



Взвешенный выбор АСУ

Какие тенденции на рынке автоматизированных систем управления для предприятий индустрии гостеприимства стали заметны? Чем руководствуются отельеры при выборе АСУ? Как подстраховаться от внеплановых трат? На вопросы отвечает наш эксперт Татьяна СЕРГЕЕВА, руководитель направления маркетинга ООО «Эделинк».

– **Насколько успешным для ООО «Эделинк» был 2011 год?**

– К концу прошлого года более 280 объектов в России, странах СНГ и ближнего зарубежья были оснащены АСУ «Эдельвейс». У компании появились новые клиенты: сеть отелей «РА» в Санкт-Петербурге, сеть отелей «Былой Петербург», круизный лайнер «Мстислав Ростропович», гостинично-развлекательный комплекс «Троя» в Краснодаре, загородный комплекс «Бабушкин сад» под Киевом, отель «Посадский» в Сергиевом Посаде, гостиница «Дубрава» в Чебоксарах и другие. В 2011 году был завершен крупный проект по созданию и внедрению комплекса информационных систем для отеля «Введенский» компании Alrosa Hotels и выполнена часть работ по автоматизации санаторно-курортного комплекса «Русь» в Ессентуках.

– **Какие тенденции наметились?**

– Постоянно растущая конкуренция стимулирует к созданию новых способов привлечения клиентов. В 2011 году представители гостиничного рынка ставили перед собой следующие задачи: увеличение продаж через электронные каналы и разработка программ лояльности для постоянных клиентов. Всё больше отелей регистрируется в системах онлайн-бронирования, заводят страницы в социальных сетях, продвигают свои сайты. Эта тенденция, на наш взгляд, сохранится и в этом году.

– **Чем руководствуются отельеры при выборе АСУ?**

– Как правило, рассматривают несколько показателей: технологический уровень продукта, качество услуг и опыт компании, ценовые предложения. Каждый из них имеет свои параметры оценки, которые прямо или косвенно влияют на выбор.

1. **Функциональность**

- современная система должна автоматизировать не только основные, но и дополнительные бизнес-процессы гостиницы, например аренду дополнительных помещений и услуг на почасовой основе;
- гибкость и масштабируемость, т.е. возможность докупать рабочие места и модули системы;
- универсальность решения при взаимодействии со смежными системами: ресторанной, контроля доступа, интернет-бронирования и др.;
- usability – процесс обучения нового сотрудника должен быть максимально быстрым.

2. **Сервис**

- оформление сделки – сколько времени нужно на согласование коммерческих предложений, договоров;
- процедура внедрения решения – наличие и качество сопроводительной документации, гарантии;
- техническое сопровождение решения – поставка обновлений, реакция на запросы, доработка при необходимости.

3. **Имидж**

- опыт компании;
- много ли клиентов;
- отзывы.

4. **Цена и варианты приобретения – предоплата, рассрочка, специальные предложения.**

Очень важно, чтобы были рассмотрены все составляющие. Упор на один из показателей может привести к ошибочному решению и в результате к дополнительным расходам в будущем.

– **Есть типовое решение, подходящее для объектов определенного типа и позволяющее заказчику сэкономить или каждый проект – «ручная работа»?**

– Комплексные проекты, включающие в себя несколько систем и специализированное оборудование, требуют индивидуальной проработки и, как правило, уникальны. Если же речь идет о более простой поставке, то можно выделить типовые решения. Более того, как раз в конце года в нашей компании появилось пакетное предложение, разработанное на основе десятилетнего опыта работы с различными типами отелей. Его цель – упростить процедуру принятия решения отельером. Типовое пакетное предложение имеет четко прописанную спецификацию поставки и работ по внедрению системы АСУ «Эдельвейс». Если объект не подходит под имеющееся стандартное предложение, всегда можно сделать индивидуальный расчет.

– **Приходилось ли в процессе реализации проектов вносить принципиальные изменения, влекущие за собой незапланированные траты клиента?**

– При строительстве новых объектов, так же, как и при капитальной

реконструкции старых, необходимо уже на ранних стадиях иметь представление о функциональности всего комплекса информационных систем: какие бизнес-процессы заложены, как они организованы с учетом рабочих мест для персонала, их взаимосвязи. Кроме того, следует подробно рассмотреть процесс автоматизации. Если проект сделан профессионально, можно точно оценить затраты, составить график платежей до начала внедрения и, следовательно, избежать финансовых потерь от неправильного планирования денежных потоков на бумаге, а не на объекте. Самые распространенные изменения на стадии строительства – переделка кабельной системы, не учитывающей особенности работы современной аппаратуры в номере и на этажах, и конструктивные изменения в серверных и коммутационных помещениях. Если это сделать невозможно, приходится применять беспроводные технологии, сложные схемы коммутации и покупать дополнительное оборудование, что влечет за собой незапланированные расходы. Наш опыт показывает, что эффективность проектирования автоматизированных систем составляет 1:5, то есть каждый рубль, вложенный в проектирование, дает экономию до пяти рублей на внедрении.

– **Расскажите, пожалуйста, об одном из недавно реализованных проектов.**

– В конце 2011 года мы завершили работы по созданию информационной инфраструктуры гостиничного комплекса в новом отеле «Введен-

ский» компании Alrosa Hotels в Санкт-Петербурге. В нем 158 номеров разных категорий, ресторан, конференц-холл на 200 персон, конференц-зал на 150 персон, две комнаты для переговоров.

Проектирование комплекса информационных систем началось в 2008-м, заключительная стадия внедрения осуществлялась в 2011-м. В единую информационную сеть были интегрированы локально-вычислительная сеть, внутренняя телефонная сеть, система контроля доступа, телевизионная система. Всё поставлялось «под ключ» с использованием проверенных гостиничных решений

фонная «горячая линия», консультации персонала. После внедрения каждой гостинице гарантируются три месяца бесплатной техподдержки без выезда специалиста. Вторая – лицензионное сопровождение программного обеспечения, т.е. поставка обновленных версий системы (update) без дополнительных затрат. Третья – поставка новых версий продукта (upgrade) за дополнительные деньги.

– **Каким требованиям должен соответствовать штатный ИТ-специалист отеля?**

– Небольшие и среднего размера отели редко организуют целый от-

» После внедрения АСУ каждой гостинице гарантируются три месяца бесплатной техподдержки без выезда специалиста

на базе таких брендов, как Panasonic, Vingcard, HP, Samsung. Руководство отеля в лице директора Санкт-петербургского филиала ЗАО «Гостиницы АЛРОСА» Андрея Бардашевича высоко оценило работу наших специалистов. Рассматривая претендентов на роль поставщиков, они в первую очередь учитывали опыт и профессионализм компании. Наша компания полностью подошла по данным параметрам и в очередной раз продемонстрировала это на деле.

– **Как осуществляется гарантийное и послегарантийное обслуживание проектов?**

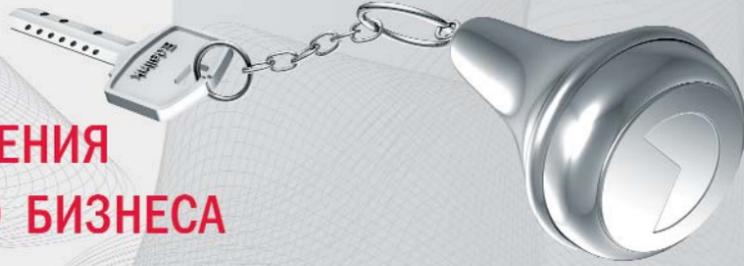
– Обслуживание программного обеспечения можно разделить на три составляющие. Первая – услуги по технической поддержке: теле-

дел, где работают узкие специалисты по системному администрированию серверов, поддержке АТС и прикладных программ. Найти и держать в штате «гуру» по всем техническим вопросам трудно и накладно. Большинство гостиниц предпочитают брать в штат ИТ-специалиста, который обладает хорошим техническим кругозором и имеет опыт работы на аналогичной должности. При этом очень важно, чтобы он умел общаться с людьми. В отеле часто приходится тратить время не столько на решение технических задач, сколько на общение с пользователями – сотрудниками других отделов, обучение и контакты со службами техподдержки поставщиков.

Подготовила Лариса МАРТЫНОВА



+7 (812) 457 0707, +7 (495) 638 5630 | info@edelink.ru
 Купить | Регистрация | www.edelink.ru



**ТЕХНОЛОГИИ И РЕШЕНИЯ
 ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**