

Как выбрать АСУ для отеля

Сложно не согласиться с утверждением, что применение АСУ в отеле – одно из значимых конкурентных преимуществ. Установка системы автоматизации требует определенных затрат, причем не только материальных. Как наиболее эффективно решить эту задачу, рассказывает технический директор ООО «Эделинк» Игорь Пигин.

Проект всему голова

Если проектирование комплекса информационных систем обсуждается на начальной стадии строительства объекта, то можно сделать его максимально эффективным в плане как финансовых, так и денежных затрат.

Оно обычно состоит из двух этапов: «Проект» (П) и «Рабочая документация» (РД). Сначала разрабатываются принципиальные схемы комплекса, схемы расположения рабочих мест, конечного и коммутационного оборудования, требования к строительной подготовке объектов, спецификации основного оборудования. Заказчик должен получить полностью документированное принципиальное решение и утвердить его.

На стадии «РД» подготавливают документацию для монтажа, настройки и пусконаладочных работ комплекса: кабельные журналы, схемы коммутационные, прокладки кабелей и монтажа оборудования, а также локальные расчеты по смете.

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 и как они организованы с учетом рабочих мест для персонала и их связи между собой. Кроме того, следует подробно рассмотреть сам 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.

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.

Время – деньги

Варианты решений для реконструируемого отеля зависят от степени его готовности к определенным затратам и видам работ. При полной реконструкции, включая замену сетей, объект не сможет функционировать какое-то время, и этап проектирования будет иметь первостепенное значение.

Возможен более легкий вариант: меняют компоненты, не затрагивающие внутренние системы, а объект продолжает работать. Такая реконструкция обычно проводится поэтапно, и гостиница составляет график распределения средств и ресурсов на время ее проведения. В проекте надо предусмотреть все детали, потому что такая работа больше похожа на реставрацию, где можно применять далеко не все технические решения.

Полный проект по внедрению включает в себя предварительный анализ; проектирование КИС; координацию проекта; установку и настройку комплекса; обучение персонала; ввод в эксплуатацию и консультации; техническое сопровождение в пределах гарантийного срока.

Чтобы определить, сколько понадобится времени на установку, важно знать объем комплекса и начальное состояние объекта. Большое значение имеет координация хода работ заказчиком. Идеальный вариант – это когда гостиница и компания-поставщик придержи-

ваются намеченного плана и решают задачи эффективно и в срок. При таком сотрудничестве можно сэкономить не только время, но и деньги. Техническое оборудование (серверы, компьютеры, принтеры, фискальные регистраторы, POS-терминалы), разумеется, должно быть качественным и работоспособным. Желание сэкономить может привести к большим финансовым потерям в будущем. Один день или даже час простоя гостиницы из-за неисправного оборудования обойдется слишком дорого.

Необходимо учесть, что при эксплуатации системы могут возникнуть непредвиденные затраты, связанные, например, с доработкой ПО, обучением нового персонала и его переподготовкой, сбоем аппаратного обеспечения и т.п. Для того чтобы оперативно решать такие проблемы, в гостинице следует иметь штатного квалифицированного технического специалиста. Как показывает практика, 80% неисправностей при сбое техники или программы можно решить на месте. Ну а если невозможно обойтись собственными силами, следует обратиться в службу поддержки компании-поставщика, где всегда помогут. Кстати, имея специалиста в штате, можно оперативно устанавливать новые версии продукта, так что для отеля это еще один способ сэкономить.

Решения, которые мы выбираем

Правильное построение функционала напрямую связано со стратегическим планом развития бизнеса гостиницы. Если управляющий знает, что, например, через два года будет капитальная реконструкция здания, то уже на этапе

проектирования закладываются более простые временные решения, чтобы не нагружать бюджет.

Выбирая программное обеспечение, необходимо сравнивать системы одного класса и схожей функциональности. Можно выделить следующие критерии, предъявляемые к современным АСУ: набор модулей, аппаратные и программные средства, гибкая настройка, дружелюбный интерфейс, сопроводительная документация, список интерфейсов со смежными системами, география инсталляций.

Следует поинтересоваться и стоимостью сопровождения системы (ежемесячная/ежеквартальная/ годовая, что именно включено в договор). Она складывается из затрат на обслуживание программного и аппаратного обеспечения. Обслуживание программного обеспечения можно разделить на три составляющие. Первая – услуги по технической поддержке: телефонная «горячая линия», консультации персонала. Вторая – лицензионное сопровождение программного обеспечения, т.е. постав-

ка обновленных версий системы (update) без дополнительных затрат. Третья – поставка новых версий продукта (upgrade) за дополнительные деньги. Конфигурация системы для мини-отеля и большой гостиницы, как правило,

рации в гостинице: бронирование номерного фонда, размещение гостей, получение статистической отчетности, хранение данных.

Если бюджет ограничен, гостиница может начать с минимального количества

» *Правильное построение функционала напрямую связано со стратегическим планом развития бизнеса гостиницы. Если управляющий знает, что, например, через два года будет капитальная реконструкция здания, то уже на этапе проектирования закладываются более простые временные решения, чтобы не нагружать бюджет.*

отличается не только набором необходимых модулей, технических требований, но и ценой.

Наша система «Эдельвейс/Medallion» построена по модульному принципу, поэтому ее можно настраивать под потребности конкретного заказчика. Стандартные модули востребованы больше, поскольку с их помощью можно легко осуществлять основные опе-

рабочих мест и модулей, а затем наращивать его по обоим направлениям.

Что же касается смежных систем, то здесь нужно учитывать позиционирование отеля, на какой сегмент клиентов он будет ориентироваться и в соответствии с ориентацией строить комплекс вокруг ядра.

Сергей ШУНИН



ЭДЕЛИНК

МЫ СТРОИМ РЕШЕНИЯ ВМЕСТЕ С ВАМИ

- предпроектный анализ объекта
 - составление технического задания
 - разработка проектной документации
 - создание информационно-вычислительной сети объекта
 - поставка комплекса информационных систем на базе АСУ Эдельвейс/ Medallion
- пусконаладка, интеграция систем
 - настройка единого безналичного расчетно-платежного пространства
 - гарантийное и послегарантийное техническое сопровождение
 - разработка дополнительных приложений
 - координация проекта

(812) 457 0707
(495) 638 5630

www.edelink.ru
info@edelink.ru