

АСУ вчера, сегодня, завтра

Сегодня в нашей стране появляется все больше отелей, усиливается конкуренция, и от АСУ требуются более масштабные и гибкие решения. Мы попросили представителей ведущих компаний, специализирующихся на гостиничных системах управления, более подробно рассказать о своих новинках и тенденциях рынка.



Янина Дудина,
директор по развитию
ООО «Эделинк»

1. Каково состояние отельного рынка АСУ по итогам 2010 года? Что влияет на его динамику?

Янина Дудина,
ООО «Эделинк»:

– Судя по данным аналитических агентств, в 2010 году большого роста на гостиничном рынке не наблюдалось из-за воздействия общеэкономических факторов, от 3 до 7% в разных регионах. Вывод новых продуктов сопряжен с повышенным риском, однако можно отметить предложения, основанные на SAAS-решениях, которые широко распространены на Западе. Российские отели только присматриваются к ним и оценивают возможность их адаптации.

Основным фактором, влияющим на динамику рынка IT-решений, по-прежнему остается рост прибыли гостиничных комплексов.

Инфраструктурные проекты с участием государства тоже серьезно влияют на динамику рынка, но они вносят кратковременную переменную составляющую, которую нужно рассматривать отдельно.

Дарья Пуйто,
ГК «Компьютерно-кассовые
системы»:

– Развитие гостиничного бизнеса как в плане открытия новых объектов, так и переоснащения существующих тормозится нестабильной экономической ситуацией, а в крупных городах еще и дороговизной недвижимости и земельными проблемами, а отельный рынок АСУ напрямую зависит от него.

В такой ситуации инвесторы стремятся максимально сократить период от вложения денег до получения прибыли, гостиничные инвестиции, как правило, долговременные, поэтому 2009-й год был не самым позитивным для отельеров и разработчиков гостиничных АСУ. В 2010-м ситуация заметно улучшилась, предложений на рынке автоматизации отелей достаточно много, растет спрос на программные продукты. Состав основных игроков в сфере автоматизации гостиничного бизнеса стабилен, это в основном компании, имеющие многолетний успешный опыт создания, внедрения и сопровождения комплексных программных решений в гостиницах. Такая ситуация объясняется исключительной сложностью систем автоматизации в этой сфере, где дилетантский подход неприемлем. Их разработка, продажа, установка и функциональная адаптация к разнообразным условиям требуют глубокого знания темы.

2. Что изменилось в подходе отельеров при выборе поставщика/производителя /инсталлятора АСУ?

Янина Дудина,
ООО «Эделинк»:

– Отельеры стали более ответственно выбирать и продукт, и компанию-поставщика. Их интересуют не только возможности системы, технологический уровень, но и экономическое обоснование стоимости, внедрения, поддержки на годы вперед.

В 2010-м мы увидели двукратный рост такого показателя, как «длительность продажи» – средний показатель време-



Дарья Пуйто,
руководитель проектов
по гостинично-ресторанному
бизнесу
ГК «Компьютерно-кассовые
системы»

ни, прошедшего от запроса до заключения контракта. Это говорит и о более серьезном отношении отельеров, и росте конкуренции. Радует, что в таких условиях востребованным становится проектный подход, который мы успешно применяем уже более семи лет. При выборе компании-поставщика имеют значение надежность решений, опыт и послепродажный сервис.

**Дарья Пуйто,
ГК «Компьютерно-кассовые
системы»:**

– В последнее время выбор отельеров разделился достаточно четко, одни выбирают более дешевое ПО, видимо, сказываются последствия кризиса, а другие, причем большинство, стали обращать внимание на качество продукта. По мнению Игоря Алексеевича Краснова, генерального директора компании «Интеллект Стайл» и нашего ведущего партнера по автоматизации отельно-ресторанного бизнеса в Краснодарском крае, «отельеры изыскивают новые возможности для привлечения

» *Требования к функционалу обычно зависят от уровня гостиницы, ее позиционирования на рынке, а также внутренних бизнес-процессов. Прошло то время, когда брали, чтобы было. Гостиницы экономкласса выбирают преимущественно оптимальный набор модулей для автоматизации основных функций службы бронирования и поселения. Отели, стремящиеся установить постоянную коммуникацию с клиентами и повысить их лояльность, предпочитают расширенную конфигурацию со специальными инструментами и модулями для управления маркетинговой информацией.*

клиентов и всё чаще выбирают многофункциональные системы автоматизации. Комплексная система позволяет быстро и качественно обслужить гостей, наладить управленческий, бухгалтерский и финансовый учет, эффективно построить работу с персоналом, исключить злоупотребления, вести гибкую дисконтную политику и многое другое. С ее помощью можно охватывать все сферы деятельности гостиницы. Важными требованиями становятся гибкость системы и индивидуальный

подход к каждому клиенту с учетом его потребностей и возможностей».

Дарья Пуйто, руководитель проектов по гостинично-ресторанному бизнесу ГК «ККС», считает, что в условиях высокой конкуренции, когда множество компаний предлагает программное обеспечение и услуги по автоматизации отелей, важным приоритетом будет не только ЧТО предлагают, а КАК это делают и КАК происходит взаимодействие с заказчиком на этапе внедрения и в постпродажный период.

Web-Booking.ru
ОНЛАЙН БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЦ

+7 (812) 457 07 07
+7 (495) 638 56 30

ЭДЕЛИНК

МОСКВА САМАРА КРАСНОДАР НОВОСИБИРСК КРАСНОЯРСК

Reception

Пригласите к себе весь мир!

Система интернет-бронирования web-booking.ru дает возможность гостинице:

- ▶ представить информацию о своих услугах в интернет
- ▶ отображать актуальную информацию по наличию номеров
- ▶ обрабатывать поступившие бронирования круглосуточно

Уже давно доказано, что легче удерживать одного клиента, чем привлекать каждый раз нового. А заказчики, как мы видим, все больше требований предъявляют к качеству обслуживания, хотят не только получить услугу, но и квалифицированный совет по развитию бизнеса, убедиться, что их объект важен и интересен обслуживающей компании.

3. Насколько востребован функционал на рынке АСУ?

Янина Дудина,
ООО «Эделинк»:

– Требования к функционалу обычно зависят от уровня гостиницы, ее позиционирования на рынке, а также внутренних бизнес-процессов. Прошло то время, когда брали, чтобы было. Гостиницы экономкласса выбирают преимущественно оптимальный набор модулей для автоматизации основных функций службы бронирования и поселения. Отели, стремящиеся установить постоянную коммуникацию с клиентами и повысить их лояльность,

о наличии той или иной функции, не всегда нужны клиенту. Он хочет знать, насколько система функциональна, не станет ли камнем преткновения при расширении деятельности отеля. Компании-разработчики увеличивают функционал системы не только под клиента, но и с учетом быстро развивающихся потребностей гостиничного бизнеса, Затраты на развитие существенные, поэтому такой софт достаточно дорогой. Программные продукты, цена которых ниже среднерыночной, имеют значительно меньший набор функций.

4. Итоги 2010 года для вашей компании.

Янина Дудина,
ООО «Эделинк»:

– В прошлом году была реструктурирована и реорганизована команда департамента гостиничных систем. В сентябре из него создали новую компанию «Эделинк». Это было продиктовано меняющейся конъюнктурой рынка и тенденциями к фокусированию игровых на основном виде деятельности.

»Компании-разработчики увеличивают функционал системы не только под клиента, но и с учетом быстро развивающихся потребностей гостиничного бизнеса, Затраты на развитие существенные, поэтому такой софт достаточно дорогой. Программные продукты, цена которых ниже среднерыночной, имеют значительно меньший набор функций.

предпочитают расширенную конфигурацию со специальными инструментами и модулями для управления маркетинговой информацией. В таких условиях «коробочному» продукту найти свое место нелегко, поэтому очень важно, чтобы настройка под клиента была быстрой и удобной.

Дарья Пуйто,
ГК «Компьютерно-кассовые системы»:

– Требования к функционалу программы растут, практически все крупные гостиницы имеют свое «ноу-хау», которое необходимо учесть в программном продукте.

У отельеров при демонстрации и изучении продукта возникают вопросы

Реорганизация прошла без сбоев, что позволило не только не потерять темп, но и реализовать несколько интересных проектов в конце года.

Дарья Пуйто,
ГК «Компьютерно-кассовые системы»:

– В целом 2010 год был достаточно стабильным для нашей компании. Продажи лицензий «Intellect Style» для автоматизации отелей и ресторанов выросли на 40%. Мы уделяли много внимания маркетинговым мероприятиям, участвовали в международных и региональных выставках гостиничных технологий: «ПИР. Индустрия гостеприимства- 2010», «Все для гостинично-ресторанного бизне-

са-2010», «Примус: Хорека. Украина». Вполне успешным можно считать начало бизнеса в Киевском регионе, и в дальнейшем мы планируем расширить и укрепить свое присутствие в Украине.

5. Хиты продаж вашей компании.

Янина Дудина,
ООО «Эделинк»:

– К концу 2010 года АСУ «Эдельвейс/Medallion» была внедрена на 250 объектах в России и странах СНГ. У нас появились новые клиенты: Cronwell Inn Бизнес-центр 3* в Ханты-Мансийске, отель «Империал» (Абрау-Дюрсо Wine&Spa Hotels by Cronwell), гостиница «Меркурий» в Санкт-Петербурге, «Отель Парк» на Крестовском острове, «Ярославское подворье», открытое к 1000-летию Ярославля, и другие объекты.

В прошлом году были завершены крупные проекты по созданию и внедрению комплекса информационных систем для московской гостиницы «Садовое кольцо» и запуску третьей очереди программно-аппаратного комплекса на курорте «Игора»- Ледового дворца.

Дарья Пуйто,
ГК «Компьютерно-кассовые системы»:

– В последнее время заметен рост количества мини-отелей. Особенность такого формата в том, что при небольшом номерном фонде требуется полнофункциональный продукт. Владельцы мини-отелей, даже имея желание купить его, из-за высокой цены вынуждены довольствоваться низкокачественным. Мы считаем этот сектор рынка достаточно интересным и решили предложить свой софт по более низкой цене, «обрезав» тот функционал, который не требуется мини-отелям. Эта акция показала, что они готовы приобретать по «своей цене» необходимый функционал.

6. Ваши новинки.

Янина Дудина,
ООО «Эделинк»:

– В АСУ «Эдельвейс» появились новые модули «Интеллектуальное управ-

ление тарифами» и «Управление бонусными баллами».

Основное предназначение функций интеллектуального управления тарифами – предоставление удобного инструмента изменения цен на проживание и отслеживание ситуации по загрузке отеля. Новая функциональность системы позволяет гибко настраивать зависимость желаемых уровней цен от загрузки номерного фонда. Система может рекомендовать внести изменения в выбранные тарифы на определенные даты, но для гостей, забронировавших номера заранее, цена остается прежней.

Общая идея, заложенная в механизм модуля «Управление бонусными баллами», заключается в возможности накопления постоянными гостями (вненесенными в модуль «Архив») бонусных баллов за потребленные услуги. В дальнейшем они могут использовать их для оплаты услуг в той же гостинице, а при наличии системы «Центральный архив гостей», и в других объектах цепочки. Отель, использующий эту систему, может сам устанавливать политику начисления баллов и определять цены в баллах для оплаты своих услуг. Таким образом, основное предназначение модулей – повысить экономические показатели предприятия за счет лояльности клиентов. Эта функциональность сегодня очень востребована в связи с усиливающейся конкуренцией на рынке гостиничных услуг.

Дарья Пуйто, ГК «Компьютерно-кассовые системы»:

– Мы стремимся идти в ногу со временем, поэтому приходится постоянно совершенствовать программные продукты в соответствии с требованиями гостиничного рынка.

В 2010 году были разработаны модули к ПП «Intellect Style» для учебных учреждений России, относящиеся к автоматизации систем школьного питания. Система «внутреннего кредита/депозита» уже не новая, однако за последние полгода она была значительно улучшена и дополнена функцией работы с терминалами для приема денежных средств. Что касается гостиничного сектора, то последняя версия сервиса «Внутреннего кредита/депозита» «Intellect Style» базируется на тех же принципах, т.е. при расчете с гостями за предоставленные услуги используются технологии безналичных расчетов, базирующихся на предоставлении кредита либо приеме от них авансовых платежей (ведение депозита) под последующее обслуживание на безналичной основе. Именно часть ведения депозита была существенно изменена, и теперь клиент может пополнять счет с помощью терминала для приема денежных средств, не прибегая к услугам администратора. В спа-центрах такие терминалы можно ставить в раздевалках и других местах, в качестве карточки может быть использован водонепроницаемый браслет.

Сейчас мы успешно продвигаем проект Tourlink – отечественный интернет-портал бронирования номерного фонда гостиниц, билетов и дополнительных услуг (www.tourlink.ru), который ориентирован преимущественно на потребителей из России и стран СНГ. Мы предложили гостиницам в Ярославле, Казани и Сочи подключиться к Tourlink бесплатно.

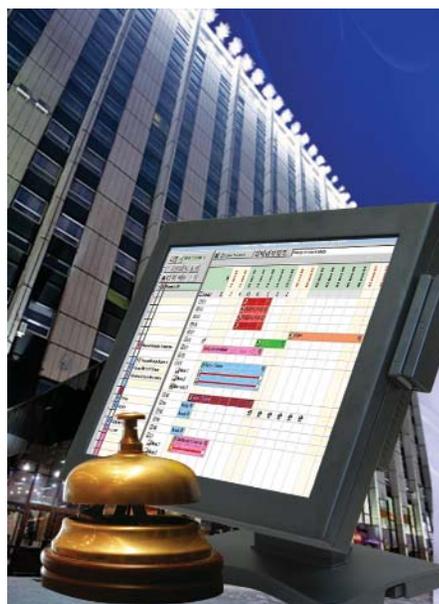
7. Ваш прогноз на развитие рынка АСУ.

Янина Дудина, ООО «Эделинк»:

– Наиболее актуальные для отельеров задачи: рост объема продаж через интернет и новые способы привлечения клиентов, в том числе программы лояльности. Для их реализации и поддержки требуются новые информационные инструменты, поэтому мы будем разрабатывать такие решения.

Дарья Пуйто, ГК «Компьютерно-кассовые системы»:

– Свои надежды мы связываем не только с успешными продажами, но и дальнейшим развитием гостиничного и ресторанного бизнеса в РФ и СНГ, глобальным инвестированием в строительство объектов к международным мероприятиям, таким, как универсиада, олимпиада, чемпионат мира по футболу и т.д.



Комплексная автоматизация предприятий индустрии гостеприимства

Корпоративная Информационная Система Intellect Style

Воллющая идеи в реальность

ГРУППА КОМПАНИЙ ККС
КОМПЬЮТЕРНО-КАССОВЫЕ СИСТЕМЫ

КИС Intellect Style
это высокие компьютерные технологии международного класса по российским ценам.
Более 200 автоматизированных предприятий в Российской Федерации, в Украине и Республике Беларусь

ККС-Москва	(495) 786-21-10	com@ccrs.ru
ККС-С.-Петербург	(812) 313-59-31	commerce@spb.ccrs.ru
ККС-Сочи	(8622) 40-38-80	sochi@ccrs.ru
ККС-Казань	(843) 511-49-14	ibragimov@ccrs.ru
ККС-Ярославль	(4852) 58-28-33	kurochkin@ccrs.ru
ККС-Минск	(37517) 32-111-32	info@kkc.by