

Выбор АСУ

Компании-разработчики и поставщики ПО для гостиниц дают советы, как выбрать подходящую систему управления, на чем можно сэкономить, а также рассказывают о новых решениях.

– На что следует обратить внимание, выбирая поставщика АСУ?

Татьяна Сергеева, «Эделинк»:

– В первую очередь необходимо сравнивать системы одного класса и схожей функциональности. Я выделила бы следующие критерии: набор модулей, аппаратные и программные средства, гибкая настройка, дружелюбный интерфейс, сопроводительная документация, список интерфейсов со смежными системами, география инсталляций и возможность ознакомиться со списком отелей, уже эксплуатирующих данную систему. Мы также советовали бы оценить, насколько класс и размер этих гостиниц соответствует вашему. Следует поинтересоваться и стоимостью сопровождения системы (ежемесячная/ежеквартальная/ годовая, что именно включено в договор). Обслуживание программного обеспечения можно разделить на три составляющие: услуги по технической поддержке – телефонная «горячая линия», консультации персонала; лицензионное сопровождение программного обеспечения, т.е. поставка обновленных версий системы (update)

без дополнительных затрат; поставка новых версий продукта (upgrade) за дополнительные деньги.

– Можно ли в АСУ вносить изменения конкретно под заказчика?

Кира Иванович, «ККС»:

– С помощью оболочки системы Intellect Style можно, если понадобится, быстро и оперативно перенастраивать функционал рабочих мест. Кроме этого, используя настройки, реализуют различные технологические решения, например, для отелей, пансионатов, высококлассных ресторанов а-ля-карт, служебных столовых и т.д. В системе предусмотрены различные варианты интерфейсов, как для малых и средних отелей, так и для больших гостинично-санаторных комплексов. Благодаря гибкости настроек Intellect Style можно построить систему автоматизации в соответствии с нуждами объекта.

ООО «Эделинк»:

– PMS-система должна быть построена по модульному принципу, чтобы ее можно было настраивать под потребности конкретного заказчика. Стандартными и более востребованными являются модули,

с помощью которых легко осуществлять основные операции в гостинице: бронирование номерного фонда, размещение гостей, получение статистической отчетности, хранение данных. Далее набор модулей и настроек варьируется в зависимости от специфики гостиницы. Если это бизнес-отель, то будет востребован модуль «Мероприятия», если клубный отель, то «Клубные счета» и т.д. Большую возможность для конфигурации «под себя» дают уже имеющиеся интерфейсы между АСУ «Эдельвейс» со смежными системами. При этом основное направление, в котором мы безусловно выполняем доработки под конкретного клиента – это разработка новых и модификация уже имеющихся отчетов, поскольку в этом вопросе у многих гостиниц есть внутренние стандарты.

– Часто ли нужно обновлять функционал АСУ?

ГК «ККС»:

– Обновление ПО проводится прежде всего в связи с изменениями в российском законодательстве. Установка доработанного ПО осуществляется минимум за пять дней до вступления в силу нового



Комплексная автоматизация предприятий индустрии гостеприимства

Программный комплекс «Intellect Style» - отель



*Воплощая идеи
в реальность*

«Intellect Style»- отель
это высокие компьютерные технологии
международного класса по российским ценам.

Более 200
автоматизированных
предприятий
в Российской Федерации,
в Украине
и Республике Беларусь

**ГРУППА КОМПАНИЙ
ККС**
КОМПЬЮТЕРНО-КАССОВЫЕ СИСТЕМЫ
www.ccrs.ru

ККС-Москва	+7(495) 786-21-10	com@ccrs.ru
ККС-С.-Петербург	+7(812) 313-59-31	commerce@spb.ccrs.ru
ККС-Сочи	+7(8622) 40-38-80	ККС-Минск +375 (17) 321-11-32
ККС-Казань	+7(843) 511-49-14	ККС-Киев +(380) 443-51-17-75
ККС-Ярославль	+7(4852) 58-28-33	ККС-Алматы +7(727) 311-31-81

закона или постановления. Кроме того, наша компания создает принципиально новые версии ПО и программных модулей. Обычно обновление версий системы Intellect Style проводится через полгода. Установка новых версий осуществляется по согласованному с клиентом плану. Мы осуществляем централизованную технологическую поддержку, которая включает в себя консультации по «горячей линии», помощь пользователям по техническим линиям связи, выездные консультационные услуги, а также предоставление обновленных версий системы.

ООО «Эделинк»:

— Глобальное обновление функциональности продукта происходит по мере развития технологий и спроса рынка. Поддержка и развитие существующей версии больше зависит от изменений в законодательстве и от аккумулированных запросов пользователей. Безусловно, специалисты компании «Эделинк» обрабатывают поступающую информацию, определяют приоритеты и осуществляют необходимые доработки. Обновление версий происходит в рамках технического сопровождения или по договорной стоимости, если такой договор не заключен. Кроме этого, обновление функциональности может быть рассмотрено, как модернизация системы при наращивании, как по внутренним, так и по внешним модулям. Такие обновления обычно происходят при выходе гостиницы на новый этап развития как предприятия. В среднем можно сказать, что текущие обновления АСУ Эдельвейс выходят раз в 3 месяца, новые модули или крупные доработки функций в системе появляются раз в 1-2 года.

— На чем можно сэкономить при покупке и установке гостиничной системы, и нужно ли это?

ГК «ККС»:

— В России, как считают специалисты, многие отели стремятся сэкономить, выбирая решение, заведомо не имеющее задела по функционалу на будущее развитие. Однако, как правило, сколько система стоит, на столько она и эффективна. Хорошая АСУ содержит в себе элементы консалтинга — схемы правильной работы всех служб гостиницы, поэтому не может стоить дешево. При внедрении нашей Intellect Style в мини-отелях мы можем использовать для минимизации расходов заказчика специальную версию «Intellect Style — Отель» конфигурации «Лайт» и попытаться собрать все функ-

ции на одном рабочем месте. Например, за стойкой портье производятся не только заселение и расчеты за проживание, но и расчеты за питание гостя, дополнительные услуги. На том же рабочем месте могут быть параллельно запущены тарификаторы телефонных переговоров и интернета. Работая с АСУ, можно существенно сократить трудозатраты, тогда у сотрудников гостиницы появится больше возможностей уделять внимание клиентам и повышать качество сервиса.

ООО «Эделинк»:

— Если бюджет ограничен, гостиница может начать с минимального количества рабочих мест и модулей, а затем наращивать его по обоим направлениям. Что касается смежных систем, то здесь нужно учитывать позиционирование отеля, на какой сегмент клиентов он будет ориентироваться и в соответствии с концепцией строить комплекс вокруг ядра. Желание сэкономить на техническом оборудовании (серверы, компьютеры, принтеры, фискальные регистраторы, POS-терминалы) 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 программного обеспечения, обучением нового персонала и его переподготовкой, сбоем аппаратного обеспечения и т.п. Для того чтобы оперативно решать такие проблемы, в гостинице следует иметь штатного 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.

— Появились ли за последний год новые технологии, программы либо интересные решения в АСУ, на которые стоит обратить внимание?

ГК «ККС»:

— Конечно, ведь стоять на месте — все равно что двигаться назад. Простой в разработке ПО уничтожает программу очень быстро, она перестает быть актуальной, не соответствует новым технологиям и не

поддерживает новое оборудование, появившееся на рынке, короче, безнадежно устаревает. Наши специалисты придумали новые и доработали имеющиеся решения. Это системы сетевого бронирования, сетевого дисконта и сетевой консолидированной отчетности через WEB-портал; усовершенствованные алгоритмы работы с путевками, начиная с их печати в программе и до попадания в бухгалтерский и управленческий учеты; расширенные возможности системы внутреннего кредита/депозита для отелей (безналичные расчеты внутри предприятия) с привязкой к платежным терминалам.

ООО «Эделинк»:

Легко заметить, что в последнее время бурно развиваются практически все направления, связанные с использованием Интернет. Новые решения, разработанные нашей компанией, позволяют эффективно управлять отелями даже из удаленного офиса, быстро синхронизировать информацию отелей, объединенных в цепочки, также активно развиваем направление интернет-бронирования. Кроме этого, отметим сравнительно новые и перспективные инструменты для удаленного обучения сотрудников и консультаций. Сейчас мы достаточно активно используем системы веб-конференций, это позволяет провести, например, курс обучения новых сотрудников, не вызывая нашего специалиста в другой город.

— Есть ли новые способы, помогающие привлечь как можно больше клиентов?

ООО «Эделинк»:

— Решений, используемых для бронирования гостиниц через интернет, на рынке немало. К сожалению, далеко не всегда можно получить ожидаемый результат. Многие предпочитают бронировать номера не через посреднические системы бронирования, а напрямую в отеле, что снижает риск ошибок. Иногда гостиницам проще разместить на своем сайте специальный сервис, отвечающий за бронирование номерного фонда в интернете, что облегчает управление квотами и снижает затраты на провайдерские услуги. Для решения такой задачи мы можем предложить систему интернет-бронирования web-booking.ru. Процедура бронирования встраивается непосредственно в сайт отеля и повторяет его дизайн, гость не уходит на сайты других компаний. Она может работать автономно или в связке с АСУ «Эдельвейс»,

чтобы автоматически обмениваться информацией о свободных номерах, ценах и произведенных бронированиях.

– **Какие продукты АСУ по соотношению цена-качество вы считаете лучшими сегодня?**

ГК «ККС»:

– Сегодня на российском рынке в качестве основных поставщиков программного обеспечения гостиниц можно выделить пять-шесть фирм, в том числе ГК «ККС», поставщика автоматизированной системы управления Intellect Style. Обычно клиент сам решает, какие продукты ему нужны.

ООО «Эделинк»:

– Те продукты, которые могут развиваться в соответствии с потребностями рынка, представляют собой понятный и удобный инструмент для пользователя и имеют гибкую ценовую политику. Безусловно, мы прилагаем все наши усилия для того, чтобы решения от компании «Эделинк» соответствовали этим требованиям.

– **В рамках подготовки к олимпиаде в Сочи строится много гостиниц. У вас есть там заказчики?**

ГК «ККС»:

– На черноморском побережье Кавказа мы автоматизировали около 10 небольших отелей (до 20 номеров) и несколько крупных санаторно-курортных комплексов. Сейчас активно ведутся переговоры еще по пяти отелям категории 3* и 4* звезды. Функционал нашей системы легко справляется с требованиями любых гостиниц, а преимущества нашего программного продукта, связанные с санаторно-курортной спецификой (путевки, курсовки, процедуры), делают его привлекательным для гостиниц и санаториев этого региона.

ООО «Эделинк»:

– У нас есть десяток клиентов в районе Сочи. Мы планируем участвовать в проектах к олимпиаде, ведем переговоры. Функционал будет сконцентрирован на предоставлении гостиницами дополнительных услуг, а не только на проживании.

– **У вас были интересные клиенты или проекты в 2011 году?**

ГК «ККС»:

– Этот год был достаточно плодотворным, можно отметить такие интересные

объекты, как Оздоровительный комплекс «ЦСКА» в Москве, пансионат «Сан Марино» в Абхазии, пансионат «Кристалл» в Сочи.

ООО «Эделинк»:

– Сейчас мы занимаемся большим проектом по автоматизации комплекса «Русь», начатым в июне 2010 года. В него входят следующие системы: СКС, ЛВС на базе D-Link, СТС и тарификация на базе Avaya Aura и Barsum Pro, АСУ гостиницы «Эдельвейс», АСУ ресторана, АСУ медицины, система фоновое озвучивания на базе ТОО, комплекс систем оснащения конференц-залов. Наша компания осуществляет работы по проектированию и авторскому надзору слаботочных систем и систем автоматизации гостиницы, ресторанов и медицинских услуг.

Также в этом году нашими представителями в Нижегородском регионе АСУ «Эдельвейс» была внедрена на круизном лайнере «Мстислав Ростропович». Это внедрение раскрывает перспективный и интересный сегмент рынка для компании.

Подготовила Елизавета ВИНОХОВА



тел.: +7 (812) 457 0707, +7 (495) 638 5630 | email: info@edelink.ru

Запрос коммерческого предложения | www.edelink.ru

ТЕХНОЛОГИИ И РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА

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