

АПАРТ-ОТЕЛИ АВТОМАТИЗИРУЮТ НА «ОБЛАКЕ»

О ПЕРСПЕКТИВНЫХ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЯХ ДЛЯ ДЕВЕЛОПЕРОВ И УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ, КОНКУРЕНТНОМ РЫНКЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ ПО АВТОМАТИЗАЦИИ, ЭКСПЛУАТАЦИИ И УПРАВЛЕНИЮ СЕРВИСНЫМИ АПАРТАМЕНТАМИ И АПАРТ-ОТЕЛЯМИ В ИНТЕРВЬЮ КОРРЕСПОНДЕНТУ BUSINESS GUIDE АЛЛЕ МИХЕЕНКО РАССКАЗАЛ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР КОМПАНИИ «ЭДЕЛИНК» СЕРГЕЙ ДУДИН.

BUSINESS GUIDE: Какое сейчас ключевое направление деятельности компании? На что направлен фокус внимания?

СЕРГЕЙ ДУДИН: Компания уже более 25 лет занимается поставкой автоматизированных систем управления для объектов индустрии гостеприимства. Мы начинали с продаж продукта «Эдельвейс» — системы управления отелем с широким набором функциональных модулей. Эта классическое клиент-серверное приложение востребовано до сих пор, оно уже присутствует в более чем 700 объектах в России и странах СНГ. В 2014 году мы начали разработку облачной цифровой платформы Esvi, которая сейчас представляет собой три решения для разных типов отелей: Esvi Base, Esvi Pro, Esvi Apart.

В прошлом году на петербургском рынке объектов гостеприимства случилось знаковое событие: произошел экспоненциальный рост количества предложений сервисных апартаментов в сравнении с гостиничным фондом. Это повлекло увеличение числа запросов на разработку и внедрение автоматизированных систем для сервисных апартаментов. Поэтому ставку мы делаем на обслуживание данного сегмента. Однако нельзя сказать, что это направление стало приносить больший доход в доле продаж, чем отели. Их потребности тоже постоянно растут.

BG: Эта тенденция характерна только для Петербурга или для других регионов тоже?

С. Д.: Санкт-Петербург был первопроходцем в развитии сервисных апартаментов. УК «YE'S» стала первым нашим клиентом в этом сегменте. Ранее там использовали иностранные решения, но на них было сложно развернуть необходимые процессы, и они пришли к нам с определенными техническими задачами. 2022–2023 годы стали активными в плане автоматизации этого сегмента.

Сегодня у нас в портфеле около 15 тыс. юнитов. Ключевыми клиентами за прошедшие несколько лет стали Hotel IN2IT, сеть апартаментов AVENIR, Best Western Zoom Hotel. В перспективе двухлетнего горизонта планирования мы видим для себя потенциал автоматизации еще 16–20 тыс. юнитов. Контракты на них в разной стадии готовности.

Мы предполагаем, что сервисные апартаменты будут обгонять гостиничную индустрию не только в Петербурге. Эта тенденция характерна для Москвы, Краснодарского края. И здесь мы говорим не только про Сочи, но и про проект, курируемый правительством: «Новая Анапа» в районе станицы Благовещенской. Есть крупные проекты в Уральском регионе (Екатеринбург, Челябинск), в Восточной Сибири, на Дальнем Востоке. Не отстает Кавказ, в частности Дагестан. Во всех этих регионах мы планируем дальше внедрять свой продукт. Кроме того, рассматриваем Казахстан, Таджикистан, Белоруссию, ОАЭ. Например, наши российские партнеры возвели YouCo coliving Dubai. Мы пока не сотрудничаем с иностранными девелоперами, стараемся контактировать с российскими УК, выходящими со своими проектами за пределы РФ.

BG: Как изменилась конкуренция на рынке предоставления IT-решений для отельеров?

С. Д.: Конкуренцию с иностранными продуктами мы ведем с 1998 года. В 2010 году наступил переломный момент, когда зарубежный софт стал испытывать давление рынка. С одной стороны, из-за улучшения компетенции российских разработчиков. С другой — из-за специфики нашего туризма в части необходимости подготовки различных отчетов как для миграционных



АЛЕКСАНДР КИРЖОВ

служб, так и для контролирующих органов и серьезности требований к выгрузке документов. С 2016 года мы стали уверенно замещать иностранные продукты даже премиум-класса. До 2022 года только из-за лобби международных компаний не удавалось пробить конкурентную среду в сегменте пятизвездочных отелей, особенно сетевых, поскольку в стандартах таких сетей было прописано использование только импортных систем управления номерным фондом.

В силу сложившихся обстоятельств, когда иностранным компаниям пришлось уйти с рынка и передать бразды правления в руки российского менеджмента, сразу возникли возможности для рассмотрения и отечественных решений. Кроме того, это и вопрос удобства. Например, в Hotel IN2IT использовали иностранный софт, но было недостаточно функционала для апартаментной части и не было должной сопровождающей поддержки. Было принято решение поставить российский софт, переобучить персонал, и в результате они получили функционал, закрывающий все потребности объекта, быструю скорость внедрения новых современных решений и достойную техническую поддержку.

BG: Изменился ли подход девелоперов к проектам сервисных апартаментов?

С. Д.: Да. Последние несколько лет мы видим, что девелоперы стали более тщательно подходить к проектам, продумывать заранее всю концепцию девелоперского продукта: начиная от формирования уникальности проекта, исследования целевой аудитории, проектирования инфраструктуры дома, ландшафтного дизайна площадей, расчета параметров технических помещений и

помещений УК, разработки рекламных материалов, ценообразования отдела аренды и заканчивая созданием IT-архитектуры для апартаментов.

BG: В чем особенности систем управления сервисными апартаментами?

С. Д.: Комплексы апартаментов и сервисных апартаментов — это новый формат недвижимости. Они находятся под управлением единого оператора — управляющей компании или гостиничного бренда. Объекты приобретаются инвесторами для последующей сдачи в аренду гостям. Постояльцам предоставляют различные дополнительные услуги: прачечная, уборка номеров, ресепшен, мебельровка.

Система управления должна иметь в своем составе личный кабинет собственника. Кроме автоматизации основных служб размещения, она должна автоматизировать работы вспомогательных подразделений: службу горничных, инженерно-техническую службу, склад. Иметь мобильное приложение для персонала.

BG: Что приходится учитывать?

С. Д.: Система управления должна уметь учитывать оплаты и предоставление услуг арендаторам. Вести базы собственников и их доверенных лиц, автоматически проводить балансировку доходности и загрузки апартаментов. Вести учет договоров управления, владения в долях, различных программ доходности, комплектаций апартаментов. И, безусловно, необходима гибкая интеграция с учетной системой предприятия на базе 1С, автоматическое формирование ежемесячных отчетов агента.

Наша компания постоянно занимается разработкой новых интеграций со смежными системами и мобильны-

ми приложениями. Например, сейчас, у нас два крупных совместных проекта с «Ростелекомом» и SberDevices. Наши партнеры обеспечивают всю инженерную и цифровую инфраструктуру, наполняя объекты системами «умный дом», а мы им поставляем автоматизированные системы для управления объектами. Наша задача в этой коллаборации — обеспечить бесшовную стыковку всех систем.

BG: Какие задачи компания ставит на перспективу?

С. Д.: Продолжить развитие решений на базе платформы Esvi. Для сервисных апартаментов — это прежде всего кастомизация Esvi Apart под определенную УК, а также наращивание интеграций со смежными системами. Второй важной задачей является более глубокое проникновение на рынок решения для стандартных отелей Esvi Pro. Это полнофункциональная облачная система управления отелями высокой категории с широким набором дополнительных услуг: бизнес-отели, спа-отели, санатории, загородные клубы и гостиничные комплексы. Сейчас Esvi Pro уже востребована как облачное решение, отелю не нужно вкладываться в установку и содержание серверной комнаты. Если раньше, чтобы организовать серверную, нужно было потратить около 1 млн рублей, то теперь с учетом удорожания «железа» суммы выросли в разы. Сегодня развитие ЦОД и интернет-сети позволяет переводить эти процессы в «облако» с меньшими затратами на дальнейшее обслуживание. Также уникальность нашего решения состоит в том, что система может быть развернута локально, на собственном оборудовании отеля, если система безопасности не позволяет использования ЦОД. ■