

**Комментирует**  
**Анна Левина,**  
**руководитель гостиничного**  
**направления компании**  
**«Вест Концепт»**



Согласитесь, что автоматизация санатория, рассчитанного на поселение пятидесяти отдыхающих, абсолютно нерентабельна при использовании функциональной ERP-системы. Стоимость покупки только лицензий может превысить стоимость реализации проекта при более простой программе. Да, эта программа не столь престижна и не дает клиенту финансовую отчетность по стандартам МСФО, но нужно ли это ему? Таким образом, хочу еще раз подчеркнуть, что автоматизировать нужно только то, что вам действительно нужно сейчас и может понадобиться в ближайшем будущем.

Комплексную автоматизацию санатория условно можно разделить на три составляющие: техническое обеспечение, автоматизация фронт-офиса и автоматизация бэк-офиса. Я не случайно привела эти этапы в данной последовательности – именно так и нужно автоматизировать санаторий. Конечно, для уменьшения сроков и сокращения издержек эти этапы можно вести параллельно, но

без технической инфраструктуры невозможно работать с системой.

Давайте определимся с перечнем основных систем, которые могут использоваться в санатории. Функции нескольких систем могут быть задействованы в одной программе. Список не является эталонным и может варьироваться в зависимости от специфики объекта:

- **система бухгалтерского и налогового учета;**
- **система финансового учета;**
- **система регистрации и размещения;**
- **система управления точками продаж и общепитом;**
- **система учета медицинских услуг;**
- **система бронирования;**
- **специализированная гостиничная телефонная система;**
- **система тарификации телефонных звонков;**
- **интерфейс с фискальным регистратором;**
- **система авторизации кредитных карт;**
- **система электронных дверных замков;**
- **система тарификации скоростного доступа в Интернет.**

По опыту могу сказать, что больше всего времени уходит на техническое обеспечение санатория, и это зависит не столько от величины номерного фонда объекта, сколько от перечня предоставляемых услуг, а, следовательно, списка устанавливаемых систем. В среднем, на техническую оснастку уходит около двух месяцев интенсивной работы.

Следующий этап автоматизации - «Настройка и Обучение». Он включает в себя настройку всех систем, а также обучение и тестирование пользователей. Наверное, вы зададите вопрос: «Зачем нужно тестирование сотрудников?». Я обычно отвечаю на этот вопрос другим вопросом: «А Вы уверены, что Ваши сотрудники чему-нибудь научились и не создадут множество ошибок?». Как клиенту, так и исполнителю хочется иметь гарантии, что система настроена, а сотрудники обучены и могут квалифицированно работать в системе. Для выполнения вышеописанных работ потребуется от одного до двух месяцев.

Конечной стадией комплексной автоматизации является поддержка всех систем в процессе эксплуатации. Это означает, что пользователи работают во всех системах в реальном режиме, при необходимости обращаясь за поддержкой к специалистам. Длительность этого этапа - один месяц.

Если суммировать все время, потраченное на реализацию комплексной автоматизации санатория «под ключ», мы получим 4-5 месяцев.

Хотелось бы, чтобы клиенты задумывались об автоматизации заранее, но бывают и такие ситуации, когда санаторий построен, отремонтирован, скоро сезон - и накануне открытия собственники принимают решение о его автоматизации. В таких случаях мы стараемся пред-

ложить клиенту минимальное «коробочное решение», которое в дальнейшем можно будет развить в полноценное решение.