

ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ СКУД

Дьячков Дмитрий Ильич

директор по развитию,
группа компаний Esetla, ООО «Петерсофт»

В деле создания оборудования и программного обеспечения для систем контроля и управления доступом российские производители за годы так называемой современной истории России проделали огромный путь и создали целый ряд разработок в области систем безопасности, ориентированных, в первую очередь, на нужды отечественных потребителей. Однако есть область – гостиничные СКУД, в которой российские разработчики до сих пор вынуждены подстраиваться под западные представления о продукте. Это и не плохо, и не хорошо. Это лишь следствие того, что системы управления гостиницами пришли к нам с Запада и их особенности продиктованы, в первую очередь, сложившимися в индустрии гостиничного бизнеса требованиями и лишь затем они готовы учитывать региональные отличия.

Цель данной статьи – дать небольшие пояснения, которые позволят участникам отрасли, как бы собственно безопасности, взглянуть на то, что происходит по соседству. А заодно, может, и уберечь участников отрасли систем безопасности от возможных разочарований и несбывшихся надежд.

Начнем... В настоящее время на рынке СКУД представлено достаточно большое количество автономных электромеханических замков со встроенным контроллером. Производители и поставщики подобных устройств постоянно находятся в поисках возможностей сбыта этой продукции (что логично) и поисках новых рынков. И конечно же, совершая командировки и селясь в гостиницах, они часто наблюдают схожие замковые устройства в номерах. И вот, иной раз может родиться бизнес-идея: а давайте-ка мы наш замок предложим гостиницам, он же классный (надежный, дешевый и т. д. и т. п.). А еще у нас и софт к нему есть... Рассказ об особенностях оборудования для гостиничной СКУД – тема отдельной статьи, которая размещена здесь же. В этой статье речь пойдет об особенностях софта гостиничных СКУД и его места в общей системе управ-

ления гостиницами, а также очень кратко о возможных перспективах расширения рынка сбыта.

Начнем с простого: из чего состоит, скажем так, типовая гостиничная СКУД:

- Гостиничные замки для номеров, как правило, offline и, соответственно, предпочтительно использование карт Mifare. При этом надо еще правильно выбрать модель Mifare-карты. Например, S50 годятся в качестве гостевых, а в качестве средств сбора данных о проходах лучше использовать S70.
- Замки и контроллеры на эвакуационных выходах, в служебных помещениях – потребуются взаимодействие, как минимум, с системой пожарной сигнализации при разблокировке в случае чрезвычайной ситуации. Поэтому применяют online контроллеры.

Примечание: уже интересно, ПО, оказывается, должно уметь работать и с offline и с online устройствами.

- Добавим энергосберегающие выключатели, программаторы (при необходимости) offline замков, возможно, мини-бары с элементами СКУД.
- Программное обеспечение.

С составом системы разобрались. Замки выбраны в соответствии с техническими и эстетическими требованиями. А какие задачи решает программное обеспечение гостиничной СКУД?

Для начала, как «Отче наш», надо помнить, что гостиница зарабатывает на предоставлении услуг своим клиентам. Все, что этому мешает или не помогает, гостинице не нужно. Так что гостиница – не офис, где задача ПО заключается в регламентации кто куда может входить и ведении учета рабочего времени. Например, гостиничная СКУД взаимодействует с общей системой управления (PMS – Property Management System), с устройствами внутригостиничных продаж (POS – Point of Sale – системы).

Таким образом, основные задачи, которые должна решать гостиничная СКУД в целом и ПО в частности:

- повышение уровня качества обслу-

живания клиентов и повышение доходности гостиницы;

- повышение физической безопасности и содействие сохранности имущества;
- контроль за действиями обслуживающего персонала и повышение эффективности работы служб гостиницы;
- повышение энергоэффективности, в т. ч. за счет применения энергосберегающих технологий;
- быть составной частью единой системы управления.

Согласитесь, поставленные задачи отличаются от тех, которые обычно ставят перед СКУД с точки зрения систем безопасности.

Прежде чем перейти к описанию инструментария, который должно предоставлять персоналу гостиницы программное обеспечение, считаю полезным напомнить типовую структуру системы управления гостиницей (PMS, иногда используют термин HMS – Hotel Management System) для лучшего понимания особенностей работы возможного покупателя вашего оборудования и ПО. Конечно, в конкретной PMS состав модулей может отличаться. Также как и в зависимости от самой гостиницы (ее класса) некоторые элементы могут отсутствовать.

Из приведенной схемы видно, что гостиничная СКУД пусть и важная часть общей системы, но помимо нее есть

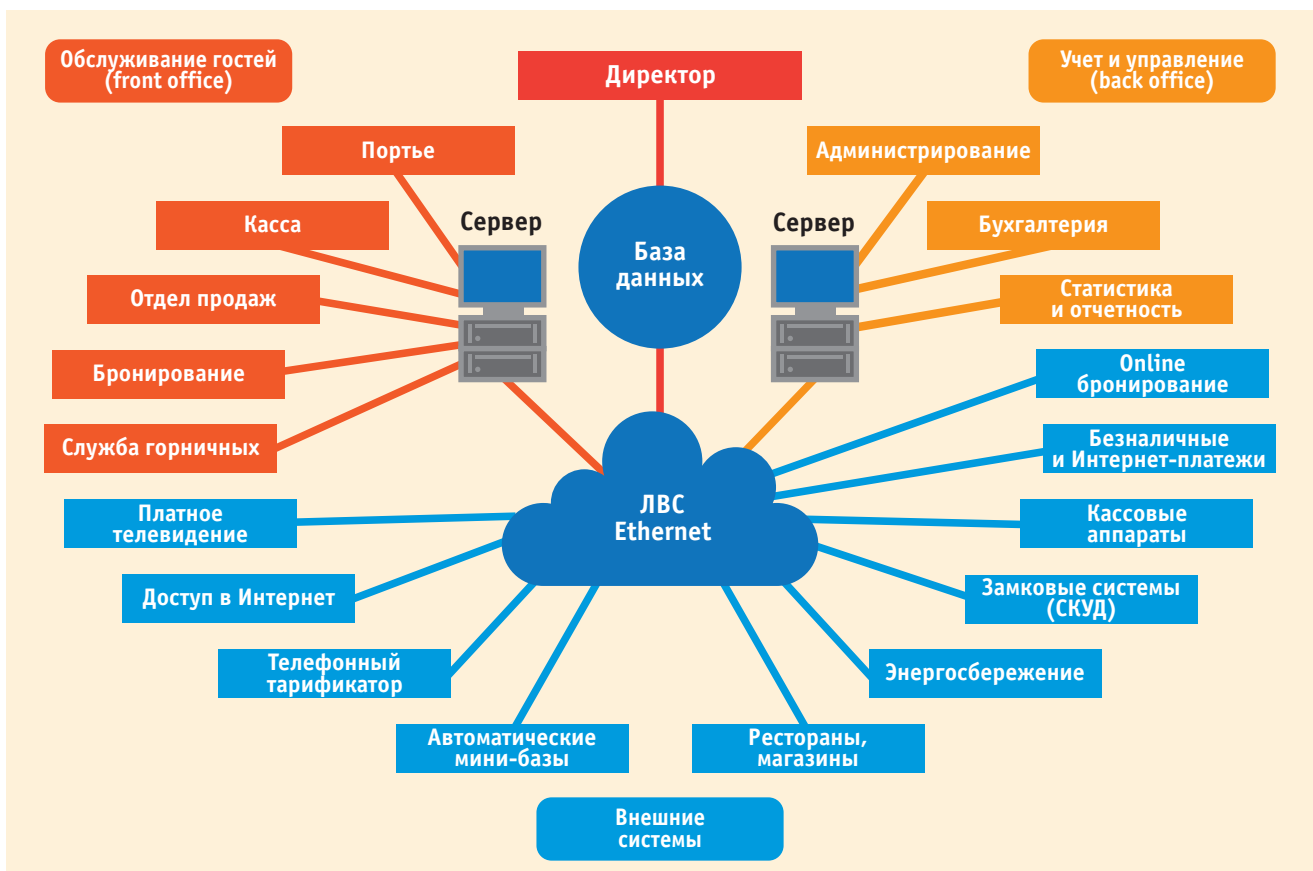
еще очень много составляющих, с которыми она должна производить обмен данными. Для эффективного выполнения своего предназначения в контексте гостиничного бизнеса и взаимодействия с общей системой управления ПО гостиничной СКУД должно обеспечивать:

1. В части управления замками:
 - настройку номерного фонда;
 - настройку общих и служебных дверей;
 - выпуск служебных карт с возможностью ограничения по этажу, зданию, времени и сроку действия карты, с режимом нарушения приватности замка номера или без;
 - выпуск служебных карт на несколько замков с ограничением времени работы и сроком действия для технического персонала;
 - выпуск служебных карт для программирования замков, в т. ч. установки системного времени;
 - выпуск стоп-карт;
 - запрет использования служебных карт (например, в случае утери) и отмена запрета (например, карта найдена);
 - модуль отчетов о проходах через конкретные двери;
 - работу с программатором замков (если таковой используется);
 - управление списком персонала;
 - базовые функции по управлению го-

стевыми картами (бронирование, вселение, выселение);

- дополнительные сервисы гостевых карт.
2. В части обмена данными с PMS:
 - наличие интерфейса обмена данными с гостиничной системой. При этом надо отдавать себе отчет в том, что многие гранды отрасли разработки софта для PMS (HMS), во-первых, могут и не иметь ни малейшего понятия о том, какое вы предлагаете высококачественное оборудование и ПО, а во-вторых, неохотно предоставлять информацию о протоколах обмена данными и т. п. необходимые сведения;
 - желательно, чтобы интерфейс был сертифицирован тем или иным разработчиком программных платформ для гостиничных систем управления.
 3. В части дополнительных возможностей:
 - наличие универсального интерфейса, основанного на TCP/IP, для интеграции, например, с системами управления ресторанами или барами, а также с программным обеспечением иных точек продаж (POS);
 - учет рабочего времени персонала;
 - обмен данными с бухгалтерскими программами.
 4. В части охранных функций:
 - выполнять, назовем их привычными,

Рис. 1. Типовая структура системы управления гостиницей



задачи системы контроля и управления доступом, в частности, относительно эвакуационных выходов и дверей в служебные помещения.

Итак, с назначением и функционалом гостиничной СКУД вкратце разобрались. Перейдем теперь к интерфейсу пользователя...

Выше были перечислены основные задачи, которые должна решать гостиничная СКУД и, соответственно, ПО. Для их выполнения пользователям с разными функциональными обязанностями должны быть предоставлены рабочие места с разным набором функций ПО и разными экранными формами. Например:

- для портье, в первую очередь, работа с картами гостей;
- для сотрудников службы безопасности – для работы со СКУД как частью общей системы безопасности объекта;
- для администрации – учет рабочего времени и какие-либо отчеты.

Таким образом, речь идет о разных АРМ для разных групп пользователей. При этом, безусловно, некий старший пользователь должен иметь доступ к полному функционалу программного обеспечения.

Примечание: служба портье и администрация могут работать, используя некий специальный PMS (HMS) – софт, который с гостиничной СКУД лишь обменивается данными. Но предположим, что мы хотим и в ПО гостиничной СКУД учесть возможные потребности пользователей.

Говоря об АРМ стойки приема гостей важно учитывать специфику гостиницы: обслуживание гостей должно быть быстрым, и удобным для них. Разработчик ПО должен помнить, что, как правило, служба приема и размещения работает с графическим интерактивным планом загрузки номерного фонда (т. н. шахматкой), непосредственно из которого можно проводить все операции, связанные с поселением гостя. Реже используют табличное представление. Также должен быть организован поиск карты гостя в PMS, например, для определения его задолженности по каким-либо предоставленным услугам. Соответственно, интерфейс портье должен быть простым и наглядным.

Рабочее место сотрудника СБ должно иметь более привычный вид комплексной (интегрированной) системы безопасности. Не углубляясь в описание желаний к совместной работе всех подсистем, относящихся к обеспечению физической безопасности и сохранности имущества как гостей, так и персонала и оборудования гостиницы, т. к. это тема отдельной статьи, отметим лишь необходимые элементы интерфейса АРМ СБ:

- планы помещений, желательна инте-

активные, позволяющие управлять элементами системы безопасности не только с клавиатуры, но и непосредственно на плане с помощью компьютерной мышки;

- наглядное представление взаимодействия СКУД с системами охранно-пожарной и тревожной сигнализации, видеонаблюдением (информирование о разблокировке дверей в случае пожара, тревожный монитор и т. д.);
- вывод на экран подсказок при возникновении тех или иных ситуаций.

Должна быть обеспечена возможность просмотра отчетов о событиях и архива видеонаблюдения.

Относительно учета рабочего времени следует отметить, что при наличии взаимодействия с общей системой управления и экспорта данных в бухгалтерские программы, модуль УРВ в гостиничной СКУД может быть и не востребован. Во всяком случае, в крупных гостиницах. Построение различных отчетов также может не пригодиться, учитывая, что часть их доступна в АРМ СБ. А вот импорт данных о персонале из общей системы управления или бухгалтерских программ предусмотреть нужно. Вы же не хотите заставлять покупателя вашего ПО гостиничной СКУД вести двойной учет по персоналу гостиницы (прием на работу, увольнение, отпуска и т. п.)

Выходит, что полный функционал некоего АРМ управленческого персонала может и не понадобится, но его наличие следует предусмотреть. В частности, для дублирования работы части системы управления на случай каких-либо сбоев или отсутствия в конкретной гостинице общего ПО PMS.

В реальной жизни, особенно в небольшой гостинице, функции и портье, и сотрудника СБ могут быть возложены на одного и того же сотрудника у стойки приема гостей. Ну что ж, два монитора – два АРМ...

Итак, кратко остановившись на интерфейсе ПО гостиничной СКУД, мы видим необходимость наличия разных АРМ, существенно отличающихся друг от друга как функционалом, так и внешним видом экранных форм.

И как говорится, чуть не забыл... В гостиничной СКУД очень важно постоянное резервирование базы данных и возможность «горячей замены» серверов по следующим причинам:

- при достаточно большом количестве номеров и гостей ни о каком ручном восстановлении базы или отсутствии возможности работать с ПО в течение, например, получаса не может идти и речи;
- гостиница может вести online бронирование, и необходимо избегать ошибок двойного резервирования и т. п. С технической стороны дела закан-

чиваем, давайте немного о маркетинге... При этом, с легким налетом наполеоновских планов.

Какова вероятность проникновения на рынок гостиничного ПО решений, отталкивающихся от гостиничных СКУД? Во-первых, видна необходимость:

- тесного взаимодействия разработчиков ПО и производителей оборудования как в техническом, так и в маркетинговом плане;
- понимания разработчиками ПО особенностей работы гостиниц и стоящих перед управляющими задачах. Как уже говорилось в начале статьи, если у вас хороший замок и хорошее ПО для работы с ним, это еще не повод для владельца гостиницы обратить на вас внимание. Нужно еще много чего.

Во-вторых, предположим, что разработано достаточно хорошее решение, включающее в себя:

- удобный АРМ портье;
- модуль СБ, включая интеграцию со средствами ОПС и видеонаблюдения;
- инструменты гибко настраиваемых графиков работы персонала;
- учет рабочего времени;
- обмен данными с бухгалтерскими программами и POS-терминалами.

Ну что сказать? Будьте реалистами, в крупные сетевые гостиницы вам скорее всего не пройти. Еще есть отечественные разработчики PMS-софта, которые тоже хотят зарабатывать, хорошо представляют требования клиентов и не первый день на рынке.

Тем не менее, возможно, небольшие гостиницы, которых очень много по всей России, готовы обратить внимание на альтернативу существующим специализированным решениям, если увидят экономию средств по нескольким направлениям:

- меньшая стоимость ПО;
- менее жесткая привязка к оборудованию, например, к производителям замков;
- возможность «в одном флаконе» получить и гостиничное решение, и комплексную систему безопасности.

И может быть через несколько лет вам удастся получить известность и хорошую репутацию в гостиничной отрасли.

Завершая статью хочется отметить, что описание программного обеспечения гостиничной СКУД – тема не для одной публикации и даже не дипломной работы, а материал на несколько томов рекомендаций и документации.

Все же надеюсь, что мне удалось указать на ряд технических и организационных требований, предьявляемых к ПО, вроде как контроля доступа, а на поверку вроде и не столько привычного контроля доступа, а чего-то на него похожего.