

ГОСТИНИЧНОЕ ИНТЕРАКТИВНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ: ШАГ ЗА ШАГОМ

ТЕХНОЛОГИИ И ПУТИ ВНЕДРЕНИЯ ТЕЛЕВИЗИОННЫХ СЕРВИСОВ В ГОСТИНИЦАХ

Развитие новых гостиничных сервисов, имеющих высокую рентабельность, — актуальная задача для менеджмента гостиниц. Одним из таких новых средств, несомненно, может служить интерактивное телевидение. Наличие подобных сервисов для постояльцев гостиниц сегодня очень важно

Исследования провайдеров услуг широкополосного доступа говорят нам о том, что объем телевизионного и интернет-трафика растет стабильными темпами. Особенно активен рост трафика в крупных городах во время нестабильной финансовой ситуации. Поэтому выбор системы телевидения и перечня предоставляемых услуг является важным вопросом, который сейчас стоит перед владельцами гостиниц. Особую актуальность он приобретает ввиду грядущего Евро-2012.

Два пути

Реализованный набор услуг, каким бы широким он ни был, может так и остаться невостребованным, если клиент недостаточно информирован о возможностях системы и не изучены его потребности. Нельзя забывать, что внедрение системы гостиничного телевидения, предоставляющей клиенту большой набор услуг, связано с большими финансовыми затратами на оборудование и лицензии.

У владельцев гостиницы сегодня, по большому счету, существует два подхода к решению задач по выбору системы телевидения.

Первый и более экономичный подход — это предоставление широкого спектра телевизионных каналов и, как вариант, создание собственного рекламно-информационного канала гостиницы на базе традиционной кабельной распределительной сети. Данный подход не позволяет внедрить систему, которая предоставляла бы постояльцу большой набор сервисов. Следствием такого подхода является отсутствие дохода от эксплуатации системы гостиничного телевидения.

Второй подход связан с более серьезными денежными затратами на этапе внедрения, однако функциональные возможности, закладываемые в систему, и потенциал ее развития позволяют интегрировать систему гостиничного телевидения в другие системы гостиничного сервиса и расширить список предлагаемых постояльцам услуг. При этом гибкая и изменяемая система тарификации позволит удовлетворить требования различных категорий постояльцев и значительно повысить доход от использования услуг гостиничного телевидения. Именно второй подход подразумевает создание системы гостиничного интерактивного телевидения (ГИТ).

Гостиничная IP-сеть

Внедрение системы ГИТ подразумевает под собой наличие внутри комплекса хорошо развитой локальной вычислительной сети, работающей по протоколу IP. Почему же именно IP-сети стали основной транспортной средой для предоставления услуг интерактивного телевидения? Прежде



Расширение спектра предоставляемых услуг за счет интерактивных сервисов позволит не только повысить доходность бизнеса, но и поднять престиж отеля



всего, это ряд существенных преимуществ, которыми обладает IP-сеть.

- **Popularity.** Широкое распространение сетевой инфраструктуры на основе IP-протокола позволяет осуществлять внедрение системы гостиничного интерактивного телевидения с минимальными затратами на телекоммуникационное оборудование.

- **QoS.** Поддержка Quality of Service обеспечит корректную приоритизацию различных видов IP-трафика. QoS делает возможной приоритетную доставку до абонента чувствительных к задержке видов трафика.

твом и системой управления гостиничным интерактивным телевидением.

- **Triple Play.** Сетевой протокол IP позволяет использовать инфраструктуру ЛВС для предоставления полного пакета услуг Triple Play, куда входит передача данных, голоса (телефонная связь) и видео (видеоконференция и TV over IP).

Интерактивные сервисы

В последние годы все большее число управляющих и собственников отелей приходят к пониманию необ-

ходности расширения спектра услуг за счет интерактивных сервисов. Данные виды услуг дают возможность не только увеличить доходность бизнеса, но и повысить престиж отеля. К тому же многие постояльцы уже привыкли использовать аналогичные услуги дома или в офисе, и система интерактивного теле-

видения делает их пребывание в гостинице максимально комфортным. Однако несмотря на внешнюю схожесть, гостиничное интерактивное телевидение имеет ряд особенностей, отличающих его от традиционных предложений операторов широкополосной передачи данных. Прежде всего, это более широкий набор функциональных возможностей, позволяющий гостю задействовать дополнительные сервисы, предлагаемые инфраструктурой и персоналом отеля. К типовым функциям системы ГИТ можно отнести следующие:

- вещание ТВ-каналов с поддержкой интерактивной электронной телепрограммы (EPG);
- MoD-портал — медиаконтент, хранящийся в сети и предоставляемый по запросу гостя (видео- и музыкальные файлы);
- NVoD — «виртуальный кинозал» (EPG с информацией по сетке вещания);
- новостной портал, включающий в себя тематическую подборку информации с возможностью записи программ во время отсутствия гостя для просмотра в удобное время;
- музыкальный портал;

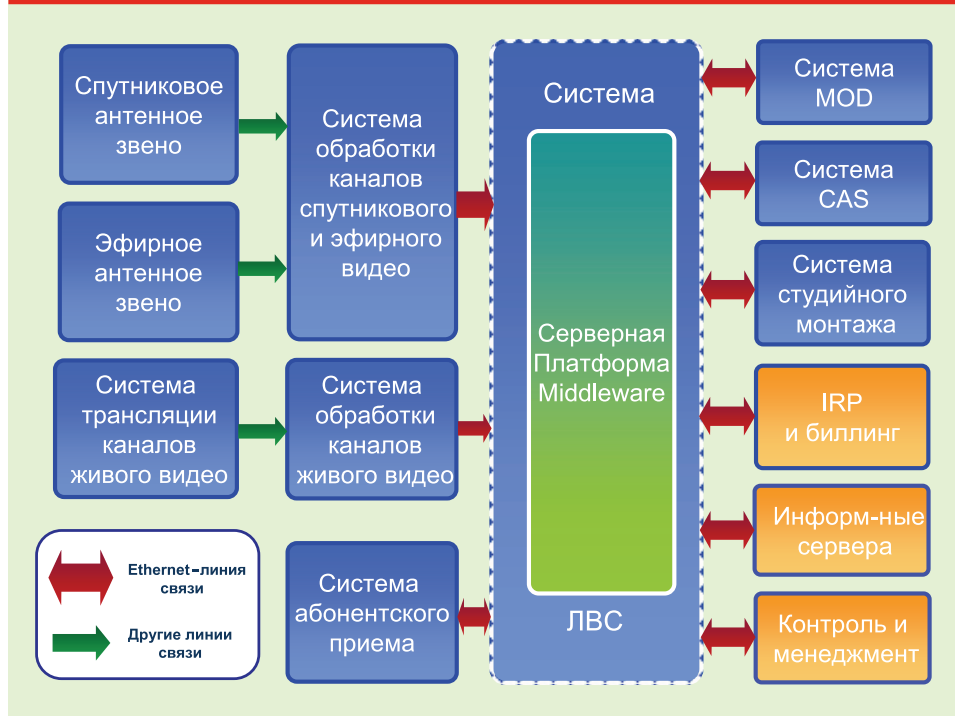
Основное преимущество гостиничной системы IP-телевидения — это автоматизация использования клиентами гостиничных сервисов

- **Multicast.** Поддержка multicast позволяет использовать многоадресную рассылку, которая значительно сокращает расходы на доставку информации до конечного пользователя.

- **Full-duplex.** Сетевой протокол IP позволяет обеспечить полноценный двухсторонний обмен информацией между абонентским устрой-

ством и системой управления гостиничным интерактивным телевидением. Однако несмотря на внешнюю схожесть, гостиничное интерактивное телевидение имеет ряд особенностей, отличающих его от традиционных предложений операторов широкополосной передачи данных. Прежде всего, это более широкий набор функциональных возможностей, позволяющий гостю задействовать дополнительные сервисы, предлагаемые инфраструктурой и персоналом отеля. К типовым функциям системы ГИТ можно отнести следующие:

СТРУКТУРНАЯ СХЕМА РАБОТЫ СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОСТИНИЧНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ



- интерактивный доступ к услугам — интерактивное использование сервисов гостиницы с поддержкой текстовой, голосовой и видеосвязи;
- игровые и развлекательные порталы, включающие в себя интерактивные и многопользовательские игры;
- личный кабинет — управление услугами, статистика, выписка по счету, разграничение доступа, родительский контроль, выбор графических тем и другие настройки;
- платежная система — портал онлайн-платежной системы (телебанкинг, работа с платежными системами и переводы, оплата любых услуг и др.);
- трансляция каналов, монтируемых собственной студией (например, информации об отеле, «живого видео» с мест проведения развлекательных мероприятий на территории гостиницы и т. д.), также возможна организация вставки собственной рекламы как во внутренние, так и в эфирные каналы;
- портал погоды;
- портал технической поддержки пользователей.

Типовой набор функций системы обеспечивает конечному пользователю получение как платного, так и бесплатного контента. Обычно это каналы спутникового, эфирного или кабельного ТВ, video-on-demand (то

есть аудио- и видеоматериалы, предоставляемые по запросу абонента) и внутренние каналы, имеющиеся в отеле.

Ориентация на клиента

Основное преимущество гостиничной системы IP-телевидения — это автоматизация использования клиентами гостиничных сервисов. Набор услуг может быть абсолютно индивидуальным для каждого гостиничного комплекса и во многом зависеть от изобретательности менеджмента отеля.

Конкурентные преимущества, получаемые собственником от внедрения системы, — это не только возможность иметь дополнительные доходы от расширения спектра услуг,

популярных сервисах среди постояльцев, можно выбирать приоритетные направления развития системы ГИТ.

Реализация решения на базе IP-протокола позволяет интегрировать систему в локально-вычислительную сеть гостиницы, систему гостиничного менеджмента и биллинга, а также полностью отказаться от прокладки традиционной сети передачи телевизионного сигнала, что существенно снижает затраты на последующее обслуживание системы.

Наглядный пример

Каждый гостиничный комплекс уникален в своем роде. Поэтому и нет однотипных проектов внедрения гостиничного интерактивного телевидения. Однако для большей наглядности рассмотрим пример внедрения системы гостиничного интерактивного телевидения, основанного на реальном внедрении в одном из гостиничных комплексов.

Система интерактивного телевидения легко масштабируема и позволяет производить ее внедрение с разбивкой на несколько этапов. Проект был спланирован и разбит на три этапа так, чтобы уже на первом этапе внедряемое ГИТ могло приносить доход.

Следует отметить, что стоимость внедрения каждого этапа рассчитывается индивидуально и зависит от выбора производителя оборудования, имеющейся инфраструктуры и желаемой архитектуры системы.

Первый этап

Задачей первого этапа было обеспечение абонентам гостиничного комплекса, в количестве 100 человек, доступа к просмотру 15 эфирных каналов частотных диапазонов МВ1, МВ2, ДМВ, а также 20 спутниковых

Поэтапное внедрение гостиничного интерактивного телевидения позволяет уже на первых этапах получить доход

но и совершенствование такого важного показателя, как клиентоориентированность. За счет использования банка данных о постоянных клиентах имеется возможность предлагать им востребованные услуги в автоматическом режиме. На основе анализа базы клиентских профилей, содержащей информацию о предпочтениях и

каналов открытого приема с одного спутника-ретранслятора Hot Bird.

Для доставки видеоконтента до абонентского приемного устройства использовалась гостиничная ЛВС, построенная на технологии 1Gigabit Ethernet. На этом этапе услуги интерактивного телевидения оплачиваются абонентскими платежами.

Ниже приведен перечень оборудования, программного обеспечения и лицензий, закупаемых на первом этапе.

Оборудование головной станции:

- 3 антенны эфирного вещательного телевидения диапазонов МВ1, МВ2, ДМВ;
- 1 спутниковая антенна (тарелка) диаметром 0,8–1,8 м;
- 15 эфирных приемников-стримеров;
- 5–15 спутниковых приемников-стримеров;

Система CAS:

- 1–2 сервера средней производительности;
- Microsoft Windows Server 2003/2007;
- Microsoft SQL Server;
- лицензия на шифрование пакета платного контента из 10 каналов;
- 100 лицензий на дешифрацию каналов платного контента на абонентской стороне.

Также была проведена интеграция с гостиничными системами и сервисами.

Окупаемость системы ГИТ напрямую зависит от количества номеров в гостинице, ценовой политики и перечня предлагаемых услуг

● кабельный канал и оборудование усиления и распределения сигнала.

Сервисная платформа Middleware:

- 1 сервер средней производительности;
- Microsoft Windows Server 2003/2007;
- Microsoft SQL Server;
- ПО Middleware Light Edition;
- 100 абонентских лицензий.

Оборудование абонентского приема:

- 100 абонентских приставок STB.

Второй этап

Задачей второго этапа было к имеющимся возможностям системы гостиничного телевидения добавить прием 10 спутниковых каналов с двух спутников («Ямал 201» и Eutelsat Seasat W4), обеспечить шифрование платного контента с помощью системы CAS и произвести сопряжение СП Middleware с существующей платежной системой гостиничного комплекса, через которую происходит оплата услуг.

Ниже приведен перечень оборудования, программного обеспечения и лицензий, закупаемых на втором этапе.

Оборудование головной станции:

- 1 спутниковая антенна (тарелка) диаметром 0,8–1,8 м;
- 10 спутниковых приемников-стримеров с модулем условного доступа.

Сервисная платформа Middleware:

- модернизация ПО Middleware до версии Standard;

Третий этап

Задачей третьего этапа было дополнить функционал системы возможностью предоставления услуг VoD с кластером видеосерверов на 1000 часов, предоставить возможность интерактивного выбора гостиничных услуг и обеспечить трансляцию двух каналов «живого видео» из развлекательных мест гостиничного комплекса.

Ниже приведен перечень оборудования, программного обеспечения и лицензий, закупаемых на втором этапе.

Оборудование системы трансляции живого видео:

- 2 видеокамеры (PAL);
- 2 видеокодека (PAL/NTSC — MPEG 2);
- 1 стример на 2 канала MPEG-2.

Сервисная платформа Middleware:

- Модернизация до ПО Middleware Hotel Edition;
- 100 абонентских лицензий Hotel Edition.

Система VoD:

- 1–2 видеосервера высокой производительности;
- Microsoft Windows Server 2003/2007;
- Microsoft SQL Server;
- ПО видеосервера на 100 потоков качества MPEG-2 SD (HD) или MPEG-4 SD (HD);

● система управления VoD.

Система CAS:

- лицензия на 100 абонентов шифрования услуг video-on-demand.

Также была проведена интеграция с гостиничными системами и сервисами.

Окупаемость

Как видно из вышеприведенного примера, поэтапное внедрение гостиничного интерактивного телевидения дает возможность уже на первом этапе получить доход от предоставления услуг телевидения постояльцам гостиницы. Каждый новый этап внедрения позволяет расширить функциональные возможности и обеспечить постояльцев новыми видами услуг гостиничного сервиса, что в конечном итоге приводит к повышению дохода от использования системы ГИТ в целом.

Окупаемость внедрения системы интерактивного телевидения напрямую зависит от количества номеров в гостинице, ценовой политики и перечня предлагаемых услуг. В целом же, чем больше абонентов, тем раньше окупится система. Это связано с тем, что стоимость подключаемого абонентского оборудования меньше, чем расходы на создание головной станции.

Как показывает опыт внедрения, лучшим параметром окупаемости обладают системы от 500 абонентов. Однако даже небольшие системы, содержащие до 100 абонентских устройств, позволяют получить дополнительную прибыль, помогают решить задачи повышения качества обслуживания клиентов и расширения пакета предлагаемых сервисов. Эти задачи будут становиться все более важными в связи с ростом конкуренции на рынке гостиничных услуг, особенно в преддверии Евро-2012. 🇷🇺



Михаил БАРЫШЕВ

e-mail:
baryshev@informsviaz.ru



Андрей МАРТЬЯНОВ

e-mail:
amartyanov@informsviaz.ru



Дмитрий БЕДЕРДИНОВ

e-mail:
bederdinov@informsviaz.ru