

Кризис не помешал, он нам даже помог

Этот год для компании «Инверсия» юбилейный, ей исполняется 20 лет. Но для рынка важнее дата другая: 16 лет назад, в 1994 году, стартовала АБС «Банк XXI Век», которую компания продолжает развивать и сегодня. Для 1994 года выбор Oracle в качестве СУБД был весьма смелым шагом. Систем на промышленных базах данных было тогда очень мало, и Oracle для многих был просто вещью запредельной, так как требовал серверов достаточно высокого класса. Поэтому изначально система предназначалась для 30–50 крупнейших банков. Параллельно развивался и сопровождался компанией другой продукт, адресованный небольшим банкам. Мы попросили Олега Кузьмина, вице-президента компании «Инверсия» рассказать и развитии бизнеса.



От истории к современности

— Ранний старт позволил компании к 2000 году, по оценкам независимой консалтинговой компании «Сплан», занять первое место по количеству внедрений АБС на промышленных базах данных в российских банках — система «Банк XXI Век» была внедрена в нескольких десятках банках. А что происходило потом?

Олег Кузьмин: К началу нового века развитие компьютерной техники и компетенции банковских ИТ-специалистов привели к существенному снижению затрат банков на внедрение и поддержку работы АБС на промышленных СУБД, что позволило нам постепенно перевести всех наших клиентов-банков на «Банк XXI Век» и сконцентрировать усилия на развитии нашего «флагманского» продукта. За счет этого мы получили большой синергетический эффект:

на этапе перевода наших банков с других систем нам понадобилось все новации, все доработки, которые были сделаны для этих банков, переносить в единую АБС «Банк XXI Век». Соответственно, за достаточно короткий срок она обросла важным функционалом, которого требовали абсолютно разные по своим характеристикам банки, и сразу перешла в стадию зрелости.

Как показывает практика, пока программный продукт не проработает в промышленной эксплуатации достаточно долго и в достаточно большом критическом количестве банков, он остается «сырым» и, зачастую, может не поддерживать даже достаточно важного функционала.

— Какова должна быть, по вашему мнению, база банков для «вызревания» продукта?

Олег Кузьмин: Это зависит от его функционала: для



Текст:
Андрей
Новиков

одних модулей достаточно 3–4 банка, для других необходимо полтора-два десятка банков. При этом важно придерживаться принципа ведения единой версии АБС: все доработки, производимые по заказу того или иного банка, автоматически включаются в дистрибутив и распространяются среди всех банков. Это позволило компании «Инверсия», обладая не очень многочисленным коллективом сотрудников для современной российской ИТ-компании — с учетом филиалов у нас работает около 370 человек — предложить нашим клиентам-банкам одну из самых широкофункциональных и производительных систем.

Было время, когда наша компания одновременно вела несколько АБС. Развивать их параллельно, поддерживать все требования банковского законодательства и запросы банков было крайне сложно: приходилось одновременно содержать сразу несколько коллективов, каждый из которых занимался одной из наших АБС. Сконцентрировать усилия компании на одном из направлений было практически невозможно, что влияло на операционные характеристики системы, на время реакции, и на её качество. Я уверен, что компаниям, до сих пор предлагающим рынок несколько АБС собственной разработки, сложно решить эти проблемы.

В группе лидеров

— Эпоха АБС на Vtrieve давно прошла. А если в основе продвигаемых компанией АБС лежит промышленная СУБД, часто одна и та же, то как можно объяснить разное позиционирование этих систем?

Олег Кузьмин: Даже среди АБС, построенных на промышленных СУБД, можно выделить определенную группу лидеров. В нее входят системы, которые банк выбирает на многие годы а, может быть, и десятилетия. Чаще всего при их выборе проходит сложный и долгий тендер. Решения из другой групп, зачастую, берутся в силу сиюминутных выгод и внедряются в банк на относительно недолгое время, для решения краткосрочных задач — обеспечить учет и отчетность, например, вновь созданного или недавно приобретенного банка, или поддержать на начальном этапе развитие операций банка на розничном рынке.

Одно из важных свойств АБС — это коллектив разработчиков: его состав, профессиональные компетенции, опыт разработки, и другие характеристики. Среди АБС до сих пор есть те, которые не очень широко представлены на рынке. А ведь специализация, бизнес-процессы, потребности в автоматизации у банков разные, и если система работает всего лишь в нескольких банках, то, на мой взгляд, гово-



Технологическое ядро нашей системы, разработанное довольно много лет назад и отлаженное до состояния, близкого к идеалу и с точки зрения производительности, и с точки зрения устойчивости, остается неизменным. Для повышения надежности банк может использовать несколько серверов приложений с балансировкой нагрузки и автоматическим переключением пользователей при возникновении проблем на одном из них

рить о том, что она подойдет всем остальным — это несколько смело.

У любого банка, даже у самого крупного, есть достаточно много специфических подходов к банковскому бизнесу. И если АБС изначально разрабатывается для этого банка, то зачастую она жестко отражает эти подходы, без возможности различных вариантов быстрой, оперативной перенастройки, тем более, не программистами, а банковскими специалистами. Если непосредственно внутри кода «прошиваются» даже номера аналитических лицевых счетов из «Плана счетов банка», то внедрять такой продукт в другом банке будет сложно.

Кризис как шанс для развития

— Несмотря на кризис, некоторые банки все-таки начинают развивать розничное направление. Вы такие банки обслуживаете?

Олег Кузьмин: Да, в настоящий момент, наверное, сложно назвать банк, который бы хоть немного не занимался ритейлом. Даже, если банк считает себя «корпоративным», тем не менее, он каким-то образом должен платить зарплату своим сотрудникам, а также сотрудникам обслуживаемых компаний, поэтому, чаще всего, у банка возникает карточный проект, пусть и небольшой, часто с овердрафтным кредитованием. Банки, входящие в ССВ, привлекают депозиты частных лиц, в кризис ставшие важным источником ресурсов. Так что с розничными клиентами работают все.

Что касается развития этого направления в непростые времена, то 2008 и 2009 годы банки не потеряли: по крайней мере, у нашей компании появилось около 15 новых клиентов, купивших АБС, и около 10 банков, пожелавших внедрить наш розничный блок или другие модули. При этом, начиная с нами взаимоотношения, банкиры говорили, что кризис для них хорошее время, когда можно немного передохнуть, и быстро сменить технологическую плат-



Однако количество банков потихоньку уменьшается, это факт. Хорошо это или плохо для экономики России — сказать сложно. Для нас же важно, что несмотря на уменьшающееся количество банков, число наших банков-партнеров неуклонно возрастает. Это явно показывает, что мы, как компания, увеличиваем свою долю на рынке поставщиков АБС, что не может нас не радовать

форму для следующего рывка. Ряд наших старых клиентов-банков с которыми мы работаем уже не один год, за это время успели развить филиальную сеть. То есть, банки, несмотря на кризис, развивались вполне успешно.

— А как в кризис развивалась «Инверсия»?

Олег Кузьмин: Для нашей компании кризис стал серьезным стимулом к инвестированию средств в те направления развития некоторых наших продуктов, которые позволяют банкам более оптимально строить свою бюджетную политику с точки зрения затрат на ПО.

Во-первых, к началу кризиса мы подготовили интеграцию наших систем подготовки отчетности с бесплатным программным продуктом Open Office. Сегодня в приложениях этого офисного пакета могут передаваться не только регламентированные формы отчетности, но и любые внутренние формы, которые готовят сотрудники банка для своих нужд. Если учесть, что у крупных банков количество сотрудников может составлять десятки тысяч, то экономия на офисном ПО получается существенная.

Во-вторых, мы доработали АБС «Банк XXI Век», уже достаточно давно способную работать в трёхзвенной архитектуре, таким образом, чтобы для сервера приложений можно было использовать свободное ПО, например, Apache и Linux. Это ПО бесплатно и может работать практически на любом оборудовании. Таким образом, наши банки-клиенты могут активно развиваться, при этом не много инвестируя в программное обеспечение и «железо» для увеличения производительности своей АБС.

Технологическое ядро нашей системы, разработанное довольно много лет назад и отлаженное до состояния, близкого к идеалу и с точки зрения производительности, и с точки зрения устойчивости, остается неизменным. Для повышения надежности банк может использовать несколько серверов приложений с балансировкой нагрузки и автоматическим пере-

ключением пользователей при возникновении проблем на одном из них.

— **В последнее время крупные банки для подготовки отчетности все шире начинают использовать хранилища данных, в том числе и для того, чтобы снять нагрузку с АБС. Не считаете ли Вы, что время отчетности на АБС подходит к концу?**

Олег Кузьмин: В российских условиях, я полагаю, что отчетность будет готовиться в АБС еще долго, ведь сроки её предоставления очень жесткие. Что касается производительности нашей системы, то в плане её повышения мы видим огромнейшие резервы, которые еще не использовали, просто не возникало такой необходимости. В частности, в стандартной конфигурации системы предполагается, что у банка кроме основного сервера базы данных, на котором происходит непосредственная оперативная работа, существует дублирующий сервер, который работает в режиме standby и сохраняет все те же транзакции с небольшим опозданием. На резервный сервер система бесперебойно переходит, если на основном сервере происходит сбой, а в остальное время на нем могли бы рассчитываться отчеты — перестроить нашу систему таким образом достаточно легко. Однако такую схему работы мы пока что исследовали лабораторно, не переводили в промышленный режим, потому что наши банки не сталкиваются с недостаточной производительностью системы из-за подготовки отчетности.

Естественно, мы оптимизируем систему, в первую очередь, под получение типичной отчетности, которая связана с требованиями наших регулирующих органов: если мы знаем заранее, что требуется получить, то мы и код оптимизируем таким образом, чтобы это получалось максимально быстро. Например, такие процедуры, как переоценка по лицевым счетам в банке, требующие создания дополнительного огромного количества документов, в наших банках-клиентах обычно занимает от 2 секунд до 3–4 минут. Отчетность по ФОР в самых крупных наших банках считается около десяти минут, это очень приемлемая величина, при этом расчет идет в фоновом режиме на основной базе, с которой работает весь банк.

Есть у нас идеи и по хранилищу данных. Мы создали в рамках нашей АБС некоторое количество плоских таблиц, позволяющих анализировать данные и готовить отчеты, вообще не влияя на транзакционную часть системы. Таким образом банки получили возможность вести olap-анализ в экономичном варианте, не приобретая дополнительного оборудования или ПО.

— Как вы считаете, как повлияет на рынок АБС и на положение компании «Инверсия» сужение банковского рынка за счет небольших банков?

Олег Кузьмин: Во-первых, в целом, я согласен с предложениями Ассоциации российских банков, которые предлагают относиться к вопросу повышения минимального капитала дифференцированно. Логично вспомнить «дедушкину оговорку», логично ввести понятие «локальный» банк с пониженными требованиями к его размеру. Если банк давно работает на региональном рынке — значит, он кому-то нужен, и насильно его загонять в какие-то новые рамки не стоит.

Во-вторых, как мы знаем из контактов с рядом относительно небольших банков — наших клиентов, планируемое увеличение требований уже сейчас заставляет их искать варианты дальнейшего существования. Достаточно большое количество банков уже провело увеличение Уставного капитала, причем с запасом, с тем, чтобы через пару лет этот вопрос не стал вновь критичным ни для их акционеров, ни для их клиентов. Есть и ряд банков, которые будут вынуждены либо менять свой статус, либо объединяться, и такие процессы идут.

Однако количество банков потихоньку уменьшается, это факт. Хорошо это или плохо для экономики России — сказать сложно. Для нас же важно, что

несмотря на уменьшающееся количество банков, число наших банков-партнеров неуклонно возрастает. Это явно показывает, что мы, как компания, увеличиваем свою долю на рынке поставщиков АБС, что не может нас не радовать.

— Кризис не только уменьшил количество денег, но и уменьшил количество специалистов, которые работают в банках. Не помешало ли это проектам, которые вела компания «Инверсия» вместе с банками?

Олег Кузьмин: Наоборот, этот кризис нам в какой-то степени даже помог. Нам удалось пригласить к себе на работу нескольких банковских специалистов с большим опытом, в том числе, со знанием нашей АБС, которые прекрасно вписались в наш коллектив.

Да, некоторые банки сократили ИТ-бюджеты, но ни один банк, выживший в условиях кризиса, не отказывался от поддержки. В первую очередь сокращались бюджеты, связанные с новыми направлениями, требующими значительных инвестиций.

Мы увидели возвращающийся интерес к интегрированным решениям в рамках единой АБС, которые, может быть, не столь богаты и развернуты как специализированные, но более экономичны и, зачастую, закрывают большую часть потребностей



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)
ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ПО САНКТ-ПЕТЕРБУРГУ



Ассоциация
российских
банков



Ассоциация
Банков
Северо-Запада



СЕВЕРО-ЗАПАДНАЯ БАНКОВСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

XV

NORTH-WESTERN BANKING CONFERENCE

7 - 10 июля 2010 года

Основные темы Пятнадцатой Северо-Западной Банковской Конференции:

- Банки в условиях нестабильной экономической ситуации: стагнация или развитие
- В поисках развития: эффективное управление банковскими бизнес-процессами
- Банки и реальный сектор экономики: «перезагрузка» отношений
- Защита интересов кредитора в действующем правовом поле – проблемы и пути решения
- Актуальные проблемы межбанковского и финансового рынков

В рамках Северо-Западной Банковской Конференции пройдут круглые столы по вопросам:

- Современные технологии международного финансирования компаний;
- Кредитование малого и среднего бизнеса в современных условиях;
- Факторинг, как актуальный инструмент финансирования российских компаний.

В Конференции примут участие:

- Руководители Центрального банка
- Руководители Ассоциации российских банков
- Руководители коммерческих банков России, стран СНГ и Балтии
- Представители крупнейших зарубежных банков
- Представители международных рейтинговых, аудиторских и консалтинговых компаний
- Представители реального сектора экономики

Официальный сайт конференции: www.nwbc.ru
Организационный комитет: (812) 332-4848, 718-5340
conference@spb.psbank.ru

ОАО «Промсвязьбанк»
109052, Москва, ул. Смирновская, д. 10, стр. 22. Тел.: (495) 727-1021
www.psbank.ru

Генеральная лицензия Банка России № 3251 от 16.07.2001

реклама





Этот кризис нам в какой-то степени даже помог. Нам удалось пригласить к себе на работу нескольких банковских специалистов с большим опытом, в том числе, со знанием нашей АБС, которые прекрасно вписались в наш коллектив

банков в текущий момент. В частности, это относится к CRM-системам.

CRM — совместно с АБС

— Вам удалось включить CRM-систему в состав АБС?

Олег Кузьмин: Не совсем. Несколько лет назад мы начали разработку системы, которая позволяла бы хранить и анализировать данные по реальным и потенциальным клиентам банка, начиная от истории взаимоотношений с клиентом до различных сканированных документов, сопровождающих договоры. Если банк имеет Call-центр, то система позволяет автоматически регистрировать входящие и исходящие звонки клиента и хранить историю переговоров, информацию о встречах и контактах с клиентом, о продуктах и услугах, которые ему предлагаются, и о его реакции на эти предложения.

Сначала мы рассматривали эту систему в качестве вспомогательного решения в рамках одного из наших модулей, но недавно пришли к выводу, что она «выросла» и стала удовлетворять требованиям, предъявляемым к классическим CRM-системам. Тогда мы изменили её позиционирование на рынке и предлагаем как единый фронт-офис для поиска и обслуживания клиентов как юридических, так и частных лиц.

— Можно ли на основе вашей разработки сделать систему класса Master Data Management, служащую в банке единым источником информации по клиентам?

Олег Кузьмин: В рамках нашего продукта есть достаточно мощная система очистки информации, сверяющая записи на основе ряда параметров и осуществляющая поиск дубликатов. Ситуация дублирования возникает крайне часто, например, когда объединяются клиентские данные из нескольких источников, либо при переходе на единую многофилиальную АБС на единой базе данных. С учетом того, что в системе есть возможность хранить и фотографии клиента, то лицам, отвечающим за качество данных, достаточно просто посмотреть всю информацию по дублиру-

щимся клиентам и в случае принятия решения о том, что это одно и то же лицо, произвести «схлопывание» записей в одну мастер-запись с указанием на эту мастер-запись во всех системах, где встретились данные об этом клиенте.

В дальнейшем при любом обращении за данными клиента или при заведении нового клиента АБС и другие банковские системы будут ссылаться на запись об этом клиенте в CRM-системе, дополняя и изменяя её.

— Возможна ли аналитическая поддержка продаж банковских продуктов Вашей системы?

Олег Кузьмин: Во-первых, в системе существуют возможности позиционирования клиентов по разным категориям на основании ряда параметров, например, размера или оборотов по счету, суммы комиссий, которые они приносят банку, и других. За счет такого разделения можно изначально строить различные варианты предложений для разных групп клиентов.

Во-вторых, с помощью нашей CRM-системы можно легко сделать «единое окно продаж» для банковских сотрудников. Например, операционист, принимающий коммунальные платежи, введя данные клиента в систему, может сразу получить информацию о том, что у клиента заканчивается депозит или подходит срок платежа по кредиту, напомнить об этом клиенту и при его желании провести соответствующие операции.

В третьих, в нашей системе хранится информация о памятных для клиента датах, а также об обращениях клиента за банковскими услугами. Имея эту информацию, можно легко подготовить для клиента индивидуальное предложение, приблизив банк к клиенту, сделав один из критически важных шагов в борьбе за лояльность клиента.

— А можно ли сделать так, чтобы клиент мог получить обслуживание в любом банковском окошке, в какое бы отделение он не зашел?

Олег Кузьмин: Технически сегодня наши системы к этому полностью готовы. Вся информация по клиенту и по юридическим, и по физическим лицам хранится в системе, и клиента может обслужить любой сотрудник, в любом офисе, если ему даны на это права. То есть все зависит от регламентов, принятых в банке.

— Насколько интегрировано это решение с АБС «Банк XXI Век»?

Олег Кузьмин: Весьма тесно. Если в нашей CRM выбрать клиента, который уже обслуживается в бан-

ке, то тут же в рамках единого окна можно получить о нем исчерпывающую информацию: брал ли он кредиты, есть ли у него текущая задолженность, есть ли открытые депозиты, работает ли он на рынке ценных бумаг... Здесь же, в рамках единого окна, мы можем предложить ему все банковские продукты, которые реализованы в АБС.

За счет того, что система позволяет вести истории взаимоотношений между клиентами юридическими и физическими лицами в её рамках можно достаточно сложным, но красивым образом описать все взаимоотношения, возникающие в процессе деятельности той или иной организации, того или иного физического лица.

В частности, можно автоматически строить списки так называемых аффилированных лиц — система сама найдет взаимосвязи между ними. Можно использовать эту систему и для снижения кредитных рисков, особенно при кредитовании частных заемщиков. Все зависит от качества и глубины информации, накапливаемой в этой системе.

Однако при сборе и анализе этой информации могут возникнуть противоречия с Законом № 152-ФЗ «О персональных данных». Поэтому банку необходимо организовать сбор разрешений на обработку персональных данных со своих клиентов, а также защиту системы, соответствующую её классу. Возможно, этот закон будет дорабатываться: я, как и многие, считаю, что он не до конца доработан, и его использование в настоящем виде ухудшает качество ИТ-систем и снижает интерес к ИТ-проектам.

Открытость и интеграция

— А насколько вообще легко интегрировать другие системы с Вашей АБС? Можно ли это сделать без привлечения Ваших специалистов?

Олег Кузьмин: Я считаю, что открытость АБС — весьма важный вопрос. Весьма часто в банках возникает специфический ИТ-риск, связанный с тем, насколько ИТ-система, работающая в банке, открыта для изменений, и насколько оперативно смогут ИТ-специалисты банка произвести необходимое расширение возможностей её функционала при необходимости. Вопрос не праздный, потому что, как показывает практика, полностью подходящих систем не бывает, да и требования банка со временем меняются. И весьма часто получается так, что банку и экономически выгоднее, и быстрее доработать систему своими силами, чем делать заявки компании-разработчику. Поэтому вариант некоего симбиоза, когда система развивается одновременно и банком, и разработчиком, достаточно популярен.

Мы были одной из первых компаний-разработчиков, которые предложили систему на открытом коде. Сегодня наша система «Банк XXI Век» полностью открыта, в ней открыта и документально описана база данных со всеми структурами и процедурами, и открытый клиентский код, который дорабатывается на средства заказчика.

Мы, как правило, предлагаем несколько вариантов самостоятельного развития системы. Первый — это самостоятельное развитие отчетов. Специалисты банка могут оперативно писать свои отчеты, могут их интегрировать в единое информационное решение нашей системы так, чтобы эти отчеты попадали в общий список, чтобы на них можно было давать отдельные права пользователям. При этом мы гарантируем обеспечение преемственности этих отчетов, и фактически все банки в той или иной степени используют эти возможности.

Второй способ — использование так называемых точек входа, имеющихся в системе в большинстве мест, согласованных с нашими заказчиками. Точка входа позволяет добавить в систему свой код, который будет сохранен в системе и будет работать от версии к версии, расширяя возможности нашей АБС. Но от чего мы принципиально отказались — это от пронизывания точками входа всей системы, когда возможности добавить свой код предоставляются к каждому диалогу или полю ввода. Дело в том, что, предоставляя такие возможности, система становится гораздо более ресурсоемкой. Банки должны понимать, что излишняя открытость часто не используется, но требует вычислительных ресурсов. Может быть, дополнительные возможности понадобятся завтра, а может и нет, но вот платить за них придется уже сегодня, и немало.

Третий способ — воспользоваться открытостью кода, который можно скопировать, и если это категорически необходимо, то модернизировать, при этом оставив наш типовой шаблон в исходном виде.



Практика показывает, что полностью подходящих систем не бывает, да и требования банка со временем меняются. И весьма часто получается так, что банку и экономически выгоднее, и быстрее доработать систему своими силами, чем делать заявки компании-разработчику. Поэтому вариант некоего симбиоза, когда система развивается одновременно и банком, и разработчиком, достаточно популярен



Мы не устаем повторять, что для нас внедрение АБС в банке — это ежедневная работа. Для банков — это достаточно редкое событие, как правило, это критический стресс, через который они проходят не так часто. И поэтому мы прекрасно понимаем все их трудности и опасения

— Возможна ли интеграция ваших систем на основе SOA-подхода?


Олег Кузьмин: Да, у нас есть опыт такой интеграции и работы с другими системами через самые современные средства общения. Для этого нам не понадобилось переписывать всю систему, мы делаем такого рода доработки там, где сталкиваемся с такой необходимостью.

Например, мы недавно сделали новый продукт, который планируем запустить в нескольких банках — «единое окно систем денежных переводов». Для ПО, поставляемого системами переводов, написан универсальный набор web-сервисов, через который мы сделали интеграцию с нашей АБС и который мы предлагаем другим банкам для интеграции с АБС других производителей.

— Что вы посоветуете банкирам, планирующим перестройку ИТ-системы?

Олег Кузьмин: Мы не устаем повторять, что для нас внедрение АБС в банке — это ежедневная работа. Для банков — это достаточно редкое событие, как правило, это критический стресс, через который они проходят не так часто. И поэтому мы прекрасно понимаем все их трудности и опасения.

Основные риски, по моему мнению, связаны недостаточно качественной работой на этапе предварительного обследования, как со стороны банков, так и со стороны разработчиков. Ведь предварительное обследование — это, фактически, построение модели работы будущего банка на нашей системе. Если к этому этапу отнестись не очень ответственно, то к моменту запуска системы, выстроенной на основании подписанных технических заданий, вдруг начинаются вопросы: почему это работает так, а не иначе, а этого вообще нет? И в этот критически важный момент от нас требуется еще большое количество согласований, новых технических заданий, программирования, тестирования, процесса сдачи этих новых доработок, и всё это в конечном итоге приводит к срыву сроков.

Таким образом, по моему глубокому убеждению, успешность проекта закладывается на самых ранних этапах: чем точнее мы опишем задачу, тем вернее и быстрее мы получим её решение. 



Управление делами Президента РФ


Golden Ring Hotel

Золотое Кольцо
★★★★★

**Добро пожаловать
в пятизвездную гостиницу “Золотое кольцо”,
расположенную в историческом и деловом
центре Москвы, рядом с главной пешеходной улицей
Арбат, музеями Кремля, международным
выставочным комплексом “Экспоцентр”!**

🕒 293 комфортабельных номера различных категорий

🕒 7 конференц- и 2 банкетных зала

🕒 2 ресторана с панорамным видом на город

🕒 центр здоровья и красоты



г. Москва, ул. Смоленская, 5

Тел.: +7 (495) 725 0100 , Факс: +7 (495) 725 0101

reserv@hotel-goldenring.ru , www.hotel-goldenring.ru