



**SRV**

**ТРЕНДЫ FM-управления: насколько быстро они  
меняются и как за ними угнаться**

**Александр Кангур,  
Операционный менеджер SRV**

# ОБЩИЕ ТРЕНДЫ

- Снижение темпов ввода новых ТРЦ
- Необходимость реконцепции существующих ТРЦ
- Рост доли онлайн-игроков на рынке ритейла
- ТРЦ – больше, чем место для шоппинга



# ТОРГОВЫЕ ЦЕНТРЫ СТАНОВЯТСЯ МЕНЕЕ МАРЖИНАЛЬНЫМ БИЗНЕСОМ

В связи с этим меняются и сами принципы FM-управления

# ОСНОВНЫЕ ТРЕНДЫ FM-УПРАВЛЕНИЯ

- Новые технологии и инновации
- Человек – главная ценность
- Оптимизация

# Инновации

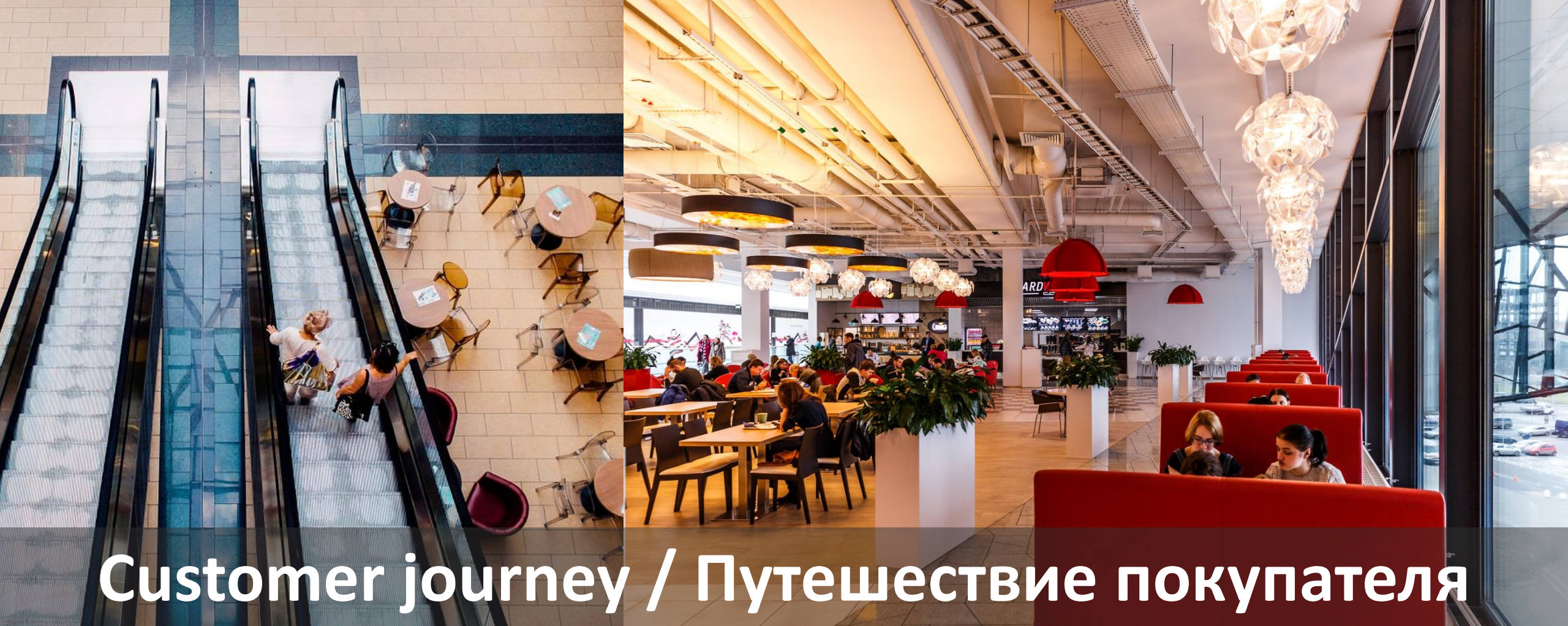
---

- Системы управления зданием
- Автоматизация сбора данных
- Портал для арендаторов
- Портал УК
- Face ID
- Wi-Fi аналитика
- Счетчики Watcom
- Автоматизация платной парковки и т. д.

# Партнерство

---

- Развитие компетенций сотрудников
- Ротация между объектами
- «Академия для арендаторов»
- Tenant journey



# Customer journey / Путешествие покупателя



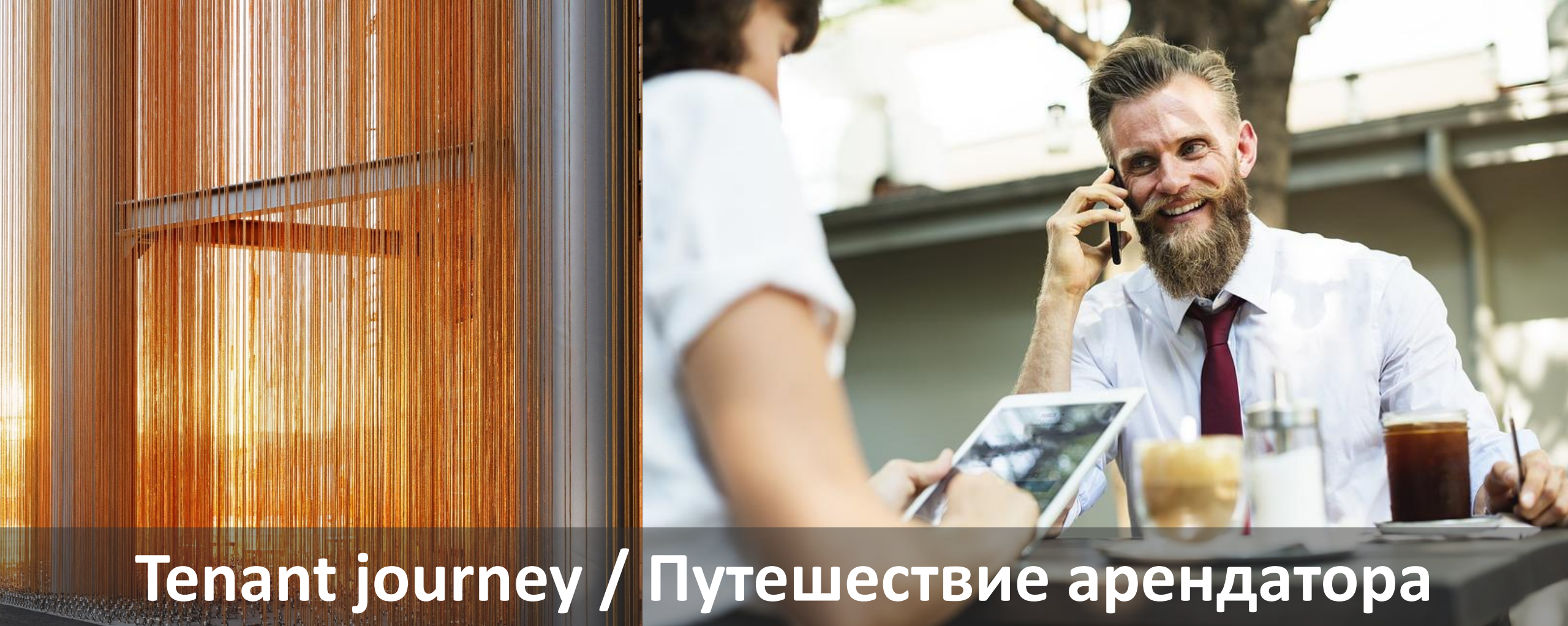
**3** торгово-развлекательных центра



**504** арендатора



**Более 1 756 289** посетителей



# Tenant journey / Путешествие арендатора



Сбор **ДАННЫХ ОБ  
ОБОРОТЕ** в реальном  
времени



**ПОРТАЛ ДЛЯ  
АРЕНДАТОРОВ**



**ЭЛЕКТРОННЫЕ  
ДОКУМЕНТЫ**



# Оптимизация

---

- **Централизация функций**
- **Самоокупаемый маркетинг**
- **Совместные тендеры по всем объектам**
- **Работа с подрядчиками**

# УСЛУГИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ SRV

- Запуск нового ТРЦ
- Реконцепция
- Обучение

- Антикризисное управление
- Постановка управления



КОММЕРЧЕСКОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ



АУДИТ  
УПРАВЛЕНИЯ



УПРАВЛЕНИЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ



КОНСАЛТИНГ И  
ПРОГРАММЫ  
СТАЖИРОВКИ