

УПРАВЛЕНИЕ «ПОД КЛЮЧ» >>

Управляющая компания ТЦ взаимодействует с десятками и сотнями арендаторов, поставщиков и подрядчиков. Очевидно, что без автоматизации процессов учета и управления не обойтись. Но единого подхода к автоматизации деятельности управляющей компании пока не существует.

Текст: Александр Пыпин

От 1С до CRM

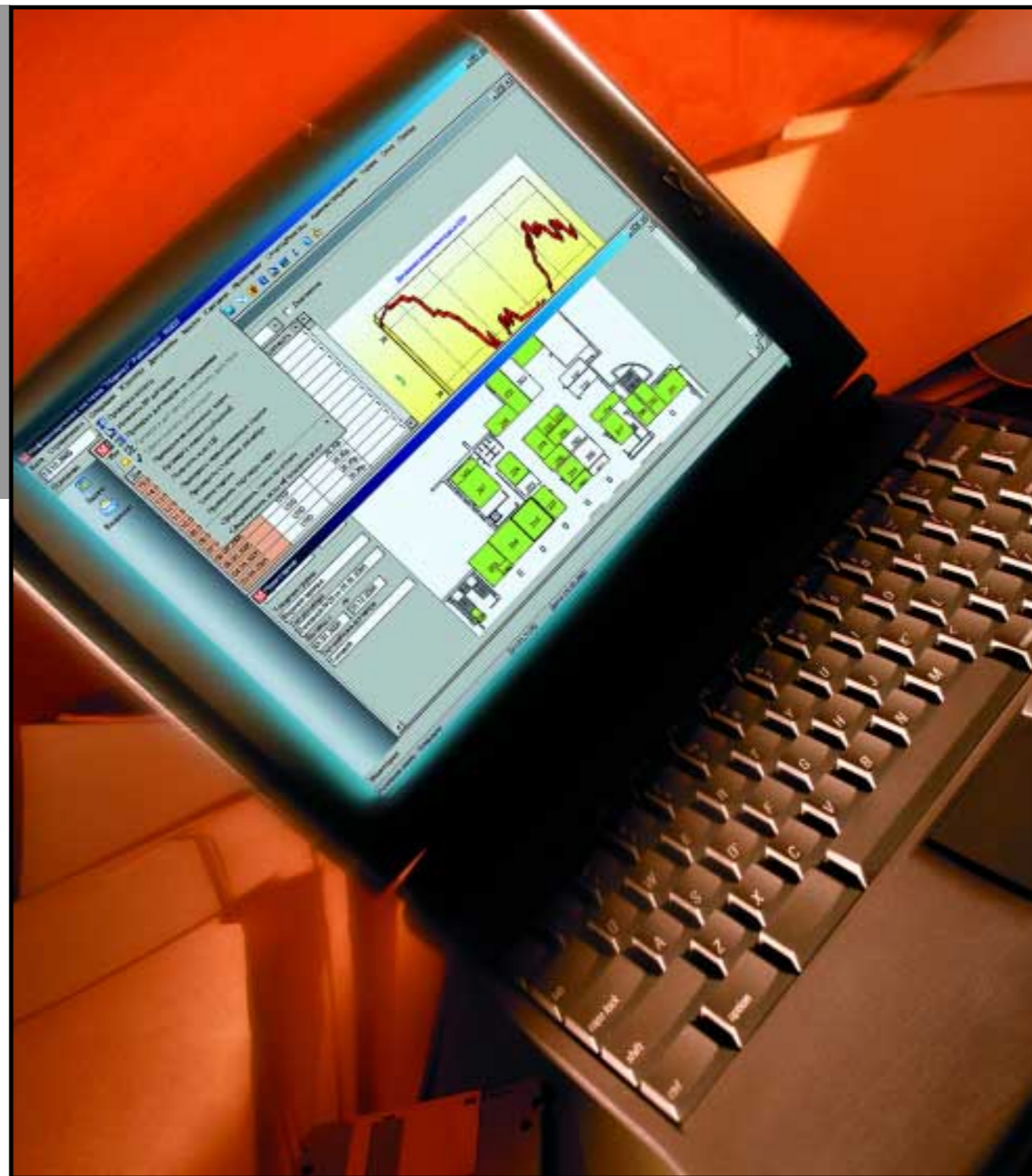
Необходимость автоматизации учета финансовых потоков и бухгалтерского учета не обсуждается. Это делают все. Наиболее популярна система «1С: Бухгалтерия» в ее различных версиях. В УК «Торговый Квартал–Регион» путем несложных доработок добились того, что руководству и финансовым службам всегда доступна оперативная информация об оплате многочисленных договоров арендаторами (у одного арендатора может быть несколько договоров и десятки счетов). Можно посмотреть последние платежи арендаторов ТЦ в Красноярске или проверить оплату рекламы и коммунальных услуг арендаторами ТЦ «Шоколад» в Нижнем Новгороде. Можно получить полную картину выполнения финансовых обязательств каждым из арендаторов, включая наличие задолженности и начисленные пени.

Помимо оплаты по договорам с помощью бухгалтерско-финансовой системы можно отслеживать оплату арендаторами счетов на разовые услуги — уборку, охрану, погрузку, питание, рекламу и т.д. «Один из торговых центров у нас находится в доверительном управлении. Платежи приходят в центральный офис, и ежедневно информация из 1С отправляется в региональный филиал по Интернет-каналу, где попадает в локальную копию 1С. Таким образом, персонал регионального ТЦ в курсе всех поступивших платежей. В другом ТЦ мы работаем по агентскому договору.

Платежи перечисляются администрации регионального ТЦ, и из их копии 1С ежедневно эта информация по каналам связи поступает в наш центральный офис», — рассказывает генеральный директор УК «Торговый Квартал» Дмитрий Зотов.

Управляющая компания ТЦ «МЕГА» пошла еще дальше: чтобы арендаторы не забывали оплачивать счета, им рассылаются напоминания по электронной почте. Однако, как отмечает Дмитрий Зотов, в регионах далеко не у всех арендаторов есть электронная почта. Кроме того, для бухгалтерии часто требуется официальный документ с подписью и печатью. Поэтому в начале каждого месяца менеджер ТЦ распечатывает счета из 1С и раздает их арендаторам. В Ростовском торговом центре «АСТОР» для расчета и контроля за поступлением платежей разработана собственная автоматизированная система, которой пользуются два сотрудника расчетно-финансового отдела.

Однако учет платежей — это лишь вершина айсберга в деле автоматизации. В небольших торговых центрах и управляющих компаниях можно обойтись без дальнейшей автоматизации, однако по мере роста числа сотрудников, арендаторов, развития отношений с ними работать «вручную» становится все сложнее. Следующим этапом обычно становится внедрение системы учета и управления отношениями с арендаторами — *Customer Relationship Management*. В ней хранится вся история сотрудничества управляющей компании и арендатора (подробная информа-



ция об арендаторе и его работниках, вплоть до дней рождения, параметрах занимаемых помещений, история переговоров по поводу заключения договора аренды и дополнительных договоров, запросы арендатора на различные услуги и результаты их выполнения, претензии, уведомления, жалобы, просьбы арендатора и принятые по ним меры, выставленные счета, закрытые акты и т.д.). Отсутствие такой системы сра-

зу ощущается при уходе сотрудника, работавшего с арендаторами и знавшего каждого лично. Новому человеку приходится тратить массу времени, чтобы получить представление о том или ином арендаторе в ТЦ и наладить с ним нормальный рабочий контакт.

Внедрять систему управления отношениями с клиентами собираются в «Торговом Квартале». Она будет использоваться для управления

С помощью бухгалтерско-финансовой системы можно отслеживать оплату арендаторами как текущих договоров, так и разовых услуг.

процессом сдачи площадей в аренду. До этого история переговоров с потенциальными арендаторами велась в формате *Excel*. Необходимость автоматизации процесса отношений с арендаторами в уже работающем торговом центре, где арендаторов немного, не столь очевидна. «В отличие от офисного центра, в ТЦ не так много текущих проблем, которые требуют решения. Администратор и главный инженер способны самостоятельно уследить за ними. Обычно много запросов от арендаторов поступает на стадии открытия ТЦ и в первые недели работы. В процессе текущей эксплуатации важна не столько автоматизация, сколько технология, алгоритм работы персонала: что, когда, как часто должны делать уборщицы, электрики и т.д.», — говорит Дмитрий Зотов.

Впрочем, подход зависит от специфики управляющей компании. Так, в одном из московских ТЦ

велика доля платных услуг, оказываемых арендаторам различными отделами управляющей компании. Например, хозяйственный отдел ведет учет услуг по уборке, погрузке-разгрузке, мытью витрин, питанию сотрудников арендаторов и т.д. Рекламный отдел учитывает услуги по размещению рекламы внутри торгового центра, проведение рекламных акций и т.д. По итогам месяца консолидированные данные передаются в финансово-бухгалтерский отдел, после чего выставляются счета арендаторам. При отсутствии системы автоматизированного учета уже через пару дней сотрудники отделов с трудом вспоминали, сколько и за что им должны заплатить.

Существует несколько типовых решений для автоматизации отношений с арендаторами. Это, в частности, система «ТЕКТОН-Аренда», разработанная группой компаний «Тектон» и система «ЭЛИАС: Аренда Недвижимости» с многовалютным расчетом на платформе 1С.

Сквозная автоматизация

Нижегородская компания «ИТиС» пошла по пути автоматизации еще дальше. В ТЦ «Этажи» она внедрила систему, включающую не только модули для управления отношениями с арендаторами, но и модули *ERP (Enterprise Resource Planning)*, которые позволяют контролировать внутренний документооборот, процесс согласования договоров в подразделениях управляющей компании, выполнение сотрудниками управляющей компании поставленных перед ними задач, выполнение периодических работ по обслуживанию оборудования торгового центра, уборке, эксплуатации и т.д.; организовать автоматизированное рабочее место администратора, процесс постановки задач сотрудникам.

Нижегородцы построили систему по модульному принципу: каждый модуль («Аренда», «Маркетинг», «Документооборот», «Связь с бухгалтерией», «Реклама», «Эксплуатация», «Администратор» и т.д.) отвечает за свой раздел. Например, с помощью модуля «Реклама» можно вести учет использования рекламных площадей торгового центра, платежей за них, работ, выполняемых в связи с ними, расходов ТЦ на рекламу. Модуль «Аренда» дает возможность управлять всем циклом отношений с арендатором, начиная с автоматизированной проверки наличия свободного места, соответствия торгового оператора концепции ТЦ и за-

В небольших ТЦ, где немного арендаторов, и управляющих компаниях, где штат невелик, можно обойтись и без серьезной автоматизации.

канчивая расторжением, продлением или завершением арендного договора. В такую систему встраиваются модули дополнительной аналитики. Например, при наличии регулярно обновляемых данных по обороту или посещаемости можно строить графики посещаемости и оборота по ТЦ в целом и по отдельным арендаторам и профилям. Для ведения документооборота есть интеграция с программами семейства *Microsoft Office*. А для обмена информацией с системой бухучета — интеграция с 1С. Именно на платформе 1С компания «Славград» создала комплексную систему автоматизации работы управляющих компаний, которая включает дополнительные возможности по сравнению со стандартной конфигурацией 1С (инструменты для учета запросов арендаторов, организации технического обслуживания инженерных систем и конструкций здания, учета

рабочего времени сотрудников УК, учета закупок и т.д.). УК «Бекар», напротив, отказалась от использования 1С. «Мы ведем учет управляющей компании в собственной программе, поскольку в 1С нельзя заложить идеологию нашего бизнеса», — говорит президент ГК «Бекар» Александр Шарапов.

Для автоматизации управления зданием компания *MIRAX Group* предлагает свою систему *X Business Control* с модулями «Недвижимость» и «Эксплуатация». Довольно сложным участком автоматизации является управление инженерными службами и оборудованием. В современных системах «интеллектуальное здание» управление режимами кондиционирования, отопления, электроснабжения осуществляется с персонального компьютера. Мониторинг возможен также с персонального компьютера с помощью специального программного обеспече-

ЦЕНТР КАЛИНИНГРАДА
ЦЕНТР ЕВРОПЫ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
КОМПЛЕКС
«Европа-Центр»
64000 квадратных
метров



АРЕНДА ТОРГОВЫХ ПЛОЩАДЕЙ
тел. (0112) 728 088 + 728 089

АИБИ ГРУПП www.europecentre.ru OBER & HAUS
REAL ESTATE COMPANY

тел. (0112) 380 30 93 e-mail: mail@akpiter.ru тел. (270 5) 2106713 e-mail: Eofissus.Malwowski@oh.8



АРХИТЕК
ГРУППА КОМПАНИЙ

СОЗДАНИЕ ЗДАНИЙ

Строительство и реконструкция
объектов коммерческой недвижимости



Москва 107031, Кузнецкий мост 3
т. 721-1256 т/ф. 692-5980, 692-0963
e-mail: mail@architek.ru www.architek.ru

При большом количестве арендаторов внедряют систему учета и управления отношениями с ними — *Customer Relationship Management*.

Довольно сложным для автоматизации представляется процесс управления инженерными службами и оборудованием.

ния. Часто такие системы поставляются вместе с оборудованием.

Нетривиальная задача — разработка и реализация планов технического обслуживания, планово-предупредительных ремонтов, замены сотен деталей инженерных коммуникаций здания по мере их износа. Под контролем главного инженера оказываются системы электропитания, управления климатом, вентиляции, кондиционирования, отопления, водоснабжения и водоочистки, освещения, телефонии, радиосети, звукового оповещения, компьютерные сети, оптоволоконные каналы, охранно-пожарная сигнализация и автоматическое пожаротушение, видеонаблюдение, контроль доступа и т.д. На помощь приходят специальные программы, подобные американской *Aware Management*. В такие системы вводятся стоимость и параметры каждой детали, сроки

ремонтов, периодичность обслуживания, замены, а также данные о персонале — квалификация каждого инженера, электрика, их зарплата и т.п. На основе математических алгоритмов система рассчитывает, какие работы, в какой день и какой сотрудник должен выполнять, с учетом отпусков, выходных, праздников, режима работы и т.д. Бытует мнение, что опытный инженер сможет самостоятельно составить такой график, без дорогой системы автоматизации. Однако при изменении внешних условий (заболел сотрудник, вышло из строя оборудование) программа быстро производит перерасчет так, чтобы потенциальный ущерб от изменения графика работ был минимальным. Кроме того, программа учитывает заявки на обслуживание арендаторов, перемещения деталей, расходных материалов и других материальных ценностей, рассчитывает стоимость

операций по техническому обслуживанию. Впрочем, подобная система не адаптирована к российской действительности. «Во-первых, она на английском языке, во-вторых, расчет ведет с учетом американских налогов, в-третьих, с учетом ее стоимости в 7–10 тыс. USD на 5 рабочих мест система может быть целесообразна только в очень крупных торговых центрах», — считает директор по эксплуатации и управлению филиалами УК «Торговый Квартал» Вадим Симонов.

Один, но большой

Стоимость единой системы управления подобной тем, что демонстрируются на *MIPIM* и *REALTEX*, слишком велика для российских УК. Она обходится в 100 тыс. USD и более и рассчитана на работу с сотнями арендаторов и сотрудников. Да и такой недостаток, как англоязычность, уст-

ранить трудно. «Сантехники не знают английского», — отмечает Александр Шарапов.

Поэтому в большинстве случаев российские УК используют такой набор — система автоматизации бухгалтерского учета плюс другие системы «по вкусу». Кто-то устанавливает *CRM*, в основном для брокеров и менеджеров по работе с арендаторами. Кто-то пользуется модулем аналитики посещаемости торгового центра, поставляемым со счетчиками проходов. Кто-то — системами контроля доступа и учета рабочего времени персонала. Системы *ERP*, автоматизированного управления инженерными службами — удел немногих.

Попытку создать единую комплексную систему предприняла компания *VALMASTER Technology* из Санкт-Петербурга, разработавшая программу класса *CAFM/CIFM (Computer Aided Facility Management/ Computer Integrated Facility*



Торгово-развлекательный комплекс

«Глобал Сити»



Глобал Сити

1. Двухуровневая гостевая автостоянка (ввод в эксплуатацию в 2005 г.)

2. Торговый центр (введен в эксплуатацию в 2001 г.)
Общая площадь 16000 кв.м
Более 90 магазинов

3. Развлекательный центр (ввод в эксплуатацию в 2005 г.)

- Общая площадь 34000 кв.м
- Парковые аттракционы и игровые автоматы для детей и взрослых
- Многозальный кинотеатр
- Боулинг-клуб
- Ресторанный дворик
- Спортивный клуб
- Офисные помещения



ГОТОВЫЕ БУКВЫ

ОТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

- СВЕТОВЫЕ / НЕСВЕТОВЫЕ ОБЪЕМНЫЕ БУКВЫ
- БУКВЫ ИЗ НЕРЖАВЕЙКИ
- ПЕНОПЛАСТОВЫЕ БУКВЫ






ЗАКАЖИ КАТАЛОГ НА САЙТЕ

- СРОК ИЗГОТОВЛЕНИЯ - ОТ 4 ДНЕЙ
- ГАРАНТИЯ ДО 2 ЛЕТ
- МОНТАЖ И УСТАНОВКА
- СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА НА МЕСТАХ (широкая региональная сеть партнеров)
- ЭНЕРГОСБЕРЕГАЮЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Услуги доставки:
 ООО «Фабрика вывески», г. Тюмень, т. (3452) 347 672 • ООО ТД «Компаниа «Дизайн», г. Н. Новгород, т. (8312) 305 133
 ООО «Фокс» и «Империал», г. Мурманск, т. (3852) 477 518 • ООО «Дри-Мастер», г. Мурманск, т. (3852) 367 528
 ПА «Барис», г. Улан-Удэ, т. (3012) 252 987 • ООО «Нико+Титан», г. Тверь, т. (3015) 536 0219
 ООО ПА «Ридиш М», г. (8150) 448 752 • ООО «Ремонтные Технологии», г. Челябинск, т. (3502) 451 589
 ООО «Колорит» г. Пенза, т. (80141) 270 98 • «ОРБИС» г. Волгоград, т. (8442) 332 313

Узнайте все подробности:

С НАС НАЧИНАЕТСЯ ВЫВЕСКА!

(095) 797 8858 • WWW.BIGBUKVA.RU

стр. 43

МОЛЛ

№09 | 2005

Выбирая систему автоматизации работы УК стоит не забывать, что бизнес управляющей компании весьма специфичен и подходящие для других отраслей решения здесь могут оказаться слишком громоздкими или дорогими.

Management). С помощью этой системы можно вести учет объектов аренды и арендаторов, параметров помещений, используемого в здании оборудования. Ведется учет оказываемых каждому арендатору услуг — парковки, ремонта, вывоза ТБО, уборки, мытья витрин, теплоснабжения, кондиционирования, освещения, видеонаблюдения, охраны и т.д. По каждой услуге контролируется лимит, входящий в арендную ставку или эксплуатационные расходы, устанавливаются условия сверхлимитной оплаты, время предоставления услуги. Расчет ставок аренды ведется с учетом выбранной схемы (от оборота или фиксированная оплата), ставки автоматически пересчитываются с учетом индексации, валюты договора и т.д. Учитывается оборудование торгового центра по принципу иерархической пирамиды: наверху земельный участок, внизу — мельчайшие компоненты оборудования.

По каждой компоненте ведется технический паспорт. Каждый технический объект, материальная ценность, арендатор привязываются к участку поэтажного плана, который создается с помощью интегрированного в программу модуля *AutoCad*. На основе данных паспортов оборудования формируются графики обслуживания объектов. На основе нормативных актов и фактических затрат системой рассчитывается стоимость эксплуатации здания. Си-

стема позволяет формировать сметы на уборку территории, техническое обслуживание здания, охрану и т.д.

Выбирая систему автоматизации работы управляющей компании или ее отдельных функций, разрабатывая собственную систему, стоит не забывать, что бизнес управляющей компании весьма специфичен и подходящие для других отраслей решения здесь могут оказаться слишком громоздкими или дорогими.

К примеру, если «Альфа-банк» строит отношения с десятками тысяч клиентов, то у управляющей компании таких клиентов вряд ли наберется больше 1000. Кроме того, в УК не ведется товарного учета тысяч наименований ассортимента, что характерно для оптовых и розничных торговых компаний. Товар у управляющих компаний — торговые площади — штучный и уникальный, а клиент — требовательный. Российские системы, полностью учитывающие эту специфику и автоматизирующие работу управляющей компании, пока только появляются, а адаптация западных не ведется. Тем интереснее будут результаты тендера, который сейчас проводит компания *DVI* на систему класса *ERP*, которая будет охватывать все организации и структурные подразделения, входящие в холдинг, и полностью автоматизирует его финансово-хозяйственную деятельность. **М**

ул. Шаболовка, 10

ТОРГОВЫЙ ЦЕНТР В АРЕНДУ

Дополнительная информация по телефону: 786 66 66

КАПИТАЛ ГРУП



THE COLLIERS

COLLECTION
MAKING SENSE OF REAL ESTATE WORLDWIDE



Торгово-развлекательный комплекс УРАЛ, г. Екатеринбург

Общая площадь — 75 000 кв. м.
Площадь, сдаваемая в аренду — 40 000 кв. м.
«Ранстор», «М-Видео», кинотеатр, боулинг.
Парковка на 800 м/м.

ОТКРЫТИЕ: IV квартал 2006 г.



Два новых проекта сети МОСМАРТ

- в Москве: на пересечении Боровского шоссе и МКАД; общая площадь — 75 000 кв. м
- в Нижнем Новгороде: общая площадь — 32 000 кв. м

ОТКРЫТИЕ: II квартал 2006 г.



Торгово-развлекательный центр МЫТИЩИ-ПЛАЗА

Новый современный трехуровневый торгово-развлекательный центр общей площадью 28 600 кв. м расположен на Привокзальной площади г. Мытищи.
Общая арендная площадь — 19 100 кв. м.

ОТКРЫТИЕ: декабрь 2005 г.



Торговый центр БАЛАШИХА

Новый четырехуровневый многофункциональный торговый центр общей площадью 17 000 кв. м расположен на шоссе Энтузиастов в 5 км от МКАД.
Общая арендная площадь — 10 960 кв. м.

ОТКРЫТИЕ: декабрь 2005 г.



Торговый центр ФОРМУЛА КИНО

Пересечение МКАД и Можайского шоссе (16 000 кв. м).
Площадь, сдаваемая в аренду — 6 000 кв. м.
8-долный кинотеатр. Наземная парковка на 328 м/м + 2 500 м/м совместно с паркингом «Ашана».

ОТКРЫТИЕ: сентябрь 2006 г.



Торговый центр в г. ВОРОНЕЖ

Общая площадь нового торгового центра — 14 000 кв. м.
Площадь, сдаваемая в аренду — 10 000 кв. м.
Наземная парковка на 160 м/м.

ОТКРЫТИЕ: IV квартал 2005 г.



Торгово-развлекательный комплекс КОЛЬЦО, г. Казань

Пятиуровневый торговый центр общей площадью около 40 000 кв. м находится в центре города район со ст. м. «Площадь Тукая».
Общая арендная площадь — около 20 000 кв. м.

ОТКРЫТИЕ: май 2006 г.



БРОКЕР ГОДА

Colliers International признана лучшей брокерской компанией на рынке коммерческой недвижимости 2005



115035 Москва, Россия
Садовническая наб., д. 77, стр. 1
Тел.: (095) 258-5151
Факс: (095) 258-5152
E-mail: colliers@colliers.ru
www.colliers.ru