



УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВО- РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ С ПОМОЩЬЮ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кейс «MALLTECH»

MALLTECH

Компания «MALLTECH» – ведущий игрок на российском рынке в сфере строительства и эксплуатации крупных торгово-развлекательных комплексов. Обладая портфелем из шести объектов в ключевых регионах страны, включая Сибирь, Урал, и Санкт-Петербург, «MALLTECH» задает стандарты качества и инновационного подхода в отрасли. Благодаря успешной стратегии цифровизации и автоматизации управленческих процессов, компания достигла выдающихся результатов в оптимизации работы своих объектов, обеспечивая высокий уровень удовлетворенности клиентов и значительное повышение прибыли.

ПРЕДПОСЫЛКИ

Управление современными торгово-развлекательными комплексами требует учета множества факторов и оперативного реагирования на возникающие вызовы. Компания «MALLTECH», управляющая сетью ТРЦ по всей России, на собственном опыте убедилась, что традиционные методы управления недвижимостью не отвечают растущим требованиям к эффективности, скорости работы и качеству обслуживания в условиях высокой конкуренции и изменчивой внешней среды.

Ключевыми болевыми точками были:

- ✓ Неэффективная обработка заявок на обслуживание и устранение неисправностей
- ✓ Отсутствие регламентированного контроля за техническим состоянием объектов и оборудования
- ✓ Сложности планирования и учета выполнения регламентных работ
- ✓ Недостаточный контроль за расходом материалов и работой подрядчиков
- ✓ Нехватка аналитических данных для принятия управленческих решений

Для сохранения лидирующих позиций «MALLTECH» требовалось повысить уровень управляемости и прозрачности эксплуатации своих объектов за счет внедрения современных цифровых инструментов. При этом компании была необходима гибкая и адаптируемая система, учитывающая отраслевую специфику, большое количество оборудования и материальных ценностей, разнообразие процессов обслуживания. Немаловажным фактором являлась и ограниченность ИТ-бюджетов на фоне приоритета инвестиций в развитие инфраструктуры ТРЦ.

ОСНОВНЫЕ МОМЕНТЫ

- ✓ Управление современными ТРЦ – комплексная задача со множеством факторов
Традиционные методы не обеспечивали должной эффективности, скорости и качества
- ✓ Ключевые проблемы: обработка заявок, контроль состояния объектов и оборудования, планирование работ, учет материалов, нехватка аналитики
- ✓ Требовалось перейти на новый уровень управляемости и прозрачности за счет цифровизации
- ✓ Нужна была гибкая система, учитывающая отраслевую и организационную специфику
- ✓ Бюджеты на ИТ ограничены в силу приоритета инвестиций в инфраструктуру объектов

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Основной целью проекта цифровизации «MALLTECH» было создание единой интегрированной системы для управления эксплуатацией торгово-развлекательных комплексов, обеспечивающей:

- ✓ Автоматизацию ключевых процессов:
 - Обработка заявок на обслуживание
 - Контроль технического состояния через регламентированные обходы
 - Планирование и учет выполнения ППР
 - Складской учет материалов
- ✓ Повышение эффективности взаимодействия подразделений за счет прозрачности задач, статусов и данных в единой системе.
- ✓ Сокращение трудозатрат и ошибок при выполнении рутинных операций.
- ✓ Накопление данных для управленческой аналитики по работе объектов.
- ✓ Интеграцию с корпоративными ИТ-системами, в первую очередь с 1С.

Цифровая трансформация «MALLTECH» должна была стать ответом на вызовы рынка, повысить управляемость, производительность и конкурентоспособность компании.

ПРИЧИНЫ ВЫБОРА COMINDWARE МОЁ ЗДАНИЕ:

«MALLTECH» требовалась универсальная платформа для создания комплексного решения автоматизации эксплуатации ТРЦ с учетом отраслевой специфики:

- ✓ Управление разнородным оборудованием и инженерными системами (*свыше 3700 единиц разнотипного оборудования на одном объекте: от систем вентиляции и кондиционирования до электрощитовых и противопожарных систем*)
- ✓ Поддержка разнообразных бизнес-процессов и ролей
- ✓ Интеграция данных из различных источников:

Система SCADA (*откуда диспетчеры получают сигналы о неисправностях и делают скриншоты показателей оборудования*)

1С (*планируемая интеграция для синхронизации данных по складским материалам и автоматического обновления остатков*)

Email (*как источник заявок на обслуживание*)

Мобильные устройства техников (*фотофиксация выполненных работ, отметки при обходах*)

3D-модель здания (*используется диспетчерами для визуализации расположения оборудования*)

QR-коды на оборудовании (*планируемая интеграция для быстрого доступа к информации об оборудовании и создания заявок*)

- ✓ Масштабируемость и адаптируемость под изменения

Система Comindware Моё здание оптимально отвечала этим вызовам, предоставив:

- ✓ Готовый продукт который можно адаптировать для быстрой разработки решений управления эксплуатацией без программирования
- ✓ Гибкие инструменты настройки бизнес-процессов и интерфейсов под специфику заказчика
- ✓ Открытый API для интеграции со смежными корпоративными системами
- ✓ Веб-интерфейс для доступа пользователей с любых устройств без затрат на инфраструктуру

Таким образом «MALLTECH» минимизировала затраты, риски и время запуска цифровизации, получив при этом масштабируемое решение для развития.

ХОД РЕАЛИЗАЦИИ

«MALLTECH» выбрала для пилотного проекта цифровизации ключевые процессы эксплуатации своих ТРЦ:

- ✓ **Управление заявками на обслуживание**
Прием заявок от арендаторов и подразделений, классификация по срочности и типам работ, назначение исполнителей, контроль сроков и качества выполнения.
- ✓ **Регламентные обходы объектов**
Ежедневные и периодические обходы ТРЦ по чек-листам, выявление и фиксация неисправностей оборудования и инфраструктуры, контроль устранения.
- ✓ **Планово-предупредительные работы**
Формирование годовых и месячных графиков ППР, назначение плановых работ на инженерных системах, отслеживание фактического выполнения, учет трудозатрат и материалов.
- ✓ **Складской учет**
Ведение номенклатуры запчастей и расходников, учет поступлений и расхода материалов, контроль неснижаемых запасов.

Стартовала разработка решения с ключевого сквозного процесса – управления заявками. Он затрагивал большинство ролей и информационных объектов, что позволило сразу построить ядро системы и базовые справочники.

Процесс прошел реинжиниринг, были настроены статусная модель, роли, задачи и уведомления участникам на каждом этапе. Любая заявка, от регистрации до закрытия, стала доступна онлайн, с полной историей изменений и коммуникаций. Наличие у CAFM-системы мобильного приложения обеспечило единую среду для всех пользователей доступную в любой момент времени с любого устройства и в любом месте.

На следующем этапе были автоматизированы процессы плановых обходов и ППР, что структурировало контроль состояния оборудования. Интеграция с БД оборудования, загрузка регламентов и формирование графиков работ упорядочили деятельность служб эксплуатации.

На финальном этапе был реализован учет материальных ценностей с интеграцией с 1С, что позволило замкнуть контур закупок и расхода ТМЦ на объектах.

Параллельно были настроены отчеты по всем ключевым показателям новых процессов для руководства компании.

Итогом проекта стала комплексная информационная система, покрывающая полный цикл эксплуатации ТРЦ. Клиентский сервис, безопасность и надежность объектов выросли, затраты на обслуживание снизились.

Основные задачи проекта

- ✓ **Автоматизация обработки заявок на обслуживание**
Диспетчеры получают заявки напрямую от администраторов ТРЦ через мобильное приложение. Статусы заявок, ход выполнения и фотоотчеты автоматически отражаются в системе, позволяя отслеживать работу в реальном времени.
- ✓ **Контроль регламентных работ через обходы**
Ежедневные утренние и вечерние обходы территории с мобильным приложением по QR-кодам. Результаты с замерами параметров, дефектами и фото автоматически попадают в систему и доступны управляющим и техническим специалистам.
- ✓ **Планирование и учет выполнения ППР**
Годовые графики ППР создаются в систему и автоматически создают задачи на плановые даты. Инженеры распределяют работы подрядчикам в системе. Исполнители отчитываются по работам с затраченным временем, материалами и фото, что позволяет контролировать факт и качество выполнения.
- ✓ **Складской учет материалов**
Номенклатура и остатки материалов ведутся в системе, позволяя указывать их в работах и контролировать расход. Интеграция с 1С обеспечит автоматическое обновление складских позиций по закупкам и списаниям.
- ✓ **Управленческая аналитика**
Автоматические отчеты и дашборды по срокам, объемам работ, загрузке персонала, проблемным активам. Руководители видят показатели онлайн для принятия своевременных решений, собираемость данных для отчетов не требует ручных действий.

Внедрение Comindware Моё здание обеспечило прозрачное управление процессами эксплуатации ТРЦ на базе точных данных в едином цифровом пространстве.

Трудности

Одной из основных трудностей в проекте цифровизации «MALLTECH» стала необходимость перехода от привычной системы управления зданиями Wave Facilities от Loy & Hutz к новому продукту Comindware Моё здание. Несмотря на широкие возможности, wave Facilities была сложна для освоения пользователями, что снижало эффективность ее применения. Кроме того, в связи с курсом на импортозамещение, компании требовалось найти альтернативное отечественное решение.

Другим вызовом было преодоление инерции мышления у части руководителей подразделений, привыкших к работе через разрозненные программы и Excel-таблицы. Несмотря на очевидные недостатки в управляемости и консолидации данных, многие считали привычный подход более надежным и безопасным. Идея кардинальной перестройки процессов на базе единой цифровой платформы воспринималась настороженно, так как несла риски сбоев привычной работы.

Проектной команде пришлось действовать поэтапно, фокусируясь на наглядной демонстрации возможностей новой системы для каждой целевой группы. Акцент делался на быстрые результаты в сокращении трудозатрат, повышении качества услуг, удобстве аналитики. По мере внедрения росло доверие пользователей к решению и интерес к его возможностям.

Важную роль сыграли внутренние амбассадоры изменений – сотрудники, быстро освоившие Comindware Моё здание и ставшие его активными промоутерами. Их усилия по обучению коллег ускорили принятие системы в подразделениях.

В результате «MALLTECH» успешно преодолела стартовый скептицизм, связанный со сменой ПО, и вовлекла сотрудников в цифровую трансформацию процессов эксплуатации ТРЦ.

Достижения

Первые результаты проекта по цифровизации процессов управления и эксплуатации объектов не заставили себя ждать:

- ✓ **Ускорение процессов обслуживания**
Время реагирования на заявки сократилось с нескольких дней до нескольких часов, а в некоторых случаях – до минут. Это позволило значительно увеличить эффективность использования оборудования и снизить его простой.
- ✓ **Повышение качества обслуживания**
Исключение ошибок в расписаниях и устранение расхождений в данных способствовало повышению общей согласованности работы различных подразделений.
- ✓ **Снижение репутационных рисков и трудозатрат**
Автоматизация рутинных операций и введение четких метрик эффективности привели к сокращению ошибок и упрощению управленческой отчетности.

Важным результатом стало повышение доверия и уверенности в необходимости дальнейшей цифровизации бизнес-процессов среди руководителей и сотрудников. После успешного завершения пилотного проекта, «MALLTECH» приняла решение о расширении использования цифровой платформы на другие аспекты своей деятельности, полагаясь на убедительные примеры улучшений, демонстрируемые внедренной системой.

Затраты

- ✓ **Трудозатраты на стороне «MALLTECH»**
В проект были вовлечены руководители и сотрудники ключевых подразделений, ответственные за управление недвижимостью, обслуживание зданий и коммуникации с подрядчиками.
- ✓ **Трудозатраты на стороне вендора**
Проект требовал участия 1 бизнес-аналитика и 1 разработчика от Comindware для адаптации платформы под специфические потребности «MALLTECH» и обеспечения бесперебойной интеграции с другими системами.
- ✓ **Затраты на закупку пользовательских лицензий**
Приобретение лицензий на Comindware Platform для обеспечения доступа к системе всем ключевым сотрудникам компании.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Внедрение Comindware Моё здание кардинально преобразило процессы эксплуатации ТРЦ «MALLTECH»:

- ✓ **Скорость реакции на заявки выросла в 10 раз.** Если раньше обработка занимала до нескольких дней, то теперь 80% заявок закрываются в день подачи. Критические ситуации устраняются в течение часа.
- ✓ **Контроль состояния объектов стал регулярным и детальным.** Ежедневные обходы по чек-листам с фотофиксацией исключили пропуск дефектов. Количество претензий арендаторов к качеству обслуживания упало на 70%.
- ✓ **Своевременное выполнение ППР повысило надежность оборудования.** Отказы ключевых инженерных систем снизились на 45%. Простои оборудования из-за инцидентов сократились на 55%.
- ✓ **Прозрачность загрузки и результативности персонала повысила производительность на 20%.** Отчеты по загрузке, передача смен, история работ – вся информация доступна онлайн.
- ✓ **Контроль складских запасов и поставок обеспечил наличие всех необходимых материалов.** Срывы сроков работ из-за отсутствия комплектующих практически исключены. Экстренные закупки снизились на 80%.
- ✓ **Автоматические отчеты и дашборды высвободили 30% времени управленцев.** Вместо ручного сбора данных они сосредоточились на аналитике и поиске улучшений.

Измеримые улучшения по всем направлениям деятельности укрепили доверие к цифровой трансформации. Компания продолжает развивать решение, вовлекая новые процессы и подразделения.



Комментарий заказчика

Внедрение Comindware Моё здание позволило нам не только значительно повысить эффективность работы, но и заложить основу для дальнейшего развития и цифровизации наших процессов. Этот проект стал ключевым в стратегии цифровой трансформации «MALLTECH» и показал, что для достижения впечатляющих результатов не всегда требуются огромные бюджеты – важнее желание и готовность к изменениям.

Александр Серов,
технический директор «MALLTECH»

Комментарий Comindware

Проект с компанией «MALLTECH» стал ярким примером того, как цифровизация и оптимизация управленческих процессов могут кардинально изменить динамику работы всей компании, увеличивая ее эффективность и конкурентоспособность. Мы видим, что правильно организованная цифровая трансформация позволяет не только сокращать затраты и время на выполнение стандартных операций, но и открывает новые возможности для роста и развития бизнеса. Система управления от Comindware дает «MALLTECH» гибкий инструмент для реализации их стратегических целей, предоставляя мощную поддержку в управлении сложными и многоуровневыми процессами, связанными с эксплуатацией и управлением недвижимостью. Этот проект подтверждает, что эффективное управление процессами – ключ к достижению высоких результатов даже при ограниченных ресурсах. «MALLTECH» успешно демонстрирует, как можно добиться значительного прогресса, акцентируя внимание на инновациях и цифровой трансформации, и мы гордимся тем, что наша платформа играет в этом ключевую роль.

Игорь Простоквашин,
ведущий бизнес-аналитик Comindware



ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

Успешное внедрение Comindware Моё здание вдохновило «MALLTECH» на дальнейшую цифровую трансформацию. Компания планирует развивать решение в нескольких направлениях:

✓ Масштабирование на всю сеть ТРЦ

Анализ и применение лучших практик пилотных объектов на остальных ТРЦ сети
Интеграция решения с корпоративными системами на уровне управляющей компании
Создание единого центра мониторинга и управления распределенной эксплуатацией

✓ Интеграция с системами автоматизации зданий

Онлайн-мониторинг показателей инженерных систем зданий (BMS, BAS)
Предиктивные уведомления о потенциальных проблемах на основе данных телеметрии
Удаленное управление работой оборудования из мобильного приложения

✓ Предоставление сервисов эксплуатации арендаторам

Личные кабинеты арендаторов для подачи и отслеживания заявок
Автоматизация заказа дополнительных услуг по эксплуатации
Организация доступа подрядчиков арендаторов к управлению их зонами ответственности

✓ Мобильное рабочее место для сотрудников

Доработка мобильного приложения для инженеров и техников
Геопозиционирование сотрудников, контроль перемещений по NFC-меткам
Чаты и онлайн-общение между исполнителями работ

✓ Интеллектуальная аналитика данных

Внедрение инструментов продвинутой аналитики эксплуатационных данных
Поиск закономерностей и построение прогнозных моделей поведения оборудования
Симуляции сценариев "что если" для планирования регламентных работ и бюджетов

Компания уверена, что дальнейшая цифровизация на базе Comindware Моё здание выведет эксплуатацию ТРЦ «MALLTECH» на новый уровень бизнес-ценности, конкурентоспособности и инновационности.

Хотите обсудить реализацию похожего проекта
на Comindware Platform?

[Оставьте заявку](#)

[Посмотреть следующий кейс](#)

Comindware®

Comindware® – российская компания с историей более 10 лет, присутствует на глобальном рынке, разработчик Comindware Platform, современной low-code платформы для быстрого построения цифровой организации, управления бизнес-процессами, автоматизации и контроля работы.

Сайт: <https://www.comindware.ru/>