



MARS

MARS

Система умного управления
торгово-развлекательным центром,
основанная на одноименной
Big Data технологии

Ценность

Комплексный мониторинг всех
процессов на объекте и оптимизация
системы управления им

MARS объединяет и анализирует
информацию по многочисленным
показателям, обеспечивая успешное
управление ТРЦ

01

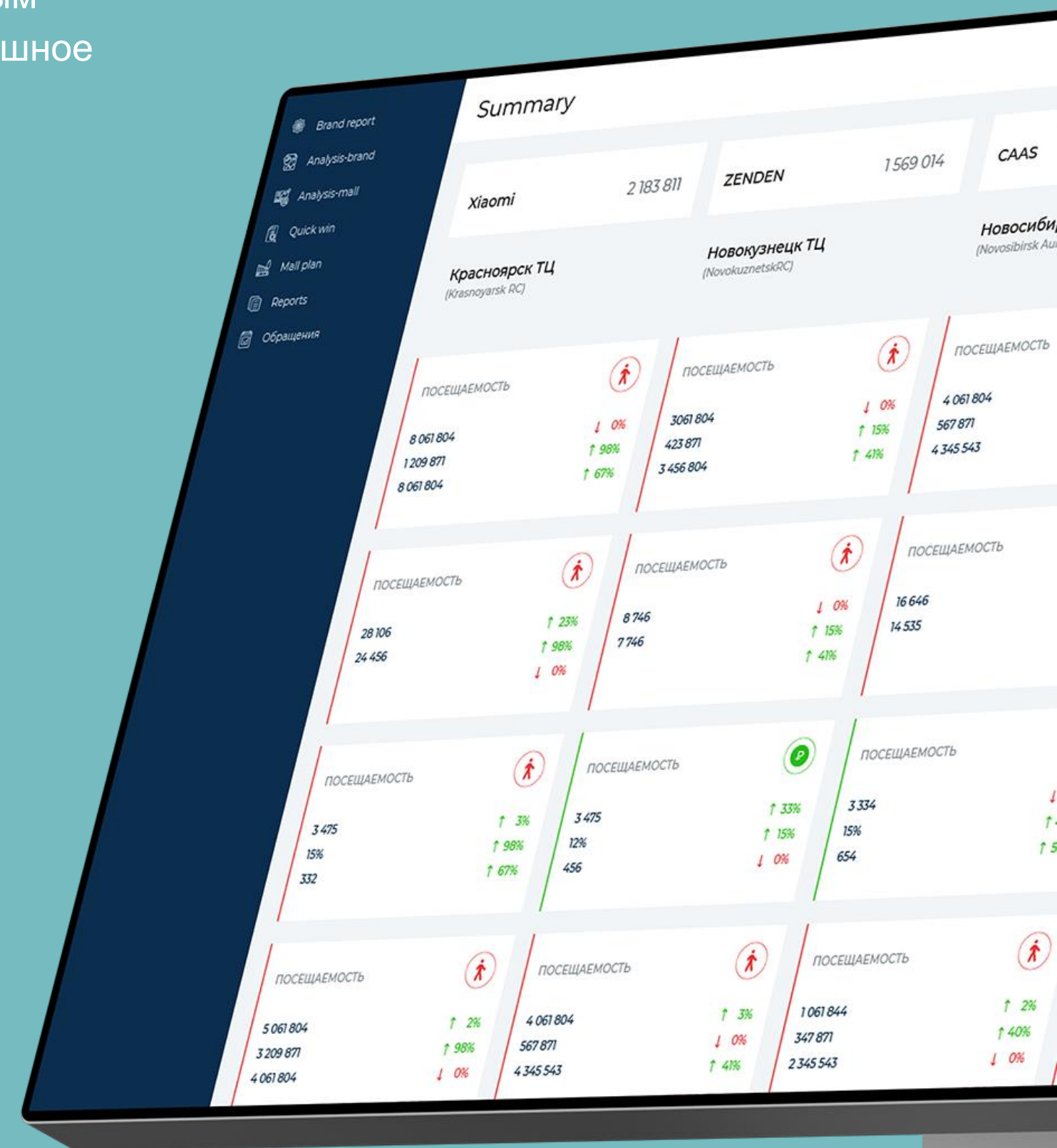
Повышение эффективности
работы текущих арендаторов
и оптимизация brand mix

02

Оптимизация арендных
ставок с целью увеличения
выручки ТРЦ

03

Рост эффективности
эксплуатации ТРЦ



ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ MARS



ГЕНЕРАТОРЫ КРІ

основные показатели деятельности компании.
Собраны в одном месте и доступны всем, отбираются с помощью фильтров



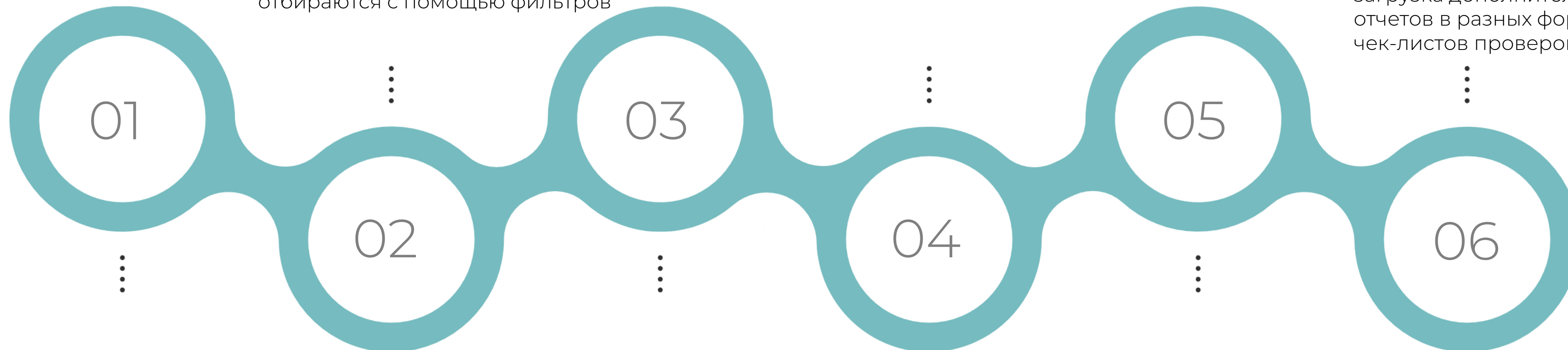
АНАЛИТИКА

возможность получить подробную информацию в разных разрезах



MARS КАК УЧЕТНАЯ СИСТЕМА

фиксация обращений, загрузка дополнительных отчетов в разных форматах, чек-листов проверок



СИСТЕМА ФОНАРЕЙ

по каждому из направлений есть показатели, превышение пороговых значений которых указывает на наличие проблемы



РАБОЧИЕ СТОЛЫ

отчеты с общей информацией для специалистов или для подготовки к совещаниям

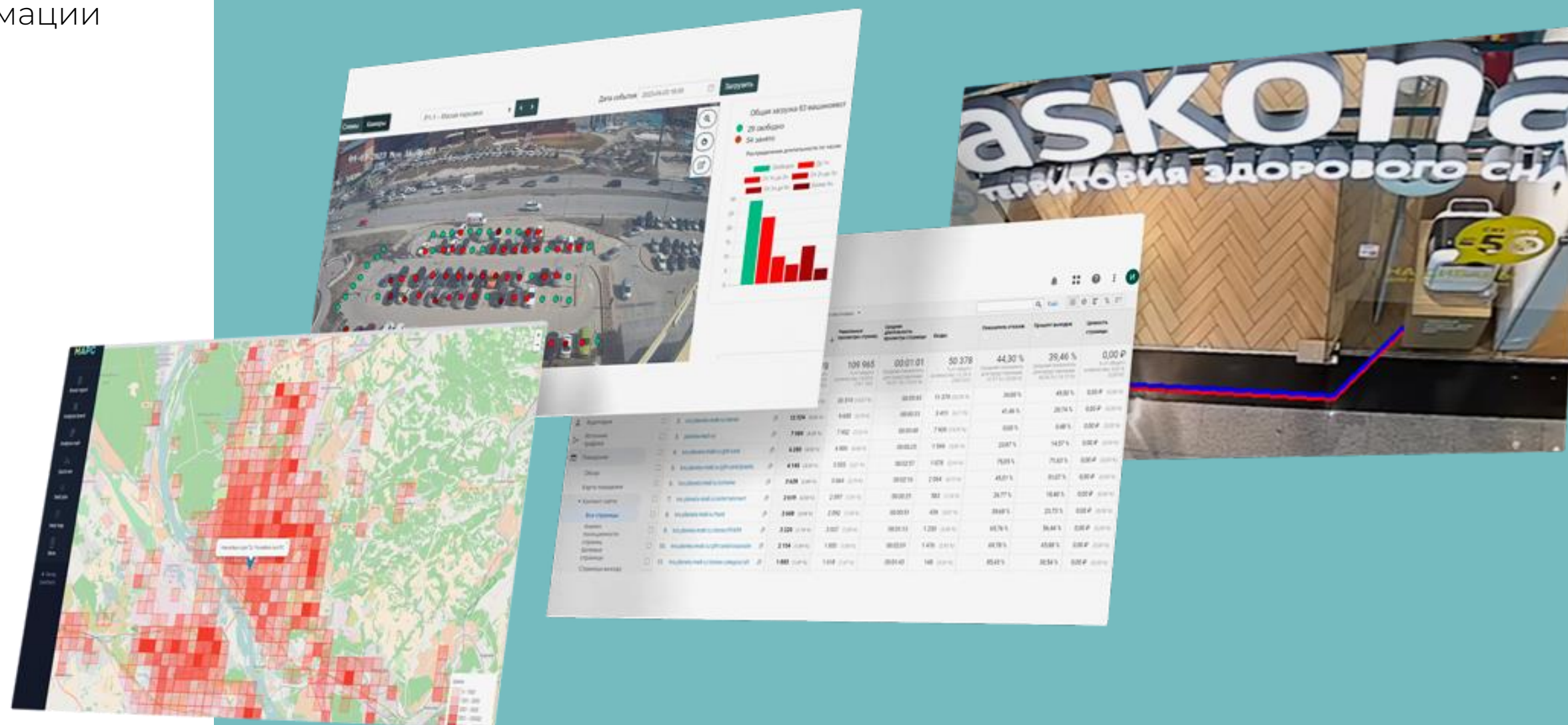


ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

отображение информации на планах ТРЦ, географических картах

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

- ✓ **АКЦИОНЕРЫ И ТОП-МЕНЕДЖМЕНТ**
 - витрина фонарей – обобщенная информация по ключевым KPI, с подсветкой проблемных зон
- ✓ **КОММЕРЧЕСКИЙ ДЕПАРТАМЕНТ**
 - анализ арендаторов и поиск потенциальных возможностей для увеличения показателей
 - подготовка к переговорам
 - оптимизация состава арендаторов
- ✓ **TENANT SUCCESS & CX**
 - работа с арендаторами: совместные проекты и поиск точек роста
 - контроль работы арендаторов
 - работа по улучшению ТРЦ на основе анализа обращений посетителей
- ✓ **МАРКЕТИНГ**
 - web-аналитика
 - анализ эффективности проводимых маркетинговых мероприятий
 - разработка мероприятий, направленных на увеличение трафика ТРЦ
- ✓ **АДМИНИСТРАЦИЯ ТРЦ & ЭКСПЛУАТАЦИЯ**
 - оптимизация расходов
 - контроль работы подрядчиков
 - улучшение качества работы ТРЦ



ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Счетчики посещаемости
- Датчики систем эксплуатации
- Глонасс, датчики в маршрутках
- Метки и считыватели для контроля персонала
- Паркоматы и камеры с парковок
- CRM
- Транзакции программ лояльности
- Google Analytics, Яндекс Метрика
- Обратная связь от посетителей
- Исследования рынка
- Бенчмаркинг (информация с рынка)
- Транзакции банковских карт
- Гис
- Данные ОФД
- Контрольные закупки
- Чек-листы проверки арендаторов
- Отчеты арендаторов
- Портал арендаторов
- Тикетная система

РЕШЕНИЯ ДЛЯ КОММЕРЧЕСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА

✓ АНАЛИЗ АРЕНДАТОРОВ И ПОИСК ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ УВЕЛИЧЕНИЯ КРІ

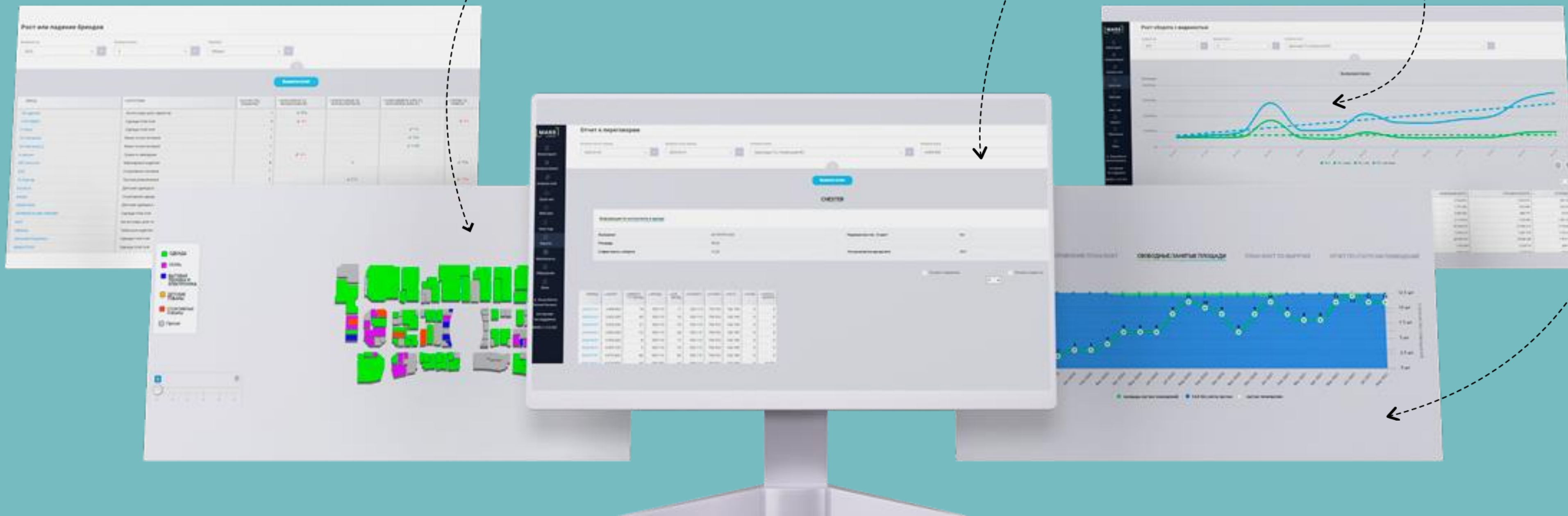
- анализ более 20 показателей по каждому бренду
- прогнозирование оборотов и выручки
- определение проблем и точек роста

✓ ОПТИМИЗАЦИЯ СОСТАВА АРЕНДАТОРОВ

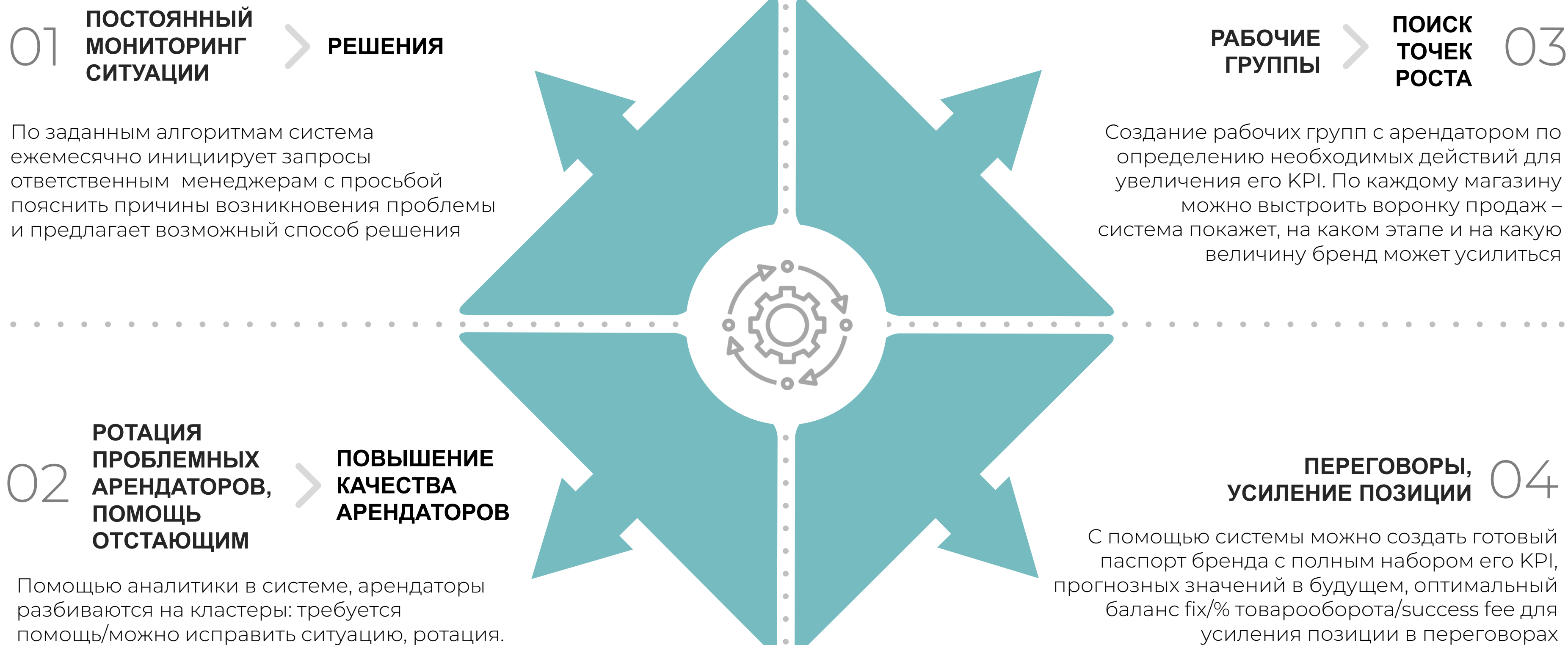
- сравнение КРІ бренда в разных ТРЦ, в динамике по времени, а также относительно рыночного сегмента бренда
- определение отстающих брендов по различным показателям
- ротация

✓ ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ

- проверка декларирования честных доходов и товарооборота
- оптимальный баланс fix/% товарооборота/success fee
- усиление позиции в переговорах



ЦЕННОСТЬ ДЛЯ КОММЕРЧЕСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА



РЕШЕНИЯ ДЛЯ TENANT SUCCESS

✓ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА РАБОТЫ АРЕНДАТОРОВ

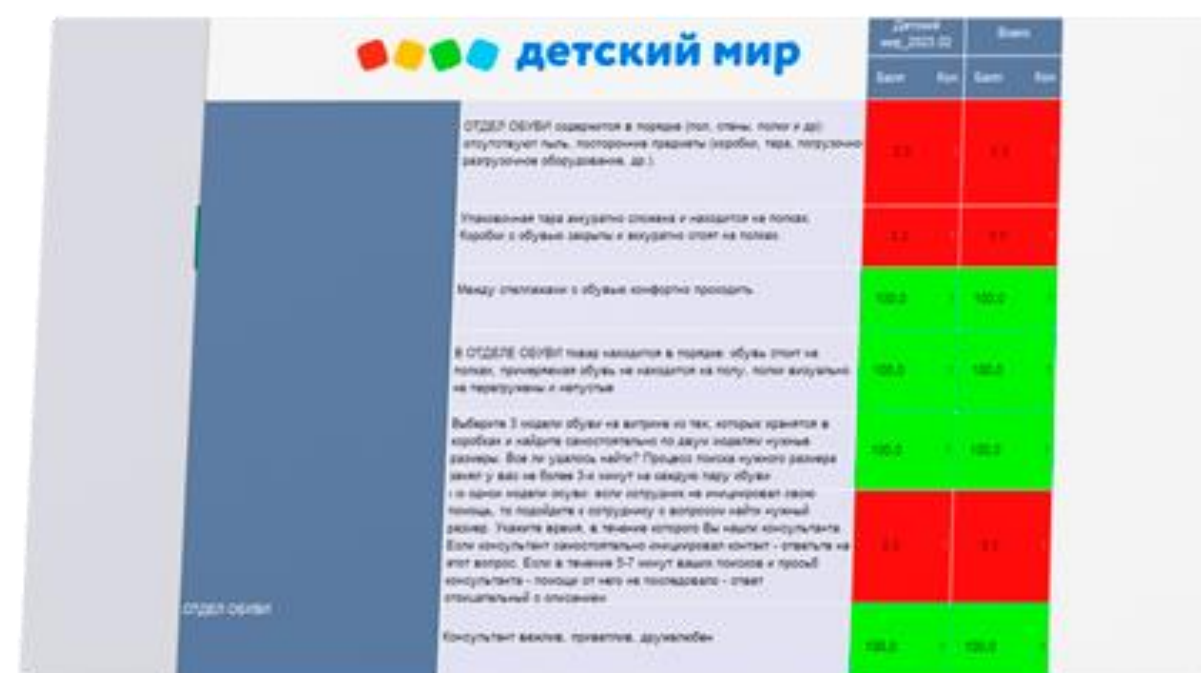
- ежемесячный мониторинг работы арендаторов по 40 различным параметрам (сервис, чистота торгового зала, полнота коллекций)
- сравнение качества работы бренда с его сегментом и сквозными брендами
- принятие решения о совместных проектах по увеличению KPI арендаторов, реализация программ помощи арендаторам

✓ КОНТРОЛЬ ОПЕРАЦИЙ

- проверка декларирования честных доходов и товарооборота

✓ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- обмен данными с арендаторами



ЦЕННОСТЬ ДЛЯ КОММЕРЧЕСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА

01 ПОИСК ПРОБЛЕМНЫХ МЕСТ > РЕКОМЕНДАЦИИ

На базе сравнения проверок арендаторов между разными ТРЦ и внутри сегмента, для каждого конкретного арендатора составляется программа рекомендаций/помощи по улучшению сервиса, товарного наполнения, состояния торгового зала и принятию других мер, которые могут способствовать увеличению KPI



02 КОНТРОЛЬ ОТЧЕТНОСТИ

Проверка всей воронки продаж арендатора на базе данных из разных источников, контроль предоставляемой отчетности и выполнения договорных условий. в случае выявления нарушений



Пересмотр договорных условий, выставление штрафных санкций, расторжение договора

РЕШЕНИЯ ДЛЯ CUSTOMER EXPERIENCE

РАБОТА ПО УЛУЧШЕНИЮ ТРЦ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

- Фиксация обращений клиентов, поступающих в систему из разных источников.
- Классификация обращений по темам, тональности и другим критериям
- Все обращения, имеющие отношение к комфорту пребывания в ТРЦ, мгновенно поступают в работу ответственным исполнителям
- Реальные шаги по повышению комфорта покупателей, повышение NPS

WEB-АНАЛИТИКА

- Расширенная аналитика из всех систем статистики посещаемости веб-сайтов (Google Analytics, Яндекс Метрика)
- Сквозная аналитика от посещения сайта до конверсии в покупку
- Развитие и оптимизация сайтов компании

АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОВОДИМЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

- Аналитика по посещаемости ТРЦ в периоды проведения маркетинговых мероприятий, распределение трафика по зонам ТРЦ
- Аналитика вовлеченности посетителей ТРЦ в маркетинг: участие в стимулирующих акциях, конверсия из покупки в купон участника
- Сквозная аналитика CRM - MARS



ЦЕННОСТЬ ДЛЯ CUSTOMER EXPERIENCE

01 ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ СЕРВИСОВ

На базе анализа информации по обращениям посетителей и востребованности того или иного сервиса в ТРЦ внедряются новые сервисы и совершенствуются уже существующие



02 ПРОДВИНУТАЯ WEB-АНАЛИТИКА

Анализ поведения целевой аудитории, анализ эффективности web-продвижения, улучшение качества и функциональности существующих web-ресурсов компании



03 ПОМОЩЬ В РАЗРАБОТКЕ КРОСС-ПРОМО

Анализ галерей и арендаторов с низкой проходимостью, разработка совместных кросс-акций, увеличение трафика и конверсии в зал

РЕШЕНИЯ ДЛЯ АДМИНИСТРАЦИИ ТРЦ И ЭКСПЛУАТАЦИИ

ОПТИМИЗАЦИЯ РАСХОДОВ

- Поиск точек оптимизации на базе сравнения схожих расходов в разных ТРЦ
- Контроль расходов электроэнергии, тепла, воды арендаторов, МОП

КОНТРОЛЬ РАБОТЫ ПОДРЯДЧИКОВ

- Выполнение подрядчиком SLA по договору и оценка эффективности работы на базе информации по перемещению и активности персонала, заявок из тикетной системы и обращений посетителей
- Анализ качества предоставляемых подрядчиком услуг (поиск участков, на которые стоит обратить внимание: например, помещения в ТРЦ, на уборку которых поступает наибольшее количество заявок, или остановки шаттлов, на которых совсем мало пассажиров)
- Контроль за движением шаттлов и перевозкой пассажиров

УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ТРЦ

- Круглосуточный онлайн-мониторинг работы всех систем эксплуатации с использованием системы BMS
- Анализ показаний и сработок сотен датчиков, отвечающих за безопасную и корректную работу эксплуатационных систем ТРЦ. Система анализирует события, произошедшие в ТРЦ, и подсвечивает те из них, на которые нужно обратить внимание



01 ОНЛАЙН-РЕАГИРОВАНИЕ

Мгновенное реагирование в случае возникновения аварийных ситуаций



02 РАБОТА НА ОПЕРЕЖЕНИЕ

Превентивное внесение корректировок в работу систем на основе анализа трендов показаний датчиков



03 КОНТРОЛЬ И ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ПОДРЯДЧИКОВ

Пересмотр договоров с подрядчиками в сторону усиления SLA и штрафов за их невыполнение, получение более качественных услуг. Оптимизация технологических карт и маршрутов, увеличение эффективности работы подрядчика приводят к уменьшению расходов с сохранением или улучшением качества



04 КОМФОРТ И БЕЗОПАСНОСТЬ В ТРЦ

ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ MARS

- ✓ Множество внешних и внутренних источников информации
- ✓ Онлайн режим работы (данные в реальном времени)
- ✓ В процесс пользования вовлечены 80% сотрудников
- ✓ Охват не только коммерческих и финансовых показателей работы, но и других сфер (эксплуатация, маркетинг, с/х и пр.)
- ✓ **Нет аналогов на рынке**

ПРЕИМУЩЕСТВА МЕНЕДЖМЕНТА С СИСТЕМОЙ MARS

- ✓ **Повышение эффективности управления ТРЦ, получение подробного «портрета» арендатора и его потенциальных точек роста, а также расширенных знаний о поведении посетителей и их предпочтениях**
- ✓ Аналитика эффективности каждого конкретного арендатора и решения по оптимизации его коммерческих показателей;
- ✓ Автоматизация управленческих процессов;
- ✓ Быстрое принятие более эффективных решений;
- ✓ Полный контроль и визуальная отчётность в режиме реального времени

