



ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИСТЫ

Как работает компания, владеющая самым крупным портфелем коммерческой недвижимости в Казахстане? Несколько инсайтов от топ-менеджеров

Общий портфель активов под управлением Mercury Properties составляет более 807 тыс. кв. м. Компания практикует многопрофильный подход – не просто приобретает активы для сдачи в аренду, а активно инвестирует в редевелопмент и развитие объектов и их инфраструктуры.

В 2005 году Калифорнийский университет опубликовал результаты глобального исследования на тему счастья. Выяснилось, что 40% счастья в жизни людей зависит от повседневного опыта – кофе в любимом кафе, дружелюбного общения и прочих простых моментов, из которых состоят будни городского жителя. Развивая офисные здания или торговые центры, Mercury Properties стремится создать такую атмосферу, которая делает жизнь людей комфортнее – и счастливее. В этом опыте важно все – архитектурный облик здания, его расположение, вид из окон, ориентированный на человека дизайн, инфраструктура района, навигация, техническое управление объектом, инновации в процессах управления и прозрачность.

«ДОВЕРИЕ – ГЛАВНЫЙ АКТИВ, В КОТОРЫЙ МЫ ИНВЕСТИРУЕМ»

Генеральный директор Mercury Properties Диас Галиев делится принципами управления – основой успешного существования компании.



● **Уникальность.** Компания – единственный в своем роде инвестиционный холдинг в сегменте коммерческой недвижимости в Казахстане. Мы управляем стоимостью всех активов на основе концепции Value-Based Management (VBM) и ориентированы на максимизацию рыночной стоимости компаний.

● **Универсальность.** Мы развиваем не один сегмент, а практикуем комплексный подход к развитию офисных объектов и центров досуга и работаем в нескольких направлениях: бизнес-центры, торгово-развлекательные центры, логистические и складские комплексы, а в 2019 планируем войти в гостиничный бизнес.

● **Прозрачность.** Стремимся к финансовой прозрачности компании и ее дочерних предприятий через четкую

структуру владения, корпоративное управление, аудированную финансовую отчетность. Аудит проводит компания EY в соответствии с МСФО.

● **Инновационность.** Внедряем успешные технологические разработки для оптимизации бизнес-процессов. Мы запустили процесс автоматизации и подготовки управления и финансовой отчетности (Prophix и IC). Готовимся к внедрению лучших практик управления коммерческими площадями: smart-parking и системы сбора и анализа информации Watcom для торговых центров, технологии BREEAM. В планах – принятие стандартов по расчету арендопригодных площадей Building Owners and Managers Association (BOMA) для ряда объектов.

● **Аутсорсинг.** Совершенствуем управление активами через сотрудничество с профессиональными компаниями по эксплуатации и обслуживанию помещений; через внедрение международного стандарта качества безопасности и охраны, содержания объектов и обеспечения надежности; через регулярную внешнюю оценку технического состояния объектов.

● **Рост стоимости.** Приобретаем и повышаем ценность объектов через

СТРАТЕГИЯ:

СТАТЬ РЕГИОНАЛЬНЫМ ИГРОКОМ В СЕКТОРЕ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ С ПОРТФЕЛЕМ АКТИВОВ ПОД УПРАВЛЕНИЕМ В РАЗМЕРЕ 1 000 000 КВ. М.

МИССИЯ:

СОЗДАТЬ УСТОЙЧИВУЮ И КОМФОРТНУЮ СРЕДУ, В КОТОРОЙ РАСКРЫВАЕТСЯ ПОТЕНЦИАЛ КАК ОТДЕЛЬНОГО ЧЕЛОВЕКА, ТАК И ЦЕЛЫХ КОМПАНИЙ.

реконцепцию и редевелопмент – подбираем оптимальный пул арендаторов, привлекаем новую аудиторию, выводим на рынок новые форматы. В портфеле компании появились обновленный бизнес-центр Baykonug в Алматы и самый популярный коворкинг SmArt.Point, который в сентябре этого года откроет дополнительные площади для посетителей. Мы улучшили парковочную инфраструктуру и территорию торгового центра Car City в Алматы, также провели реконцепцию двух этажей

в бизнес-центре Emerald Tower в городе Нур-Султан.

● **Доступ к финансированию.** Наши активы растут в том числе за счет заемного финансирования. Однако мы наблюдаем дефицит его источников в Казахстане, поэтому в качестве инструмента развития выбрали создание акционерных инвестиционных фондов недвижимости. Их преимущества неоспоримы – это финансовая прозрачность, независимая оценка актива, льготы по налогообложению и возможность выхода на KASE.

КАК УПРАВЛЯТЬ БИЗНЕС-ЦЕНТРАМИ, ЧТОБЫ ОНИ ЗАПОЛНЯЛИСЬ НА 100%?



Каждый владелец коммерческой недвижимости хочет максимально заполнять объекты и ежегодно увеличивать свою прибыль. Но не каждый умеет профессионально управлять недвижимостью, оказывать качественное обслуживание, осуществлять брокеридж и клининг

в интересах собственника. О ключевых принципах эффективного управления коммерческой недвижимостью рассказал Жулдыз Какенов, соучредитель и генеральный директор ТОО «Управляющая компания Marden Property». Его компания является стратегическим партнером и дочерней компанией Mercury Properties.

MARDEN PROPERTY В ЦИФРАХ:

С 2016 ГОДА КОЛИЧЕСТВО ПЛОЩАДЕЙ ПОД УПРАВЛЕНИЕМ КОМПАНИИ ВЫРОСЛО В 10 РАЗ – С 50 ДО 500 ТЫСЯЧ КВ. М.

ВЫРУЧКА ВЫРОСЛА С 400 МЛН ДО 3 МЛРД ТЕНГЕ В ГОД, ПЕРСОНАЛ – С 65 ДО 650 ЧЕЛОВЕК.

- **Клиентоориентированность.** В течение 13 лет мы успешно управляем крупными зданиями, сформировав опытную команду и эффективную модель property и facility менеджмента. Мы стремимся превосходить ожидания клиентов и всегда давать им больше, сокращая временные и денежные издержки. Мы знаем, чего хотят арендаторы и собственники зданий, и находим баланс.
- **Востребованность.** Благодаря правильной локации, концепции наших бизнес-центров и профессиональному управлению, мы эффективно заполняем объекты – на 95-100 %, заключаем долгосрочные договоры аренды

с ежегодной индексацией ставок, тем самым увеличивая стоимость активов.

- **Технологичность.** Мы достигли высокого уровня управления объектами за счет автоматизации процессов в ERP системе MARDEN365. Программа принимает электронные заявки через мобильное приложение от арендаторов по сервису, формирует плано-предупредительные работы, дает обратную связь от арендаторов, автоматизирует снабжение и арендные отношения.
- **Доверие.** У нас колоссальный опыт в обслуживании малых и крупных казахстанских компаний, международных корпораций. Нам доверяют

компания LG, Beiersdorf, Shell, NCOC, «Спортмастер», «Транстелеком», Tengri Bank, Chocofamily и другие.

- **Гибкие офисы.** Большие города активно развивают коворкинг пространства. В Алматы мы управляем, пожалуй, самым известным таким проектом – занимаемся сдачей в аренду, эксплуатацией, созданием комфортной среды в SmArt.Point. Это первый крупный коворкинг, ставший центром притяжения для талантливых, продвинутых и креативных молодых людей. Запуск SmArt.Point позволил повысить коммерческий потенциал всего бизнес-центра Almaty Towers, в котором он находится.

ПОЧЕМУ ВСЕ ДОРОГИ ВЕДУТ В ТРЦ, А ПОСЕТИТЕЛИ ТРЕБУЮТ «ХЛЕБА И ЗРЕЛИЩ»?



Галина Зкриева – генеральный директор ряда успешных торгово-развлекательных центров KeruenCity, Keruen и Baizaar, в равной степени принадлежащие компаниям ADD Capital и Mercury Properties, рассказывает о том, как трансформировать торгово-развлекательные комплексы, превращая их в центры притяжения для взрослых и детей.

- **Правильный баланс.** Десять лет назад ориентиром были арендаторы. Сейчас главная мотивация – эмоции. Раньше под развлечения отводилось 10 % площадей, сейчас мы доводим эту часть до 40 % и периодически корректируем список арендаторов развлекательного формата.
- **Лучшее – детям.** В комплексе для детей Keruen Park в KeruenCity аттракционы рассчитаны на развитие физических, социальных и интеллектуальных способностей. Это первый парк в Казахстане с европейским сертификатом по стандарту безопасности.
- **Эффективность.** Чтобы ТРЦ приносили прибыль, ими необходимо эффективно управлять. Чтобы понимать, что и как мы хотим делать, мы внедрили систему мониторинга, которая считает количество посетителей ТРЦ и объем продаж у арендаторов. Мы знаем, сколько людей к нам приходит ежедневно и какие бутики пользуются особенной популярностью. С отстающими магазинами работаем в усиленном режиме, поддерживаем их маркетинговыми мероприятиями по мере необходимости. Если работа не приносит плоды, то такие магазины рано или поздно закрываются, а их места занимают успешные

арендаторы с востребованной продукцией и услугами.

- **Программа лояльности.** В качестве дополнительного фактора мотивации и поощрения посетителей мы запускаем мобильное приложение, с помощью которого они могут накапливать бонусы. Приложение привлекательно тем, что пользователи могут рассчитывать бонусами в любом из торговых центров, находящихся в управлении нашей компании, – в их числе Keruen, KeruenCity в Нур-Султане и в Актобе, Baizaar Mall в Атырау и столичный Talan Gallery, открытие которого состоится этой осенью.
- **Галерея ТРЦ.** Важно диверсифицировать бизнес, добавляя в портфель ТРЦ разные концепции и ценовые категории. Так, наш холдинг взял в управление торговую галерею Talan Gallery, которая открывается 30 октября в комплексе Talan Towers. Talan Gallery станет единственным в столице домом для десятков мировых брендов категории «люкс» – в том числе Louis Vuitton, Gucci, Cartier, Valentino и другие. Несомненно, это место изменит представление жителей города о торговых центрах и станет одной из главных точек на модной и культурной карте Казахстана.

НА ЧТО ОБРАЩАЮТ ВНИМАНИЕ ТОРГОВЫЕ КОМПАНИИ ПЕРВЫМ ДЕЛОМ?



Любая торговая компания, которая выходит на новые рынки, первым делом ищет складские помещения. Склад – это центр, куда доставляются, где хранятся и откуда распределяются товары по торговым точкам. От качественно выстроенных складских процессов зависит, будет ли товар на полке вовремя, не придется ли в период повышенного спроса оставить покупателя без товара, или уничтожить товар, пришедший несвоевременно. Поэтому очень важно выбрать правильного партнера для ключевых операций. Таким партнером является ALG Company.

Генеральный директор ALG Company Балхаш Сагындыкова рассказала, как специалисты в сфере складской логистики влияют на успех компаний и экономику страны.

- **Операторские услуги.** Современный склад – это не только сдача в аренду, но и полный спектр услуг по складской обработке. Передача складских операций на аутсорсинг позволяет нашим партнерам отдать непрофильные функции профессионалам и сосредоточиться на продажах и маркетинге тем самым повысив эффективность бизнеса в целом.
- **Высокие стандарты.** Внедрение высоких стандартов обслуживания и качества, постоянное совершенствование процессов позволяет нам оставаться лидерами фармацевтической логистики Казахстана. Качество оказываемых услуг подтверждается сертификатом на соответствие международным стандартам качества GDP – Good Distribution Practice и длительным сотрудничеством с более чем 100 фармацевтическими компаниями в том числе мировыми лидерами отрасли – Sanofi, Ratiopharm, Takeda, Gedeon Richter, KRKA, Berlin Chemie и другие.
- **Бережное хранение.** Товары FMCG также «капризны» при хранении как и фармацевтика. Для отдельных категорий товара существуют различные требования по температуре, влажности и товарному соседству. На наших складах установлена автоматическая система мониторинга температуры и влажности, к примеру, я получаю SMS, если на складе температура изменится даже на один градус. Нашими партнерами в этом направлении являются дистрибьюторы Apple City Group с компанией

P&G, Alidi с компанией Mars, «Орими Трэйд» с маркой чая Greenfield.

- **Скорость обслуживания.** Наша система складского учета и собственная команда поддержки позволяют очень гибко подходить к требованиям клиента и находить уникальные решения для каждого партнера. В зависимости от их требований система позволяет автоматизировать процессы по синхронизации и обмену данными с учетными системами клиента. Одним из наиболее требовательных направлений складской обработки является модный ритейл. Одним из наших партнеров в этом направлении является Fashion Retail Group с брендами Calvin Klein и Tommy Hilfiger.
- **Транзитный потенциал.** На сегодняшний день в Центрально-Азиатском регионе слабо развита логистическая инфраструктура и европейским производителям фармацевтики приходится возить товар ограниченными партиями без возможности создания складских запасов, что существенно увеличивает себестоимость товара. Сегодня наша компания обеспечивает качественное хранение лекарственных средств, с соблюдением международных стандартов, и производит реэкспорт товара в страны Центральной Азии, такие как Киргизия и Узбекистан. В ближайших планах создание стоков и поставка товара в Туркменистан и Таджикистан. Это значит, что в одной фуле поставщик сможет отправить товар для Казахстана и других стран Центральной Азии.



MERCURY
properties

2019

Крупнейший инвестиционный холдинг в сегменте коммерческой недвижимости в Казахстане по общей площади объектов

807 000 кв. м

Общая площадь активов под управлением

33+ актива

Бизнес-центры, торгово-развлекательные центры, логистические комплексы и складские объекты

