ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ДЕЛОВЫХ ЦЕНТРОВ КРИТЕРИЯМ КЛИЕНТСКОГО ОФИСА

Подготовлено для:

Sminex

СОДЕРЖАНИЕ

- МЕТОДОЛОГИЯ 3
- ВЫВОДЫ 7
- ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ 11
  - Понятие клиентский офис 12
  - Критерии клиентского офиса 24
  - Оценка соответствия критериям исследуемых деловых центров 27

МЕТОДОЛОГИЯ

ПАРАМЕТРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель исследования:

- Этап 1: Проверить использование в позиционировании формулировки «клиентский деловой центр» и «клиентский офис».
- Этап 2: Выявить деловой центр, в наибольшей степени соответствующий критериям клиентского офиса.

- **Период исследования**: октябрь 2023 – февраль 2024

Задачи исследования:

- Выявить использование термина «клиентский офис в официальной коммуникации» БЦ, понять особенности позиционирования исследуемых БЦ;
- Определить понятие клиентский офис на основе открытых источников информации. Исследуемые сферы: финансовый рынок (банки и страховые компании), недвижимость, коммунальные услуги;
- Выделить критерии клиентского офиса;
- Определить соответствие ДЦ Твист требованиям клиентского офиса;
- Определить соответствие требованиям клиентского офиса других ДЦ;
- Определить ДЦ в наибольшей степени соответствующий требованиям клиентского офиса.

ПАРАМЕТРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЭТАПА 1

FACTORY OF MARKETING

Методология исследования:

- Кабинетное исследование;
- Исследуемые источники информации: официальные сайты исследуемых ДЦ.

Перечень исследуемых строящихся объектов:

Ключевые игроки категории, находящиеся в активной фазе строительства и продаже.

- Twist
- Stone Towers, B и C
- Stone Towers, D
- Stone Ленинский
- Stone Дмитровская
- Stone Савеловская
- Stone Ходынка
- Taller
- Эйлер

ПАРАМЕТРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Методология исследования:

- Кабинетное исследование;
- Исследуемые источники информации: официальные сайты исследуемых ДЦ, цифровые буклеты исследуемых бизнес центров.

Критерии отбора БЦ:

- БЦ на стадии строительства и продажи на момент января 2024;
- Класс А и В;
- Продаются отдельные площади, а не корпусы, этажи целиком;
- В пределах МКАД;
- В позиционировании используются клиентские офисы.

Перечень исследуемых строящихся объектов:

- Twist
- Stone Towers
- Taller
- Botanica
- iCity
- Эйлер
- Ostankino Business Park
- Lunar Module B
- QOOB: Корпус Q
- БЦ N’ICE TOWER
- Stone Ленинский: Башня L
- Stone Дмитровская
- Stone Ходынка: Башня H2

ВЫВОДЫ

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

- По состоянию на октябрь 2023 года термин «клиентский офис» не встречался только у Taller. Позиционирование «клиентский деловой центр» среди исследуемых БЦ использовалось только БЦ TWIST.
- В декабре 2023 года термины клиентский офис встречается у большего количества деловых центров.
- Среди строящихся БЦ, выставленных на продажу отдельными лотами, и использующих в позиционировании «клиентский офис»: Twist, Эйлер, Taller, Stone Towers, B и C, Stone Towers, D, Stone Ленинский, Stone Дмитровская, Stone Савеловская, Stone Ходынка.
- «Клиентский офис – это физическое место, где осуществляется очное обслуживание клиентов, включающее предоставление информации, консультаций по интересующим вопросам, заключение сделок, оформление продуктов, прием платежей и решение других потребностей клиентов компании».
- Выделенные критерии оценки клиентского офиса:
  - удобство расположения (близость к метро и ТТК)
  - удобство доступа
  - безопасность
  - доступ к точкам питания (рестораны, кафе, магазины)
- Наибольшему количеству выделенных параметров клиентского офиса соответствует деловой центр TWIST.

САММАРИ ПО ЭТАПУ 1

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕРМИНА «КЛИЕНТСКИЙ ОФИС»

	Термин «Клиентский офис»	Основные каналы коммуникации	Основная коммуникация	Использование формулировки «клиентский деловой центр»	Реклама
Twist	Да	Официальный сайт и контекстная реклама	Премиальный клиентский деловой центр TWIST Специально создан для **комфортного размещения клиентских офисов.** Исключительная транспортная доступность. **Виден издалека**.	Да	Клиентские офисы от 195м² с террасами у метро. TWIST — прогрессивный деловой центр. Выгодная рассрочка: 6% годовых · м. "Савёловская". 42 клиентских офиса. Доходность от 14,5% в год
Эйлер	Да	Официальный сайт	Премиальный бизнес-центр класса А. Расположение: в престижном «зеленом» районе Филёвского парка в шаговой доступности от метро. Окружение: действующие ЖК бизнес-класса, прямой выход на новую благоустроенную набережную и рядом Москва-Сити. Удобная транспортная доступность	Нет	-
Taller	Нет	Официальный сайт, телеграм канал, контекстная реклама (телеграм и браузер)	Мы создаем TALLER — бизнес-пространство А класса принципиально новой формации. Это единая система, которая **делает достижимым то, что раньше было недоступно нашим клиентам**. Центр притяжения крупного бизнеса. TALLER находится на пересечении транспортных потоков. Вся территория TALLER адаптирована для продуктивной работы (высокоскоростной Wi-Fi).	Нет	Деловой центр TALLER на Павелецкой. TALLER - офисы класса А на Павелецкой от 26,9 млн рублей. Реализация по ДДУ. Продажа офисов и ритейла от 62 м2 в деловом кластере на Павелецкой. Собственный дата-центр Панорамные окна. Потолки до 4 м. Сдача в 2024 г.
Stone Towers, B и C	Да	Официальный сайт, телеграм-канал, контекстная реклама	Премиальный бизнес-центр. Офисный девелопер №1 по рейтингу РБК 2023. Выгодные инвестиции. Близость к метро. Широкий выбор офисов. Работы ведутся в строгом соответствии с графиком. Преимущества STONE - Архитектура, Функциональные планировки, Современные инженерные системы, Инфраструктура, Благоустройство, Паркинг. Инвестиции со STONE: выгодно, надежно и удобно. Сохраните сбережения в ликвидной премиальной недвижимости. Инвестируйте выгодно в ликвидную недвижимость. **Офис не сковывает, а вдохновляет.**	Нет	Старт продаж! От 285 000 руб./м² с возмещением НДС. От 14,4 млн руб. Премиум-класс у метро. Первый взнос 10% - от 2,6 млн руб. Рассрочка 0%. Отложенный платеж - июль 2024г. · 1 минута от м. "ЦСКА". Парк Ходынское поле. Готовность 2027 г.. Инвестиции в класс А Stone Ленинский от 2,7 млн. руб., первый взнос 10% Stone Ходынка для бизнеса и инвестиций от 26 млн. руб., метро ЦСКА - 1 минута
Stone Towers, D	Нет				
Stone Ленинский	Да				
Stone Дмитровская	Да				
Stone Савеловская	Да				
Stone Ходынка	Нет				

САММАРИ ПО ЭТАПУ 2:

СООТВЕТСТВИЕ КРИТЕРИЯМ КЛИЕНТСКОГО ОФИСА

ДЦ / Критерии	Удобное расположение			Безбарьерный доступ в здание	Безопасность: видеонаблюдение, охрана	Обеспеченность точками питания: площадь ритейла на каждые 100 м² (м²)
	«+» - идти от метро меньше 10 минут	Расположение относительно съездов / близости к центру	Расстояние до ТТК			
Twist	+	+	97 м	+	+	27,1
Stone Towers	+	+	160 м	+	+	3,7
Taller	+	+	2 км	-	+	9,3
Botanica	+	-	6 км	-	+	н/д
iCity	+	+	70 м	-	+	7,1
Эйлер	-	+	1 км	-	+	38,5
Ostankino Business Park	+	+	2,4 км	-	+	н/д
Lunar Module B	+	+	900 м	н/д	+	5,6
QOOB: Корпус Q	+	+	5,4 км		+	3,1
БЦ N'ICE TOWER	+	+	1,2 км	н/д	+ / н/д	2,9
Stone Ленинский: Башня L	+	+	370 м	-	+	7
Stone Дмитровская	+	+	1,9 км	-	+	2,9
Stone Ходынка: Башня H2	+	+	1,6 км	-	+	2

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

ПОНЯТИЕ КЛИЕНТСКИЙ ОФИС

ЧАСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕРМИНА «КЛИЕНТСКИЙ ОФИС»

В поисковых системах Яндекс термин «клиентский офис» встречается нечасто. В месяц около 6 000 запросов. Наиболее часто запросы на поисковых системах, связанные с понятием «клиентский офис», имеют отношение компаниям, предоставляющим коммунальные услуги.

Статистика запросов в месяц:

- «клиентский офис мосэнергосбыт» - запрошен 2296 раз за последний месяц
- «клиентский офис еирц» - 725 раз,
- «россети клиентские офисы» – 545 раз.

Таким образом, можно сказать, что термин «клиентский офис» имеет устойчивые ассоциации с офисом обслуживания клиентов на рынке жилищно-коммунальных услуг. Особенно сильны ассоциации с такими компаниями, как «МосЭнергоСбыт», «Россеть» и «ЕИРЦ».

ПОНЯТИЕ «КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РАЗНЫХ РЫНКАХ

АО «Мосэнергосбыт» определяет «Клиентский офис», как «центр очного обслуживания клиентов», ООО «Северная сбытовая компания» – как «подразделение/функциональный блок Общества, осуществляющий очное обслуживание клиентов».
В открытых источниках информации на рынке недвижимости «клиентский офис» упоминается как нечто большее, чем офис продаж,, а место максимально комфортного пребывания для клиента с целью решения своих потребностей. В качестве преимуществ клиентского офиса называются диджитал-панель (наглядность демонстрации продукта), приватные переговорные (комфорт ведения переговоров), детская игровая зона.

Несмотря на специфику задач клиентских офисов в разных секторах бизнеса, их объединяет общее функциональное назначение – обслуживание клиентов.

- **В сфере коммунальных услуг** сотрудники клиентского офиса предоставляют посетителям информацию о тарифах, принимают платежи за услуги, решают возникающие вопросы и проблемы, оформляют льготы и т.д.
- **В сфере недвижимости** клиентский офис предоставляет информацию о продаже и аренде недвижимости, помогает подобрать решение, занимается оформлением сделки и т.д.
- **В финансовой сфере** (банки и страховые компании) клиентский офис предоставляет услуги по открытию и закрытию счетов, оформлению кредитов, страховых полисов и т.д.

https://pandia.ru/text/78/224/68723.php
https://sevesk.ru/upload/standart_kachestva_obslujivania_ooo_ssk.pdf
https://m.ok.ru/group/59303206584359/topic/155534376445991?st.dmod=LAYER

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» В СЕКТОРЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

МосЭнергоСбыт

«С адресами и графиком работы клиентских офисов ООО «МосОблЕИРЦ», осуществляющего очное обслуживание населения на территории Московской области, можно ознакомиться здесь». Пример использования - Клиентский офис «Академический».

«На территории Москвы **"Мосэнергосбыт"** располагает более чем 20 клиентскими офисами для обслуживания граждан. В офисах можно разрешать недоразумения, связанные с электроснабжением, оформлять льготы, получать консультацию по возникающим проблемам»

ПАО "Россети Московский регион"

Из информации на сайте понятно, что в клиентский офис можно приехать в рабочие часы по живой электронной очереди или по предварительной записи.

«Центральный клиентский офис, Адрес: г. Москва, ул. Вавилова, д. 7Б. Время приёма: пн.- сб. 9:00 - 20:00 (без перерыва на обед)
Среднее время ожидания в очереди, минуты: 18».

«Уважаемые клиенты! Очное обслуживание клиентов осуществляется в порядке живой электронной очереди. Для вашего удобства очное обслуживание клиентов ПАО «Россети Московский регион» также возможно по предварительной записи.»

ЕИРЦ

Обеспечение возможности очного консультирования граждан Санкт-Петербурга по всем начислениям и услугам в «режиме одного окна» в современных клиентских офисах вне зависимости от района проживания.

МосЭнергоСбыт, https://www.mosenergosbyt.ru/common/about/structure/regions/
https://mosenergoinform.ru/mosenergosbit/mosenergosbit.htm
ПАО "Россети Московский регион", https://utp.rossetimr.ru/points/cok

ЕИРЦ, https://eirc.spb.ru/company/about/

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РЫНКЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (1/4)

На официальных сайтах банков редко упоминают понятие «клиентский офис», чаще упоминается сторонними компаниями в отношении компаний данного сектора.

Бюро Снег (бюро по проектированию и ремонту коммерческих интерьеров) о «Юниаструм Банк»:
Клиентский офис компании «Юниаструм Банк» Мы взяли за основу главного, повторяющегося мотива интерьера банка «Юниаструм» пластику закругленного угла нового логотипа компании. Эта пластика — плавность линий, появилась в перегородках, элементах мерчендайзинга, информационных стойках, светильниках, клиентских столах.

Бюро Снег (бюро по проектированию и ремонту коммерческих интерьеров) о «Зенит»:
Клиентский офис банка «Зенит» - Концепция проекта, по требованию Заказчика, должна была отталкиваться от общего оформления торгового цента «Водный». Интерьер отделения банка должен был гармонично вписываться в интерьер торгового центра. Поэтому основой концепции проекта стала «водная тема», в которую хорошо вписались фирменные цвета Банка «Зенит» — бирюзовый и серый.

Райффайзен Банк
«Клиентские офисы и филиалы Райффайзен Банка будут работать по следующему графику: …30 декабря — офисы (работающие по субботам) обсуживают клиентов по стандартному графику субботнего дня»

Бизнес парк Румянцево, https://bprum.ru/pavilions/ofis-1-m-etaze-4510-kvm
О ГК Инград, https://www.gdeetotdom.ru/news/2044012-2018-06-15-gk-ingrad-otkryila-novyij-klientskij-ofis-v-zhk-novoe-medvedkovo/
Райффайзен Банк, https://www.raiffeisen.ru/about/press/news/201931/

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РЫНКЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (2/4)

РоссельхозБанк

«В Великом Новгороде состоялось открытие нового клиентского офиса Россельхозбанка. Офис продаж РСХБ расположился по адресу улица Псковская, д.13.

Современный и комфортабельный офис Банка соответствует высоким стандартам банковского сервиса и готов предоставлять полный комплекс банковских услуг жителям крупного спального района Великого Новгород. В перечне доступных в новом офисе для физических и юридических лиц услуг: вклады, кредиты, переводы, обмен и продажа валюты, покупка монет и обслуживание валютных счетов. В специальной зоне самообслуживания можно произвести необходимые банковские операции в формате 24/7.

Как отметил директор Новгородского регионального филиала АО «Россельхозбанк» Андрей Козин, новый офис расширяет территориальную доступность банка, делая банковские услуги более комфортными. Профессиональные менеджеры помогут определиться с выбором продукта для частных лиц, а представителей бизнеса ждет особый персонализированный подход»

РЕСО Страхование

«В 2012 году агентом высшей категории Юлией Кристофор был открыт первый клиентский офис будущей Дирекции продаж РЕСО-29 на пр. Энгельса,18 … Также 2017 год положил начало проекту по расширению сети клиентских офисов Дирекции продаж РЕСО 29 в Санкт-Петербурге и Ленинградской области»

РоссельхозБанк, https://old.rshb.ru/news/415698/
РЕСО Страхование, https://reso-insurance.ru/o-kompanii/istoriya/

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РЫНКЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (3/4)

ЗАО «Банк Русский Стандарт» публикации от 2011 года.

«ЗАО «Банк Русский Стандарт» продолжает расширение сети клиентского обслуживания. 15 декабря в Москве открылся новый клиентский офис по адресу: Митинская ул., д.36 стр.2. Офис находится в 60 метрах от станции метро «Митино», на первом этаже торгового центра «Ковчег». Это тридцать первый офис Банка в столице. Офис обслуживает клиентов каждый день с понедельника по воскресенье с 9 до 21 часа; 24 часа в сутки работает зона банкоматов и автоматического приема платежей. В новом офисе Банка Русский Стандарт клиенты могут оформить кредит, кредитную карту, оплатить задолженность, открыть или пополнить депозит по привлекательным ставкам, оформить уникальные продукты Банка Русский Стандарт: многофункциональный продукт «Банк в кармане», удобный универсальный подарок «Подарочная карта», карту для оплаты покупок в интернете Виртуальная карта. Кроме традиционных банковских услуг клиенты банка Русский Стандарт могут оформить в новом офисе популярные страховые продукты «Моя любимая квартира», «Осторожно, Дети!» и «Первая помощь», оплатить услуги ЖКХ без комиссий, осуществить денежный перевод родным и близким»

….Земляной Вал, д.27, стр.1. Клиентский офис «Курский» расположен на внешней стороне Садового кольца, рядом с ТРЦ «Атриум», Курским вокзалом, в шаговой доступности от станции метро «Курская». Это тридцать второй офис клиентского обслуживания Банка в Москве. Новый офис работает ежедневно, без выходных с 09:00 до 21:00. Здесь клиенты могут оформить депозитные продукты, кредитные карты, многофункциональную карту «Банк в кармане», открыть счет, получить кредит наличными и купить «Подарочную карту». Кроме того, в клиентском офисе «Курский» можно оформить ряд страховых продуктов»

ЗАО «Банк Русский Стандарт», https://www.rsb.ru/press-center/publications/2011/1066-bank-russkiy-standart-otkryl-novyy-ofis-klientskogo-obsluzhivaniya-v-mitino/
https://www.rsb.ru/press-center/publications/2011/1067-bank-russkiy-standart-otkryl-novyy-ofis-klientskogo-obsluzhivaniya-kurskiy/

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РЫНКЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (4/4)

О клиентском офисе ПСБ на сайте Officenext.ru:
«Представленный проект – новый флагманский клиентский офис банка. … Отделение органично соединяет возможности безбарьерного обслуживания клиентов, трансформируемое пространство и экологичный дизайн, энергосберегающие и цифровые технологии, формируя уникальный пользовательский опыт»

О клиентском офисе ПСБ, https://www.officenext.ru

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ (1/3)

На официальных сайтах и сторонними компаниями редко упоминается понятие «клиентский офис».

Бизнес парк Румянцево
Клиентский офис на 1-м этаже - 451,0 кв.м.
«ЛОТ: Корпус Г, 1Г, 451 м2, 1 ЭТАЖ. ОСВОБОДИТСЯ 31.12.2023 Клиентский офис с ОТДЕЛЬНЫМ ВХОДОМ/ЗОНОЙ РАЗГРУЗКИ от собственника в крупнейшем бизнес-парке на юго-западе Москвы! Компания СЕРВИС МЕНЕДЖМЕНТ-Р предлагает клиентский офис в аренду площадью 451 м2 в Бизнес Парке Румянцево. Помещение идеально подойдет под офис-склад, клиентский офис, ПВЗ. Функциональная планировка пространства, высокие потолки 2,7 - 3,3 м (до перекрытия). Офис оборудован приточно-вытяжной системой вентиляции, спринклерной системой, системой пожаротушения и оповещения.
Выбор помещений разного назначения: для текущей деятельности компании, клиентский офис»
«Клиентский офис более ориентирован на прием посетителей, чем обычный офис»

Гдеэтотдом.ру о ГК Инград : ГК Инград открыла новый клиентский офис в ЖК Новое Медведково
«Группа компаний Инград открыла новый офис продаж жилого квартала Новое Медведково, который расположен по адресу: г. Мытищи, Проспект Астрахова, ст. 8.
Современное двухэтажное здание площадью 330 кв. м построено и оформлено в единой стилистике всех офисов продаж девелопера. Панорамное остекление и двухсветное пространство обеспечивает хорошую инсоляцию, а входная группа на уровне земли создает безбарьерную среду для посетителей с маленькими детьми на колясках и маломобильных групп населения. Велосипедисты могут оставить свой транспорт на велопарковке, расположенной на прилегающей к офису территории»

Бизнес парк Румянцево, https://bprum.ru/pavilions/ofis-1-m-etaze-4510-kvm
О ГК Инград, https://www.gdeetotdom.ru/news/2044012-2018-06-15-gk-ingrad-otkryila-novyij-klientskij-ofis-v-zhk-novoe-medvedkovo/

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ (2/3)

- Согласно проведенному в октябре 2023 исследованию среди изучаемых деловых центров Twist, Stone Towers, B, C, D, Stone Ленинский, Stone Дмитровская, Stone Савеловская, Stone Ходынка, Taller, Эйлер термин «клиентский офис» не встречается только у Taller.
- Позиционирование «клиентский деловой центр» не используется исследуемыми бизнес центрами.
- Более подробные результаты исследования см. на слайде 22.

«КЛИЕНТСКИЙ ОФИС» НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ (3/3)

	Термин «Клиентский офис»	Основные каналы коммуникации	Основная коммуникация	Использование формулировки «клиентский деловой центр»	Реклама
Twist	Да	Официальный сайт и контекстная реклама	Премиальный клиентский деловой центр TWIST Специально создан для **комфортного размещения клиентских офисов.** Исключительная транспортная доступность. **Виден издалека**.	Да	Клиентские офисы от 195м² с террасами у метро. TWIST — прогрессивный деловой центр. Выгодная рассрочка: 6% годовых · м. "Савёловская". 42 клиентских офиса. Доходность от 14,5% в год
Эйлер	Да	Официальный сайт	Премиальный бизнес-центр класса А. Расположение: в престижном «зеленом» районе Филёвского парка в шаговой доступности от метро. Окружение: действующие ЖК бизнес-класса, прямой выход на новую благоустроенную набережную и рядом Москва-Сити. Удобная транспортная доступность	Нет	-
Taller	Нет	Официальный сайт, телеграм канал, контекстная реклама (телеграм и браузер)	Мы создаем TALLER — бизнес-пространство А класса принципиально новой формации. Это единая система, которая **делает достижимым то, что раньше было недоступно нашим клиентам**. Центр притяжения крупного бизнеса. TALLER находится на пересечении транспортных потоков. Вся территория TALLER адаптирована для продуктивной работы (высокоскоростной Wi-Fi).	Нет	Деловой центр TALLER на Павелецкой. TALLER - офисы класса А на Павелецкой от 26,9 млн рублей. Реализация по ДДУ. Продажа офисов и ритейла от 62 м2 в деловом кластере на Павелецкой. Собственный дата-центр Панорамные окна. Потолки до 4 м. Сдача в 2024 г.
Stone Towers, B и C	Да	Официальный сайт, телеграм-канал, контекстная реклама	Премиальный бизнес-центр. Офисный девелопер №1 по рейтингу РБК 2023. Выгодные инвестиции. Близость к метро. Широкий выбор офисов. Работы ведутся в строгом соответствии с графиком. Преимущества STONE - Архитектура, Функциональные планировки, Современные инженерные системы, Инфраструктура, Благоустройство, Паркинг. Инвестиции со STONE: выгодно, надежно и удобно. Сохраните сбережения в ликвидной премиальной недвижимости. Инвестируйте выгодно в ликвидную недвижимость. **Офис не сковывает, а вдохновляет.**	Нет	Старт продаж! От 285 000 руб./м² с возмещением НДС. От 14,4 млн руб. Премиум-класс у метро. Первый взнос 10% - от 2,6 млн руб. Рассрочка 0%. Отложенный платеж - июль 2024г. · 1 минута от м. "ЦСКА". Парк Ходынское поле. Готовность 2027 г.. Инвестиции в класс А Stone Ленинский от 2,7 млн. руб., первый взнос 10% Stone Ходынка для бизнеса и инвестиций от 26 млн. руб., метро ЦСКА - 1 минута
Stone Towers, D	Нет				
Stone Ленинский	Да				
Stone Дмитровская	Да				
Stone Савеловская	Да				
Stone Ходынка	Нет				

Согласно кабинетному исследованию, проведенному в октябре 2023

ОПРЕДЕЛЕНИЕ «КЛИЕНТСКОГО ОФИСА»

На основе вышесказанного предлагаем следующее определение «клиентского офиса»:

«Клиентский офис – это физическое место, где осуществляется очное обслуживание клиентов, включающее предоставление информации, консультаций по интересующим вопросам, заключение сделок, оформление продуктов, прием платежей и решение других потребностей клиентов компании».

КРИТЕРИИ КЛИЕНТСКОГО ОФИСА

КРИТЕРИИ ВЫДЕЛЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ФОИСА

Единые требования, предъявляемые к клиентскому офису, не выявлены. При формировании критериев мы ориентировались на те преимущества и требования, которые упоминаются к «клиентским офисам» в сферах коммунальных услуг, финансов и недвижимости, а также экспертно исходя из их основного предназначения – обслуживания клиентов.

РАССМАТРИВАЕМЫЕ НАМИ КРИТЕРИИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ СРАВНЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ЦЕНТРОВ:

1. удобство расположения
2. удобство навигации внутри
3. удобство доступа
4. безопасность
5. доступ к точкам питания (рестораны, кафе, магазины)

Для целей сравнения принимается информация, присутствующая на момент исследования на официальном сайте или в цифровом буклете. При отсутствии, деловой центр исключается из оценки по данному параметру.

КОНКРЕТИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ

С целью единого подхода для сравнения исследуемых бизнес центров указанным критериям применяем указанные выше критерии.

1. Удобство расположения считаем как кратчайшее расстояние от ближайшей станции метро / к основным транспортным узлам – третьему транспортному кольцу.
2. Наличие навигации внутри здания – указателей либо иных систем, облегчающих посетителям поиск необходимого офиса.
3. Удобство доступа – под ними предполагаем наличие беспрепятственного доступа в бизнес центр для посетителей. Система предварительного заказа пропусков, например, существенно усложняет доступ – замедляет проходимость.
4. Безопасность – системы видеонаблюдения в общих зонах, наличие круглосуточной охраны.
5. Под доступом к точкам питания мы понимаем наличие инфраструктуры для посетителей, а именно кафе, ресторанов, супермаркетов. С целью сравнения считается удельный показатель – количество квадратных метров ритейла внутри здания на 100 квадратных метров площади здания, сдаваемой в аренду.

ОЦЕНКА ДЕЛОВЫХ ЦЕНТРОВ

СРАВНЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ЦЕНТРОВ ПО КРИТЕРИЯМ КЛИЕНТСКОГО ОФИСА

- По удобству расположения среди исследуемых строящихся бизнес центров лидируют iCity и Twist как самые близко расположенные к станциям метро и ТТК.
- По удобству доступа выделяются Twist и Stone Towers: отсутствие турникетов, система бесконтактного доступа. Twist выделяется наличием свободного входя для гостей. У остальных БЦ присутствуют турникеты, требуется оформление пропуска.
- Показатель безопасности выполняется во всех исследуемых строящихся бизнес центрах, кроме БЦ N’ICE TOWER, у него отсутствует информация об охране.
- По показателю обеспеченности точками питания лидируют Эйлер и Twist со значительным отрывом от остальных бизнес центров.
- По итогам совокупной оценки Twist демонстрирует соответствие наибольшему количеству критериев клиентского офиса.

СРАВНЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ЦЕНТРОВ ПО КРИТЕРИЯМ

ДЦ / Критерии	Удобное расположение			Безбарьерный доступ в здание	Безопасность: видеонаблюдение, охрана	Обеспеченность точками питания: площадь ритейла на каждые 100 м² (м²)
	«+» - идти от метро меньше 10 минут	Расположение относительно съездов / близости к центру	Расстояние до ТТК			
Twist	+	+	97 м	+	+	27,1
Stone Towers	+	+	160 м	+	+	3,7
Taller	+	+	2 км	-	+	9,3
Botanica	+	-	6 км	-	+	н/д
iCity	+	+	70 м	-	+	7,1
Эйлер	-	+	1 км	-	+	38,5
Ostankino Business Park	+	+	2,4 км	-	+	н/д
Lunar Module B	+	+	900 м	н/д	+	5,6
QOOB: Корпус Q	+	+	5,4 км		+	3,1
БЦ N'ICE TOWER	+	+	1,2 км	н/д	+ / н/д	2,9
Stone Ленинский: Башня L	+	+	370 м	-	+	7
Stone Дмитровская	+	+	1,9 км	-	+	2,9
Stone Ходынка: Башня H2	+	+	1,6 км	-	+	2

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ