

СКАТЕРТЬЮ ДОРОГА

✓ Последние три года офисный рынок Москвы и Санкт-Петербурга провел под разными знаками: под знаком диктата арендатора, под знаком падения арендных ставок, а еще под знаком переездов. Наиболее резкий рост спроса на услуги по проведению переездов произошел в 2011 году, что достаточно сильно изменило и структуру спроса, и отношение компаний к этому тяжелому, но необходимому процессу.



Оксана Самборская

ЗАЧЕМ ЕДЕМ

На профессиональный взгляд специалиста по мувингу – Михаила Колпакова, руководителя отдела развития компании «Деликатный переезд», в 2009 году переезды компаний были связаны с прекращением деятельности некоторых подразделений, съездом отделений и головной компании или перемещением в офис «поменьше и подальше от центра». В 2010 году арендные ставки начали снижаться, у компаний появилась возможность за те же деньги арендовать офис просторнее или ближе к центру города. В 2011–2012 годах обозначилась тенденция к объединению – это характерно

для крупных компаний, чьи отделения и подразделения съезжаются под одну крышу; произошли объединения-слияния компаний (например, объединение юридических фирм «ЕПАМ» и Magisters). Также в 2011 – начале 2012 года компании почувствовали себя увереннее, теперь их переезды в большей степени связаны с улучшением условий, перемещением в новые, современные, комфортабельные бизнес-центры. Кроме удобств новые БЦ имеют определенный статус, поэтому арендовать офис в них – престижно. «Бизнес у арендатора может активно расти, может меняться его финансовое состояние, а вместе с ним и его предпочтения – и то, что вполне устраивало год назад, может не удо-

влетворять сегодня», – согласен с коллегой Роман Иваницкий, заместитель генерального директора Megapolis Property Management.

«Миграцию» компаний в 2011 году Михаил Колпаков объясняет не только тем, что заканчиваются договоры аренды, но и оживлением в сегменте офисной недвижимости после кризиса в целом: «Во-первых, 2011 год показал достаточно высокий уровень поглощения офисных помещений, что, естественно, отражается и на уровне спроса на услуги мувинговых компаний. Во-вторых, именно в 2011 году мы столкнулись с отложенным спросом на наши услуги, т. е. те компании, которые собирались переезжать, но из-за финансового кризиса этот процесс приостановили, в прошлом году начали менять помещения на более просторные и комфортабельные. В-третьих, только в прошлом году многие компании перестали сокращать издержки по дополнительным услугам. Что касается структуры спроса, здесь можно отметить значительное увеличение количества переездов компаний размером от 100 и более рабочих мест (к слову, также значительно увеличилось и число переездов частных лиц)». Что касается прогнозов в части «кочевой» активности компаний, однозначных оценок давать пока никто не рискует. Профессионалы говорят лишь о том, что, с одной стороны, придется принимать во внимание глобальную экономическую нестабильность и замедление темпов строительства офисной недвижимости, с другой – учитывать рост доли расходов на услуги в общей структуре трат компаний и повышение деловой активности в целом. Скорее всего, даже если в ближайшие несколько лет компании не станут заметно наращивать свою «переездную активность», без работы специалисты по мувингу вряд ли останутся.

С КЕМ ЕДЕМ

Вне зависимости от причин, толкающих компании на переезд, можно выделить три очевидных пути осуществления их планов. Путь первый: все от и до сделать самостоятельно, задействовав внутренние резервы, т. е. своих сотрудников. В модернизированном варианте этот путь выглядит как наем «частников», не имеющих к профессиональному мувингу никакого отношения. «Два-три года назад мы столкнулись с тем, что наши корпоративные клиенты нанимали непрофессиональные компании, просто “частников”, отдавая себе отчет, к каким последствиям это приведет. Но из-за сокращения бюджетов они просто не могли привлекать мувинговые компании», – вспоминает г-н Колпаков. Понятно, что это не самый грамотный путь, плохо предсказуемый как по затратам, так и по результатам.

И все же, по оценке менеджеров по локальным переездам Ace International Moving, доля профессио-

нальных игроков рынка устойчиво растет: 40–45% всех переездов в Москве уже осуществляется при участии специализированных компаний.

Путь второй: напрямую обратиться в мувинговую компанию и «спихнуть» на ее плечи все заботы. Тем более что, как напоминают в Ace International Moving, основной сферой приложения усилий для профессиональных муверов в России является именно корпоративный сегмент. Клиенты мувинговых компаний в большинстве своем – это крупные иностранные компании, которые традиционно привыкли работать только цивилизованным и официальным путем. Частные клиенты тоже занимают определенный процент, но это, опять же, по большей части иностранные граждане, которые уже имели опыт привлечения муверов для перевозки своих вещей. Соответственно, мувинговые услуги – вариант, идеально подходящий тем компаниям, которые все точно про себя знают и могут «поделиться» этим знанием с «мувинг-троллями». «Чтобы быстро и качественно организовать офисный переезд, нужно четко понимать: куда едем, когда едем (график), что везем (перечень имущества), бюджет на переезд, – делится тонкостями профессии Михаил Колпаков. – Для того чтобы составить четкий план переезда и предоставить заказчику смету, компании-перевозчику важно знать, во-первых, новый адрес компании и условия помещения: подъезд к зданию, этажность, наличие лифтов, лестницы, ширину коридоров и т. д. Нужно также определиться с графиком проведения работ: за сколько дней необходимо осуществить переезд, в какие часы можно проводить работы (дневные или вечерние часы, выходные дни), в какой последовательности будет вывозиться и завозиться на новое место имущество, в каком порядке будет осуществляться расстановка мебели (какие кабинеты/отделы в первую очередь). Не менее важно составить подробный перечень перевозимого имущества с точными характеристиками: размеры и материал мебели (сборная мебель или цельная/клееная, наличие стеклянных поверхностей), наличие тяжелых предметов, сейфов, металлических шкафов. Без знания этих деталей расчет стоимости переезда и график проведения работ будут некорректны и очень приблизительны».

Мувинг (от англ. moving – «движение») – профессиональные услуги по организации процесса перевозки и хранения вещей в период переезда (из квартиры в квартиру, из офиса в офис и т. п.)

Роман Иваницкий обращает внимание еще на несколько крайне важных деталей: «В самом начале, получив заявку, мувинговая компания отправляет оценщика. После этого составляется договор, в котором фиксируется общая стоимость работ, и далее она не меняется во время переезда.

45%

всех переездов в Москве осуществляется при участии мувинговых компаний



Форс-мажорные ситуации устраняются за счет перевозчика, и в идеале мувинговая компания должна быть способна оперативно решить нестандартную ситуацию, без участия заказчика и не нарушая сроки договора. Помимо основных работ по перевозке предоставляются дополнительные услуги по подключению-отключению бытовой техники, креплению полок и шкафчиков, сборке-разборке мебели и т. п.».

Но даже слепо следующие корпоративной этике профессионалы признают: не все мувинговые компании способны быстро и в то же время качественно организовать переезд – для переезда крупной структуры нужны серьезные производственные ресурсы. Поэтому заказчику при выборе перевозчика рекомендуется запрашивать информацию по проведенным крупным проектам и рекомендательные письма. Как отмечает г-н Иваницкий, сегодня на рынке можно найти мувинговые компании, способные предложить качественный сервис. Но таких немного: в Москве около 10, в Петербурге в два раза меньше, в региональных центрах если найдется одна-две – уже хорошо. Эти компании известны на рынке, и они дорожат своей репутацией, продумывая все детали. «Приметы» профессиональной мувинговой компании – это не только единая фирменная одежда с логотипом, хотя это тоже приятно и немаловажно. Также качественный переезд – это, помимо перевозки в срок и без происшествий, стандарты упаковки, уровень обслуживания, ответственность за результат и сохранность техники, мебели и разного рода мелочей. Мувинговая компания несет

материальную ответственность за проводимые работы (см. «Цена вопроса»).

И, наконец, третий, вроде бы очевидный, но, как выяснилось, нечастый вариант: обратиться за помощью в управляющую компанию бизнес-центра (либо по своему нынешнему адресу, либо по будущему). Увы, как подчеркивает Андрей Филиппов, директор по маркетингу и продажам компании Colliers International FM, такая услуга пока скорее исключение на рынке, чем правило: «С одной стороны, управляющие компании довольно редко предлагают ее, с другой – арендаторы, в своем большинстве, даже не подозревают, что могут прибегнуть к помощи УК в вопросе организации переезда, и не обращаются к ним с таким запросом».

«Наши заказчики иногда просят нас включить услугу по выбору компании-перевозчика в список прочих услуг, когда мы выполняем управление офисными отделками, – делится опытом Станислав Бирюлин, руководитель проектов отдела управления строительством CBRE. – Как правило, компания не зарабатывает на этом, но однозначно облегчает работу заказчика. Например, это хорошая услуга для тех международных компаний, у которых нет ответственного хозяйственника в данном городе». Однако, по словам г-на Бирюлина, услуга не особенно востребована: «В CBRE всего несколько раз проводили тендер по выбору мувера для клиентов или просто давали координаты компаний-перевозчиков представителям заказчика (офис-менеджерам), и они уже сами выбирали лучшую компанию. Для того чтобы грамотно спланировать переезд, нужно знать компанию изнутри. И лучше офис-менеджера компании этого никто не знает, поэтому и обращаются с такой просьбой к сторонним УК крайне редко. Из личного опыта могу сказать, что только пару раз разрабатывал логистику переезда, а так максимально, что мы делали в рамках своей работы, – подписание акта КС-11 (акт приемки законченного строительством объекта. – Примеч. ред.), получение исполнительной документации и согласований. Для УК это не основной бизнес, а скорее любезность по отношению к клиенту».

«Сейчас мувинговые компании готовы выполнить любую просьбу, но за отдельную плату. Сегодня сотрудник даже может не убирать ничего со своего стола, мувинговые ком-



пани запакут даже личные вещи и доставят все в сохранности, но мы эту услугу не заказывали, так как все-таки это privacy... Все сотрудники сами упаковывали вещи в коробки, подписывали их – и это единственное, что было необходимо сделать, – делится опытом переезда Жанна Тихая, помощник руководителя по административным вопросам компании Megapolis Property Management. – Переезд нашей компании проходил в новогодние праздники. В эти дни пришлось выйти на работу только помощнику руководителя по административным вопросам, чтобы показать, куда нужно ставить мебель и технику, и контролировать процесс. И на пару дней раньше вышел IT-менеджер, чтобы все подключить. Так что наш переезд на ритме работы компании не отразился».

КАЖУЩАЯСЯ ПРОСТОТА

Правда, тут возникает вопрос: что именно подразумевать под переездом? Если исключительно «ничего не разбить по дороге и разложить все на “старые новые” места» – это, конечно, в мувинговые компании. Однако УК смотрят на задачу под другим углом. «С профессиональной точки зрения, понятие переезда гораздо шире, чем просто упаковка, погрузка, перевозка мебели и т. д., – считает Андрей Филиппов. – Переезд начинается с обсуждения целей, которые преследует арендатор, решившийся на смену офиса: увеличение площадей в связи с расширением штата компании, необходимость переменить расположение офиса в связи с особенностями бизнеса (поближе к производству, складам или, наоборот, переезд в центр) и т. д.

Под поставленные цели УК разрабатывает ряд рекомендаций, которые предлагает учесть арендатору при поиске новых площадей. Если помещение уже выбрано, наши специалисты разрабатывают проекты планировки офиса: как расположить кабинеты, где и как установить перегородки, мебель и проч. И здесь основное внимание уделяется не только и не столько

каким-то дизайнерским нюансам, сколько тем моментам, которые напрямую влияют на “качество жизни” в офисе.

Как показывает практика, одной из самых частых претензий арендаторов являются жалобы на ненадлежащий температурный режим в помещении и плохую вентиляцию. Вместе с тем анализ этой проблемы показывает, что причиной духоты в помещении является не плохая работа инженерных систем, а неправильная планировка офиса, в результате которой возникают искусственно созданные препятствия, не позволяющие надлежащим образом вентилировать помещение. Не говоря уж о том, что кабинеты из соображений экономии часто просто переполнены: там, где по нормам, которые оговорены СНиПами и на которые опирались при установке инженерных систем, должно сидеть 5 человек, нередко размещаются 7–10 человек. Разрабатывая планировку арендуемых площадей, специалисты учитывают такие проблемы заранее и предлагают решения, позволяющие избежать их, при этом максимально учитывая и пожелания заказчика. Управляющая компания берет на себя и генеральную уборку помещений после строительных работ, которую нужно провести перед переездом. Мувинговые компании этим вопросом тоже не занимаются. Словом, их обычно нанимают, когда задачи простые. Когда же задачи сложные, например, оснащение офиса, размещение сотрудников и т. д. – тут уже нужны услуги project management».

Правда, простыми самим муверам их задачи не кажутся. Как рассказывает Михаил Колпаков, «даже в современных бизнес-центрах не все продумано с точки зрения доставки имущества и осуществления переезда. Удобных бизнес-центров довольно много. Навскидку могу назвать “Сити Дел”, “Сильвер Сити”, “Аврора Бизнес Парк”, “Саммит”, “Метрополис”, “Мерседес-Бенц Плаза”. Неудобство бизнес-центров в основном заключается в непредусмотренном подъезде автотранспорта к входу: заезжать можно



Личный опыт



Лада Сюткина,
региональный директор
по персоналу
и общим вопросам
Colliers International

– Любой переезд – это всегда стресс, очень много изменений происходит одновременно: само здание еще непривычное, другая инфраструктура, другой маршрут до офиса, кому-то обязательно будет менее удобно добираться до офиса... Все это, безусловно, влияет на людей. Мы постарались сделать этот процесс менее болезненным для сотрудников. Очень важно людям как минимум за два-три месяца давать информацию о новом офисе, о том, что находится рядом, где можно будет поесть, где парковаться, где ближайшие банки, химчистки, спортклубы и т. д. Получается, что вы заранее знакомите людей с новым местом, даете время к нему привыкнуть и даже уже за что-то полюбить. У нас, например, среди всего прочего, в непосредственной близости от нового офиса находится «Аптекарский огород». Это ботанический сад МГУ, можно сказать, зеленая «жемчужина» в центре Москвы. Мы написали людям об этом и купили в качестве новогоднего подарка каждому сотруднику годовой абонемент в этот парк. Стоимость для компании каждого абонента относительно невысокая, всего 2 тыс. рублей, но благодаря этому многие сотрудники уже говорили о новом офисе с предвкушением. Кстати, постоянная коммуникация очень важна и в первые недели после переезда: поскольку возникает огромное количество вопросов, важно своевременно собирать все жалобы, сложности, бытовые проблемы, чтобы максимально быстро их решать.

только на подземную парковку, обычно с высотой въезда до 2,3 м (только маленькие машины вроде «ГАЗели»). В результате компания-перевозчик подвозит к бизнес-центру имущество на больших машинах, потом перегружает в маленькие, и уже эти машины заезжают на парковку. Это существенно усложняет переезд, увеличивает стоимость и время работ.

Также к неудобствам бизнес-центра можно отнести отсутствие единого сквозного лифта через все этажи. Например, один лифт поднимается только до 2-го этажа, далее в другом холле расположен лифт, перемещающийся со 2-го по N-ый этаж. При осуществлении переезда приходится грузить имущество в первый лифт, на 2-м этаже выгружать, переносить на руках или тележках в другой холл, опять загружать в лифт, подниматься на нужный этаж и опять выгружать. Снова существенное увеличение времени и сложности работ, а значит, увеличение стоимости и длительности переезда. Третья распространенная сложность – длинные коридоры, по которым необходимо пронести имущество на руках».



Бывают сложности и во взаимоотношениях с заказчиком: «Даже при тщательном планировании процесса в ходе самого переезда могут возникнуть непредвиденные ситуации. Заказчику нужно настроиться на совместную работу по организации переезда с мувинговой компанией – только так можно организовать переезд максимально качественно», – утверждает Михаил Колпаков (см. «Проблемы переезда»).

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

От теоретических рассуждений перейдем к практическому опыту тех, кто собирается переезжать в ближайшем будущем либо совершил переезд в недалеком прошлом и готов поде-



Проблемы переезда

1. Не закончены ремонтные работы в новом офисе.

Если на новом месте часть помещений не готова к работе, компании-перевозчику просто некуда будет расставлять привозимую мебель и вещи. Есть несколько выходов из подобной ситуации, но любой из них ведет к увеличению сроков и стоимости проведения работ. Первый вариант – задействовать для временного хранения имущества свободные помещения заказчика. Однако чаще всего помещения, арендуемые компанией, распределены, свободных площадей или нет совсем, или их недостаточно для хранения мебели.

Второй вариант – отвезти имущество для временного хранения на склад мувинговой компании, где оно может храниться столько времени, сколько нужно, – мувинговые компании организуют хранение на любой срок от 1 дня. Этот вариант увеличит общую стоимость работ по переезду на стоимость перевозки имущества на склад, хранения его там и повторную перевозку на адрес.

Третий вариант: если речь идет о небольшом промежутке времени, имущество может быть оставлено в кузовах автомобилей. Машины при этом пломбируются и оставляются на охраняемой стоянке бизнес-центра компании-заказчика.

2. Запрет на пользование лифтом.

Мы сталкивались с ситуацией, когда бизнес-центр, из которого выезжает компания-заказчик, внезапно запре-

щает компании пользоваться лифтом для осуществления вывоза имущества. Если договориться не удастся, переезд усложняется наличием поэтажных работ и иногда пронесами по длинным и узким коридорам. В этом случае может не хватить запланированных ресурсов (людей, технических приспособлений и проч.), значительно увеличится время переезда, пострадает график проведения работ.

3. Сложности с парковкой на старом/новом адресах, блокирование машин.

Для осуществления погрузки/выгрузки имущества желательно обеспечить подъезд машины максимально близко к входу в здание. Мы всегда предупреждаем об этом заказчика, однако возникают ситуации, когда он забывает об этом побеспокоиться. В этом случае автомобиль паркуется на расстоянии от входа, специалистам приходится дополнительно переносить имущество от машины к входу в здание, чаще всего на руках.

Еще одна проблема с транспортом – это заблокированные проезды. В случае, если проезд к зданию заблокирован, владельца автомобиля не удастся найти и это продолжается длительное время, мы вынуждены вызывать ГИБДД и эвакуатор для освобождения проезда.

(Из опыта компании «Деликатный переезд»)

литься еще свежими воспоминаниями. Jones Lang LaSalle – одна из компаний, которая ныне готовится к переезду (он намечен на лето этого года); весь процесс подготовки нового офиса и переезда сопровождает ее дочерняя структура Tetris Solutions. Вот что рассказывает Эндрю Шерлок, глава Tetris Solutions в России: «Tetris Solutions ответственна за весь процесс подготовки офиса, включая разработку дизайна, его строительство, далее – организацию процесса переезда и установку мебели и оборудования в новом офисе. Процесс переезда зависит от того, идет ли компания в новый офис с имеющейся мебелью и IT-оборудованием. В случае “полного” переезда главный вопрос – это время: необходимо четко просчитать все этапы, чтобы не было простоев.

Если мебель поставляется новая, переезд становится более простым процессом, который в большинстве своем связан с перемещением в новый офис компьютеров, вещей сотрудников, документов и архивов в случае необходимости. Стоимость переезда напрямую зависит от количества оборудования, которое нужно доставить в новый офис, и обычно считается в целом, потому что сложно выделить самую затратную часть. Однако думаю, что наиболее дорогим является перевоз компьютеров и оборудования серверной комнаты. Их перемещение должно осуществляться с особой осторожностью, так как в случае поломки замена такого оборудования выльется в еще большие затраты».

Еще один крупный игрок рынка, которого в ближайшем будущем ждет переезд, – компания Ernst & Young. «Наша компания расширяется в существующем бизнес-центре “Аврора Бизнес Парк”, процесс будет происходить поэтапно и будет совмещен с капитальным ремонтом площадей, ныне занимаемых нашей компанией. При этом одновременно мы планируем перевозить до 200 сотрудников, – отмечает Анна Андреева, административный директор компании Ernst & Young B.V. – Все переезды мы проводим в выходные или праздничные дни, чтобы это не влияло на работу сотрудников и компании в целом. При таких объемах и весьма сжатых сроках появляется необходимость привлечения профессиональных мувинговых компаний. Непосредственно организацией переезда в целом и всеми внутренними согласованиями занимается наш административный отдел.

С учетом специфики нашей компании, переезды внутри офиса происходят из года в год, и у наших коллег достаточно большой опыт в организации данных процессов». При этом, по мнению Ольги Архангельской, партнера компании Ernst & Young, руководителя группы по оказанию услуг компаниям сектора недвижимости, инфраструктуры и государственных учреждений в СНГ, «если переезд хорошо подготовлен и продуман, это уже более 50% успеха. И нестабильности работы офиса легко можно избежать, уделив достаточное внимание подготовке и логистике».



Цена вопроса

Переезд офиса может осуществляться с мебелью или без нее, с архивами или без и т. д. Поэтому, по мнению мувинговых компаний, стоимость переезда офиса может значительно колебаться (в зависимости от задачи).

Примеры:

1. «Легкий» переезд 160 рабочих мест (личные вещи сотрудников, мебель не крупная, не потребовалось разбирать) – 530 тыс. рублей.
2. «Сложный» переезд 110 рабочих мест (личные вещи сотрудников, сложная мебель: габаритная, угловая, на время переезда пришлось полностью разобрать) – 910 тыс. рублей.
3. Переезд 150 рабочих мест, растянутый во времени по просьбе заказчика (две недели, этапами по 15–20 рабочих мест ежедневно), – 1,2 млн рублей.
4. Переезд 180 рабочих мест (личные вещи сотрудников и мебель) – 970 тыс. рублей.
5. Переезд без мебели (личные вещи сотрудников, оргтехника, документация) на 650 рабочих мест – 1,1 млн рублей.
6. Переезд 500 рабочих мест (личные вещи сотрудников и мебель), растянутый во времени по просьбе заказчика, – 2,19 млн рублей.

Приведены данные мувинговых компаний. В результате разброс по стоимости перевозки 1 рабочего места – от 1,5 тыс. до 9 тыс. рублей.

BILFINGER BERGER
Facility Services

HSG zander

**Brilliant Property
& Facility Management**

+7(495) 229 95 50
www.hsgzander.ru

