



АТОМЭНЕРГОСБЫТ

РОСАТОМ

Руководство

архитектурно-планировочных решений и единого стиля
оформления Центров обслуживания клиентов
(ЦОК) АО «Атомэнергосбыт» в регионах присутствия.

Задачи Руководства

Задачи Руководства – сформировать единый и целостный стиль оформления, а также организации пространства Центров обслуживания клиентов АО «Атомэнергосбыт (далее – ЦОК).

Создать фирменный образ ЦОК во всех регионах, который органично объединит название компании, позиционирование, стратегию и ценности Госкорпорации «Росатом», а также повысит доверие потребителей.



АТОМЭНЕРГОСБЫТ

РОСАТОМ

Основные элементы фирменного стиля

Логотип

Логотип является главным визуальным идентификатором организации, позволяет добиться формирования целостного восприятия бренда аудиторией. Комбинированный товарный знак образован лентой Мебиуса и и шрифтовым блоком (надпись в русскоязычном логотипе – РОСАТОМ, в англоязычном – ROSATOM). Лента, внешняя сторона которой представляет собой окружность, поделена на три сектора – разделителями служат три тонкие белые линии, разрезающие ленту поперек. В центре белого пространства внутри ленты находится маленький шар. Шар и лента выполнены в синем цвете с теневыми переходами так, что в различных местах логотипа цвет может варьироваться от темно-синего до голубого.

В вертикально ориентированной версии логотипа под лентой находится надпись в русскоязычном логотипе – РОСАТОМ (в англоязычном – ROSATOM), выполненная прописными символами серого цвета. В горизонтальной версии надпись размещается справа от фирменного знака.

Главный символизм фирменного знака – лента Мебиуса, характеризующая движение, развитие, динамичность, цикличность жизни, и шар, помещенный во внутреннем пространстве ленты, символизирующий атомное ядро. Логотип раскрывает сферу интересов и деятельности российской атомной отрасли, передает динамику и одновременно устойчивость процессов. Гамма синих цветов передает ощущение уверенности, чистоты.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ. Цели и ценности бренда

1. ТИПОВЫЕ ФОРМАТЫ подразделений ЦОК

2. ЗОНИРОВАНИЕ

2.1. Основные характеристики функциональные зоны.

2.2. Базовые принципы и правила зонирования

2.2.1. Примеры зонирования Флагманского подразделения (огурцы)

2.2.2. Примеры зонирования Базовых подразделений (тип 1 и тип 2) огурцы

2.2.3. Примеры зонирования расширенных подразделений (огурцы)

2.2.4. Примеры зонирования подразделений самообслуживания (огурцы)

3. ПЛАНИРОВОЧНЫЕ РЕШЕНИЯ И КОМПЛЕКТАЦИЯ ОТДЕЛЕНИЙ

Слайд 1:

Название зоны

Описание зоны (краткое)

План зоны (варианты)

Таблица элементов и комплектации

Слайд 2: таблица материалов, мебели и освещения

Слайд 3: Визуализация зоны

Слайд 4: Отличительные особенности флагманского подразделения от базовых подразделений

4. ОФОРМЛЕНИЕ

4.1. Навигация: уровни навигации

4.2. Учрежденческие таблички: правила размещения

4.3. Графические элементы: паттерны, панно

4.4. Фотобанк, постеры, картины

4.5. Принципы фито-дизайна подразделений

4.6. Таблица ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ И ВОЗМОЖНЫХ элементов в зависимости от типового формата подразделения.

5. ФАСАДЫ

5.1. Базовый формат: дневной вид, ночной вид

5.2. Формат тип 1

5.3. Формат тип 2

5.4. Формат тип 3

Введение

Цели и ценности бренда

Стратегические цели:

1. Повышение доли на международных рынках.
2. Снижение себестоимости продукции и сроков протекания процессов.
3. Новые продукты для российского и международных рынков.

Ценности АО «АтомЭнергоСбыт» соответствуют ценностям Госкорпорации «Росатом»:

«На шаг впереди» | Мы стремимся быть лидером на глобальных рынках. Мы всегда на шаг впереди в технологиях, знаниях и качествах наших сотрудников.

Мы предвидим, что будет завтра, и готовы к этому сегодня.

Мы постоянно развиваемся и учимся. Каждый день мы стараемся работать лучше, чем вчера.

«Эффективность» | Мы всегда находим наилучшие варианты решения задач.

Мы эффективны во всем, что мы делаем. При выполнении поставленных целей мы максимально рационально используем ресурсы компании и постоянно совершенствуем рабочие процессы.

Нет препятствий, которые могут помешать нам находить самые эффективные решения.

«Уважение» | Мы с уважением относимся к нашим заказчикам, партнерам и поставщикам.

Мы всегда внимательно слушаем и слышим друг друга вне зависимости от занимаемых должностей и места работы.

Мы уважаем историю и традиции отрасли. Достижения прошлого вдохновляют нас на новые победы.

«Ответственность за результат» | Каждый из нас несет личную ответственность за результат своей работы и качество своего труда перед государством, отраслью, коллегами и заказчиками.

В работе мы предъявляем к себе самые высокие требования. Оцениваются не затраченные усилия, а достигнутый результат. Успешный результат – основа для наших новых достижений.

«Единая команда» | Мы все – «Росатом». У нас общие цели. Работа в команде единомышленников позволяет достигать уникальных результатов. Вместе мы сильнее и можем добиваться самых высоких целей.

Успехи сотрудников – успехи компании.

«Безопасность» | Безопасность – наивысший приоритет. В нашей работе мы в первую очередь обеспечиваем полную безопасность людей и окружающей среды. В безопасности нет мелочей – мы знаем правила безопасности и выполняем их, пресекая нарушения.

ТИПОВЫЕ ФОРМАТЫ подразделений ЦОК

Формат подразделения – это взаимосвязанная совокупность основных параметров организации подразделения ЦОК, определяющая его внешний вид, внутреннюю конфигурацию и осуществление всех видов процессов.

Ключевыми параметрами, во многом определяющими формат ЦОК, являются размер помещения, кол-во штатных сотрудников, обслуживающих ЦОК, наличие функциональных зон и перечень продуктов и услуг, адресованный определенным сегментам клиентов.

Типовые форматы подразделений

- Головные офисы в областных центрах
- ЦОК с количеством сотрудников на очном обслуживании от 5 человек и более
- ЦОК с количеством сотрудников на очном обслуживании менее 5 человек

Тип 1 - Головные офисы: Курск, Мурманск, Смоленск, Тверь

Тип 2 и Тип 3 определяются по таблице.

Таблица 1 определения типа/формата ЦОК

Наименование зоны	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Примечание
	Головной ЦОК	5 и > человек	< 5 человек	
ФРОНТ-ОФИС				
входная группа	да	да	да	
зона ожидания	да	да	да	
информационная зона	да	да	да	
торговая зона	да	да	да	
зона обслуживания	да	да	да	
зона хранения (зона специалиста)	нет	да	да	
Электронная /очередь	да	нет	нет	
детский уголок	да	да	да	
кассовое обслуживание	да	да	да	
цифровая зона	да	нет	нет	
зона банкоматов	да	нет	нет	
санузел	да	нет	нет	
БЭК-ОФИС				
кабинет руководителя	да	да	да	
кабинеты специалистов	да	да	да	
переговорная комната	нет	нет	нет	
зона приема пищи	да	нет	да	
санузел	да	да	да	
коридор	да	да	да	
архивная/складская зона	да	да	да	

Зонирование. Обзор

Задача данного раздела - систематизировать и описать базовые принципы и правила зонирования ЦОК во всех типах подразделений.

Все ЦОК представлены помещениями разной конфигурации площадей и этажности, со своими архитектурными особенностями и ограничениями.

Одной из главных задач – достижения единообразия всех ЦОК является обеспечение единых правил организации и планирования помещения и повышение эффективности обслуживания клиентов за счет понятного/комфортного расположения зон обслуживания (Фронт-офиса).

Для достижения этой цели необходимо придерживаться принципов размещения зон в рамках выбранного типа формата ЦОК, изложенных в данном разделе.

Следует отметить, что представленные в данном разделе схемы расположения зон подразделений ЦОК каждого формата изучены ранее и сопоставлены с типовыми путями следования клиентов различных сегментов и различными сценариями потребительского поведения. Поэтому представленные принципы зонирования приведены в соответствии с бизнес-моделью каждого формата и оптимальны с точки зрения удобства посещения ЦОК клиентами с разными потребностями.

Планирование размещения мебели, оборудования, устройств самообслуживания и т.д., наполняющих ту или иную зону - следующий шаг, после определения расположения зон в отделении ЦОК выбранного типа.

[Дополнить планы с зонированием](#)

Зонирование.

Основные характеристики функциональных зон

Входная группа (зона встречи клиентов):

Предназначена для организации встречи клиента, определения его потребностей в целях дальнейшего его направления в соответствующую зону обслуживания.

Зона ожидания:

Предназначена для организации комфортного ожидания клиентами обслуживания. Должна быть расположена сразу за зоной встречи клиентов. Между зоной ожидания и зоной обслуживания должно быть предусмотрено свободное пространство, обеспечивающее конфиденциальность обслуживания.

Информационная зона:

Предназначена для информирования клиентов как об услугах предоставляемых ЦОК, так и о правилах заполнения и предоставления документов. Зона должна быть расположена недалеко от зоны обслуживания и быть обеспечена столом и стульями, информационной доской, а также примерами заполнения форм и бланков.

Торговая зона:

Предназначена для организации продаж продукции (электротовары, счетчики и другое). Между торговой зоной и зоной обслуживания должно быть предусмотрено свободное пространство, обеспечивающее конфиденциальность обслуживания. Торговая зона должна быть оснащена стендами и/или стеклянными витринами, оформленными в едином фирменном стиле и конфигурации.

Зона обслуживания:

Зона обслуживания размещена таким образом, чтобы поток клиентов, посещающих ЦОК, был отделен зоной ожидания либо свободным пространством. Это обеспечит больший комфорт и конфиденциальность обслуживания. Зоны обслуживания юридических и физических лиц располагаются, по возможности, обособлено. Зона обслуживания, по возможности, должна примыкать к служебной зоне (Бэк-офис), чтобы обеспечивать персоналу на этих рабочих местах легкий доступ к расположенным там помещениям. Должна примыкать к кассовой зоне таким образом, чтобы можно было беспрепятственно осуществлять передачу ценностей и документов (через лоток кассовой кабины).

Зона приема платежей/касса:

Должна примыкать к зоне обслуживания. Кассовые кабины (если их несколько) должны, по возможности, размещаться единым блоком с выходом в общий закассовый коридор. По возможности следует избегать размещение Кассовой зоны рядом с Зоной встречи клиентов, так как при входе массивные кассовые кабины искажают ощущение открытости пространства.

Электронная очередь:

Аппараты с электронной очередью всегда располагаются при входе в ЦОК - либо сразу в Зоне встречи клиентов, либо при входе непосредственно в Зону обслуживания.

Зона хранения (зона специалиста): Зона хранения всегда расположена в непосредственной близости к рабочим местам специалистов по обслуживанию физических или юридических лиц. Она оснащена стандартными шкафами хранения и/или высокими выдвижными ящиками.

Детская зона:

Предназначен для организации досуга детей клиентов, ожидающих обслуживания. Должна примыкать к Зоне ожидания, чтобы дети всегда находились в поле зрения родителей. Должна быть максимально удалена от зоны обслуживания, Торговой зоны, где могут быть стеклянные витрины, а также от встречи клиентов.

Цифровая зона. Зона самообслуживания клиентов.

Предназначена для предоставления клиентам интернет-услуг и услуг устройств самообслуживания в режиме работы подразделения ЦОК. Располагается, по возможности, при входе в подразделение либо. Оснащена информационными стендами и/или мультимедийным панно.

Зона самообслуживания. Банкоматы и Электронная очередь (ЭО): как правило зона расположена сразу при входе в подразделение.

Зона кофе-поинт: присутствует только в Тип 1 и Типе 2

Санузел (для посетителей).

Базовые принципы зонирования (для всех типов ЦОК)

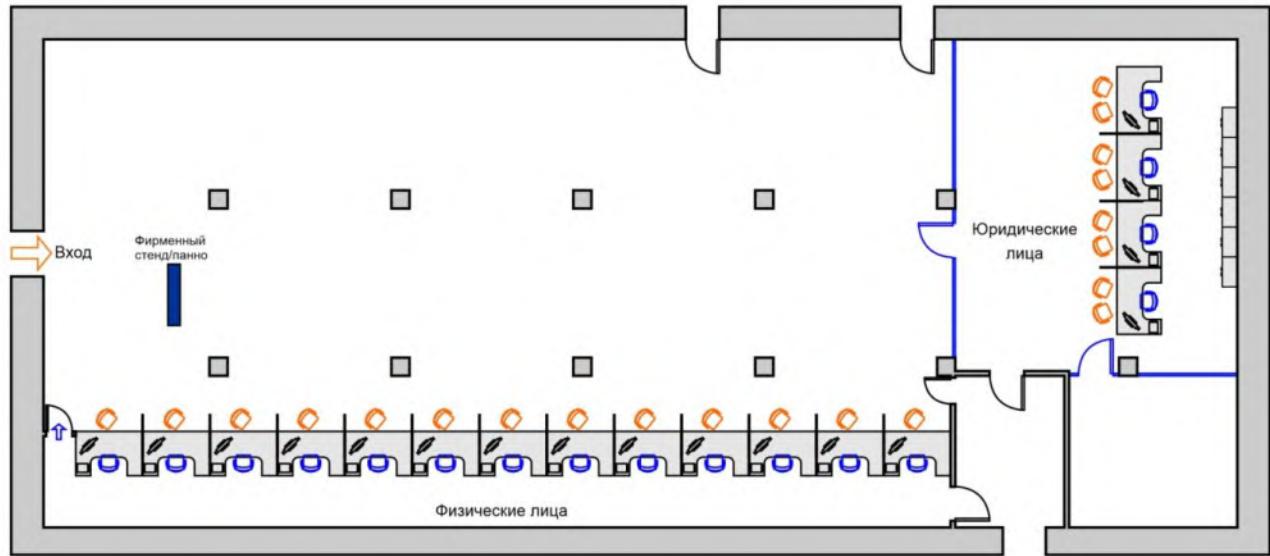
Приступая к планированию внутреннего пространства ЦОК, обратитесь к данному Руководству, в нем будут перечислены основные характеристики ЦОК (Таблица 1), все функциональные зоны и число сотрудников, обслуживающих ЦОК.

В таблице Раздела ____ вы сможете определить типовой формат своего подразделения.

Описание этапов разработки планировки подразделения на этой странице шаг за шагом показывают общий подход к планированию идеализированного подразделения.

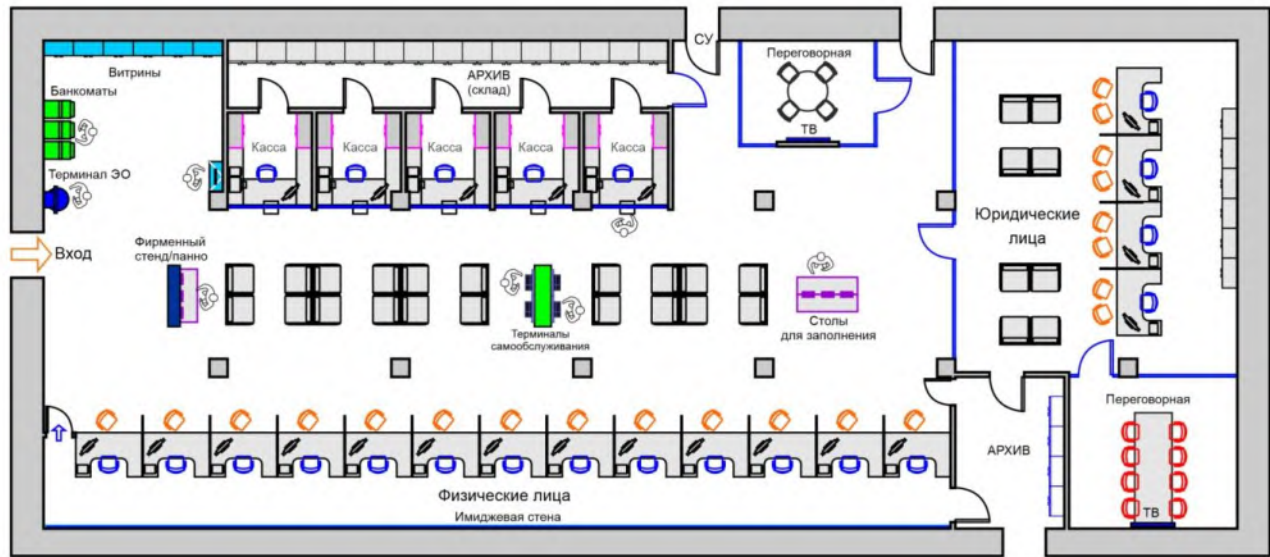
Опираясь на данный подход, следует оптимизировать размещение функциональных зон ясным и удобным образом, с целью упростить навигацию в подразделении.

Заменить планы

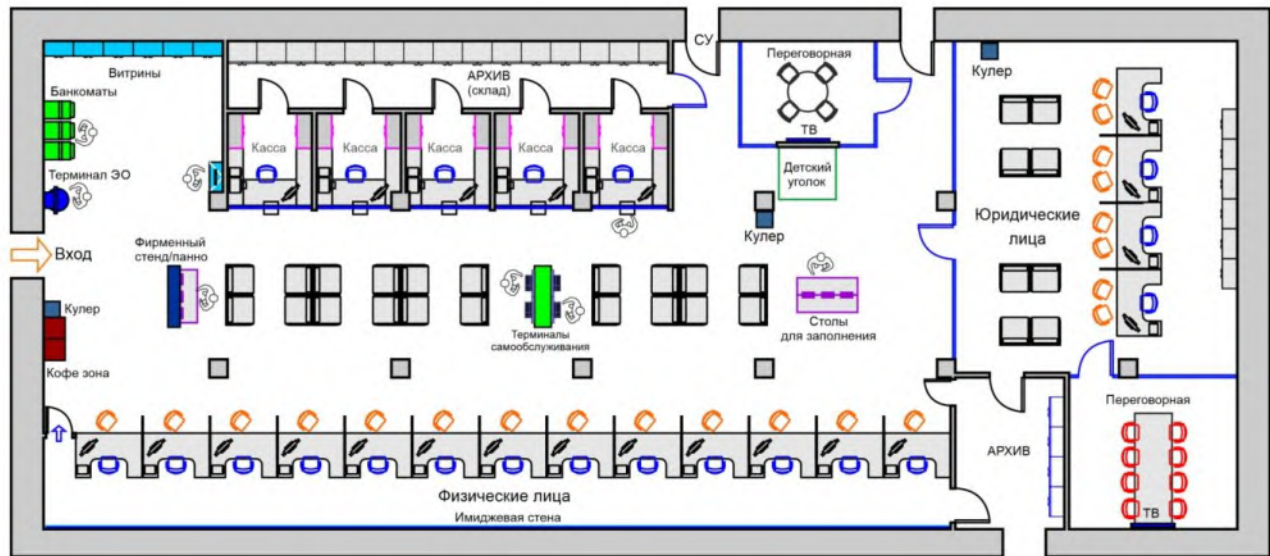


Этап планирования 1 - входная группа/зона встреч

Этап планирования 2 - зона обслуживания юридических лиц, зона ожидания, зона обслуживания физических лиц



Этап планирования 3 - транзакции – зона приема платежей/касса, терминалы самообслуживания



Этап планирования 4 - вспомогательные зоны: банкоматы, терминал ЭО, торговая зона, мини кофе-зона (опционально), детский уголок, санузел (опционально).

Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК



1. Тип 1. Подстанции ЦОК



1. Тип 1. Головной ЦОК

В РАБОТЕ - переговорная

Головной ЦОК Пути движения клиентов.

Приведенная здесь схема зонирования дает представление о размещении основных зон в подразделениях Типа 1.

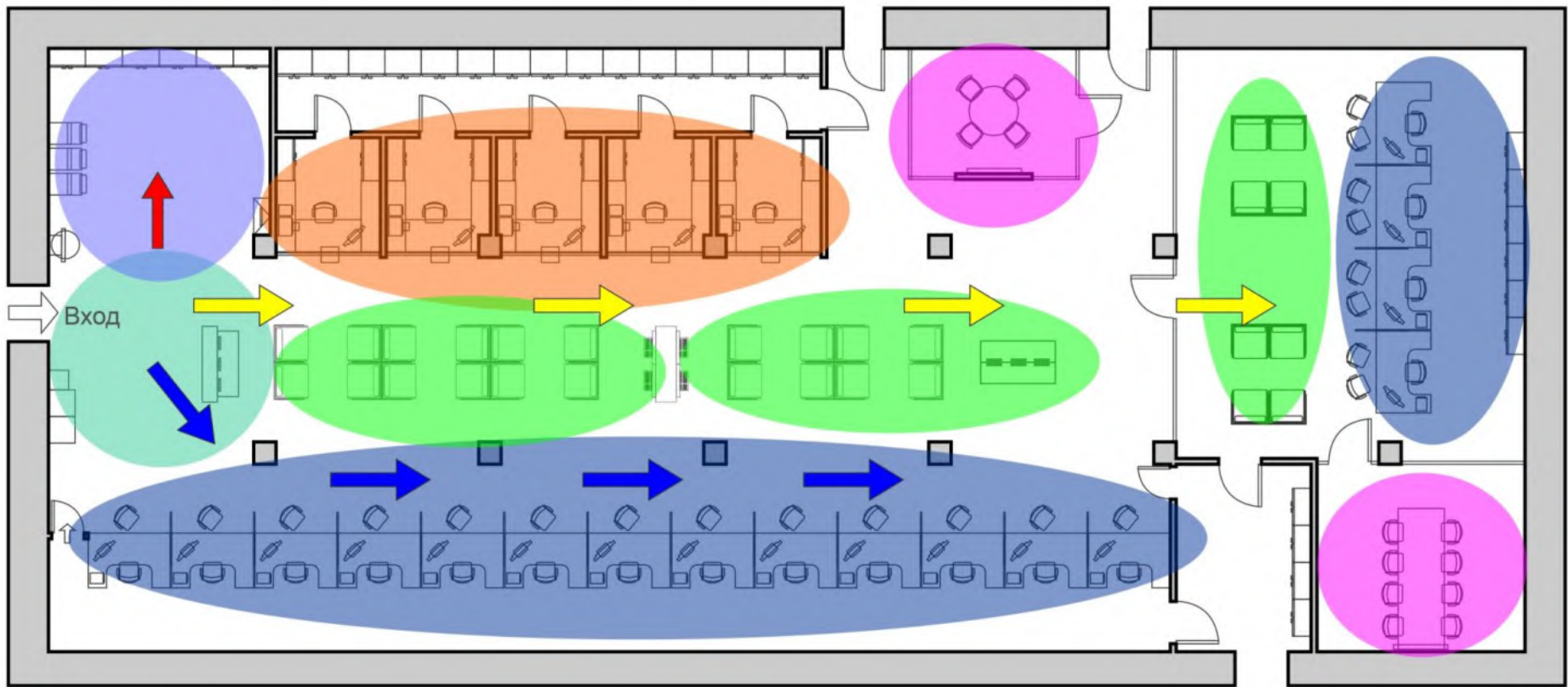
Подобная планировка позволяет клиенту интуитивно почувствовать устройство подразделения и сориентироваться, начиная с зоны входа. В этом помогут талон электронной очереди или сотрудник (по возможности), который проводит в зону предоставления нужной клиенту услуги.

На схеме изображены три основных пути движения клиентов:

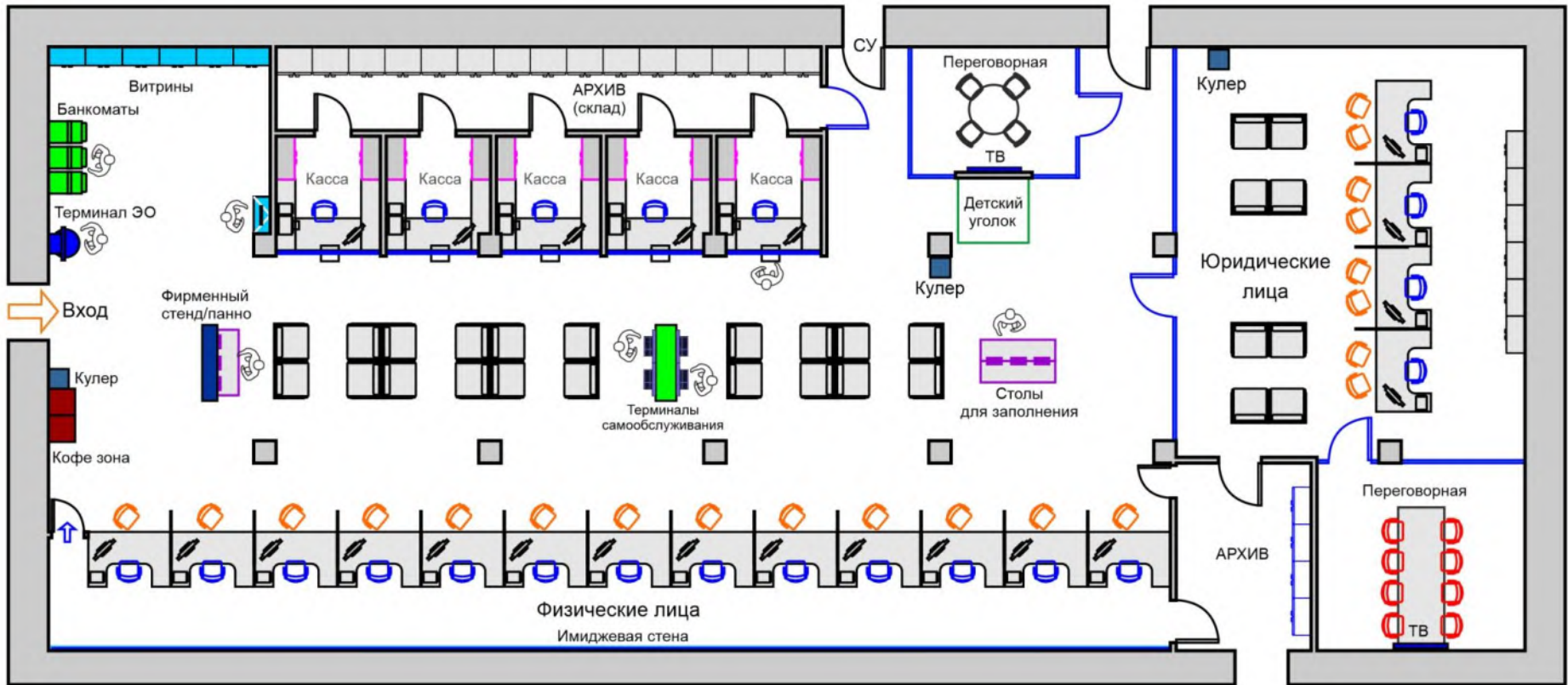
- Экспресс-услуги:** клиенту необходимы исключительно услуги самообслуживания – быстрые услуги через банкомат или электронный терминал. Либо воспользоваться услугами зоны продаж.

- Обслуживание физических лиц** – Клиент на входе берет талон электронной очереди и следует в зону ожидания, если все специалисты заняты. Из зоны ожидания клиент проходит в зону обслуживания физических лиц. После получения необходимых консультаций клиент проходит в зону приема платежей (кассы) по тому же талону электронной очереди.

- Обслуживание юридических лиц** – Клиент на входе берет талон электронной очереди и проходит в зону ожидания для юридических лиц. Зона обслуживания юридических лиц отделена стеклянной перегородкой от зоны обслуживания физических лиц. Это позволяет разграничить потоки клиентов и оказать услуги юридическим лицам в более камерной обстановке. После получения необходимых консультаций клиент проходит в зону приема платежей (кассы) по тому же талону электронной очереди. При необходимости клиент - юридическое лицо может воспользоваться переговорной, расположенной в основной зоне обслуживания клиентов.



- Входная зона
- Зона обслуживания Физических и Юридических лиц
- Кассовая зона
- Зона ожидания
- Зона торговли
- Переговорная зона



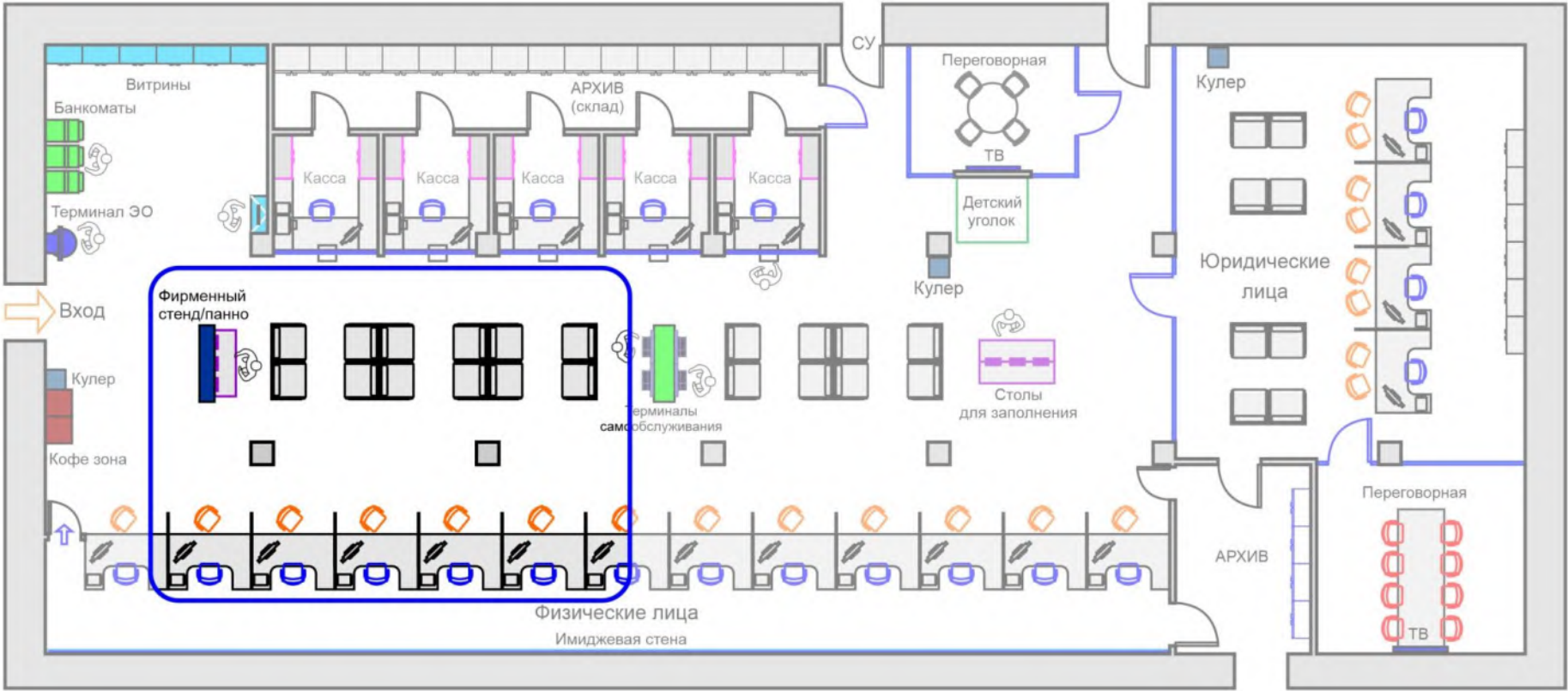
1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.1 Общие требования

Все перечисленные в данном разделе элементы оформления и отделки должны быть обязательно применены во флагманском формате.

Замена элементов на иные формы допускается в случаях архитектурных и конструктивных особенностей здания/помещения при условии согласования предлагаемых вариантов замены элементов с центральным офисом АО «Атомэнергосбыт»



Фирменный стенд с фирменной символикой или навигацией

Линейный встраиваемый светильник по всей длине потолка в зоне рабочих мест специалистов, с целью зонирования и разграничения пространства.

Круглые встраиваемые светильники (типа даунлайт) в общей зоне обслуживания

Номер окна/места с мини-табло ЭО над каждым столом специалиста

Занижение потолка над зоной обслуживания физических лиц (ГКЛ лобик от 20-30 см)

Световая подсветка в запотолочном пространстве, граничащем со стеной с фотообоями с целью выделить и подсветить имиджевое панно.

Имиджевое панно (полноцветная печать на фотообоях). Панно всегда должно быть расположено на основной видовой стене в зоне обслуживания физических лиц.

Стеклянные разделительные перегородки с подвесными карманами для буклетов



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.2 Фирменный стенд/панно или информационно - навигационный стенд

Внешний вид.

Располагается при входе в подразделение, используется как элемент корпоративной символики, а также для навигации и зонирования пространства в подразделениях флагманского формата.

Может располагаться в зонах встречи клиентов (при входе) или в зоне ожидания клиентов.



Конструктивные особенности.

Двухсторонний лайт бокс с внутренней светодиодной подсветкой.

Крепление к полу и потолку (через закладные элементы).

На обратной стороне возможно размещение телевизионной панели (электронная очередь, видео контент)



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.3 Зона ожидания

Модульные диванчики для посетителей.

Можно применять как сдвоенный формам кресел, так и двухместный диван. И диваны, и кресла должны быть без подлокотников.

Окраска диванов – корпоративный синий и серый цвета (цвет по Ral)

Между двумя спаренными диванами устанавливается напольное кашпо с цветами

Напольные кашпо с цветами представляют из себя модульную систему, которая является элементом зонирования. Это спецзаказное изделие, которое по своим габаритам напрямую зависит от габаритов диванчиков или кресел в зоне ожидания. Как правило напольные кашпо по 2 располагаются между двумя группами диванов, при этом кашпо может быть цельковым или сдвоенным (на одно посадочное место).

Материал отделки кашпо – дерево (светлый дуб), сверху встроенное кашпо с растениями (тип растения - зеленая травка).

Данные модульные кашпо позволяют легко трансформировать пространство при необходимости.



Дополнить чертеж и размеры

1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.4 Зона обслуживания физических лиц

Зона обслуживания физических лиц во флагманском офисе является основной и размещена в основном зале обслуживания.

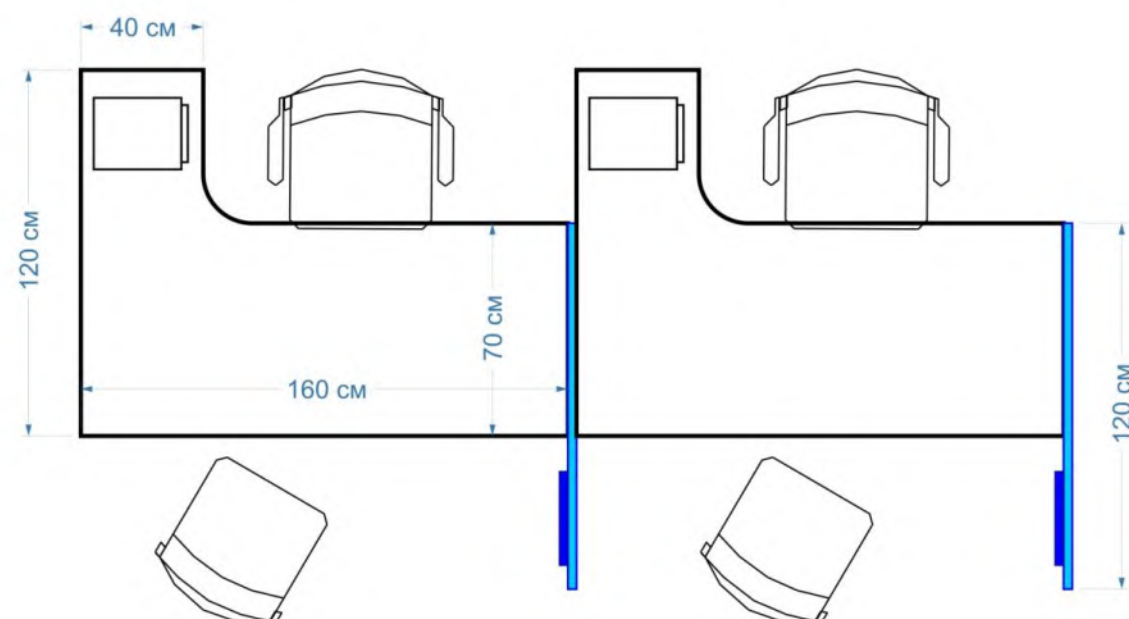
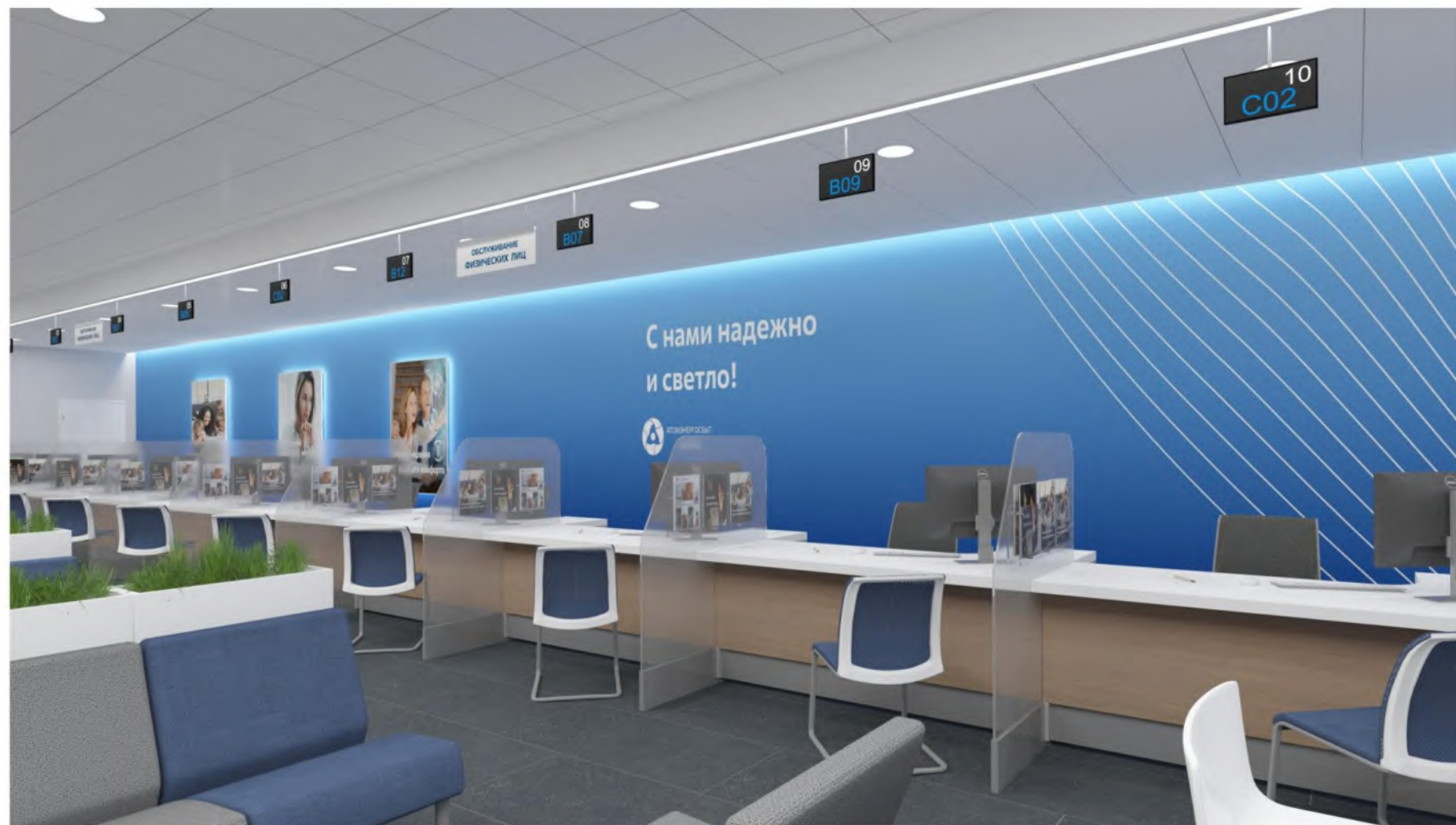
Это главная зона в ЦОК. Она располагается в помещении по основной стене, на которой нанесено имиджевое панно с корпоративной символикой.

Над каждым рабочим местом специалиста навешивается табло электронной очереди.

Рабочие места специалистов разгорожены между собой стеклянными ударопрочными перегородками высотой 1400 мм, имеющими закругленные края и нижний отбивочный бортик/плинтус из алюминия.

Размер вылета стеклянной перегородки составляет 500 мм, это позволяет клиенту чувствовать себя более комфортно, общаясь со специалистом, при этом не мешать работе соседнего окна.

Рабочие столы специалистов имеют глубину 1200 мм



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.5 Зона обслуживания юридических лиц

Зона обслуживания юридических лиц во флагманском офисе отделена от основной зоны обслуживания клиентов стеклянной перегородкой. При этом не допускается плотное матирование стеклянных перегородок, необходимо использовать полупрозрачный паттерн, чтобы зона оставалась визуально просматриваемой.

В зоне расположены места ожидания для клиентов, дублирующее электронное табло, а также кулер или пурифайер.

Рядом с зоной обслуживания физических лиц находится полуконфиденциальная переговорная, которой могут воспользоваться клиенты – юридические лица, а также сотрудники ЦОК.

В зоне обслуживания физических лиц на потолке монтируются квадратные светильники, это служит элементом визуального зонирования.



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

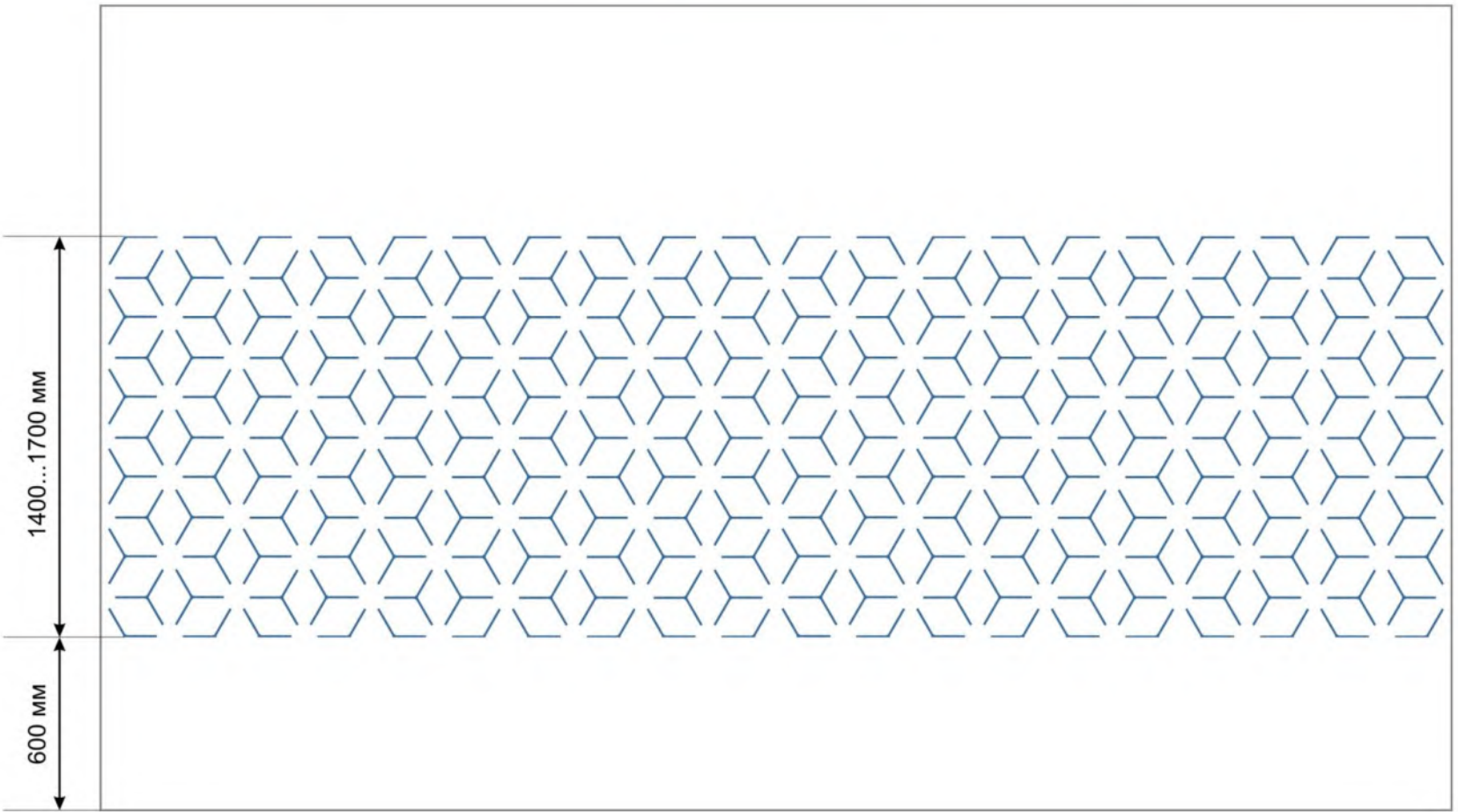
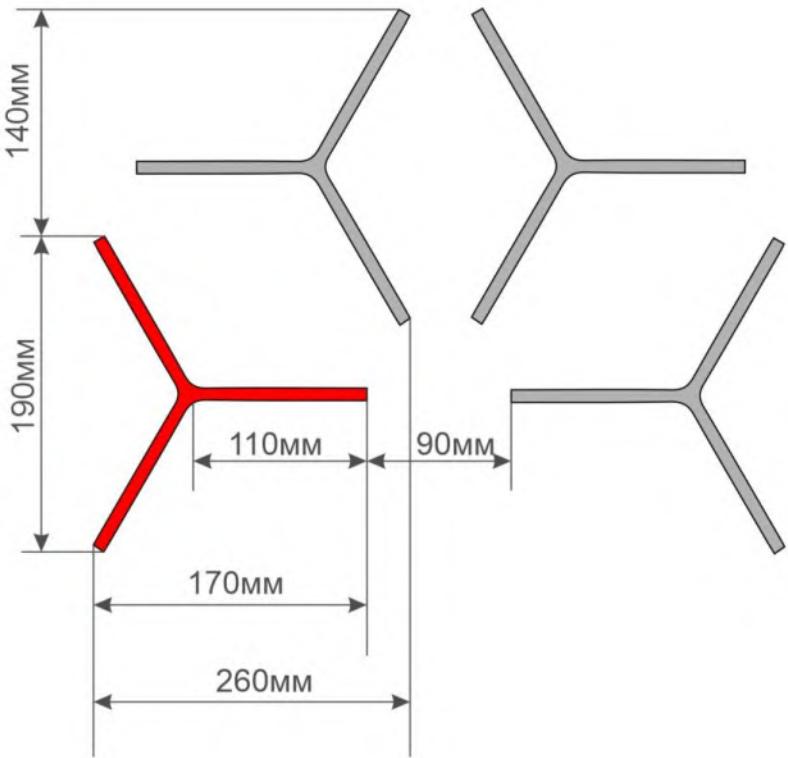
1.1.6 Переговорная

Зона переговорной расположена рядом с зоной обслуживания юридических лиц.

Переговорная представляет из себя закрытую зону для полуконфиденциальных консультаций юридических лиц.

Переговорная комната оснащена ЖК-панелью, кофе-машиной (по возможности), вешалкой для верхней одежды (опционально). Также в переговорной могут располагаться тумбы для хранения бумаг и документов.

Стеклянные перегородки переговорной комнаты должны быть заматированы защитной наклейкой/пленкой. Наносится с наружной стороны стекла на высоте 600 мм от уровня пола до нижнего края наклейки. Ширина наклейки от 1400 до 1700 мм. Изображение - полотерная резка.



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.8 Стойка для заполнения документов и хранения буклетов

Данный элемент мебели может использоваться в двух форматах. Отдельностоящая стойка со стеклянной перегородкой и навесными карманами для информационных буклетов. Сдвоенный формат - объединение двух стоек в одну, при этом между ними стеклянная перегородка с навесными карманами для информационных буклетов.

Размещается перед зоной обслуживания физических лиц или перед кассами.

Стойка имеет дополнительную нижнюю полку, на которой можно разместить бланки, листы чистой бумаги или поставить сумку клиента во время заполнения формуляров.

«Чертеж стойки см. на рис. 1»



Добавить чертеж стойки



Буклетница с перекидными листами



Стойка для заполнения документов

1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

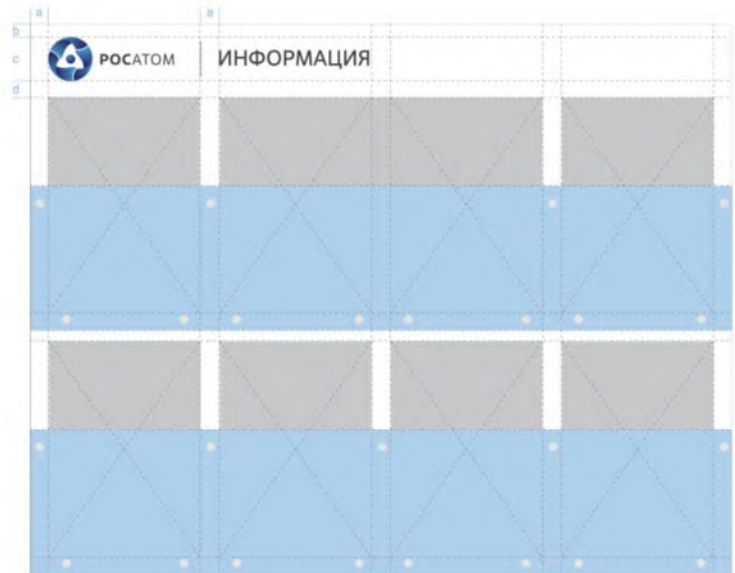
1.1.9 Зона самообслуживания. Банкоматы. Терминал ЭО. Кофе-зона.

Аппарат ЭО размещается сразу при входе в зону обслуживания, чтобы выдать талон электронной очереди и направить клиента в нужную зону.

Над терминалом ЭО располагается информационная доска, на которой клиент может ознакомиться с важной информацией ЦОК

Мини кофе-зона включает в себя кулер для воды или пурифайер, мусорную корзину, аппарат для приготовления кофе или кофе-машину, вендинговый аппарат

Размещается в зоне ожидания, в хорошо заметном и легкодоступном для клиентов месте.



Единицы измерения – мм.

a	b	c	d
25	20	60	23

Информация – Rosatom Regular (92 pt).

Доска объявлений, информационный щит *:
Размер: 750 мм х 1000 мм.
Способ нанесения: прямая печать на пластике.
Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray



Отдельностоящий вендинговый аппарат

Отдельностоящий аппарат приготовления кофе

Отдельностоящий кулер

Информационная доска над терминалом ЭО

Терминал электронной очереди (ЭО)

Банкомат



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.10 Терминал самообслуживания

Располагается в зоне обслуживания клиентов, либо в зоне самообслуживания при входе. В формате Головного ЦОК таких терминалов самообслуживания может быть несколько.

Терминал выделяется в отдельный портал, на два посадочных места. Каждое место разгораживается сверху стеклянными перегородками с закругленными краями (Рис.1. чертеж). Приставные стульчики на высоких ножках должны быть поворотными и легкими, без подлокотников и с невысокой спинкой белого цвета (материал пластик).

Над терминалом самообслуживания размещается табло ЭО.

Добавить чертеж с размерами



Табло электронной очереди

Разделительный экран

Защитная панель (стемалит)

Монитор терминала самообслуживания

Полка для клавиатуры



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.11 Детская зона

Детская игровая зона предназначена для организации досуга детей клиентов, ожидающих обслуживания.

Располагается в свободном пространстве зоны ожидания. По возможности на удалении от зон обслуживания, чтобы шум не препятствовал работе.

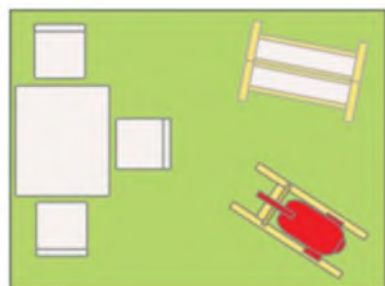
Зона может быть оснащена книгами – раскладками, цветными мелками и/или карандашами, доской-мальбертом, детскими стульчиком и столиком

Размеры детской зоны определяются площадью зоны ожидания и не зависят от формата подразделения.

Занимаемая детской зоной площадь застилается мягким легкомоющимся покрытием, укладываемым поверх основного покрытия пола (по возможности).

Примеры организации детской зоны в зависимости от занимаемой площади:

- Детская зона площадью 3 м²
- Детская зона площадью 2 м²
- Детская зона площадью 1 м²



1



2



3



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.1 Основные элементы комплектации и отделки

1.1.12 Принципы размещения главного табло ЭО в зоне ожидания

Главное табло вызова клиента размещается в зоне ожидания таким образом, чтобы его было видно с максимального количества мест ожидания. Табло размещается на высоте 200-220 см от пола до нижнего края табло. Размещенные в зоне элементы навигации не должны мешать обзору табло, равно как и табло не должно перекрывать видимость навигационных элементов. Допускается размещение табло на высоте от 150 до 200 см от пола до нижнего края табло в случаях, когда табло организуется в зонах с сидячими местами ожидания. В зависимости от контента и места размещения табло может располагаться как вертикально (1.) так и горизонтально (2). Если дублирующее табло необходимо повесить на колонну, то желательно его разместить вертикально, чтобы края Табло и провода подключения не были видны из-за колонны.

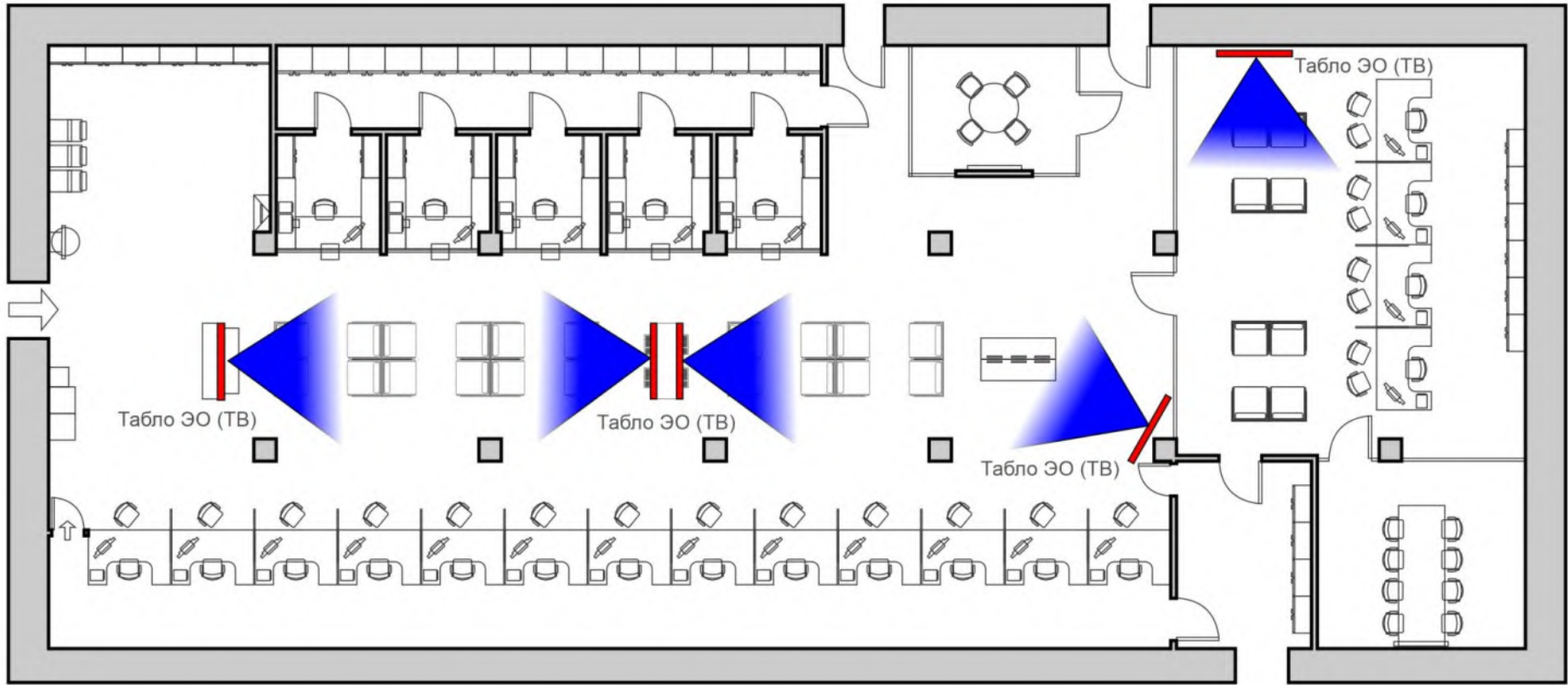
Допускается использование двух типов табло – светодиодное и ЖК.

Для ЖК допускается как вертикальная так и горизонтальная ориентация табло.

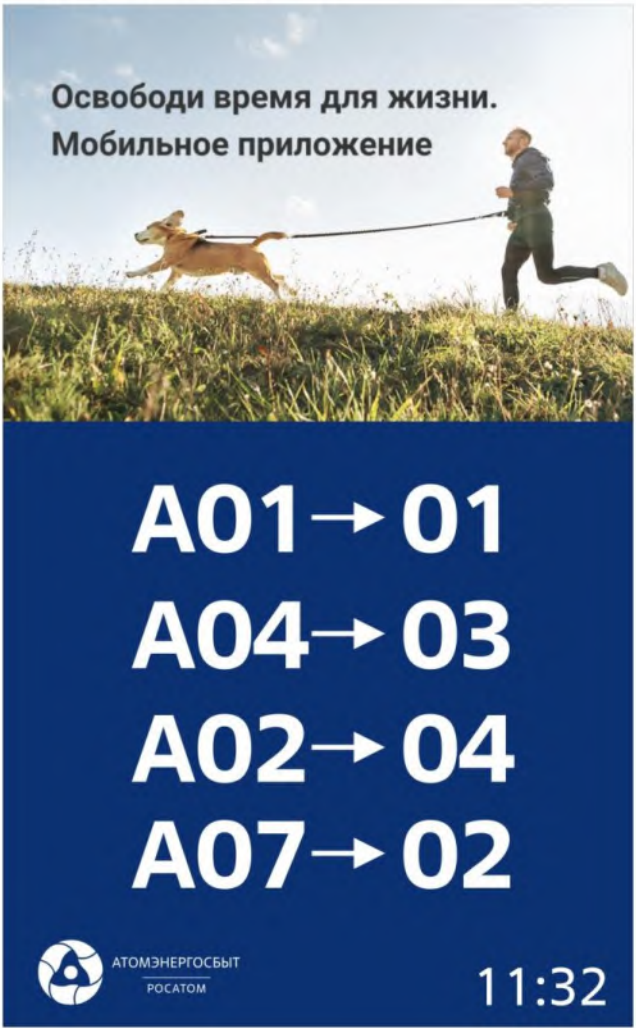
Рекомендуемый размер ЖК табло вертикальной ориентации не более 46". Рекомендуемый размер горизонтального табло не более 55"

Использование светодиодного варианта целесообразно в качестве дополнительного (дублирующего) табло в зонах ожидания.

При вертикальной или горизонтальной ориентации на табло кроме номера очереди можно предусмотреть трансляцию рекламных роликов АО «АЭС» или корпоративную заставку.



Интерфейс ТВ панели 46"



Интерфейс ТВ панели 55"



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.2 Принципы и правила по отделочным материалам

1.2.1 Напольные покрытия

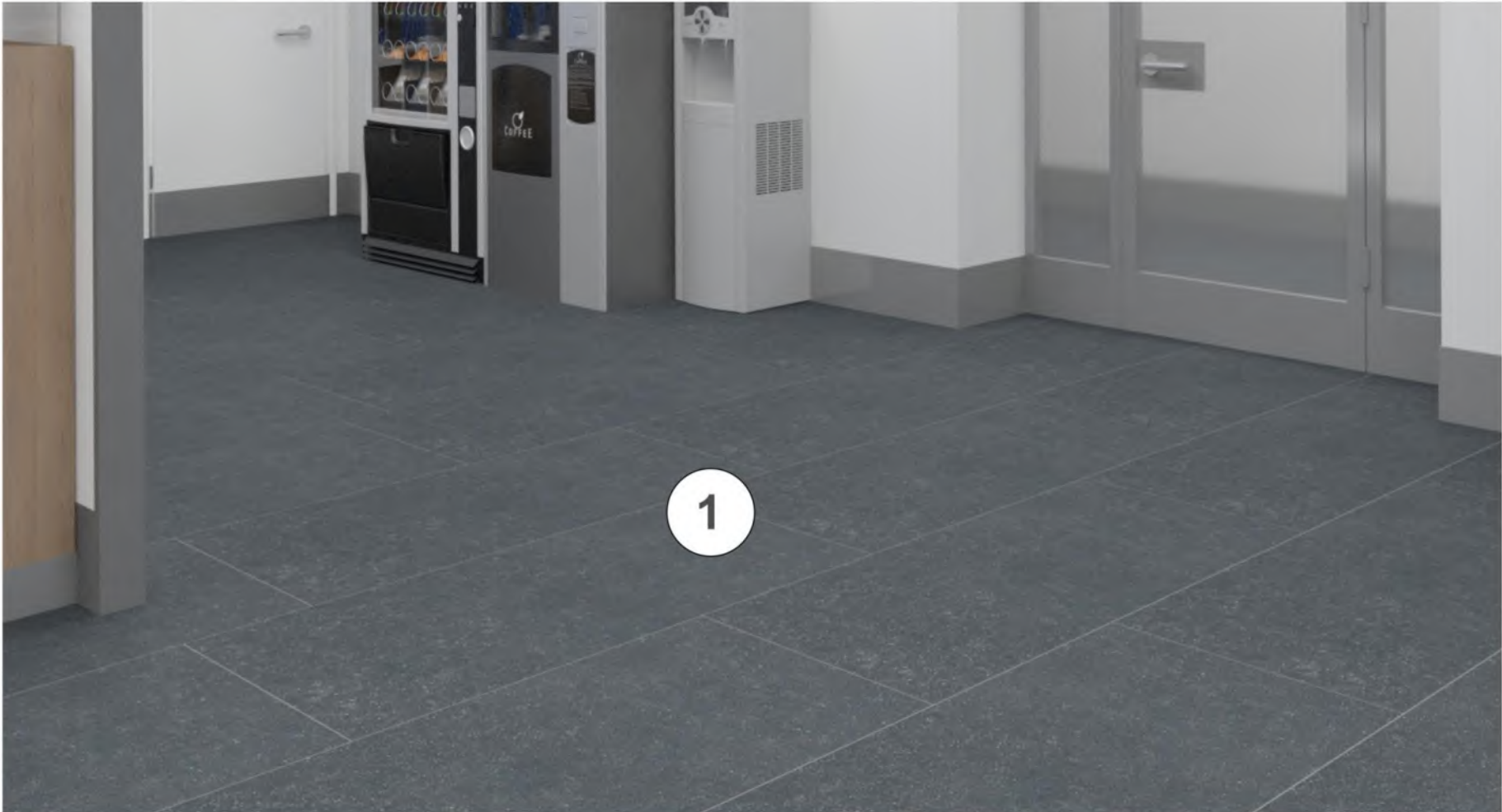
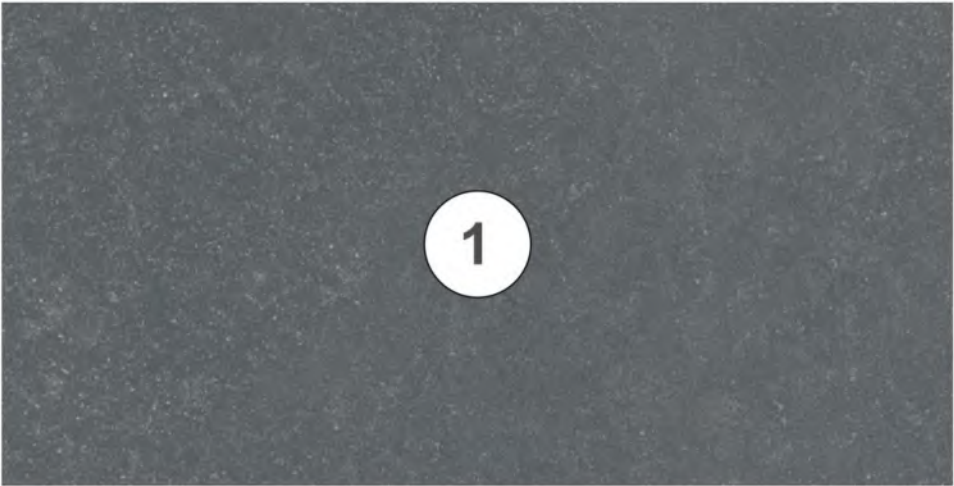
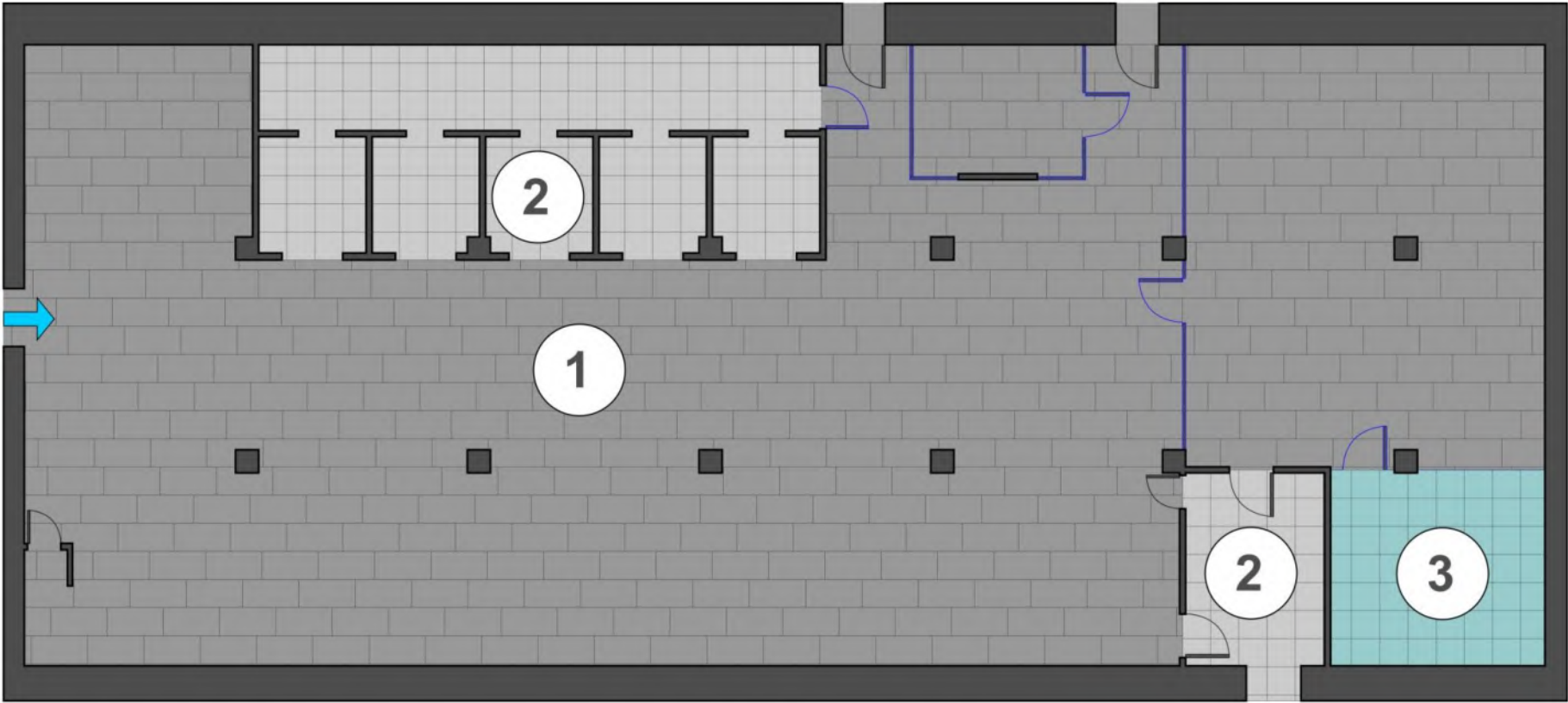
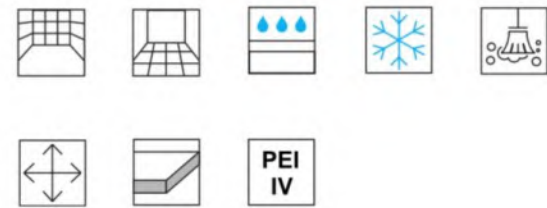
Тип поверхности:

Неполированный
Структурированный

Доступные размеры:

60x120x1.1 (24x48x0,43")
60x60x1.0 (24x24x0,39")

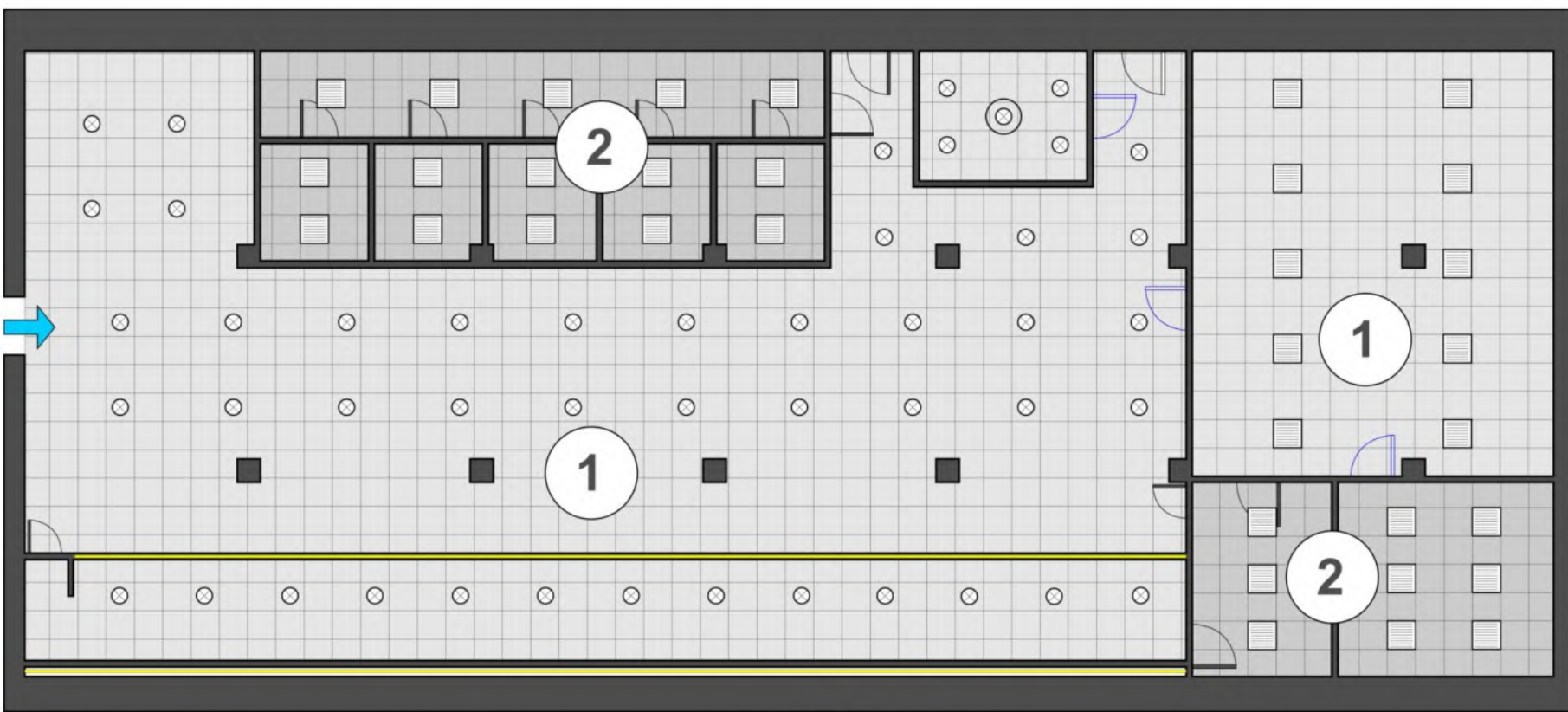
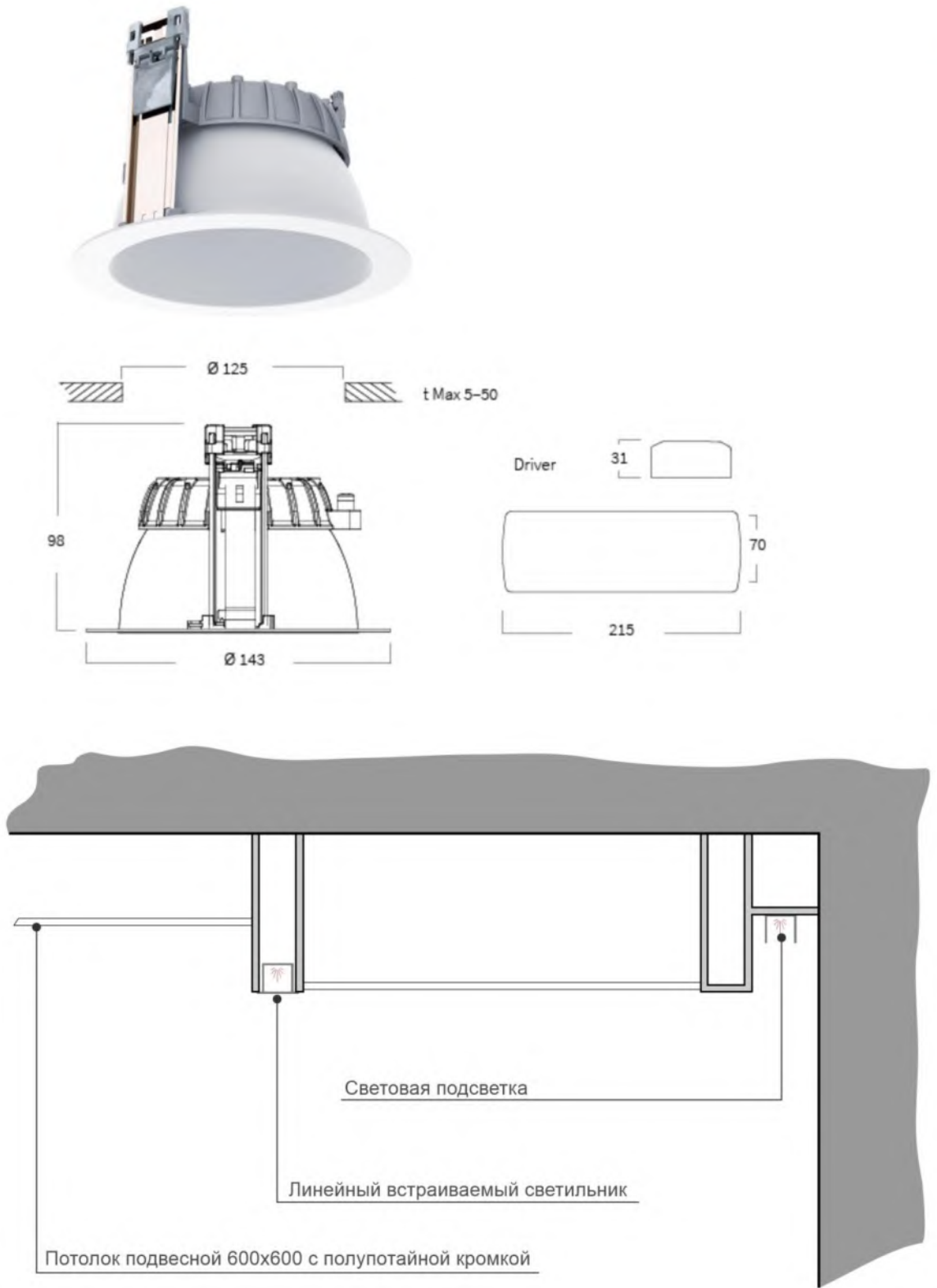
Характеристики:



1. Тип 1. Головной ЦОК

1.2 Принципы и правила по отделочным материалам

1.2.2 Потолочные покрытия, светильники



- Светильник встраиваемый (даунлайт)
 - Светильник встраиваемый растровый 600x600
 - ⊙ Светильник подвесной круглый 900мм
- 1 Потолок подвесной 600x600 с полупотайной кромкой
- 2 Потолок подвесной 600x600 с открытой кромкой



Тип 1. Флагманский офис. Отличительные элементы Флагманского офиса.

Таблица отличительных элементов

Для оформления Флагманского формата используется набор характерных зон и элементов, присущих исключительно данным форматам. Данные отличительные элементы призваны выделить флагманский формат и подчеркнуть их статус и значимость

Элемент	Описание	Материалы/технологии
	Имиджевая стена	
	Разделительный информационно-навигационный стенд/панно	
	Постеры на имиджевой стене	
	Светильники	
	Потолки Флагманского формата	
	Зона самообслуживания	
	Полуконфиденциальная переговорная	
	Терминал электронной очереди (ЭО)	

Тип 2

Офис с количеством сотрудников более 5

Тип 2. Подразделения ЦОК 5 и более человек. Ракурс 1



Тип 2. Подразделения ЦОК 5 и более человек. Ракурс 2



Тип 2. Подразделения ЦОК 5 и более человек. Ракурс 3



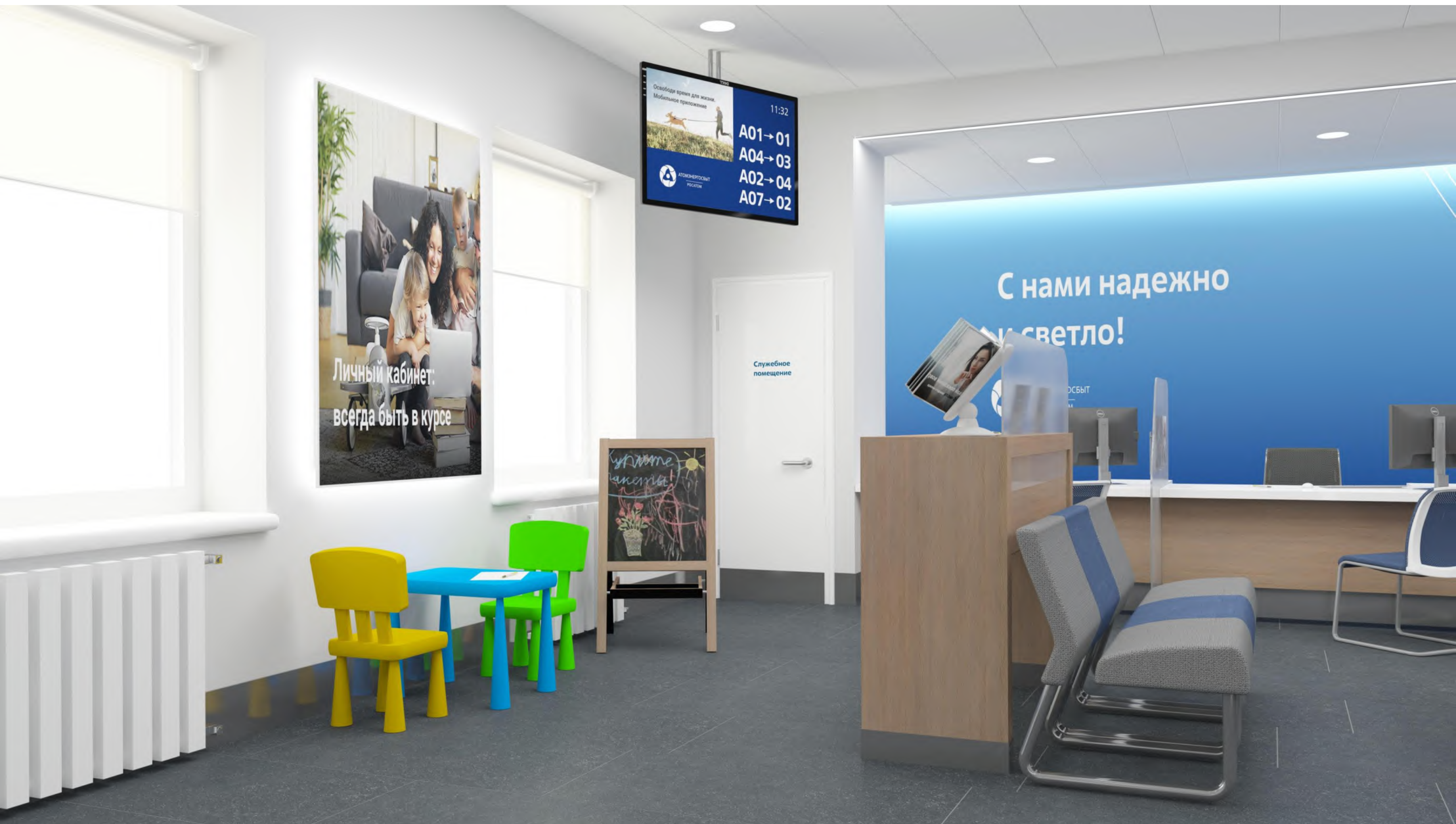
Тип 2. Подразделения ЦОК 5 и более человек. Ракурс 3.1 (меняется оформление имиджевой стены)



Тип 2. Подразделения ЦОК 5 и более человек. Ракурс 4



Тип 2. Подразделения ЦОК 5 и более человек. Ракурс 5



Тип 2. Принципы и правила зонирования.

Пути движения клиентов.

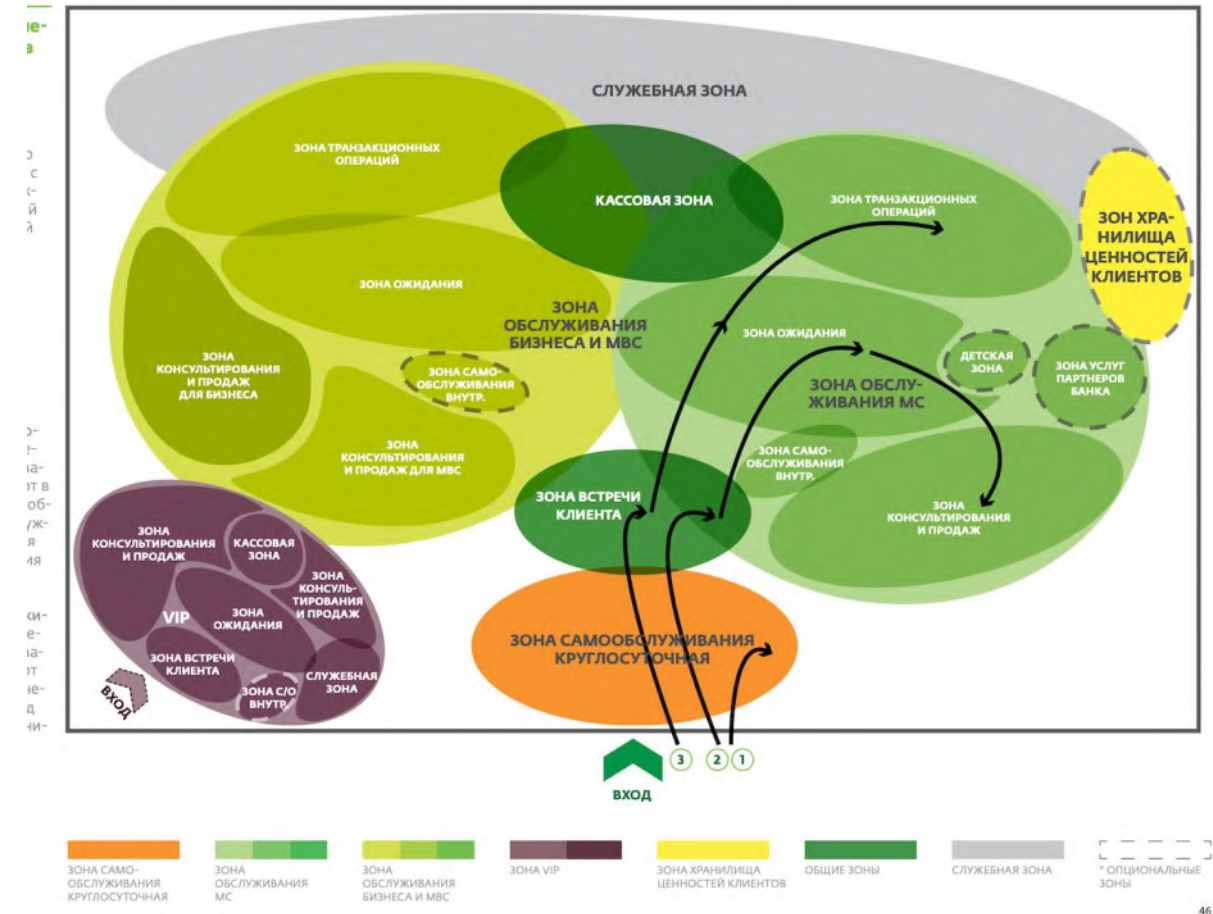
Приведенная здесь схема зонирования дает представление о размещении основных зон в подразделениях Типа 2.

Подобная планировка позволяет клиенту интуитивно почувствовать устройство подразделения и сориентироваться, начиная с зоны входа.

В этом ему поможет простая и наглядная навигация в помещении (подвесные таблички с обозначением зоны). В подразделениях ЦОК Тип 2 не применяются терминалы ЭО.

На схеме изображены три основных пути движения клиентов:

1. **Экспресс-услуги:** клиенту необходимы исключительно услуги самообслуживания – быстрые услуги через банкомат или электронный терминал. Либо воспользоваться услугами зоны продаж.
2. **Зона обслуживания** – клиент на входе, ориентируясь по навигации, проходит в нужную для него зону обслуживания – **обслуживание юридических лиц или обслуживание физических лиц**. Если все специалисты в это время заняты, клиент располагается в зоне ожидания. Зоны ожидания для физических лиц и для юридических лиц разделены. Такое разделение также помогает клиенту легко сориентироваться в пространстве и своевременно попасть к нужному специалисту.
3. После получения необходимых консультаций клиент проходит в **зону приема платежей** (кассу). Если в это время касса занята, то у клиента есть возможность подождать свою очередь в зоне ожидания на диванчиках.
4. **Зона обслуживания юридических лиц** отделена стеклянной перегородкой от зоны обслуживания физических лиц. Это позволяет разграничить потоки клиентов и оказать услуги юридическим лицам в более камерной обстановке.



План Тип 2

ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Общие требования

Все перечисленные в данном разделе элементы оформления и отделки должны быть обязательно применены в формате Тип 2

Замена элементов на иные формы допускается в случаях архитектурных и конструктивных особенностей здания/помещения при условии согласования предлагаемых вариантов замены элементов с центральным офисом АО «АЭС»



Усики:

1. Имиджевое панно (полноцветная печать на фотообоях). Панно всегда должно быть расположено на основной видовой стене в зоне обслуживания физических лиц.
2. Фирменные постеры размер
3. Занижение потолка над зоной обслуживания физических лиц (ГКЛ лобик от 20-30 см).
4. Бэк лайт подсветка в запотолочном пространстве, граничащем со стеной с фотообоями с целью выделить и подсветить имиджевое панно.
5. Светодиодная лента по всей длине потолка в зоне рабочих мест специалистов, с целью зонировать и разграничить пространство.
6. Круглые светильники в общей зоне ожидания, а также над зоной обслуживания физических лиц
7. Стекланные разделительные перегородки между столами с подвесными карманами для буклетов.
8. ТВ-панель для прокручивания корпоративных роликов (без звука).

ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Фирменный стенд/панно или информационно - навигационный стенд

Внешний вид.

В Типе 2 располагается при входе в подразделение, используется как элемент корпоративной символики, а также для навигации и размещения информации о деятельности ЦОК.

Может располагаться в зонах встречи клиентов (при входе) или в зоне ожидания клиентов.



Технические характеристики (чертеж)

- Стенд/панно размеры: вариативность (от пола до потолка если позволяет высота потолков, или не выше размера 2100 – 2300)
- Материал: стемалит (закаленное стекло) в зажимном профиле с подсветкой, или ГКЛ или баннер.
-

Необходимо в качестве примера добавить картинку с панно с нанесением на него информации (как вариант)

Здесь необходимо дать чертеж данного панно и описание конструктива

ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона самообслуживания

Зона самообслуживания находится сразу при входе в подразделение.

В ней размещены банкоматы, электронный терминал для проведения самостоятельных платежей

Также в зоне самообслуживания размещена торговая витрина и информационный портал – интерактивный консультант/помощник.

При необходимости интерактивный портал может быть заменен на торговую витрину.

Над электронным терминалом располагается информационная доска, на которой клиент может ознакомиться с важной информацией ЦОК



Усики:

1. Банкоматы
2. Электронный терминал для проведения самостоятельных платежей
3. Доска с информацией
4. Торговая витрина
5. Информационный портал

ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона ожидания

Модульные диванчики для посетителей.
Можно применять как сдвоенный формам кресел, так и двухместный диван. И диваны, и кресла должны быть без подлокотников, на металлических опорах.

Окраска диванов – корпоративный синий и серый цвета (**указать цвет по Ral**)

Между двумя спаренными диванами устанавливается напольное кашпо с цветами

Напольные кашпо с цветами представляют из себя модульную систему, которая является элементом зонирования. Это спецзаказное изделие, которое по своим габаритам напрямую зависит от габаритов диванчиков или кресел в зоне ожидания. В формате Тип 2 допускается не более 4 групп диванов и одна модульная система кашпо.

Материал отделки кашпо – дерево (светлый дуб), сверху встроенное кашпо с растениями (тип растения - зеленая травка).

Данные модульные кашпо позволяют легко трансформировать пространство при необходимости.



Технические характеристики:

Размер:

Материал:

Технический чертёж



ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона обслуживания физических лиц

Зона обслуживания физических лиц в Типе 2 является основной и размещена в основном зале обслуживания.

Это главная зона в ЦОК. Она располагается в помещении по основной стене, на которой нанесено имиджевое панно с корпоративной символикой (рис. 1). Если на данной стене имеются какие-либо препятствия в виде дверей или коммуникаций, то допускается не размещать на имиджевой стене фотообои, а заменить их фирменными постерами (рис.2)

Рабочие места специалистов (Рис.3) разгорожены между собой стеклянными ударопрочными перегородками высотой **1400 мм, имеющими закругленные края и нижний отбивочный бортик/плинтус из алюминия.**

Размер вылета стеклянной перегородки составляет 500 мм, это позволяет клиенту чувствовать себя более комфортно, общаясь со специалистом, при этом не мешать работе соседнего окна.

Рабочие столы специалистов имеют глубину



Рис.1



Рис.2



Рис.3

Здесь лучше бы прямо чертеж показать одного рабочего места с габаритами стола и перегородки.

Рабочее место специалиста по обслуживанию физических лиц с перегородками по бокам. Здесь необходимо нанести вторую боковую перегородку

ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона обслуживания юридических лиц

Зона обслуживания юридических лиц во Тип 2 отделена от основной зоны обслуживания клиентов стеклянной перегородкой. При этом не допускается матирование стеклянной перегородки, зона должна оставаться визуально просматриваемой.

В зоне расположены места ожидания для клиентов, дублирующее электронное табло, а также кулер или пурифайер.

За рабочими местами специалистов расположены шкафы хранения, а также принтеры и или/МФУ.

В зоне обслуживания физических лиц на потолке монтируются квадратные светильники, это служит элементом визуального зонирования пространства.



Рабочее место специалиста по обслуживанию юридических лиц с перегородками по бокам. Здесь необходимо нанести вторую боковую перегородку



Рабочее место специалиста по обслуживанию юридических лиц с одинарной перегородкой

ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона приема платежей/касса

Зона приема платежей/касса выделяется порталом, отделка которого может быть выполнена как из дерева, так и из любого другого ударопрочного материала под дерево.

В данном портале предусмотрена полка для заполнения документов, а также полка для размещения сумки клиента.

По бокам портала - стеклянные перегородки с закругленными краями в целях безопасности. На стеклянных перегородках могут быть размещены карманы для буклетов.

Снизу портал оформлен керамическим плинтусом на высоте 15-20 см из того же материала, что и напольная плитка.

Не допускается размещение информации непосредственно на центральном окне зоны/приема платежей/кассы.



Технические характеристики:

Размер:

Материал:

Технический чертеж



ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Стойка для заполнения документов и хранения буклетов

Данный элемент мебели может использоваться в двух форматах. Отдельностоящая стойка со стеклянной перегородкой и навесными карманами для информационных буклетов. Сдвоенный формат - объединение двух стоек в одну, при этом между ними стеклянная перегородка с навесными карманами для информационных буклетов.

Стойка размещается рядом с зоной обслуживания физических лиц.

На стойке также может быть установлен планшет- веер под документы формата А4

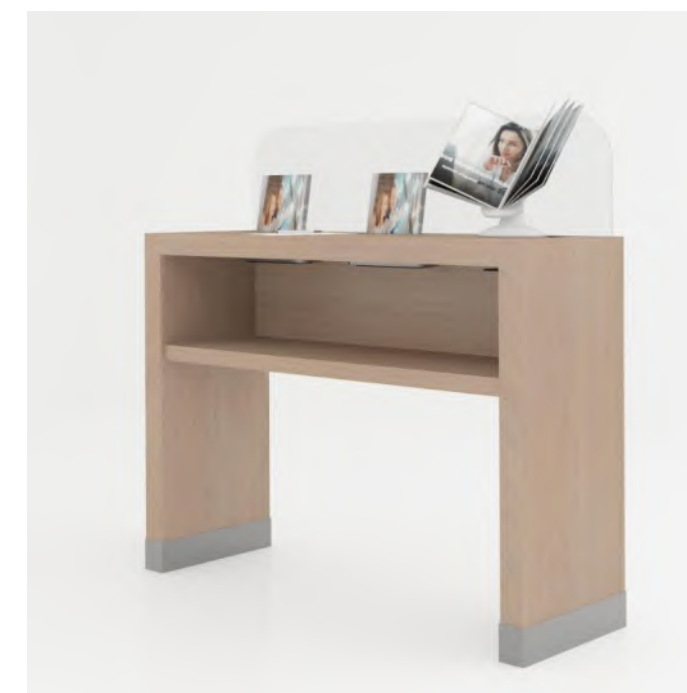


Технические характеристики:

Размер:

Материал:

Технический чертеж



ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Торговая витрина и информационный портал

Торговая витрина и информационный портал являются встраиваемыми элементами. Они размещаются в заметных местах, по возможности при входе в зону обслуживания напротив банкоматов.

Информационный портал – это виртуальный помощник/консультант. С помощью него можно найти и скачать нормативные документы либо подключиться к личному кабинету клиента.

При необходимости информационный портал может быть заменен на дополнительную витрину с продукцией.



Заменить картинку дать укрупненно торговую витрину

Усики:

1. Задняя и боковые стенки витрины окрашиваются в корпоративный синий цвет (по раллу - ?)
2. По контуру металлическая рамка со светодиодной подсветкой по всему периметру витрины
3. Подготовить чертеж данного узла.

ТИП 2. Основные элементы комплектации и отделки.

Детская зона

Детская игровая зона предназначена для организации досуга детей клиентов, ожидающих обслуживания.

Располагается в свободном пространстве зоны ожидания. По возможности на удалении от зон обслуживания, чтобы шум не препятствовал работе.

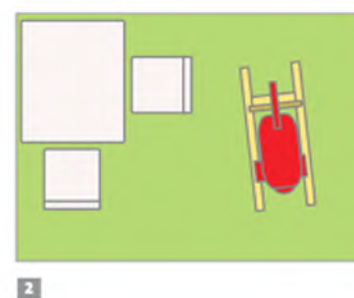
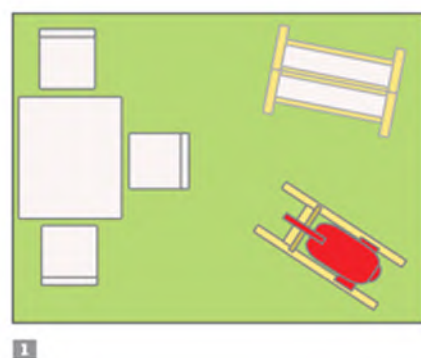
Зона может быть оснащена книгами – раскладками, цветными мелками и/или карандашами, доской-мальбертом, детскими стульчиком и столиком

Размеры детской зоны определяются площадью зоны ожидания и не зависят от формата подразделения.

Занимаемая детской зоной площадь застилается мягким легкомоющимся покрытием, укладываемым поверх основного покрытия пола (по возможности).

Примеры организации детской зоны в зависимости от занимаемой площади:

1. Детская зона площадью 3 м²
2. Детская зона площадью 2 м²
3. Детская зона площадью 1 м²



Тип 2. Принципы и правила по отделочным материалам

- Пол
- Потолки
- Освещение
- Окраска стен

Возможно потребуется 2 листа для описания

Тип 2. Мебельные решения

- Рабочие станции
- Мебель в зоне ожидания
- Детская мебель
- Мебель в переговорной
- Цвета и фактура мебели

Возможно потребуется 2 листа для мебели

Тип 3

Офис с количеством сотрудников менее 5

Тип 3. Подразделения ЦОК менее 5 сотрудников. Ракурс 1



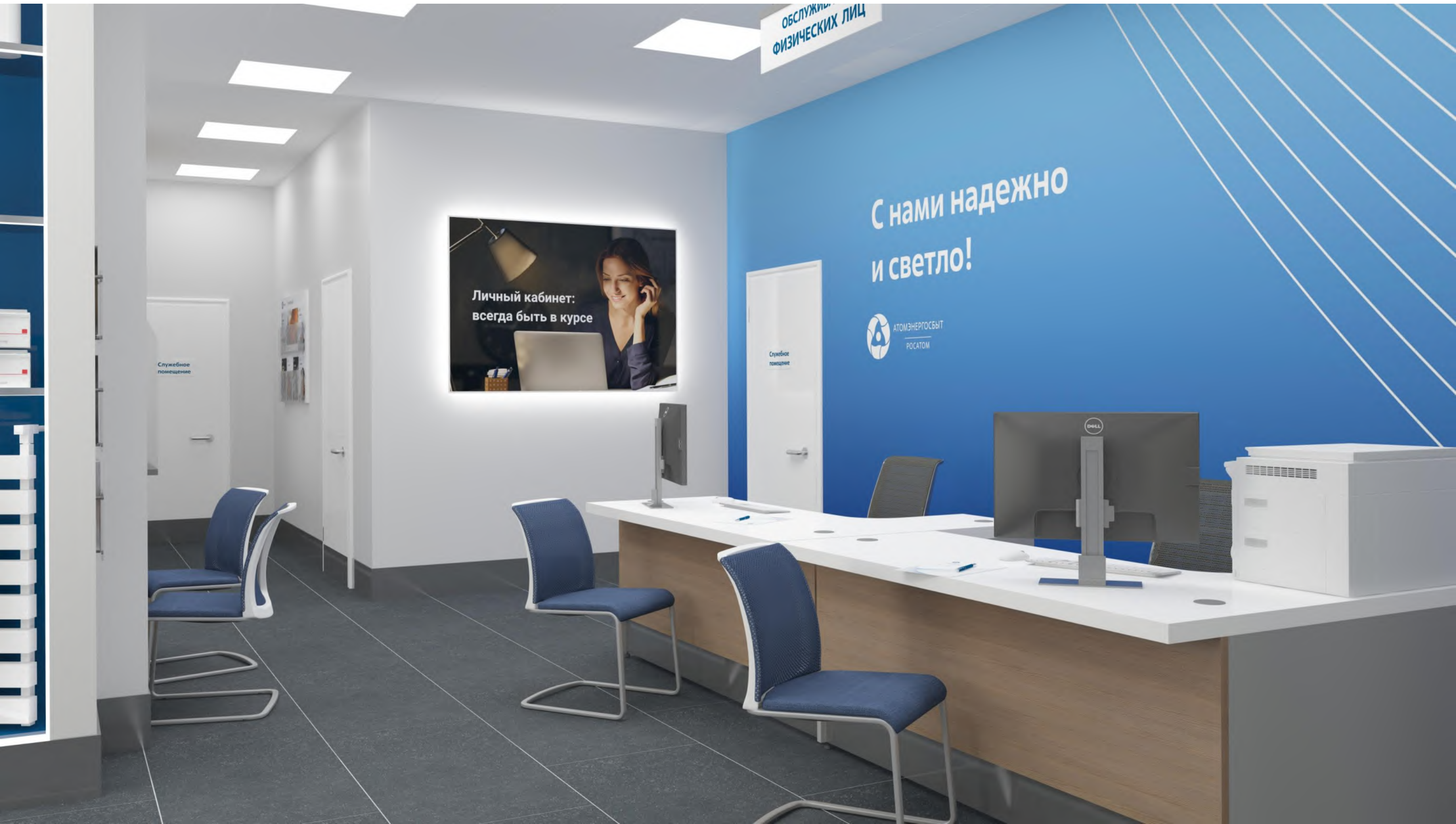
Тип 3. Подразделения ЦОК менее 5 сотрудников. Ракурс 1



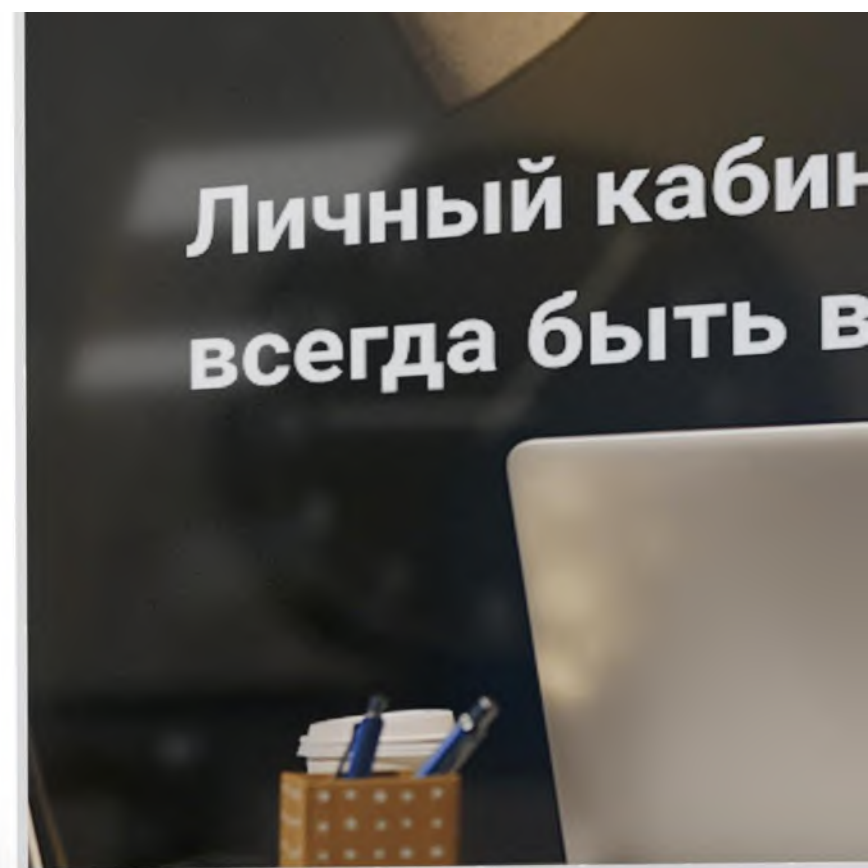
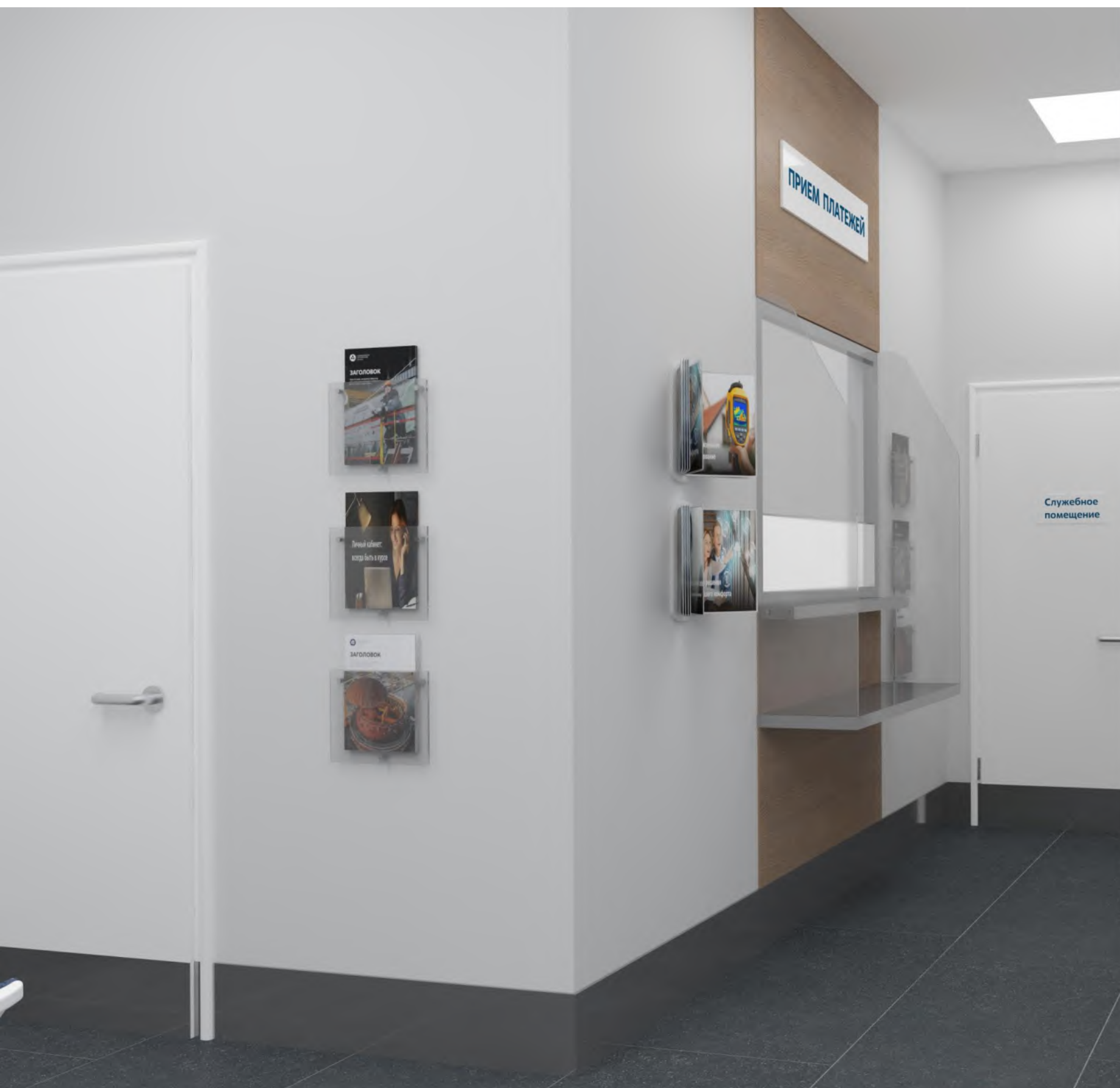
Тип 3. Подразделения ЦОК менее 5 сотрудников. Ракурс 1



Тип 3. Подразделения ЦОК менее 5 сотрудников. Ракурс 1



Тип 3. Подразделения ЦОК менее 5 сотрудников. Ракурс 1



Тип 3. Принципы и правила зонирования.

Примеры планировок Тип 3 (подтипы 1, 2, 3)

Тип 3 является самым распространенным форматом подразделений ЦОК. В данном типе распространены 3 варианта планировочных решений - подтипы (рис. 1, 2, 3)

Формат ЦОК Тип 3 - это как правило очень компактные помещения с разной архитектурой помещения и планировкой:

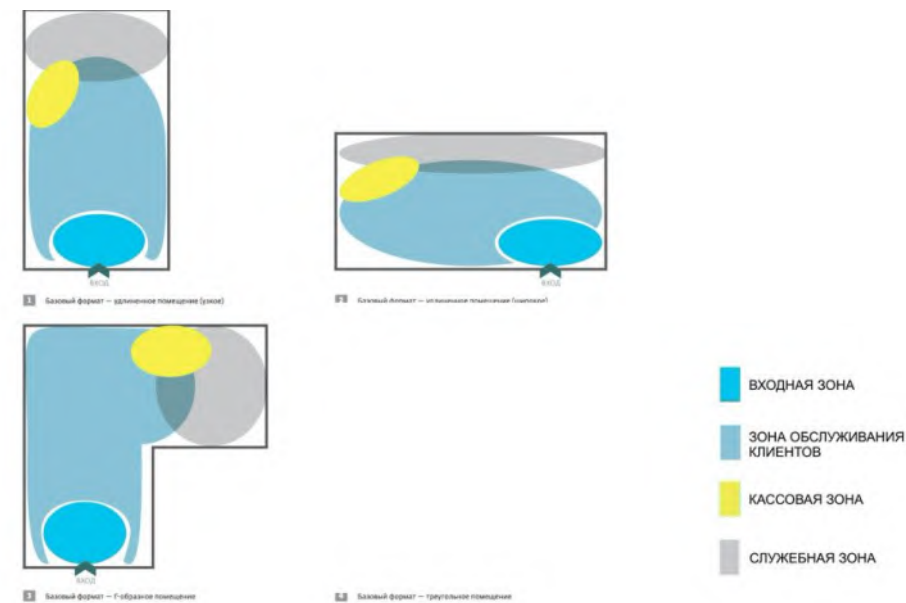
- удлиненное помещение (узкое)
- удлиненное помещение (широкое)
- г-образное помещение

Приведенные здесь схемы зонирования дают представление о размещении основных зон в Тип 3 разной конфигурации.

Они показывают, что вне зависимости от формы и размера подразделения, во всех форматах действуют единые принципы зонирования (модульная система). Все основные зоны находятся в едином пространстве, но при этом разнесены друг от друга с помощью различных конфигураций мебельных решений:

- при входе зона самообслуживания с банкоматами, электронным терминалом, стойкой для заполнения документов и торговыми витринами;
- сразу напротив зоны самообслуживания - рабочие столы специалистов по обслуживанию физических лиц;
- рядом друг напротив друга – 2 зоны ожидания и детский уголок (опционально);
- в середине зала – рабочее место специалиста по обслуживанию юридических лиц;
- в глубине зала – прием платежей/касса;
- Напротив кассы - кабинет руководителя.

Обращаем внимание, что приведенное планировочное решение на рис. 4 является оптимально комфортным как для клиентов, так и для специалистов ЦОК. Если в данный момент формат Тип 3 ЦОК находится в поиске помещения, то необходимо стремиться именно к такой



3 подтипа зонирование огуры

Рис.1 подтип 1

Рис.2. подтип 2

Рис.3 подтип 3

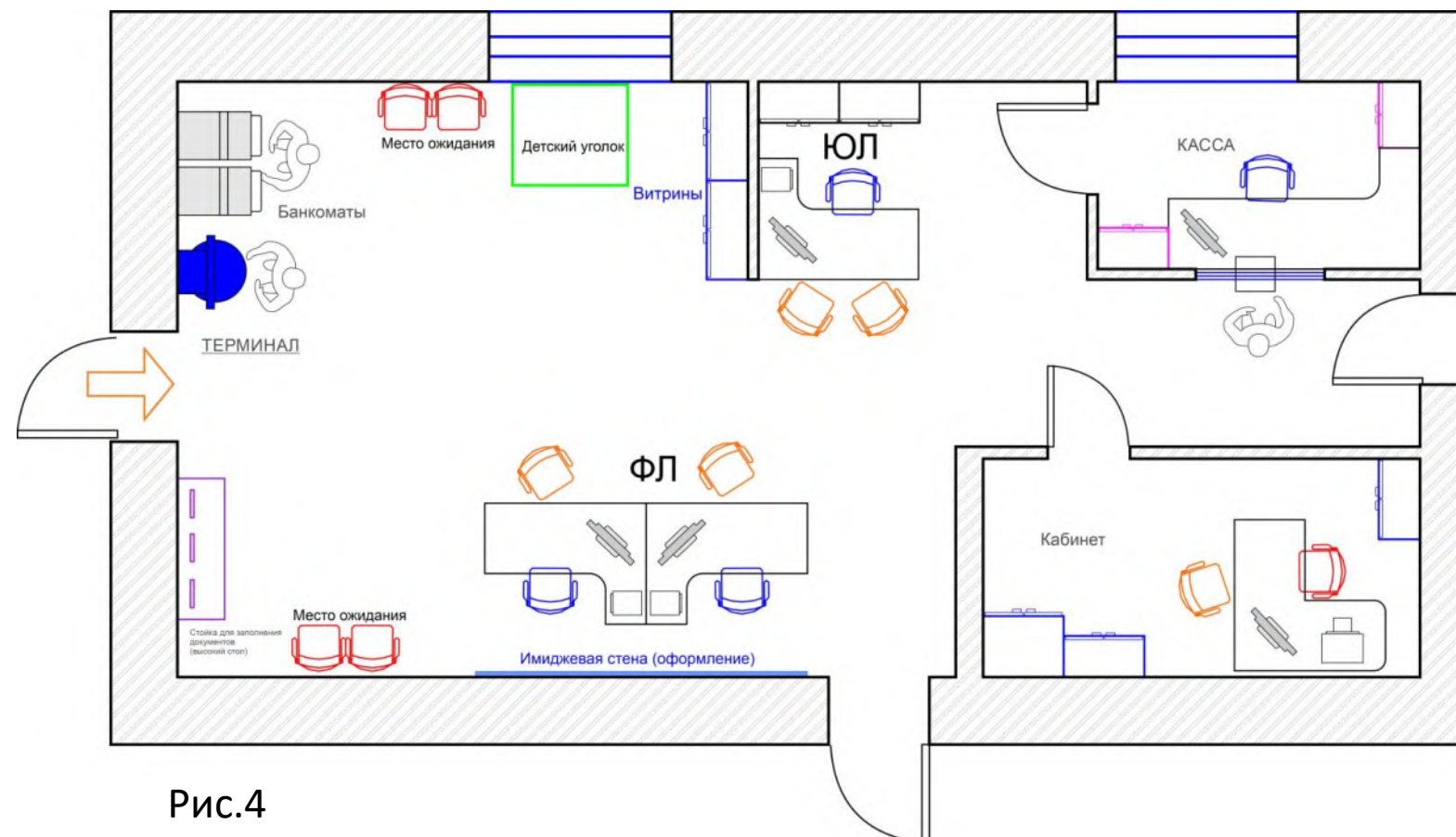


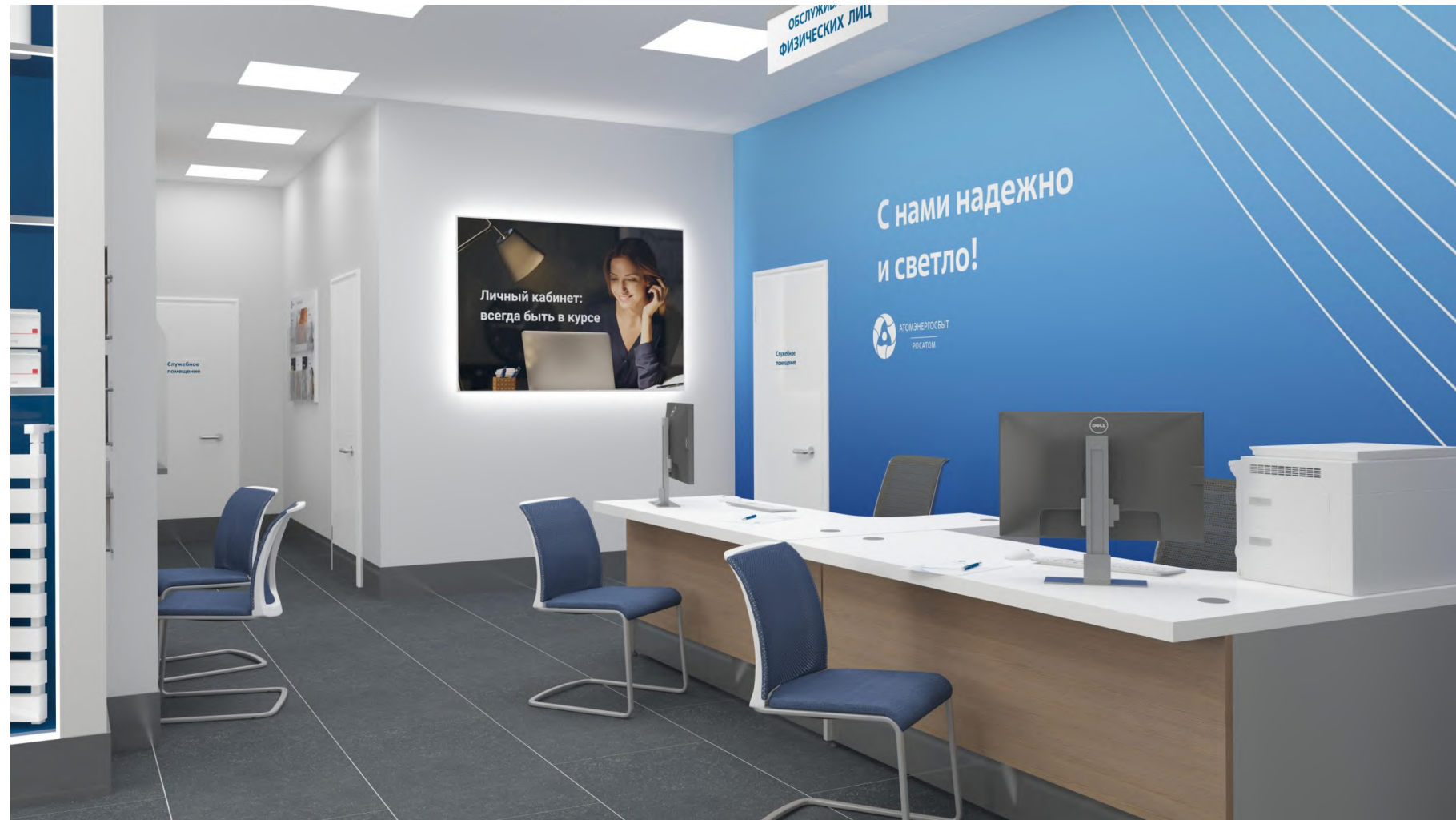
Рис.4

ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Общие требования

Все перечисленные в данном разделе элементы оформления и отделки должны быть обязательно применены в формате Тип 3

Замена элементов на иные формы допускается в случаях архитектурных и конструктивных особенностей здания/помещения при условии согласования предлагаемых вариантов замены элементов с центральным офисом АО «АЭС»



Усики:

1. Имиджевое панно (полноцветная печать на фотообоях). Панно всегда должно быть расположено на основной видовой стене в зоне обслуживания физических лиц.
2. Фирменный постер размерподсветка (опционально)
3. Информационная доска напротив кассы
4. Квадратные светильники во всем помещении. (указать параметры светильников, световая температура.....)
5. Между рабочими столами специалистов нет разделительных перегородок

ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Фирменный стенд/панно или информационно - навигационный стенд

Внешний вид.

В Типе 3 располагается при входе в подразделение (либо в тамбуре либо на видовой стене при входе), используется как элемент корпоративной символики, а также для навигации и размещения информации о деятельности ЦОК.



Технические характеристики (чертеж)

- Стенд/панно размеры:
- Материал: беннер.....
-

Необходимо в качестве примера добавить картинку с панно с нанесением на него информации (как вариант)

Здесь необходимо дать чертеж данного панно и описание конструктива

ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона самообслуживания

Зона самообслуживания находится сразу при входе в подразделение.

В ней размещены банкоматы, электронный терминал для проведения самостоятельных платежей.

Также в зоне самообслуживания размещена торговая витрина (опционально), места ожидания для клиентов, принтер или МФУ, а также детская зона (опционально)

Над принтером размещается доска информации с карманами под формат А4

Рядом с доской информации размещается стойка для заполнения документов.

При необходимости в зоне ожидания можно разместить ТВ – панель, на которой в течении дня могут прокручиваться корпоративные ролики или другой сменный контент (без звука)

Усики:

1. Банкоматы
2. Электронный терминал для проведения самостоятельных платежей
3. Доска с информацией
4. Торговая витрина
5. Места ожидания
6. Принтер



ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

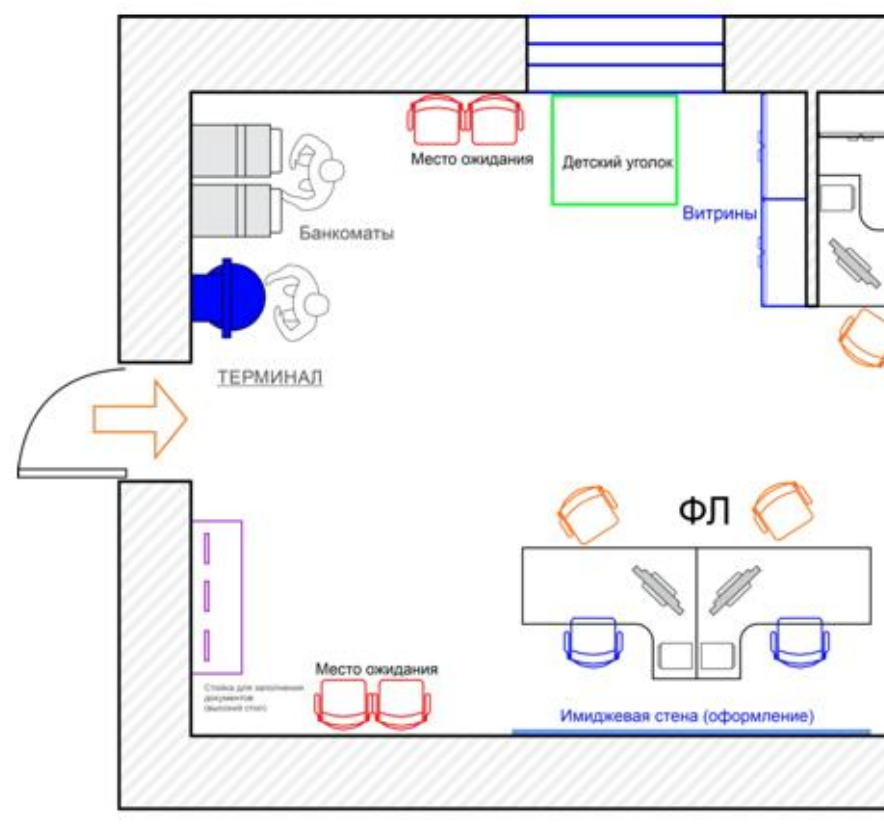
Зона ожидания

Зона ожидания в Тип 3 во всех типах очень простая.

Она может состоять из легких мягких кресел или диванчиков.

В подтипе 1 зоны ожидания расположены друг напротив друга и состоят из сдвоенных мягких кресел на железных основаниях (в корпоративных цветах: серый и синий).

Кресла или диванчики должны быть без подлокотников, таким образом они будут смотреться не громоздко и будут иметь комфортную посадку для клиентов разной комплекции



Материал кресел: антивандальная ткань или экокожа

Цвет кресел



ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона обслуживания физических лиц

Зона обслуживания физических лиц в Тип 3 располагается в помещении по основной стене, на которой нанесено имиджевое панно с корпоративной символикой.

Зона как правило состоит их двух рабочих столов специалистов. Между ними нет перегородки в целях экономии пространства.

Кресла посетителей с мягкой сидухой (в синем корпоративном цвете), с белым основание на спинке, без подлокотников, на железных опорах **лыжного типа**.

За столами специалистов находится принтер или МФУ.

Также рядом со столами специалистов находится вход в служебное помещение бэк – офиса.



Рабочие места специалистов по обслуживанию физических лиц

*чертеж одного рабочего места с
габаритами стола и выносов,
отделка*

Усики:

-размеры стола:

- отделка: столешница белого цвета, фартук стола дерево светлый дуб*
- От пола на фартуке стола снизу антивандальный материал на высоте до 15 см.*

ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона обслуживания юридических лиц

Зона обслуживания юридических лиц в Тип 3 находится в едином пространстве, не отгораживается от зоны обслуживания физических лиц, но располагается на противоположной стороне. Такое зонирование позволяет клиентам лучше ориентироваться в пространстве и не смешивать потоки посетителей.

Зона как правило состоит из одного рабочего стола специалиста, и оснащена шкафами для хранения документов, принтером или МФУ.

Кресла посетителей с мягкой сиденьем (в синем корпоративном цвете), с белым основанием на спинке, без подлокотников, на железных опорах **лыжного типа**.

Также рядом с рабочим столом специалиста находится вход в кассу



Рабочее место специалиста по обслуживанию юридических лиц. **Заменить картинку**

ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Зона приема платежей/касса

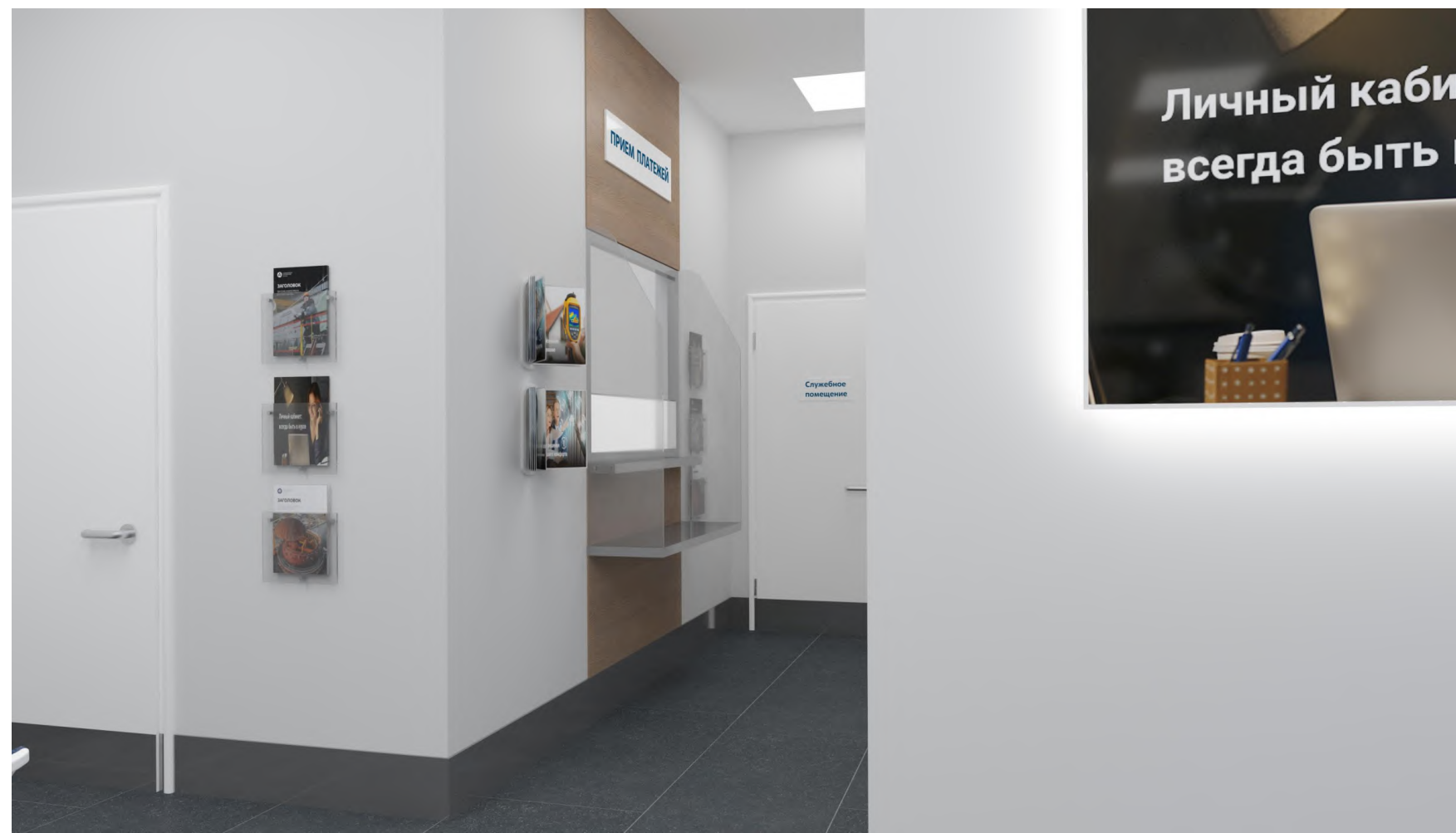
Зона приема платежей/касса выделяется порталом, отделка которого может быть выполнена как из дерева, так и из любого другого ударопрочного материала под дерево.

В данном портале предусмотрена полка для заполнения документов, а также полка для размещения сумки клиента.

По бокам портала кассы - стеклянные перегородки с закругленными краями в целях безопасности. На стеклянных перегородках могут быть размещены карманы для буклетов.

Снизу портал оформлен керамическим плинтусом на высоте 15-20 см из того же материала, что и напольная плитка.

Не допускается размещение информации непосредственно на центральном окне зоны/приема платежей/касс.



Технические характеристики:

Размер:

Материал:

Технический чертеж



ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

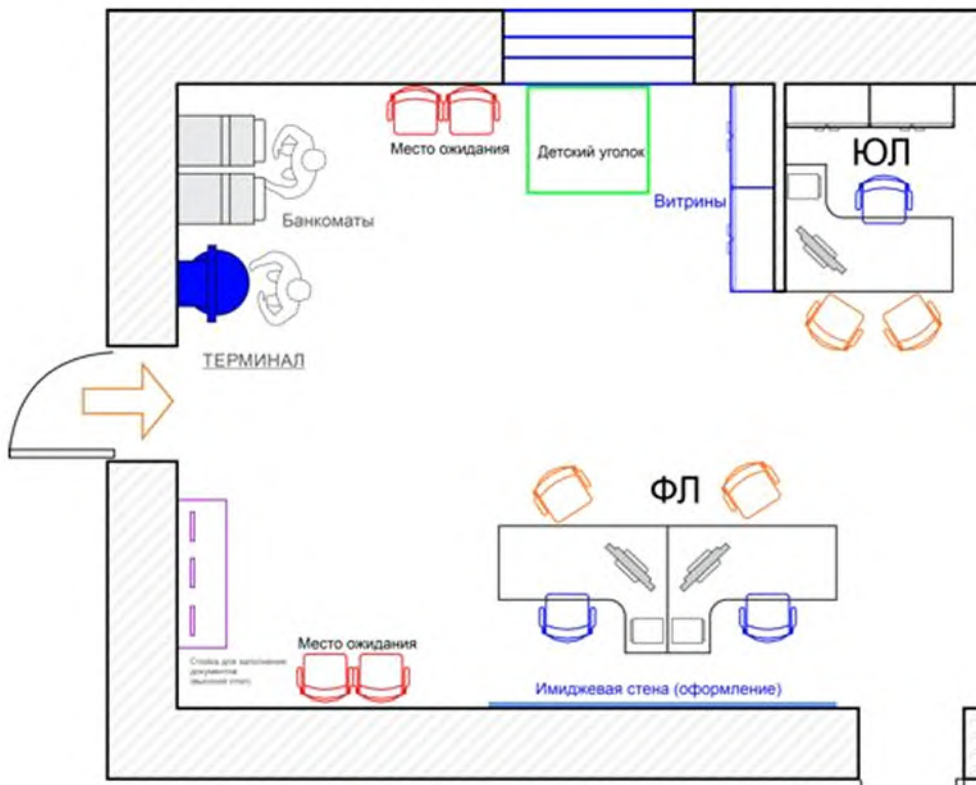
Стойка для заполнения документов и хранения буклетов

Данный элемент мебели в формате Тип 3 используется как отдельностоящий.

Стойка размещается рядом с зоной обслуживания физических лиц.

На стойке должны быть установлен планшет- веер под документы формата А4, а на стене - информационная доска.

Стойка в Тип 3 (и его подтипах) может быть заменена на пристанные навесные полки (рис. 1)



Технические характеристики:
Размер:
Материал:
Технический чертеж



Рис.1

ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Торговая витрина

Торговая витрина является встраиваемым в нишу элементом.

Если конфигурация помещения не позволяет встроить в нишу, то витрина может устанавливаться как отдельностоящая.

Витрина размещается сразу при входе в ЦОК.



Усики:

1. Задняя и боковые стенки витрины окрашиваются в корпоративный синий цвет (по раллу - ?)
2. По контуру металлическая рамка со светодиодной подсветкой по всему периметру витрины
3. Подготовить чертеж данного узла.

Чертеж витрины

ТИП 3. Основные элементы комплектации и отделки.

Детская зона

Детская игровая зона предназначена для организации досуга детей клиентов, ожидающих обслуживания.

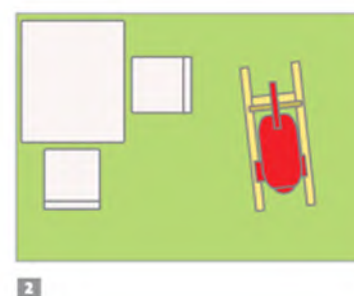
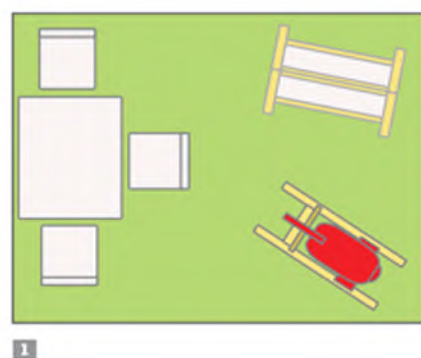
Располагается в свободном пространстве зоны ожидания.

Зона может быть оснащена книгами – раскладками, цветными мелками и/или карандашами, доской-мальбертом, детскими стульчиком и столиком

Примеры организации детской зоны в зависимости от занимаемой площади:

1. Детская зона площадью 3 м²
2. Детская зона площадью 2 м²
3. Детская зона площадью 1 м²

В Тип 3 и всех подтипах детская зона размещается опционально (по возможности)



Тип 3. Принципы и правила по отделочным материалам

Тип 3. Мебельные решения

- Рабочие станции
- Мебель в зоне ожидания
- Детская мебель
- Мебель в переговорной
- Цвета и фактура мебели

Возможно потребуется 2 листа для мебели

Оформление

Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика

Принципы интерьерных решений в ЦОК

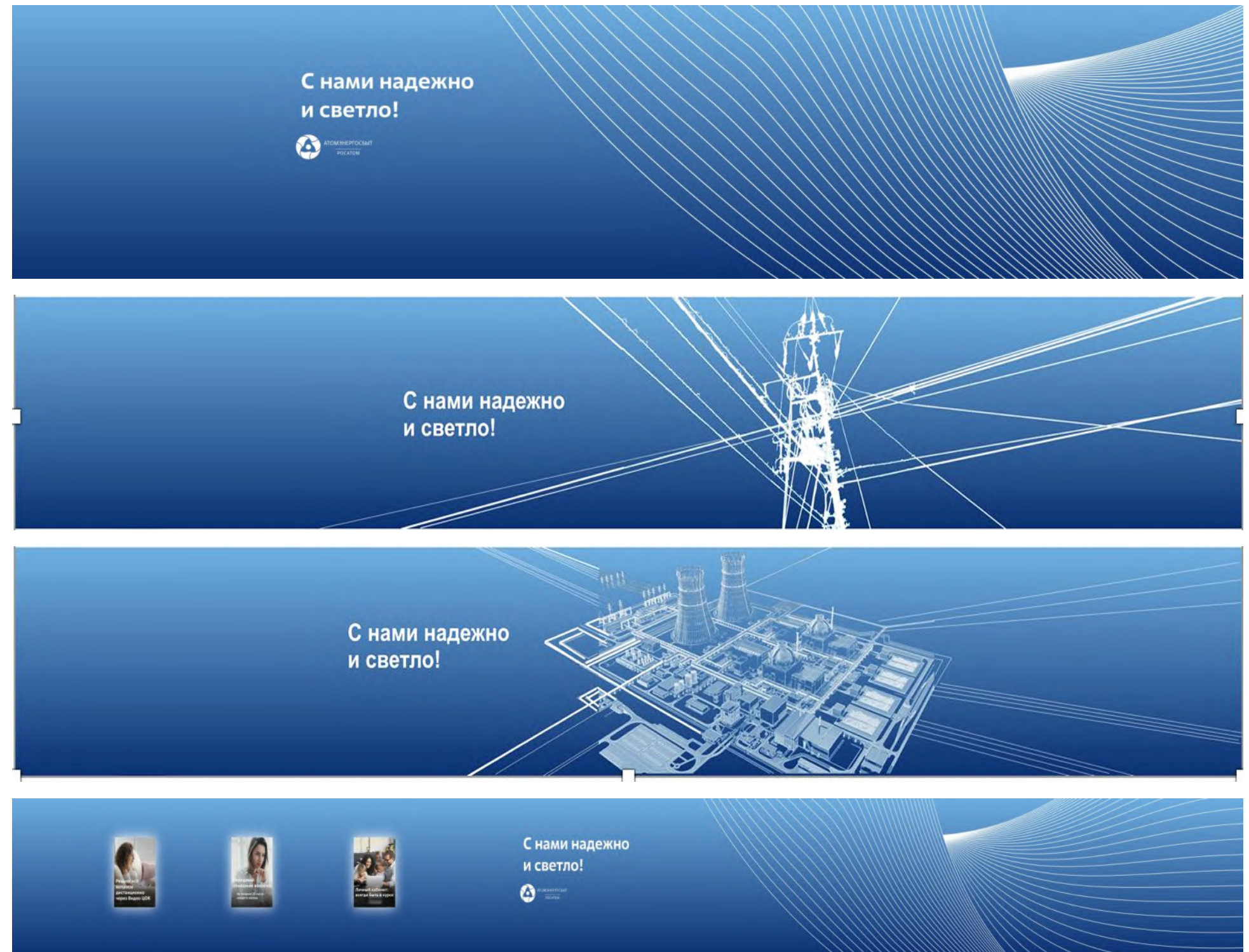
Ключевым элементов внутреннего оформления всех форматов подразделений ЦОК является фирменный синий цвет/фон с градиентом (рис.1)

Фотообои с этим фоном наносятся на видовые стены, максимально заметные для клиентов от входа в офис и не загороженные элементами мебели, дверьми, коммуникациями. Также при выборе подходящих для оклейки фотообоями стен следует учитывать типовой путь клиента, архитектурные факторы и бюджетную категорию. Стены, оклеенные фотообоями, являются основными в офисе и должны притягивать внимание клиента.

В зависимости от площади подразделения и размера основной имиджевой стены картина световых пятен может быть дополнена постерами с корпоративными фотографиями и графикой. Размеры постеров можно посмотреть в разделе Оформление/постеры Настоящего Руководства

Добавление постеров с фотографиями на фокусную стену допустимо только в формате Тип 1 Флагманского офиса, это обусловлено длиной фокусной стены.

Подробные указания по оформлению основной стены фотообоями с фирменным фоном приведены далее.



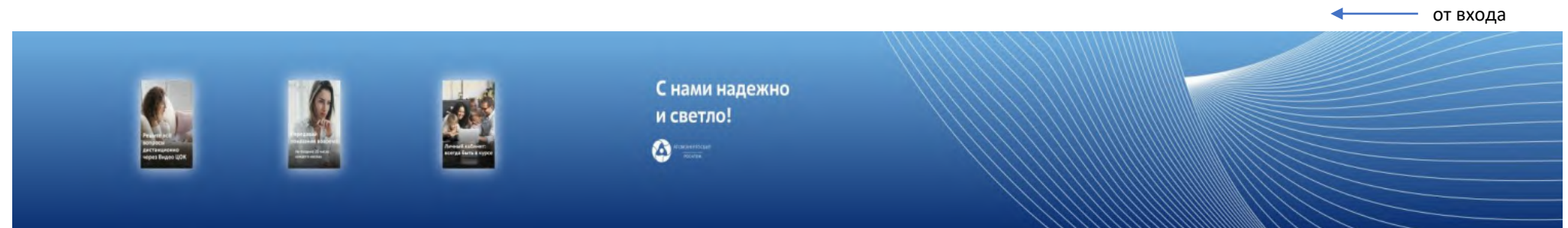
Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика. Тип 1 Головной ЦОК

Имиджевая (фокусная) стена с корпоративной графикой

При выборе стен, предназначенных для оклеивания фотообоями, в первую очередь следует исходить из выбранного формата подразделения ЦОК и варианта бюджета, а также ориентироваться на архитектурные особенности внутреннего пространства, планировочные решения и типовой путь клиента в подразделении.

В подразделениях любого формата как минимум одна стена должна быть оклеена фотообоями с фирменным синим фоном – данная стена называется фокусной и при ее выборе следует руководствоваться следующими принципами:

1. Наиболее предпочтительной является стена за рабочими местами специалистов обслуживания физических лиц, поскольку напротив или рядом всегда расположена зона ожидания клиентов и фокусная стена всегда будет открыта их взору.
2. Стена не должна быть загромождена элементами мебели (кроме рабочих столов специалистов, находящихся строго в одной линии).
3. Выбранный сегмент под оклейку фотообоями должен быть прямой, без изгибов, колонн и прочих архитектурных элементов.
4. В данном разделе показаны места оклейки стен фотообоями в зависимости от формата/ типа подразделения ЦОК



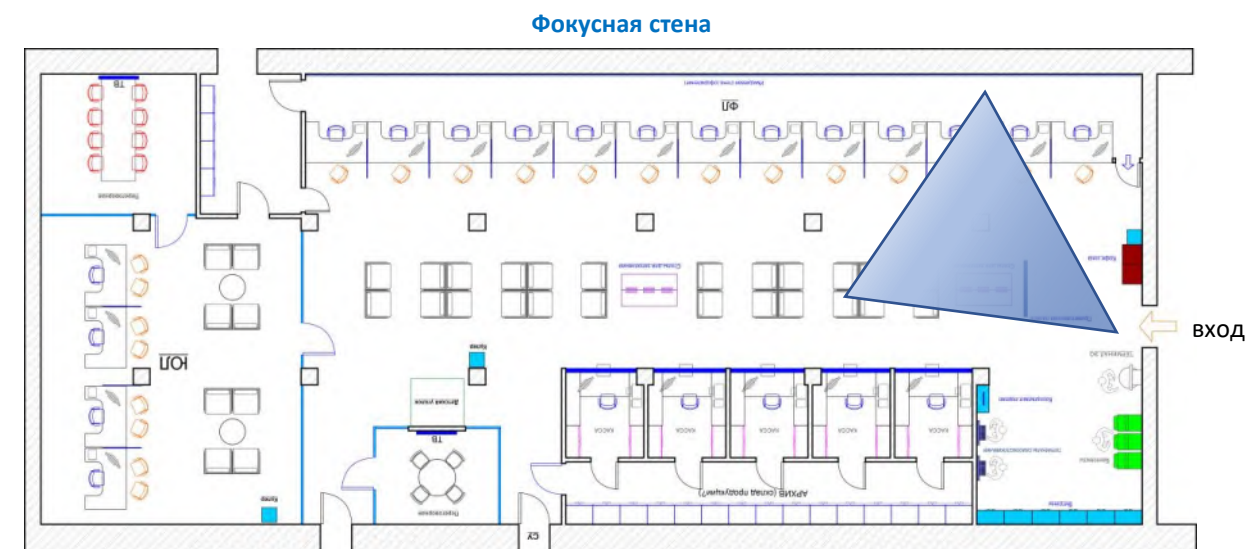
Фокусная стена в Тип 1 расположена за специалистами по обслуживанию физических лиц, напротив зоны ожидания.

Стена длинная, поэтому ее необходимо разбить на сегменты, на каждом сегменте располагается своя графика и элементы:

1. Сегмент с корпоративной графикой Росатома – линиями ленты Мебиуса.
2. Сегмент состоит из корпоративного слогана АО «Атомэнергосбыт» и логотипа компании.
3. Сегмент - фирменные постеры с фотографиями. Кол-во постеров определяется в зависимости от общей длины стены.
4. Фон фотообоев с нанесением графики - градиентная заливка корпоративным синим цветом. (Источник данного паттерна можно посмотреть в Приложениях данного Руководства).
5. Фирменные постеры с фотографиями являются навесными элементами, их размер можно посмотреть в следующем разделе Руководства.
6. Фокусная стена в Тип 1 всегда должна быть подсвечена (бэклайт из-за потолочной ниши)
7. Навесные постеры с фотографиями также необходимо подсветить внутренней подсветкой.

При определении стен под оклейку Фотообоями на этапе утверждения планировочного решения необходимо учитывать размещение настенных элементов, таких как розетки, выключатели, камеры, технологические люки. Эти элементы не должны попадать на смысловые участки графики – фотографии, лучи, текст.

При подготовке файлов к печати разрешение изображений (в реальном масштабе) должно составлять 100 dpi.



Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика. Тип 2.

Имиджевая (фокусная) стена с корпоративной графикой

Фокусная стена в Тип 2 расположена за специалистами по обслуживанию физических лиц, напротив зоны ожидания.

Фокусная стена в Тип 2 может быть оформлена двумя вариантами:

- 1. Стена оклеена полностью фотообоями с корпоративной графикой. Синий фон с градиентом, с нанесением линий ленты Мебиуса, корпоративного слогана и логотипа АО «Атомэнергосбыт».
- 2. В том случае когда на стене есть препятствия такие как двери в другое помещение, ниши, колонны, допускается оформить фокусную стену навесными постерами. Если позволяет бюджет, то постеры необходимо подсветить изнутри (бэк лайт).

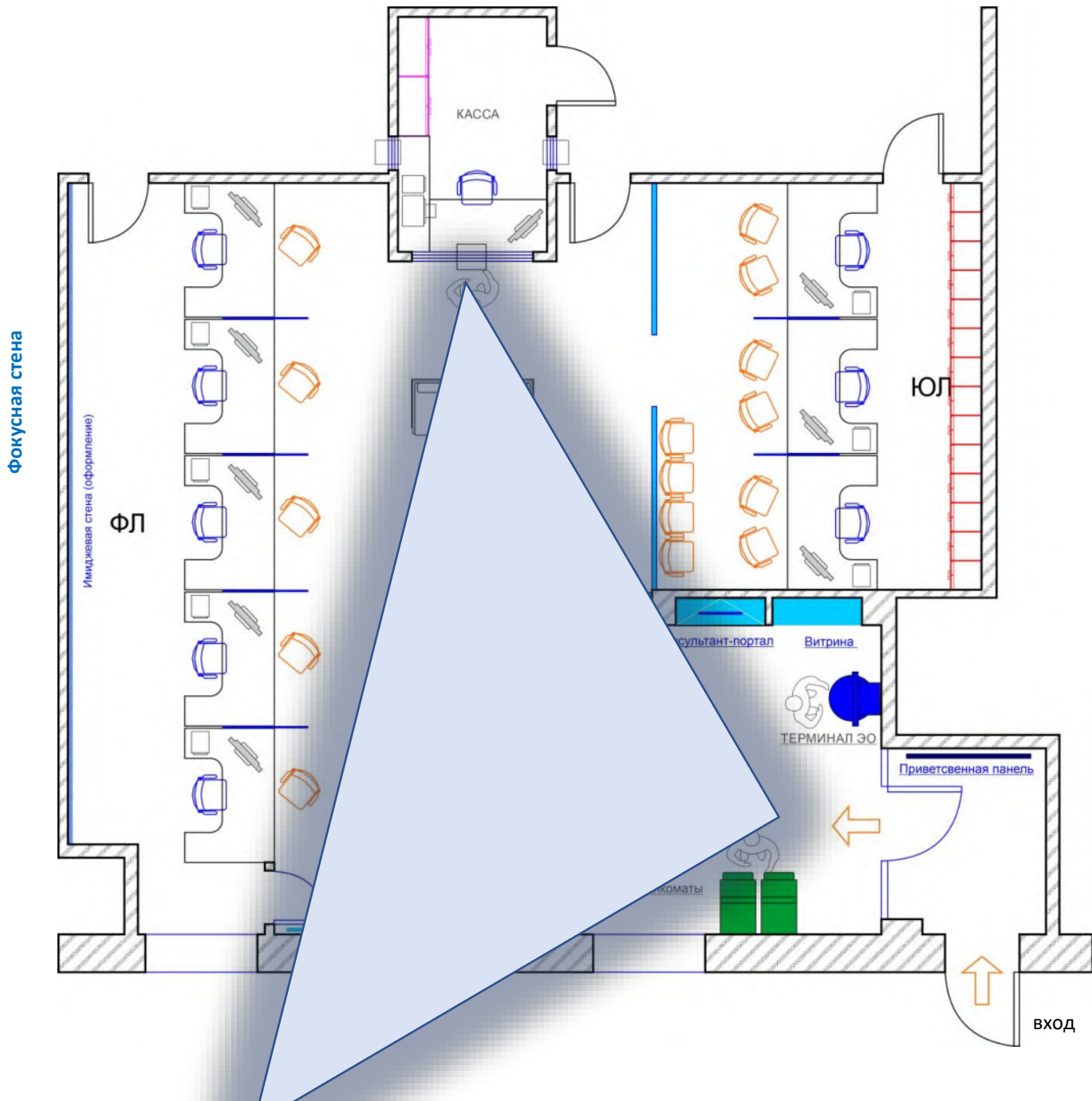
Перед оклейкой фокусной стены фотообоями необходимо разработать макет сомасштабно стене. Источник паттерна в кривых можно получить в Приложении к данному Руководству.



Вариант 1.



Вариант 2

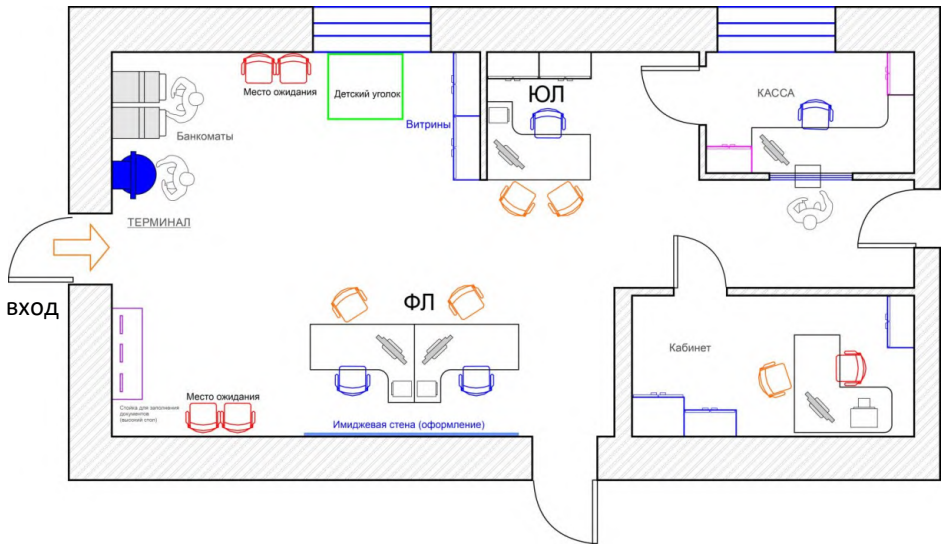


Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика. Тип 3.

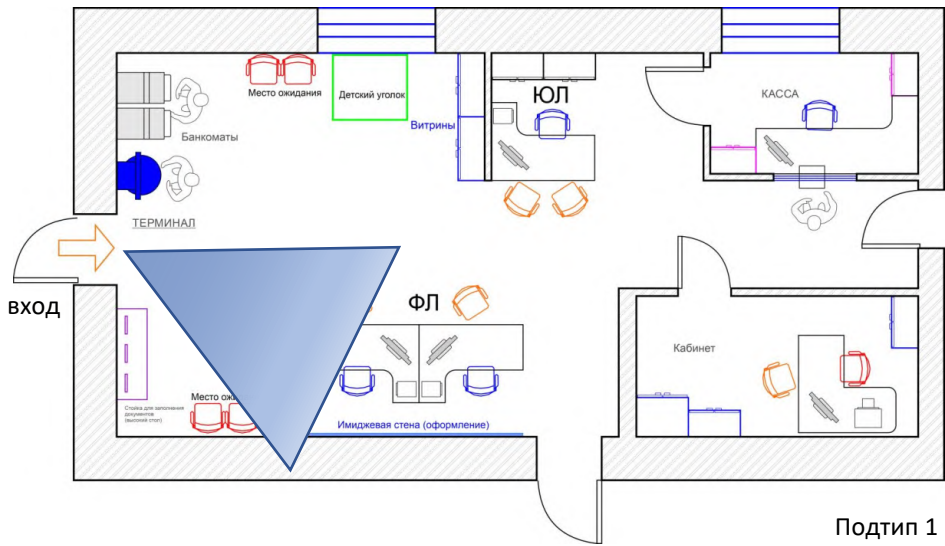
Имиждевая (фокусная) стена с корпоративной графикой

Фокусная стена в Тип 3 расположена за специалистами по обслуживанию физических лиц.

На схематичных планах



Подтип 2



Подтип 1

Подтип 3

Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика.

Постеры с фотоизображениями

Постеры с корпоративными фотографиями является дополнительным элементом оформления пространства ЦОК.

Размер постеров всегда одинаковый, не зависимо от их места размещения, что позволяет упорядочить все графические элементы и придать пространству аккуратность, чистоту, единство.

Постеры могут быть размещены как горизонтально так вертикально, в зависимости от контента и графики (Рис.1, Рис.2)

Все постеры, размещаемые на стенах подразделения как в горизонтальном, так и в вертикальном положении, должны навешиваться на стены строго на одном уровне по верхнему краю. Не допускается размещение рядом (на одной стене) постеров горизонтального и вертикального вида. При выборе места размещения постера, необходимо следить, чтобы мебель или другие предметы интерьера их не перегораживали.

Размеры и конструктив панно приведен на Рис. 1.

Чертеж с размерами панно

- Материал:
- Тип 1: стемалит с запечатанной пленкой/ или оргстекло. Подсветка
 - Тип 2: Оргстекло или ПВХ
 - Тип 3:ПВХ (Тип 3)

На одном уровне



Рис. 1 Вертикальное панно



Рис.2 Горизонтальное панно

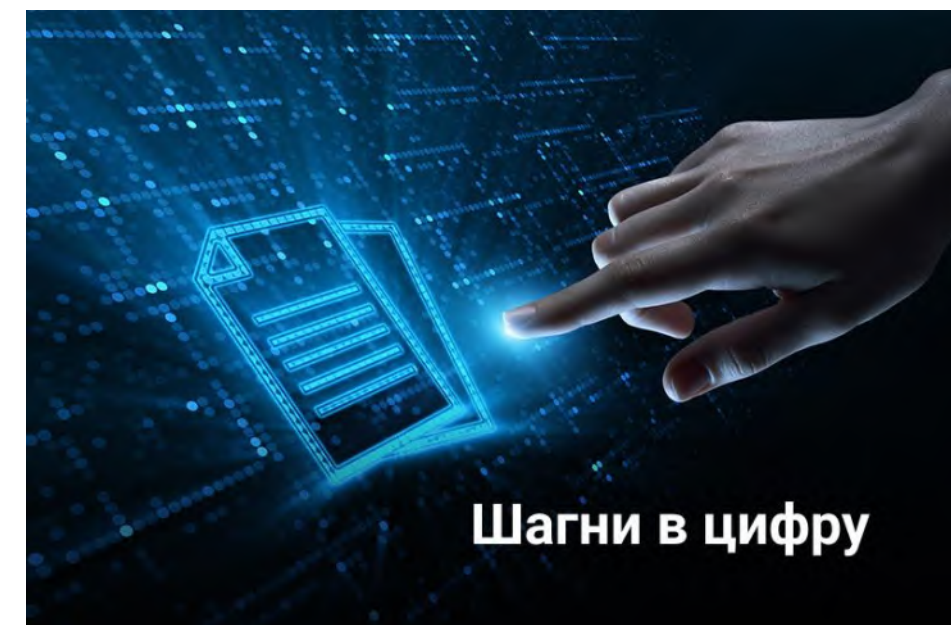
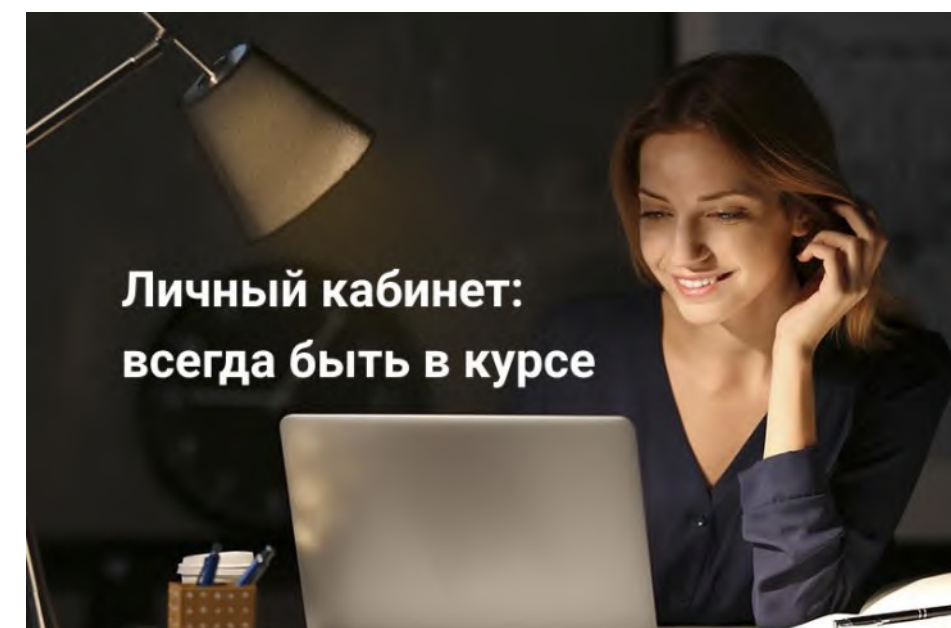
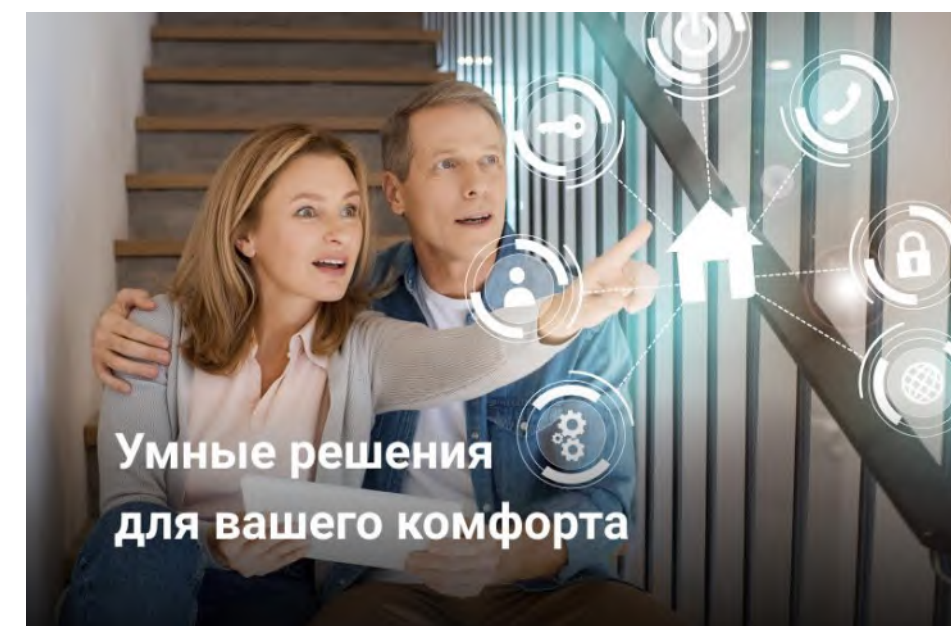
Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика.

Имиджевые изображения

В качестве имиджевых изображений Госкорпорации «Росатом» выступают фотографии, созданные в рамках постановочной или репортажной съемки, осуществляемой специализированным фотографом (группой фотографов) в рамках запланированной фотосессии. Имиджевые фотоизображения – эффективный маркетинговый инструмент, выражающий позитивные качества бренда, его миссию и ценности. По этой причине каждое изображение должно соответствовать принципам подбора фотоматериала, формируя позитивный образ организации, избегая негативных и двусмысленных сообщений. Если фотоизображение не соответствует принципам подбора фотоматериала, их использовать не рекомендуется.

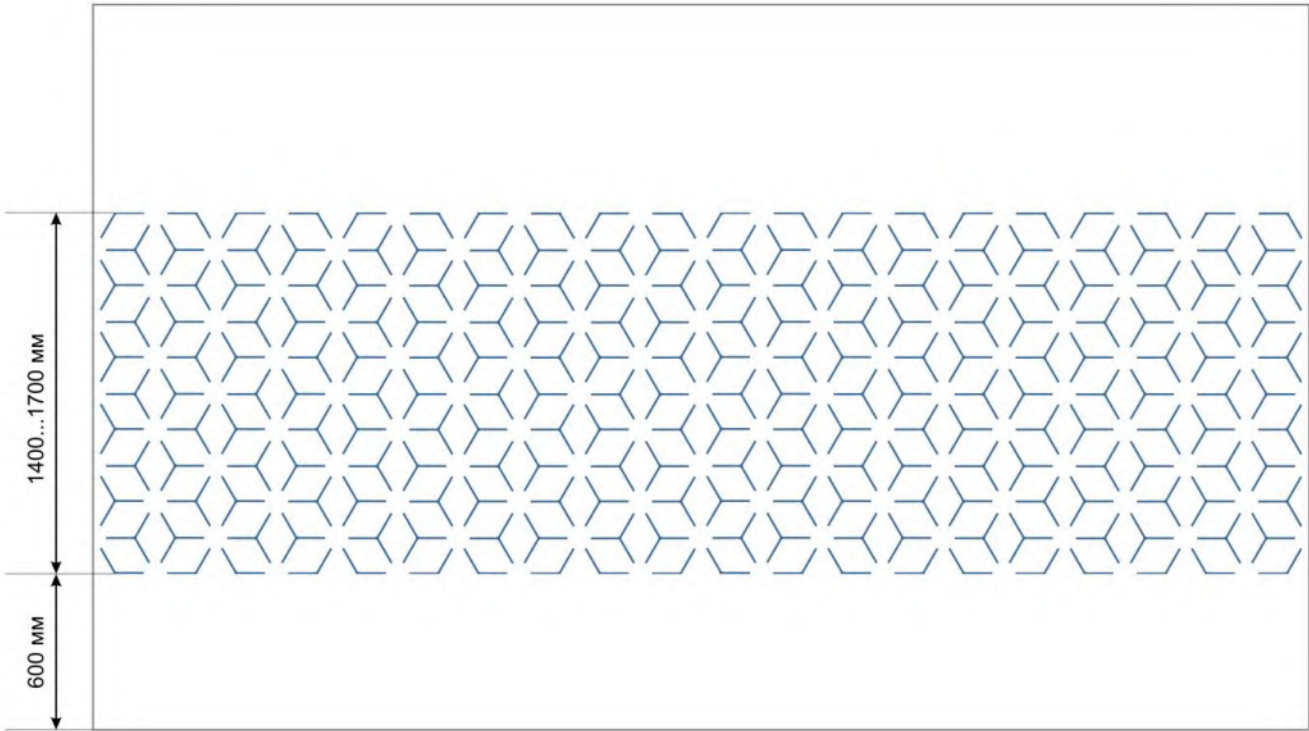
Принципы подбора фотоматериалов

1. Допускается использование фотоизображений в хорошем разрешении (соответствующем цели использования изображения – полиграфия, широкоформатная печать, web, и др.)
2. Фотоизображения должны быть естественно яркими и контрастными. Цветокоррекция должна создавать максимально натуральный эффект (цвета должны сохранять естественность и чистоту). Ретушь фотографий должна быть незаметной и ненавязчивой.
3. Использование черно-белых фотографий допускается для оформления исторической хроники либо в случае необходимости, продиктованной определенным художественным замыслом.
4. Сложные многообъектные композиции должны быть реализованы при помощи постановочной съемки. Прием коллажирования недопустим.
5. Все изображения должны быть использованы с разрешения автора (представлено право использования). Подпись или водяной знак не используются.
6. Эмоциональные и визуальные образы фотоизображений должны вызывать следующие ассоциации:
Наука, технологии, цифровизация, инновации;
Сотрудничество, коммуникации, информация;
Лидерство, развитие, будущее;
Уверенность, стабильность, безопасность;
Эффективность, ответственность за результат, добросовестность;
Забота о людях, раскрытие потенциала, создание новых возможностей;
Город, семья, дом, сохранение природы, экология;
Молодежь, образование, студенты, выпускники профильных ВУЗов, обучение и развитие, работа в команде профессионалов, кадровый резерв;
Лучший работодатель, глобальная международная компания, клиентоцентричность;
Связь поколений.



Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика.

Паттерны на стеклах



Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика.

Имиджевое панно во входной группе

Имиджевое панно всегда размещается при входе в подразделение.

В Тип 1 Головной ЦОК, панно размещается при входе в зал обслуживания клиентов. Оно служит элементом зонирования и разгораживает зону самообслуживания от основного зала обслуживания клиентов. В Тип 1 Головной ЦОК на панно крепится дополнительный блок с навигацией.

В Тип 2 и Тип 3 панно как правило размещается на фронтальной стене в тамбуре. Если архитектура помещения не предполагает наличие тамбура, то панно размещается также при входе в подразделение на видовой стене, чтобы клиент мог сразу его видеть.

Размер: 800 мм X 2000 мм

Технология изготовления:

Тип 1 Головной ЦОК: стемалит (закаленное стекло), самоклеящееся пленка с запечаткой, сверху и снизу стемалит закреплен в зажимном профиле. Внутренняя подсветка.

Тип 2 и Тип 3:

Баннерная печать. Люверсы. Подсветка (опционально).

Тип 2 и Тип 3



Тип 1. Головной ЦОК



Внутренняя навигация. Элементы оформления и фирменная графика.

Указатели, информационные таблички, пиктограммы

Рекомендуемый размер: ширина 650 мм, высота кратна 100 мм (минимальная 100 мм).

Способ нанесения: прямая печать на пластике или ПВХ.

Цвет: Pantone 660 C (иконки, элементы навигации), Gradient #1 (разделитель), 90% Gray (текст).

Рисунок 1. Схема построения макетов.

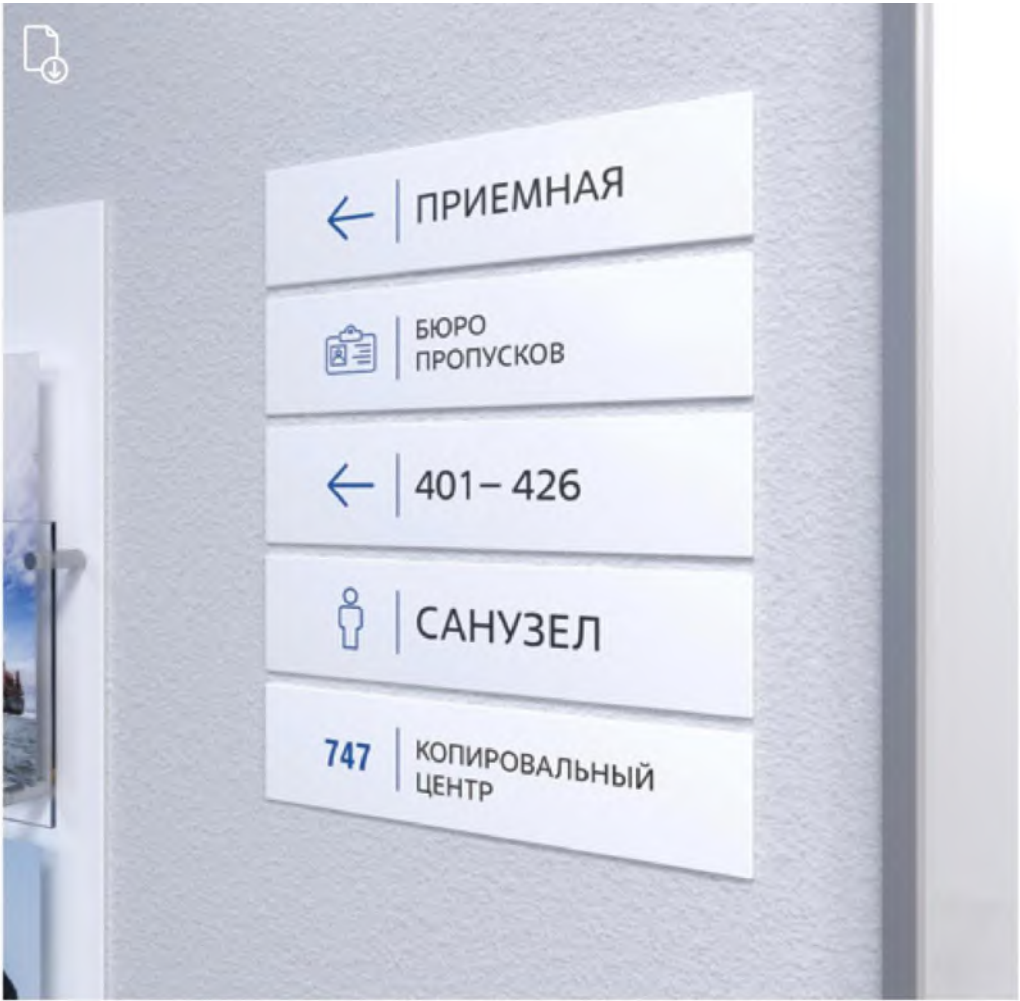
Единицы измерения - мм

a	b	c	d
100	70	320	40

Обслуживание физических лиц, Обслуживание юридических лиц, прием платежей/касса, переговорная, санузел, 401....- Rosatom Regular (160 pt)

Копировальный... , бюро... - Rosatom Regular (112 pt)

747... - Swiss721 Cn BT (164 pt)



Пиктограммы:
Санузел, Приемная, Вода/кулер,
Wi-fi, Выключить телефон,

Фирменные цвета

Основные цвета

Темно-синий – олицетворяет
респектабельность, серьезность,
глубину, спокойствие, устойчивость,
уверенность, опыт и знания.

Голубой – яркий, активный,
динамичный, молодой, Он сообщает о
современности бренда, о стремлении к
новаторству, росту и развитию.

Темно серый – глубокий цвет, вносящий
строгость.



Pantone 2757 C
CMYK 100 80 0 36
RGB 0 50 116
HEX #003274



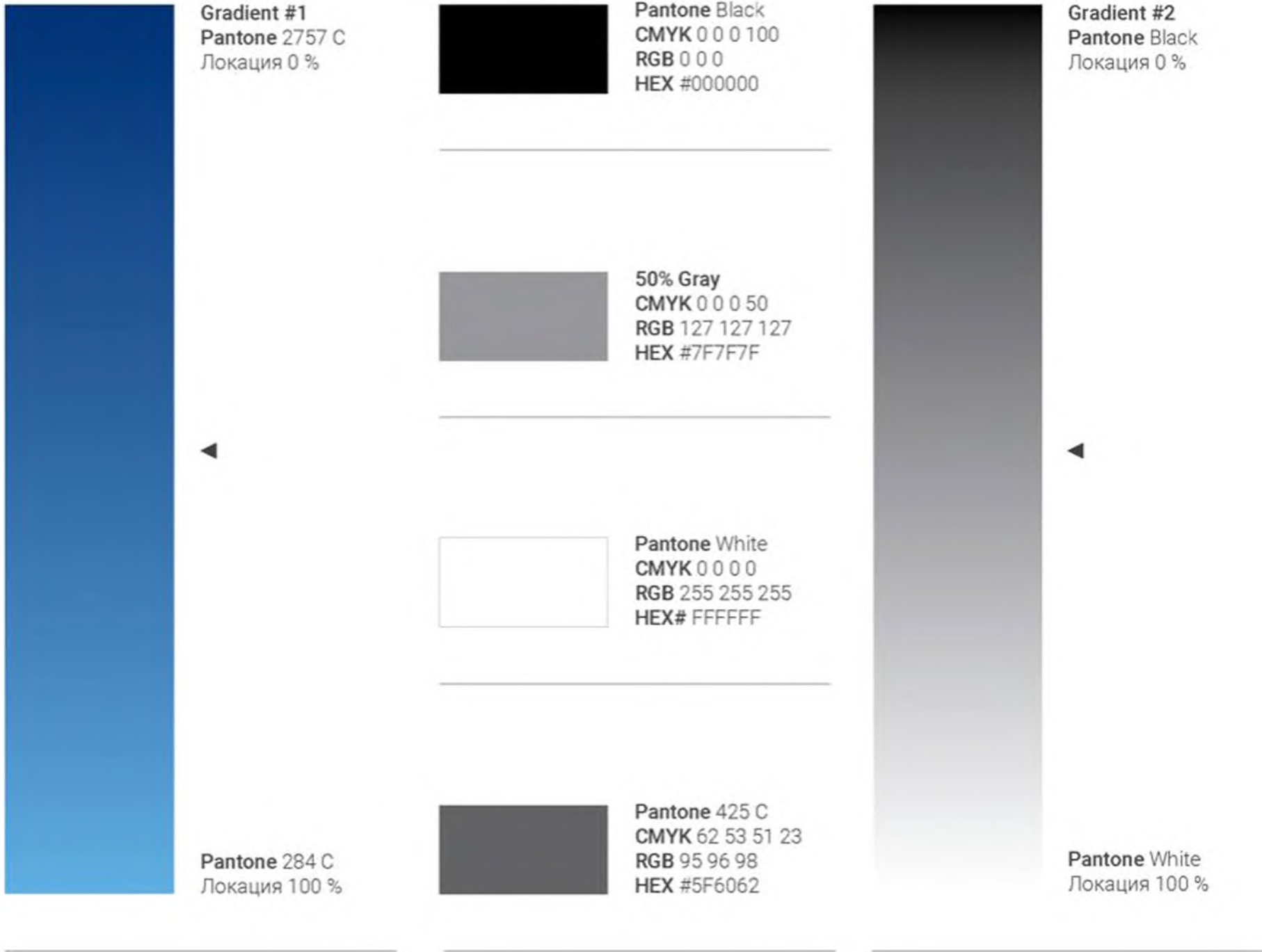
Pantone 660 C
CMYK 95 67 8 0
RGB 2 94 161
HEX #025EA1



Pantone 284 C
CMYK 59 17 0 0
RGB 108 172 228
HEX #6CACE4



90 % Gray
CMYK 0 0 0 90
RGB 51 51 51
HEX #333333



Дополнительные цвета

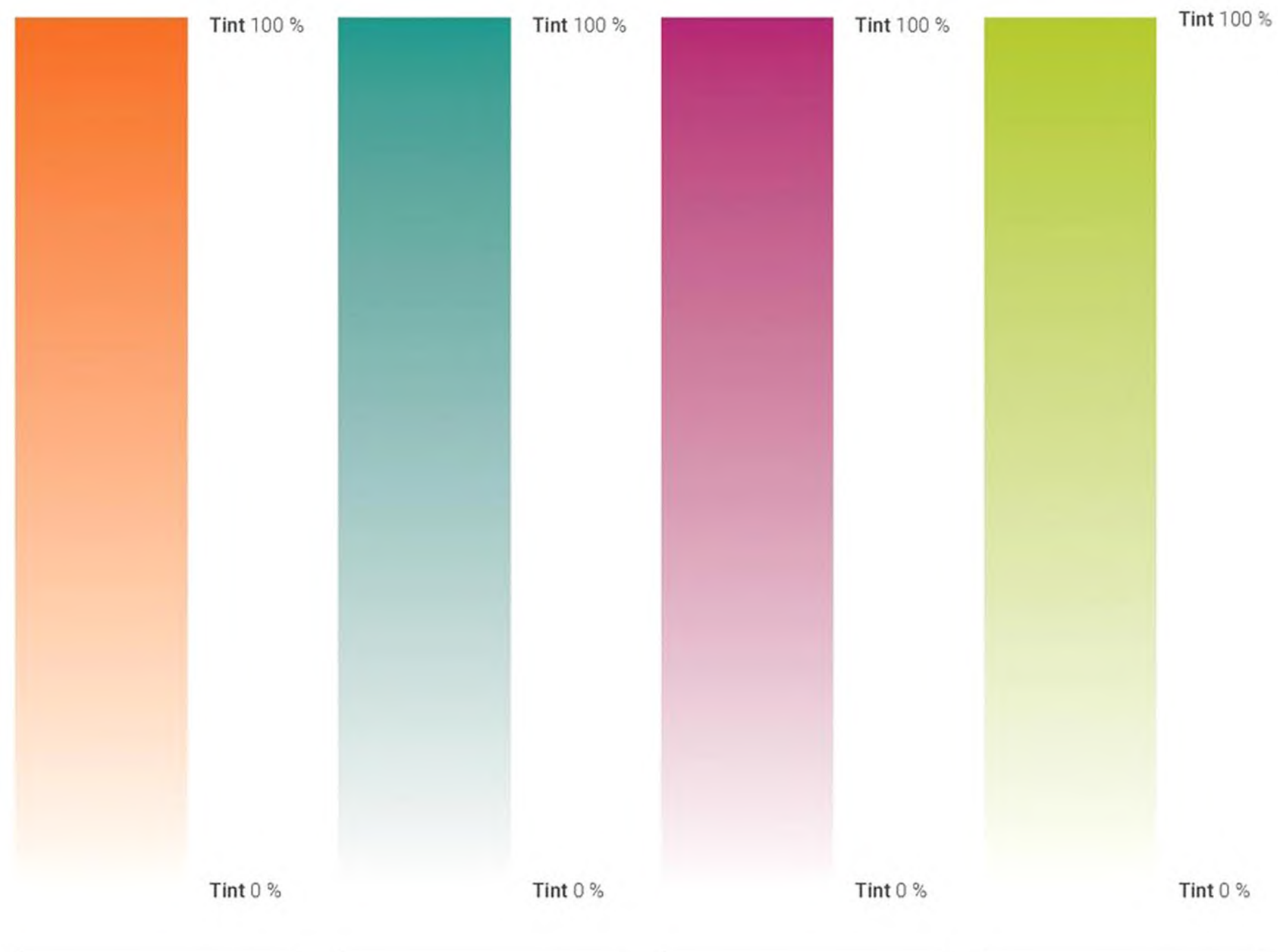
Имеют ограниченный круг применения.
Используются в качестве акцентных
элементов.

Возможные варианты применения:
Интерьерные решения, акцентные элементы оформления мероприятий, презентационные материалы.

Запрещается совместное использование на одном носителе дополнительных цветов в следующих комбинациях:

Логотип Госкорпорации «Росатом» и фирменный паттерн, логотип организации Госкорпорации «Росатом» и фирменный паттерн.





2.1.8. Фирменные шрифты



Основной шрифт

Шрифт Rosatom является имиджевым и используется в шрифтовом начертании логотипа организации. В словесной составляющей логотипа представлено сочетание модификаций Bold и Regular. Модификации

Light, Regular, Italic, Bold используются в маркетинговых коммуникациях организации и предназначены для набора текстов рекламного и информационного характера.

Росатом

Bold Cyrillic

**А Б В Г Д Е Е Ж З И Й К Л М Н О П
Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я
а б в г д е е ж з и й к л м н о п р с
т у ф х ц ч ш щ ъ ы ь э ю я
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0**

1.

Light Cyrillic

**А Б В Г Д Е Е Ж З И Й К Л М Н О П
Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я
а б в г д е е ж з и й к л м н о п р с
т у ф х ц ч ш щ ъ ы ь э ю я
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0**

2.

**Regular
Cyrillic**

**А Б В Г Д Е Е Ж З И Й К Л М Н О П
Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я
а б в г д е е ж з и й к л м н о п р с
т у ф х ц ч ш щ ъ ы ь э ю я
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0**

3.

Italic Cyrillic

***А Б В Г Д Е Е Ж З И Й К Л М Н О П
Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я
а б в г д е е ж з и й к л м н о п р с
т у ф х ц ч ш щ ъ ы ь э ю я
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0***

4.

Рисунок 1, 5. Подзаголовки, выделения, ключевые слова в основном тексте, заголовки, ключевые фразы, названия.

Рисунок 2, 3, 6, 7. Основной текст, сноски, подписи, колонтитулы, нумерация.

Рисунок 4, 8. Цитаты, ссылки в тексте.

Доска объявлений, информационный щит *:

Размер: 750 мм x 1000 мм.

Способ нанесения: прямая печать на пластике.

Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (надпись РОСАТОМ, разделитель, текстовый блок).

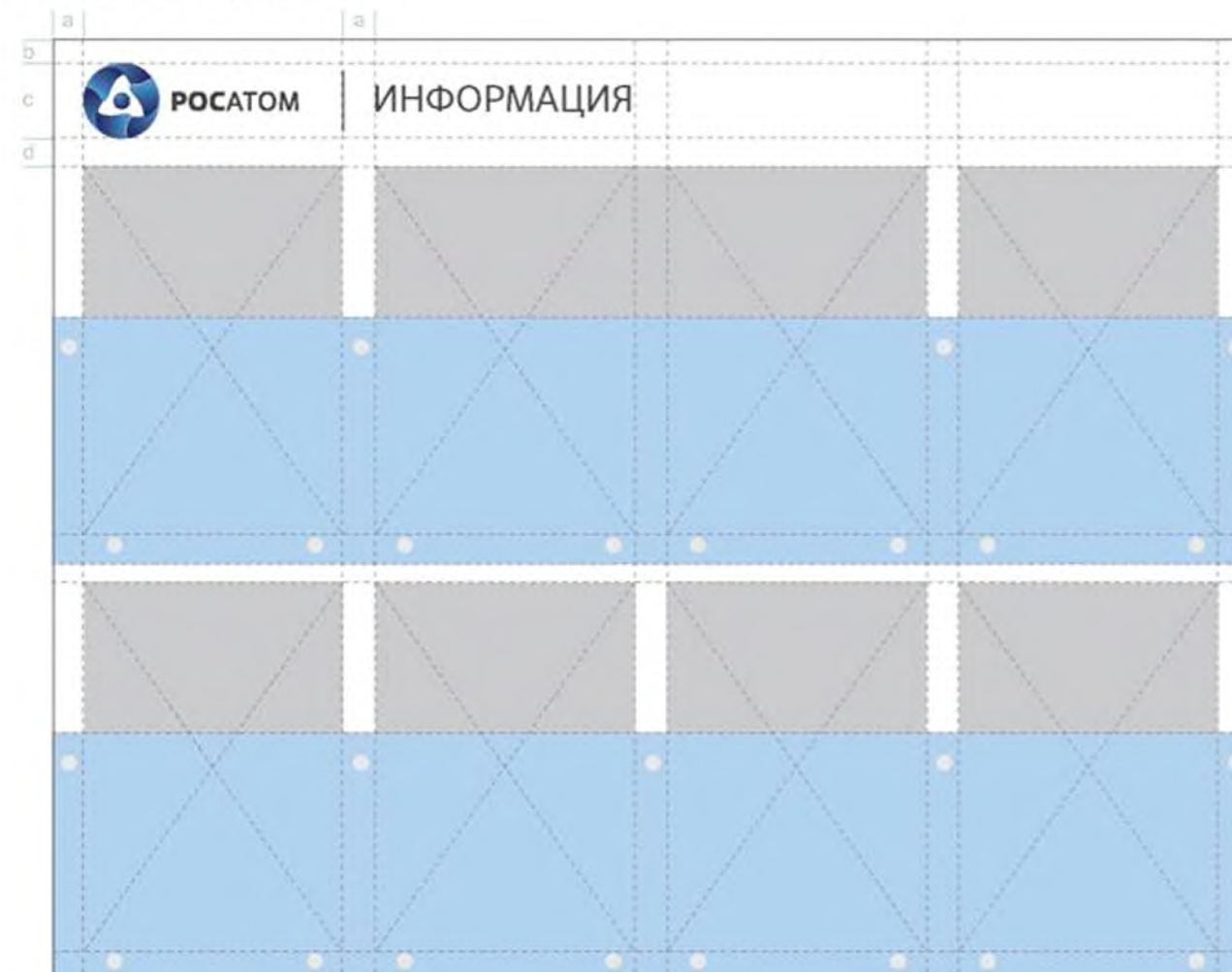
Единицы измерения – мм.

a	b	c	d
25	20	60	23

Информация – Rosatom Regular (92 pt).

Рисунок 18. Схема построения макета.

* Дополнительные варианты исполнения информационных панелей представлены в локальном нормативном акте, устанавливающем требования к организации рабочего пространства.



Буклетница напольная *:
Размер: 500 мм х 1800 мм.
Способ нанесения: прямая печать на пластике
Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (надпись РОСАТОМ), Pantone 287 C (торцевая сторона).*

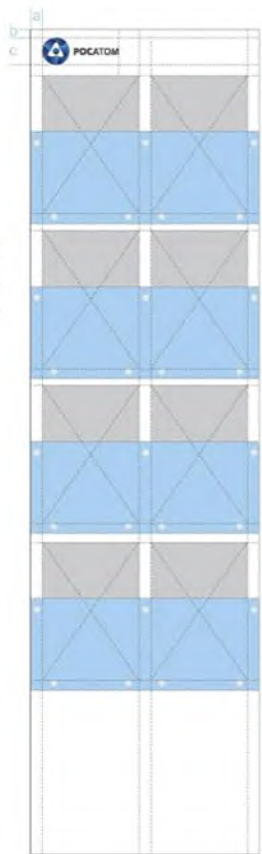
Рисунок 19. Схема построения макета.

Рисунок 20. Торцевая сторона буклетницы.

Единицы измерения – мм.

a	b	c
25	20	60

* Дополнительные варианты исполнения информационных панелей представлены в локальном нормативном акте, устанавливающем требования к организации рабочего пространства.



19.



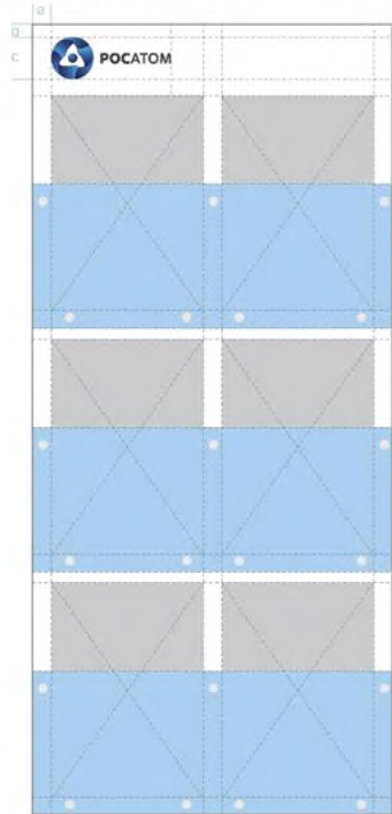
20.



Буклетница настенная *:
Размер: 500 мм х 1100 мм.
Способ нанесения: прямая печать на пластике.
Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (надпись РОСАТОМ).

Рисунок 23. Схема построения макета.

Рисунок 24. Торцевая сторона буклетницы.



23.

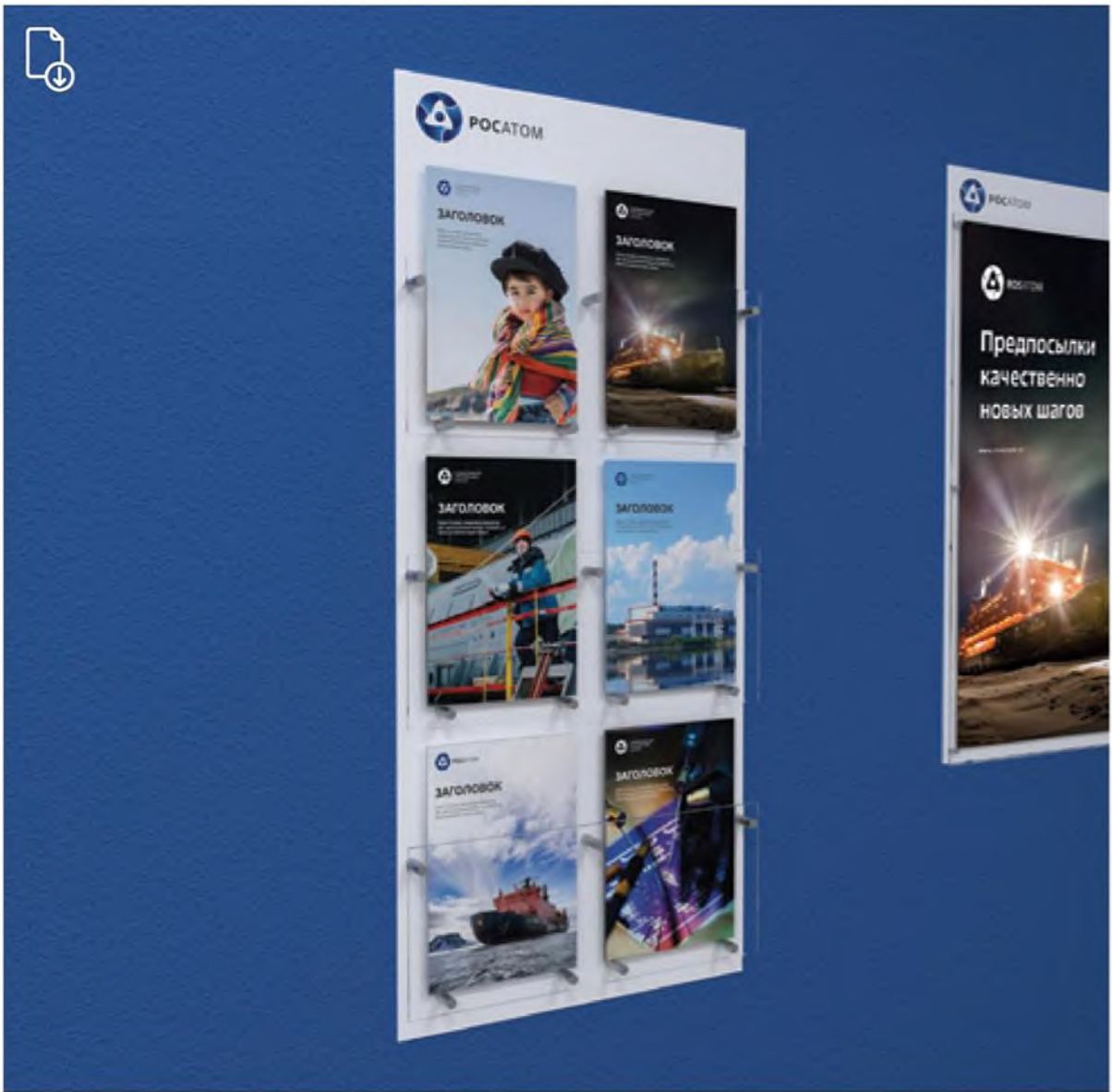
Единицы измерения – мм.

a	b	c
25	20	60

* Дополнительные варианты исполнения информационных панелей представлены в локальном нормативном акте, устанавливающем требования к организации рабочего пространства.



24.



Доска почета *:
Размер: 1 000 мм x 750 мм.
Размер изображения: 210 мм x 300 мм.
Способ нанесения: прямая печать на пластике.
Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (надпись ROSATOM, разделитель, текстовый блок).

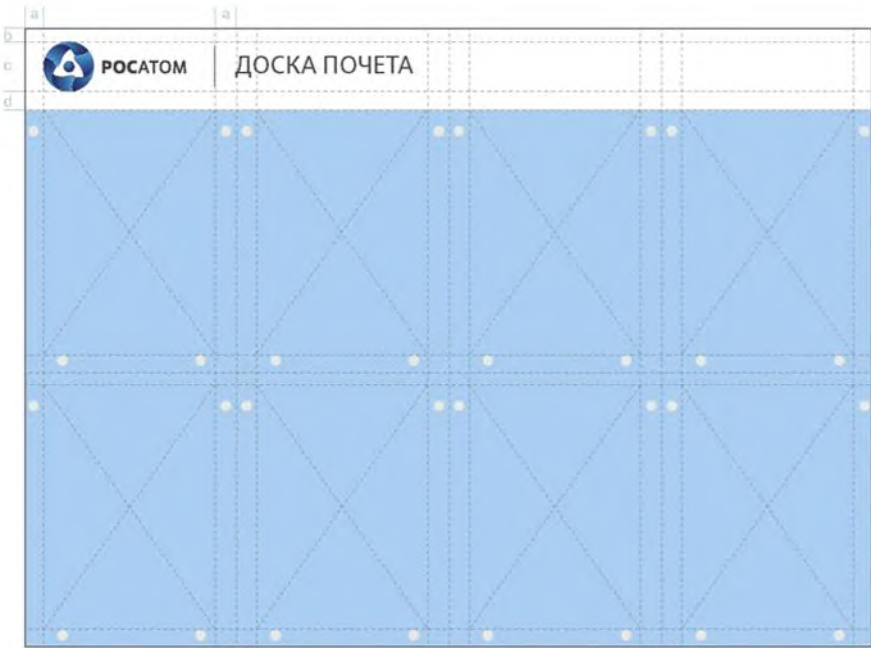
Рисунок 25. Схема построения макета.
Рисунок 26. Схема размещения подписи на фотографии.

Единицы измерения – мм.

a	b	c	d	e
25	20	60	23	10

Доска почета – Rosatom Regular (92 pt).
ФИО – Rosatom Bold (26 pt).
Должность, отдел – Rosatom Light (18 pt).

* Дополнительные варианты исполнения информационных панелей представлены в локальном нормативном акте, устанавливающем требования к организации рабочего пространства.



25.



26.



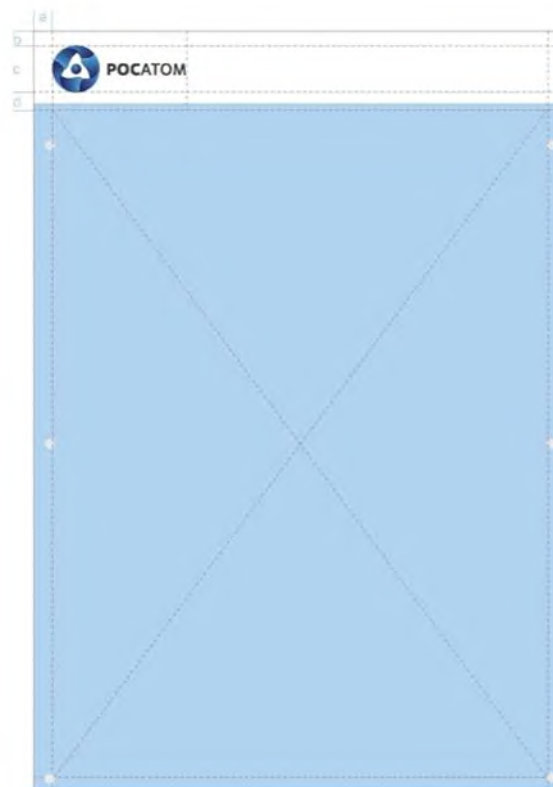
Плакат *:
Размер: 700 мм х 1 000 мм.
Способ нанесения: прямая печать на пластике.
Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (надпись РОСАТОМ).

Рисунок 27. Схема построения макета.

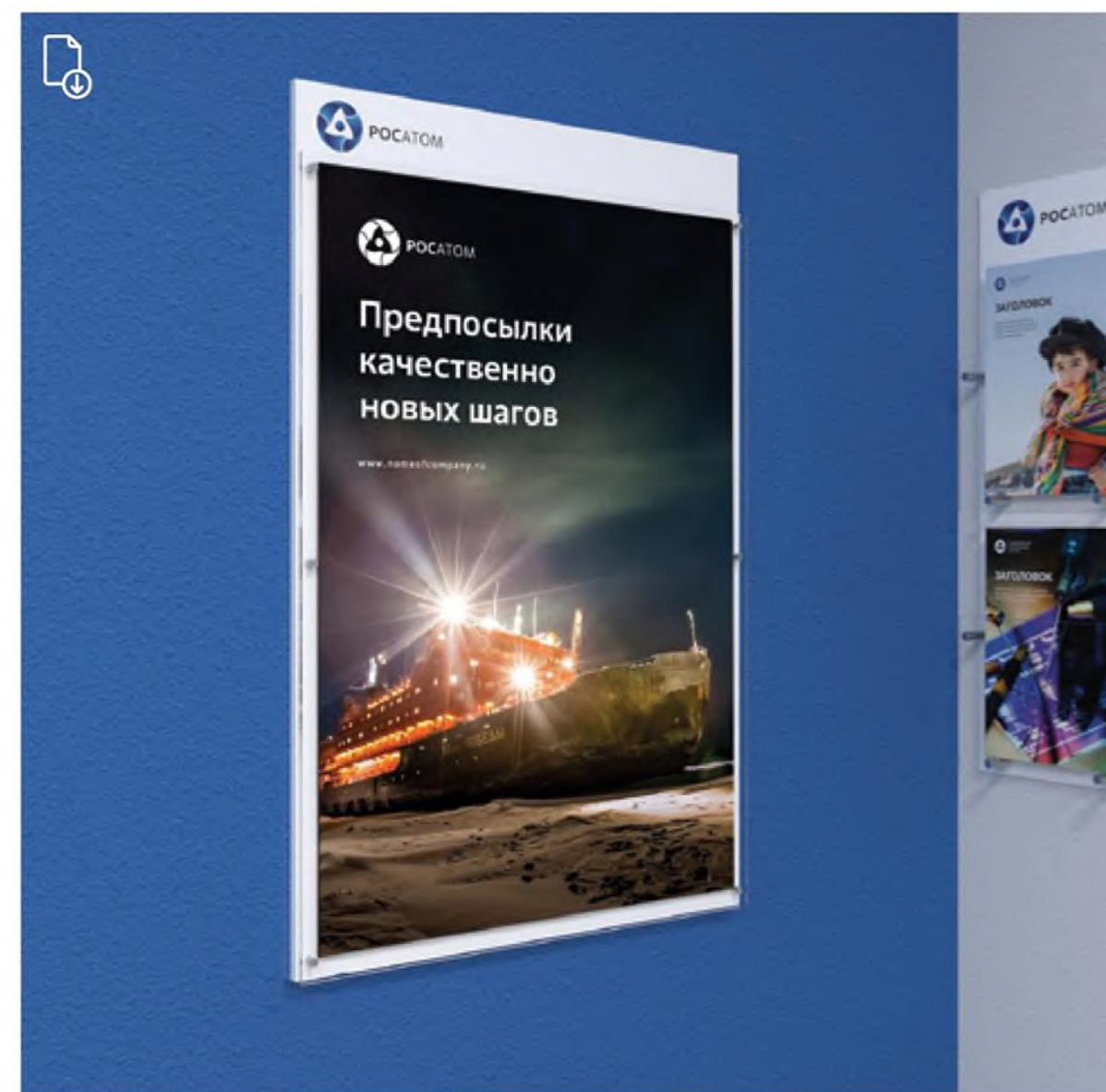
Единицы измерения – мм.

a	b	c	d
26	18	60	23

* Дополнительные варианты исполнения информационных панелей представлены в локальном нормативном акте, устанавливающем требования к организации рабочего пространства.



27.



2.3. Экстерьерные решения

2.3.1. Вывеска у входа

Вывеска у входа:

Размер: вертикальная ориентация – не менее 500 мм в высоту.

Технология изготовления: лицевая сторона – акрил молочный 3 мм с накаткой самоклеящейся виниловой пленки с печатью. Торцевая сторона – нержавеющая сталь 0,5 мм.

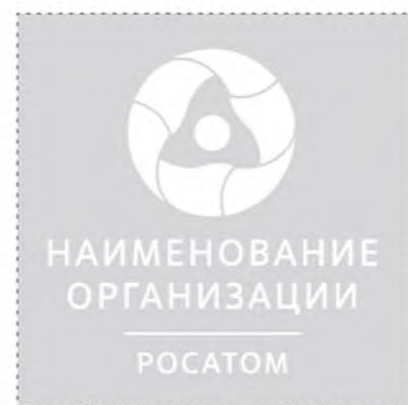
Цвет: полноцветный макет – Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (наименование организации, разделитель), Pantone 660 C (надпись РОСАТОМ). Одноцветный макет – Pantone White (логотип).

Рисунок 1. Полноцветный макет.

Рисунок 2. Одноцветный макет.



1.



2.



Вывеска у входа:

Размер: горизонтальная ориентация – не менее 250 мм в высоту.

Технология изготовления: лицевая сторона – акрил молочный 3 мм с накаткой самоклеящейся виниловой пленки с печатью. Торцевая сторона – нержавеющая сталь 0,5 мм.

Цвет: полноцветный макет – Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (наименование организации, разделитель), Pantone 660 C (надпись РОСАТОМ). Одноцветный макет – Pantone White (логотип).

Рисунок 3. Полноцветный макет.

Рисунок 4. Одноцветный макет.



3.



4.



Табличка у входа:
Рекомендуемый размер: 600 мм х 400 мм.
Способ нанесения: ультрафиолетовая печать на пластике.
Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (наименование организации, разделитель), Pantone 660 C (надпись РОСАТОМ, дескриптор).

Рисунок 5. Схема построения макета.

Место... – Rosatom Light 45 pt.

Единицы измерения – мм.

a	b	c	d
60	480	150	41



5.



Световой логотип:

Размер: вертикальная ориентация – не менее 500 мм в высоту, горизонтальная ориентация – не менее 250 мм в высоту.

Технология изготовления: лицевая сторона – на выбор производителя;

торцевая сторона – нержавеющая сталь 0,5 мм;

задняя сторона – ПВХ 5 мм + отбортовка 20 мм для логотипа;

крепление к гипсокартону саморезами сквозь заднюю сторону;

цветовая температура подсветки – холодная.

Размещение: входные группы, информационные стойки, залы заседаний и конференций, локации первой зоны внимания.

Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (наименование организации, разделитель), Pantone 660 C (надпись РОСАТОМ).



Несветовой логотип:

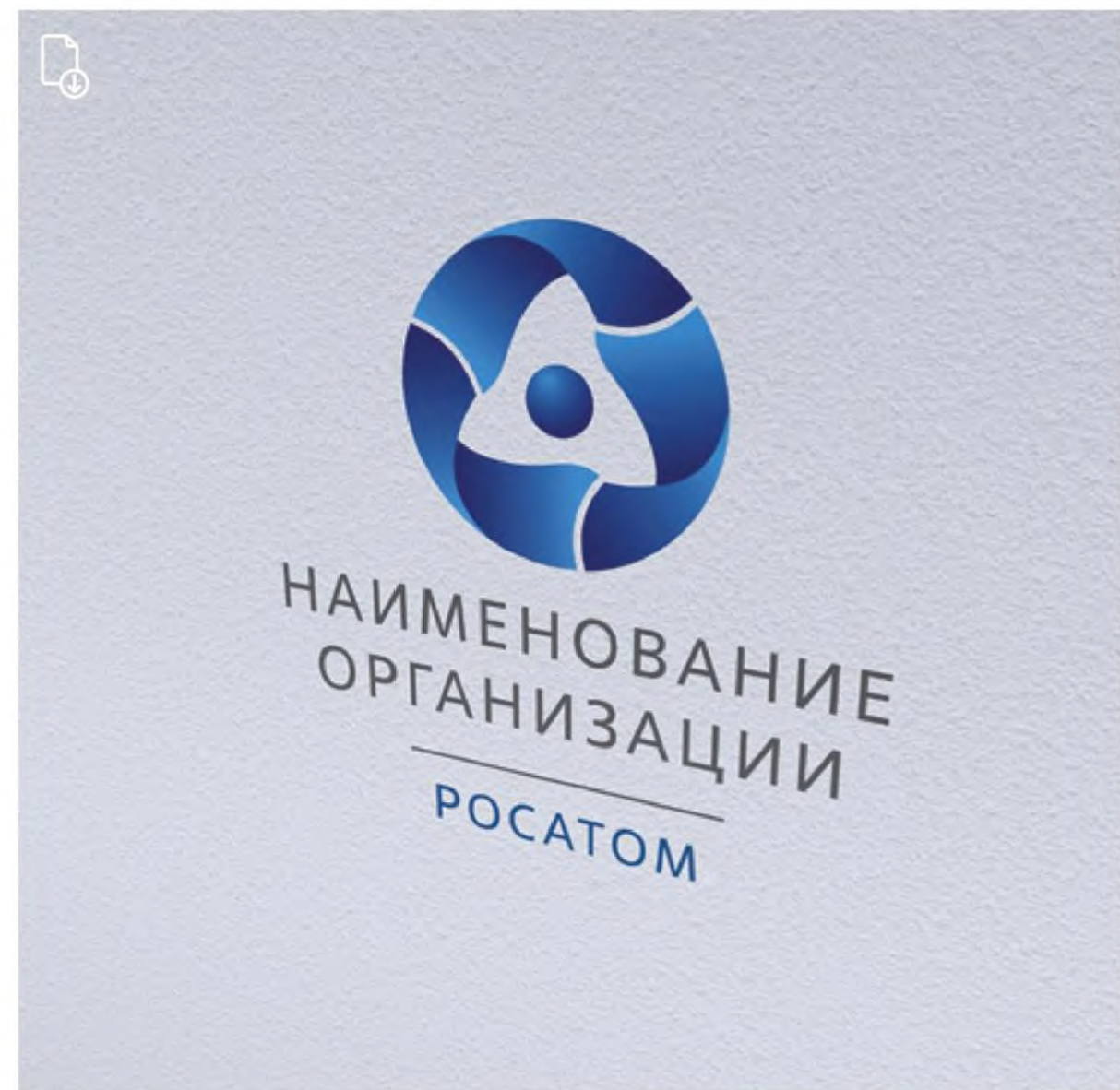
Размер: вертикальная ориентация – не менее 500 мм в высоту;

горизонтальная ориентация – не менее 250 мм в высоту.

Технология изготовления: самоклеящаяся виниловая пленка с запечаткой, печать на ПВХ или на композитном материале.

Размещение: локации дополнительной зоны внимания.

Цвет: Gradient #1 (фирменный знак), 90 % Gray (наименование организации, разделитель), Pantone 660 C (надпись РОСАТОМ).



Приложения к Руководству