

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И КЛАССИФИКАЦИЯ ПРОМЫШЛЕННЫХ УСЛУГ



Карякин Евгений Игоревич,

Аспирант 2-го года, каф. Маркетинга, РУЭ им. Плеханова
Специалист по сбыту сервиса, ООО Сименс, 115184, г. Москва, ул. Бол. Татарская, 9
Evgeny.Karyakin@gmail.com

В статье приводятся различные трактовки определения промышленных услуг из отечественных и зарубежных источников. Также в статье описаны разработанные автором классификации промышленных услуг, необходимые для их корректного исследования и покрывающие весь спектр промышленных услуг. Рассмотрены следующие типы классификаций: по этапу жизненного цикла предприятия, по отраслевой принадлежности предприятия, по типу оборудования.

Ключевые слова: маркетинг; маркетинг услуг; маркетинг взаимоотношений; промышленные услуги; сервис; рынок услуг.

С развитием сферы промышленного производства все большую актуальность в настоящее время получают промышленные сервисные услуги для производимого оборудования. Концепция маркетинга таких сервисных услуг пока остаётся недостаточно раскрытой, также как и классификация. Существует множество классификаций услуг в целом, где промышленные услуги являются одним из видов, либо некоторые классификации не включают промышленные услуги вовсе [1, 2, 3], но в отечественной литературе отсутствуют классификации промышленных услуг, как отдельного типа услуг. Данная статья посвящена определению и авторской классификации промышленных сервисных услуг.

Промышленный сервис — сложный комплекс услуг, включающий исследования, разработки, физические, информационные, обучающие и иного рода услуги, которые позволяют конфигурировать, выводить на рабочие режимы, поддерживать в нормальном функциональном состоянии, модернизировать, обеспечивать вторичное использование и утилизацию различных видов производственного оборудования, как еди-

ничного, так и любого другого формата [2, 4].

Другое определение промышленных сервисных услуг — промышленные продуктоориентированные услуги, то есть услуги, которые направлены на оптимизацию использования промышленных продуктов и увеличение ценности их использования для покупателя [5].

В научной литературе также встречаются другие инвариантные понятия, характеризующие промышленные сервисные услуги: «сервисные услуги», «обслуживание, интегрированное в товар», «сервис промышленного предприятия» и «система (комплекс) сервисного сопровождения продукции» [6].

Сегодня многие промышленные компании — производители технологического оборудования, такие как *SIEMENS*, *ABB*, *Schneider Electric*, *Emerson*, *SEW Eurodrive* и другие включают в свою стратегию развитие сервисных услуг. Конечно, услуги по пуско-наладке и техническому обслуживанию сопровождают многие промышленные товары, но если раньше они рассматривались как обязательство перед покупателями — низкомаржинальный, либо вообще

бесприбыльный бизнес, то сейчас они переходят в разряд выгодно-растущего сегмента бизнеса. А в дальнейшем бизнес-модель промышленного предприятия должна совмещать в себе как производство оборудования, так и промышленные услуги. В сервисном подходе к построению бизнеса производство оборудования является платформой для организации сервисной поддержки таким образом, чтобы эти два бизнеса были скомбинированы [7].

Для корректной организации исследования промышленных услуг требуется их конкретное определение и классификация. Определение было уже сформулировано, а ниже нами предложены следующие типы классификации промышленных услуг: по этапам жизненного цикла предприятия, по отраслевой принадлежности предприятия, по типу оборудования используемого на предприятии.

КЛАССИФИКАЦИЯ ПО ЭТАПАМ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРЕДПРИЯТИЯ

Жизненный цикл любого промышленного предприятия (*green field*) можно разделить на четыре этапа: планирование, проектирование и разработка, эксплуатация,