

ПОСТАВЩИК И ПОТРЕБИТЕЛЬ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА: МОДЕЛИ СОТРУДНИЧЕСТВА

PROVIDERS AND CUSTOMERS
TECHNICAL SERVICES:
A MODEL OF COOPERATION

A. Samsonova

Graduate student of the St. Petersburg Institute of Humanities

alenasamsonova86@gmail.com

Самсонова Алена Сергеевна

Аспирант

Санкт-Петербургского института
гуманитарного образования

Материалы международной научно-практической конференции "Экономика и управление в XXI веке: теория, методология, практика", г. Москва, 30 ноября 2012 года.

Если вопрос отбора провайдера услуг получил достаточное освещение в профильной литературе [1, 2, 5, 6, 7, 8, 10], как и вопрос выбора модели сотрудничества между сервисной компанией и поставщиком оборудования [9], то проблематика выбора провайдером модели предоставления сервисных услуг конкретному заказчику пока проанализирована не была – а ведь именно от того, насколько правильно была выбрана эта модель, зависит доход поставщика услуг и качество сервиса, получаемого заказчиком. В качестве исключения можно привести работу [11], которая посвящена данной проблеме, однако методика строится для весьма специфической отрасли (нефтегазовой), и механически на другие отрасли перенесена быть не может.

При этом очевидно, что выбор такой модели должен основываться на хорошем знании возможных моделей сотрудничества и на ясном понимании преимуществ и недостатков каждой модели. В данной статье нами будет выполнено описание основных схем, по которым может строиться сотрудничество между собственником производственного оборудования и сервисной компанией.

Отталкиваясь от предложенных в работах [3, 4] форм кооперации заказчика и исполнителя, мы считаем, что возможно выделить следующие модели сотрудничества собственника промышленного оборудования (СО) и поставщика услуг (ПУ) технического сервиса:

1. Модель "под заказ". В этом случае СО и ПУ не связаны долгосрочными отношениями, и СО обращается к провайдеру только по мере возникновения необходимости в техническом обслуживании. Это означает, что имеющееся у СО оборудование является достаточно стандарт-

ным и массовым, и найти сервис-провайдера для его обслуживания несложно (в противном случае во избежание временных потерь СО предпочел бы заключить долгосрочный контракт с сервисным оператором, чтобы гарантированно получать необходимые услуги в требуемые сроки). Кроме того, оборудование относительно недорого, в силу чего СО оборудования не испытывает потребности в его регулярном обслуживании одним и тем же специалистом. Сам ПУ также не нуждается в установлении долгосрочного партнерства с СО, поскольку на его услуги всегда есть устойчивый спрос (вызванный как раз массовостью того вида техники, на обслуживании которой специализируется ПУ). После выполнения оговоренных работ ПУ и СО прекращают отношения, и при повторном возникновении потребности в обслуживании оборудования СО может обратиться к другому провайдеру. Кроме того, для обслуживания единиц оборудования разных типов и марок могут привлекаться разные ПУ.;

2. Модель "абонементного обслуживания". При ее использовании СО и ПУ заключают контракт, в соответствии с которым ПУ обязуется в течение определенного периода регулярно осуществлять определенный комплекс работ по техническому обслуживанию оборудования (как в плановом режиме в соответствии с заранее установленным графиком, так и внепланово, по мере возникновения потребности). СО заинтересован в регулярном сервисе, что обуславливается более высокой стоимостью оборудования и потребностью в сохранении его характеристик. В частности, такая схема привлекательна для лизингодателей (которые могут заключать договор с ПУ самостоятельно, или предусмотреть в лизинговом договоре обязательство лизингополучателя заключить контракт на сервисное обслуживание со специализиро-

ванной компанией, возможно, выбранной лизингодателем);

3. Модель "по подряду". Она может быть применена при организации обслуживания сложного и достаточно редко встречающегося оборудования. Ее суть состоит в том, что ПУ заключает контракт на обслуживание по "абонементной" модели с фирмой, в парке оборудования которой, наряду со стандартной техникой (на котором специализируется данный ПУ), представлено редкое и сложное оборудование, сервис которого требует специальных компетенций, отсутствующих или недостаточно развитых у данного ПУ. При этом доля такой техники в парке компании сравнительно невелика, в силу чего заключать отдельный договор на ее обслуживание с профильным оператором нецелесообразно.

ПУ в этом случае заключает договор с еще одним ПУ, специализирующимся на обслуживании сложного оборудования, который будет выступать в качестве субподрядчика. Когда у СО возникает потребность в сервисе этого оборудования, он, в соответствии с контрактом на "абонементное обслуживание", обращается к своему основ-

ному ПУ, который, в свою очередь, связывается с ПУ-субподрядчиком, который и будет непосредственно выполнять техническое обслуживание. Иными словами, первый оператор передает на аутсорсинг второму сервис того оборудования, для работы с которым у него самого нет достаточных технических и кадровых компетенций;

4. "Аутсорсинговая" модель, суть которой состоит в том, что ПУ инвестирует в закупку сложной техники и подготовку персонала, необходимых для полноценного обслуживания оборудования своего заказчика собственными силами. Делает он это под гарантии долгосрочных контрактов на услуги технического сервиса. В данном случае речь идет о полной адаптации сервисной компании под запросы своего заказчика.

На практике эта модель реализуется в виде выделения из СО его собственного сервисного подразделения в качестве самостоятельного предприятия (которое уже обладает всеми необходимыми для обслуживания оборудования СО компетенциями) с последующим заключением договора на техническое обслуживание.

ЛИТЕРАТУРА

1. Котляров И. Д. Оценка рисков сотрудничества с аутсорсером // Проблемы экономики и управления нефтегазовым комплексом. – 2012. – № 11. – С. 34.
2. Котляров И. Д. Алгоритм отбора аутсорсеров по критерию способности обеспечить целевые значения показателей, описывающих передаваемый процесс // Проблемы экономики и управления нефтегазовым комплексом. – 2012. – № 10. – С. 50–54.
3. Котляров И. Д. Сущность аутсорсинга как организационно-экономического явления // Компетентность. – 2012. – № 5. – С. 28–35.
4. Котляров И. Д. Шкала оценки степени виртуализации предприятия // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2011. – № 4. – С. 34–38. Доступно онлайн по адресу: <http://journal-aael.intelbi.ru/main/wp-content/uploads/2011/10/%D0%9A%D0%BE%D1%82%D0%BB%D1%8F%D1%80%D0%BE%D0%B2-%D0%98.%D0%94..pdf>. Проверено 30.07.2012.
5. Котляров И. Д. Алгоритм принятия решения об использовании аутсорсинга в нефтегазовой отрасли // Проблемы экономики и управления нефтегазовым комплексом. – 2010. – № 11. – С. 33–38.
6. Курбанов А. Х. Методика оценки эффективности деятельности сторонних организаций, привлекаемых в рамках аутсорсинговых контрактов // Фундаментальные исследования. – 2012. – № 6–1. – С. 239–243.
7. Макарова И. В. Совершенствование функционирования и развития предпринимательских сетей. Автореф. дисс. на соиск. уч. степ. канд. экон. наук. Москва: Московский государственный индустриальный университет, 2012.
8. Полупенко А. В. Методика выбора потенциального поставщика услуг ИТ-аутсорсинга // Экономика и предпринимательство. – 2011. – № 5. – С. 189–192.
9. Садиков О. Л., Минаев Д. В. Оценка перспектив развития рынка промышленного сервиса по обслуживанию металлообрабатывающего оборудования России // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика. – 2009. – № 6. – С. 45–49.
10. Самсонова А. С. Метод отбора провайдера услуг технического сервиса // Экономика и экологический менеджмент (электронный научный журнал). – 2012. – № 2. – С. 416–421. Доступно онлайн по адресу: <http://economics.open-mechanics.com/articles/639.pdf>. Проверено 01.12.2012.
11. Семенова О. С. Выбор оптимальной формы сотрудничества заказчика и сервисного оператора в нефтегазовой отрасли // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. – 2012. – № 7.