



Лучший ПСР-проект, направленный на повышение производительности труда

Оптимизация процессов технической поддержки сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто»

Татаринова Марина Олеговна
Главный специалист по информационной безопасности СНТГ

04.08.2026

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



Бутаков Александр Вадимович
ЗГД по общим вопросам
ООО «Белоярская АЭС-Авто»

- Владелец процесса



Татарина Марина Олеговна
Главный специалист по информационной безопасности
ООО «Белоярская АЭС-Авто»

- Руководитель проекта

Команда проекта



Беяков Олег Игоревич
Руководитель группы информационных технологий
ООО «Белоярская АЭС-Авто»

- эксперт
- зона ответственности – разработка карт текущего и целевого состояний, проведение производственных анализов, тестирование ИСПП

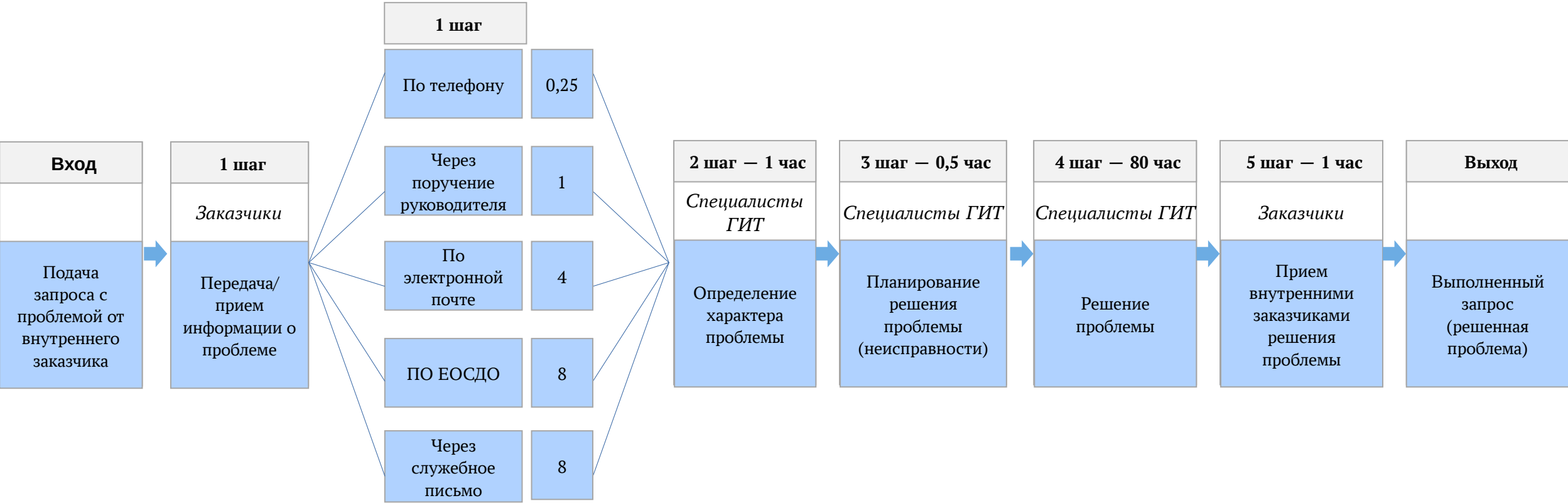


Литвиненко Вячеслав Константинович
Главный специалист группы информационных технологий
ООО «Белоярская АЭС-Авто»

- эксперт
- зона ответственности – разработка карт текущего и целевого состояний, проведение производственных анализов, ввод в эксплуатацию ИСПП



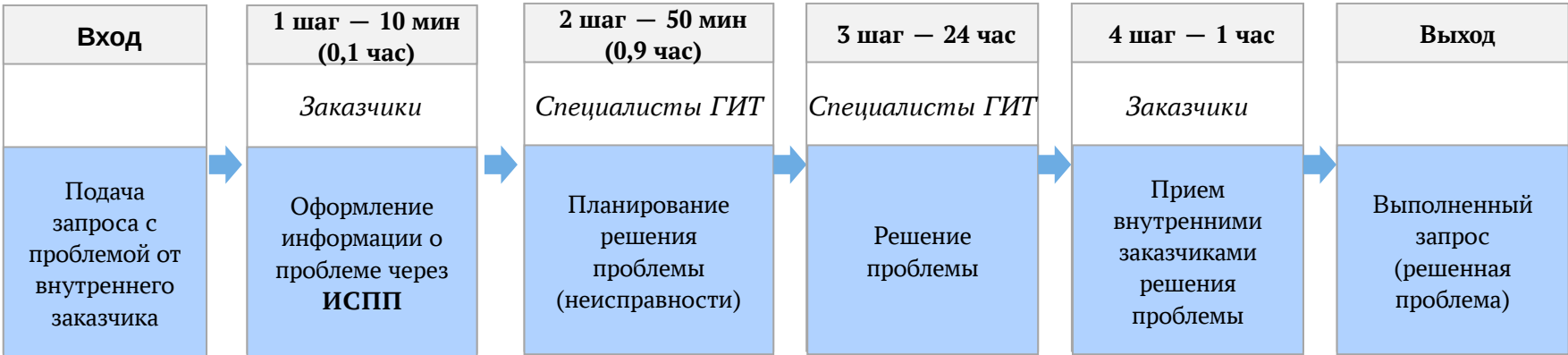
1. Вовлеченные лица и рамки проекта <u>Заказчики процесса:</u> сотрудники ООО «Белоярская АЭС-Авто», имеющие доступ к сети предприятия и ПК <u>Периметр проекта:</u> сотрудники структурных подразделений фокус группы (ПТО, ОЗ и МТО, рыбный участок, отдел по безопасности, группа правового обеспечения), имеющие ПК и подключение к сети общества <u>Границы процесса:</u> подача запроса с проблемой от внутреннего заказчика – выполненный запрос, решенная проблема <u>Владелец процесса:</u> заместитель генерального директора по общим вопросам Бутаков А.В. <u>Руководитель проекта:</u> главный специалист по информационной безопасности Татаринова М.О. <u>Команда проекта:</u> ЗГД по общим вопросам Бутаков А.В., главный специалист ГИТ Литвиненко В.К., руководитель ГИТ Беляков О.И.	2. Обоснование выбора <u>Ключевой риск:</u> - неисправности, либо нестабильная работа программного обеспечения для регистрации и автоответа запросов на техническую поддержку <u>Код дерева целей:</u> 1.2.2.1						
3. Цели и плановый эффект <table><tr><th>Наименование цели</th><th>Текущий показатель</th><th>Целевой показатель</th></tr><tr><td>Сокращение времени протекания процесса (ВПП) технической поддержки сотрудников, час</td><td>87</td><td>26</td></tr></table>	Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Сокращение времени протекания процесса (ВПП) технической поддержки сотрудников, час	87	26	4. Ключевые события 1. Старт проекта – 03.03.2025 2. Диагностика и целевое состояние – 03.03.2025 — 06.04.2025 • Разработка текущей карты процесса – 03.03.2025 — 16.03.2025 • Производственный анализ № 1 – 10.03.2025 — 23.03.2025 • Разработка целевой карты процесса – 24.03.2025 — 06.04.2025 3. Внедрение улучшений — 27.05.2025 — 07.10.2025 • Совещание по защите подходов внедрения – 27.05.2025 4. Закрепление результатов и закрытие проекта – 08.10.2025 — 14.11.2025 • Производственный анализ № 2 – 08.10.2025 — 22.10.2025 • Завершающее совещание – 14.11.2025 5. Постпроектный мониторинг – 16.02.2026 — 14.03.2026 • Производственный анализ №3 – 16.02.2026 — 27.02.2026
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель					
Сокращение времени протекания процесса (ВПП) технической поддержки сотрудников, час	87	26					



Длительность процессов:

- По телефону: 85,75 час
- Через поручение руководителя: 83,5 час
- По электронной почте: 86,5 час
- По ЕОСДО: 90,5 час
- Через служебное письмо: 90,5 час

- Перечень выявленных проблем/потерь:
- 1) Некорректно сформулированная информация о проблеме (дезинформирующие данные).
 - 2) Искажение информации при передаче проблем.
 - 3) Трата времени на дорогу до объекта (ПК).
 - 4) Несоответствующее действительности описание формы проблем.



ИСПП — информационная система поддержки пользователей

Длительность процесса, час: 26

№ п/п	Наименование	ВПП (текущее) мин	ВПП (цель) мин	НЗП (текущее), м³	НЗП (цель) м³	Предлагаемые решения (по результатам картирования)
1	Нет процесса оказания технической поддержки для нужд сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто»	87	26	-	-	Разработка Регламента оказания технической поддержки
				-	-	1. Ознакомление фокус-группы с Регламентом оказания технической поддержки
				-	-	Тестирование ИСПП
				-	-	Ввод в эксплуатацию ИСПП
				-	-	Фиксация объема обращений по технической поддержке операционных систем, программного обеспечения, прикладного программного обеспечения и средств защиты информации (средство антивирусной защиты)

ИСПП — информационная система поддержки пользователей

Разработка Регламента оказания технической поддержки сотрудников

(утвержден приказом ООО «Белоярская АЭС-Авто» от 21.11.2025 № 186/411-П
«Об организации Информационной системы технической поддержки пользователей ООО «Белоярская АЭС-Авто»

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом ООО «Белоярская АЭС-Авто»
от 21.11.2025 № 186/411-П

РЕГЛАМЕНТ
оказания технической поддержки
для сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто»

г. Заречный, Свердловской области
2025

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«БЕЛОЯРСКАЯ АЭС-АВТО»
(ООО «Белоярская АЭС-Авто»)
ПРИКАЗ
21.11.2025 № 186/411-П
г. Заречный, Свердловская область

Об организации Информационной системы
технической поддержки пользователей ООО «Белоярская АЭС-Авто»

В рамках реализации ПСР-проекта по оптимизации процессов технической
поддержки сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать в ООО «Белоярская АЭС-Авто» Информационную систему
технической поддержки пользователей (далее – ИСТПП).

2. Назначить:
2.1. Заместителя генерального директора по общим вопросам А.В. Бутакова
руководителем ИСТПП.
2.2. Руководителя группы информационных технологий Белякова О.И.
оператором ИСТПП.
2.3. Сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто», использующих в работе
средства вычислительной техники, пользователями ИСТПП.

3. Утвердить и ввести в действие Регламент оказания технической
поддержки сотрудников (далее – Регламент, приложение).

4. Главному инженеру, заместителям генерального директора, главному
бухгалтеру, руководителям/сотрудникам структурных подразделений прямого
подчинения генеральному директору и сотрудникам, исполняющим обязанности
руководителей структурных подразделений прямого подчинения генеральному
директору:
4.1 Принять Регламент к руководству и исполнению.
4.2. Обеспечить ознакомление с Регламентом работников структурных
подразделений, находящихся в непосредственном подчинении в установленном
порядке.

Генеральный директор

Татарина Марина Олеговна
(961) 773-58-05

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат: 020a6b6f0054b2d9844c8c352061191841
Владелец: Кривошеин Сергей Алексеевич
Действителен с 28.12.2024 по 28.05.2026

С.А. Кривошеин

Перечень ключевых проблем. Решение. Результат



Ознакомление фокус-группы с Регламентом оказания технической поддержки

Свободное поручение № 186/14284-Пч/2025 от 24.11.2025

ООО "Белоярская АЭС-Авто"

Статус: Ознакомлен

Информация о поручении

Тип поручения: На ознакомление

Общий срок исполнения: Срочность: Без грифа

На контроле: Нет

Контролер: Для передачи в МРМР: Нет

Автор поручения: Татаринова Марина Олеговна

Регистратор поручения: Татаринова Марина Олеговна

Текст поручения:

Уважаемые коллеги!
В Обществе введена в эксплуатацию Информационная система технической поддержки пользователей (ИСТПП).
Главному инженеру, заместителям генерального директора, главному бухгалтеру, руководителям/работникам структурных подразделений прямого подчинения генеральному директору и работникам, исполняющим обязанности руководителей структурных подразделений прямого подчинения генеральному директору принять Регламент технической поддержки к руководству и исполнению.
Обеспечить доведение данной информации до сведения заинтересованных работников структурных подразделений, находящихся в непосредственном подчинении.

Начиная с 26 ноября 2025 года взаимодействие сотрудников ООО "Белоярская АЭС-Авто" с целью оказания технической помощи будет происходить в ИСТПП. Обращения, направленные через другие средства связи, рассматриваться не будут.

Прикладываю ниже памятку по работе в ИСТПП.
Все документы связанные с процессом оказания технической помощи можно найти в сетевой папке по адресу: ZИСТПП.

Исполнители

ФИО	Должность	Подразделение	Отв.	Статус	Срок исполнения	Факт. дата исполнения	Дата утверждения	Отчет об исполнении
Кривошвин Сергей Алексеевич	Генеральный директор	Генеральный директор	Нет			24.11.2025		Нет
Казарович Евгений Геннадьевич	Главный инженер	Главный инженер	Нет			24.11.2025		Нет
Бутачок Александр Владимирович	Заместитель генерального директора по общим вопросам	Заместитель генерального директора по общим вопросам	Нет			24.11.2025		Нет
Бачуринская Оксана Васильевна	Заместитель генерального директора по общественному питанию и сервисным услугам	Заместитель генерального директора по общественному питанию и сервисным услугам	Нет			25.11.2025		Нет
Анисимов Сергей Александрович	Заместитель генерального директора по транспорту	Заместитель генерального директора по транспорту	Нет			24.11.2025		Нет
Минина Юлия Владимировна	Главный бухгалтер	Главный бухгалтер	Нет			24.11.2025		Нет
Карнауш Наталья Владимировна	Начальник отдела охраны и антитеррористической защищенности	Отдел организации охраны и антитеррористической защищенности	Нет			25.11.2025		Нет
Заболотна Юлия Арнольдовна	Начальник отдела	Отдел по управлению персоналом	Нет			24.11.2025		Нет
Телпых Надежда Александровна	Руководитель группы	Группа правового обеспечения	Нет			24.11.2025		Нет
Федотова Ольга Сергеевна	Начальник отдела	Планово-экономический отдел	Нет			24.11.2025		Нет
Гуторов Александр Константинович	Ведущий специалист по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям	Группа по мобилизационной подготовке; ГО и ЧС	Нет			25.11.2025		Нет

Татаринова Марина Олеговна

Главный специалист по информационной безопасности

Специальная научно-техническая группа

Нет

24.11.2025

Нет

Копылова Анна Владимировна

Ведущий специалист

Группа по развитию бизнеса

Нет

25.11.2025

Нет

Чечётин Владимир Игоревич

Руководитель службы

Служба охраны труда

Нет

24.11.2025

Нет

Файлы

Файл	Дата изменения	Размер	Формат
ПРИКАЗ о введении в действие ИСТПП.pdf	24.11.2025 13:13:34	159 Кбайт	PDF
Регламент ТП.pdf	24.11.2025 13:13:34	576 Кбайт	PDF
ПАМЯТКА.pdf	24.11.2025 13:41:25	297 Кбайт	PDF

Дочерние поручения

Статус	Тип	Рег. №	Текст поручения	Автор поручения	Исполнители	Контролер	Регистратор	Дата поручения	Срок исполнения
Исполнено	Поручение	186/14296-Пч/2025	Ознакомиться и учесть в дальнейшей работе. В Обществе введена в эксплуатацию Информационная система технической поддержки пользователей (ИСТПП). Главному инженеру, заместителям генерального директора, главному бухгалтеру, руководителям/работникам структурных подразделений прямого подчинения генеральному директору и работникам, исполняющим обязанности руководителей структурных подразделений прямого подчинения генеральному директору принять Регламент технической поддержки к руководству и исполнению. Обеспечить доведение данной информации до сведения заинтересованных работников структурных подразделений, находящихся в непосредственном подчинении. Начиная с 26 ноября 2025 года взаимодействие сотрудников ООО "Белоярская АЭС-Авто" с целью оказания технической помощи будет происходить в ИСТПП. Обращения, направленные через другие средства связи, рассматриваться не будут. Прикладываю ниже памятку по работе в ИСТПП. Все документы связанные с процессом оказания технической помощи можно найти в сетевой папке по адресу: ZИСТПП.	Анисимов Сергей Александрович	Азриева Фотис Давидовна, Новиков Анатолий Александрович, Бушуков Николай Анатольевич, Станислав Леонидович		Анисимов Сергей Александрович	24.11.2025 13:58:28	26.11.2025 21:59:59
Ознакомлен	Поручение	186/14326-Пч/2025	На ознакомление принять к исполнению	Коновалова Наталья Леонидовна	Кабаталова Любовь Михайловна, Пискунов Светлана Викторовна, Титов Александр Борисович, Жуков Константин Владимирович, Попова Анастасия Геннадьевна, Гольцова Татьяна Викторовна, Казакова Елена Михайловна,		Коновалова Наталья Леонидовна	24.11.2025 14:41:25	

Статус	Тип	Рег. №	Текст поручения	Автор поручения	Исполнители	Контролер	Регистратор	Дата поручения	Срок исполнения
					Фадорова Наталья Михайловна, Страшкова Татьяна Алексеевна				
Ознакомлен	Поручение	186/14346-Пч/2025	На ознакомление	Чечётин Владимир Игоревич	Моргунов Евгений Алексеевич, Ставровская Татьяна Анатольевна		Чечётин Владимир Игоревич	24.11.2025 16.08.21	
Ознакомлен	Поручение	186/14371-Пч/2025	На ознакомление	Гуторов Александр Константинович	Куркина Евгения Ивановна		Гуторов Александр Константинович	26.11.2025 06.12.47	
Ознакомлен	Поручение	186/14393-Пч/2025	На ознакомление	Карнауш Наталья Владимировна	Клейменова Татьяна Николаевна, Завертана Екатерина Витальевна		Карнауш Наталья Владимировна	25.11.2025 07.10.30	

Дата утверждения: 25.11.2025

Тестирование Информационной системы технической поддержки пользователей

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«БЕЛОЯРСКАЯ АЭС-АВТО»
(ООО «Белоярская АЭС-Авто»)
ПРОТОКОЛ
приемочных испытаний

24.10.2025

№ 46-0503-02/16-01

г. Заречный, Свердловская область

Образовать комиссию в составе:
Председательствующий – заместитель генерального директора по общим вопросам Бутаков А.В.
Секретарь – главный специалист по информационной безопасности Татаринова М.О.
Члены комиссии:
руководитель группы информационных технологий Беляков О.И.;
главный специалист группы информационных технологий Литвиненко В.К.;
главный специалист по информационной безопасности Татаринова М.О.

В период с 20.10.2025 по 24.10.2025 провела испытания информационной системы технической поддержки пользователей (далее – ИСТПП) на фокус группе обозначенной в ПСР-Проекте.

Цель испытаний: демонстрация работоспособности функций ИСТПП.

Результаты испытаний:

№ п.п	Функциональная возможность ИСТПП	Результат проверки
1.	Управление заявками: - подача заявки; - регистрация заявки (присвоение уникального номера); -правка автоответа; - приоритизация заявок; - классификация заявок; - распределение заявок по срочности.	Проведено
2.	Обработка заявок: - внутренний чат; - назначение ответственных; - контроль срока реакции на решение по заявке.	Проведено
3.	Автоматизация: автоматизация повторяющихся операций.	Проведено
4.	База знаний:	Проведено

	- База инструкций, шаблонов, помощь, FAQ; - возможность самообслуживания.	
5.	Формирование отчетов: - отчет по шаблону; - отчет по индивидуальному фильтру; - автоотчет с заданной периодичностью; - оценка качества обслуживания.	Проведено
6.	Интеграция с другими ИС: - почтовая система Общества; - прикладное ПО для просмотра текста и изображений.	Проведено
7.	Сохранение истории обращений с возможностью просмотра до 6 месяцев.	Проведено

Сведения о отказах, сбоях и аварийных с ситуациях:

1. После отправки заявки не приходит автоответ с уникальным номером.

2. Сбой отправки заявки. Сервер ИСТПП недоступен.

Выводы:
Проверка функциональных возможностей ИСТПП успешно проведена, все сбой и аварийные ситуации устранены в процессе проверки.

Председательствующий

Члены комиссии:



Бутаков А.В.



Беляков О.И.



Литвиненко В.К.



Татаринова М.О.

Ввод в эксплуатацию ИСТПП (приказ ООО «Белоярская АЭС-Авто» от 21.11.2025 № 186/411-П)

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«БЕЛОЯРСКАЯ АЭС-АВТО»
(ООО «Белоярская АЭС-Авто»)

ПРИКАЗ

21.11.2025

№ 186/411-П

г. Заречный, Свердловская область

Об организации Информационной системы
технической поддержки пользователей ООО «Белоярская АЭС-Авто»

В рамках реализации ПСР-проекта по оптимизации процессов технической
поддержки сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать в ООО «Белоярская АЭС-Авто» Информационную систему
технической поддержки пользователей (далее – ИСТПП).

2. Назначить:

2.1. Заместителя генерального директора по общим вопросам А.В. Бутакова
руководителем ИСТПП.

2.2. Руководителя группы информационных технологий Белякова О.И.
оператором ИСТПП.

2.3. Сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто», использующих в работе
средства вычислительной техники, пользователями ИСТПП.

3. Утвердить и ввести в действие Регламент оказания технической
поддержки сотрудников (далее – Регламент, приложение).

4. Главному инженеру, заместителям генерального директора, главному
бухгалтеру, руководителям/сотрудникам структурных подразделений прямого
подчинения генеральному директору и сотрудникам, исполняющим обязанности
руководителей структурных подразделений прямого подчинения генеральному
директору:

4.1 Принять Регламент к руководству и исполнению.

4.2. Обеспечить ознакомление с Регламентом работников структурных
подразделений, находящихся в непосредственном подчинении в установленном
порядке.

Генеральный директор

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 020af6bbf0054b2d9844c8c352061191841
Владелец: Кривошеин Сергей Алексеевич
Действителен с 28.12.2024 по 28.03.2026

С.А. Кривошеин

Татаринова Марина Олеговна
(961) 773-58-05

Оптимизация процессов технической поддержки сотрудников ООО “Белоярская АЭС-Авто”

10

Перечень ключевых проблем. Решение. Результат

Фиксация объема обращений по технической поддержке операционных систем, программного обеспечения, прикладного программного обеспечения и средств защиты информации

■	ЮЗЯВКИ	ОБНОВЛЕНО	КЛИЕНТ	ТЕМА	СТАТУС	ПОСЛЕДНИЙ ОТВЕТИВШИЙ	ПРИОРИТЕТ
☐	3SY-QYM-R5JL	27 Ноя 25	Коновалова Наталья Леонидовна	нет подключения к удаленному компьютеру	Решена	adm0	Высокий
☐	68Z-E2Q-3UU5	02 Дек 25	Петрова Ирина Владимировна	отсутствие подключения к сети рабочего компьютера	Решена	adm6	Высокий
☐	PEE-DMN-JH7A	03 Дек 25	Демидова Кристина Алексеевна	подключение сканера	Решена	adm6	Высокий
☐	7NV-YY3-Y9HN	03 Дек 25	Ермакова Наталья Сергеевна	Выгрузка документов из ЕОСДО	Решена	adm0	Высокий
☐	Y82-ZP3-1H4X	04 Дек 25	Гольянова Татьяна Викторовна	Отсутствие доступа на сервер	Решена	adm0	Высокий
☐	MH1-44T-T7P6	04 Дек 25	Жданова Ксения Владимировна	нет подключения к интернету, некорректная дата и время, не доступен Z	Решена	adm0	Высокий
☐	MLT-3P1-AVPJ	04 Дек 25	Попова Анастасия Геннадьевна	Не работает интернет, з. ЕСДО	Решена	adm0	Высокий
☐	TLW-NSX-AW11	04 Дек 25	Строшкова Татьяна Алексеевна	Некорректно адрес, время	Решена	Строшкова Татьяна Алексеевна	Высокий
☐	X72-DY4-6729	04 Дек 25	Попова Анастасия Геннадьевна	не работает зп. почта	Решена	Попова Анастасия Геннадьевна	Высокий
☐	5ED-6UJ-U7OH	09 Дек 25	Клейменова Татьяна Николаевна	При запуске программы ЕОСДО не грузятся документы	Решена	Клейменова Татьяна Николаевна	Высокий
☐	HTA-E2Q-4WUW	10 Дек 25	Белюсова Лина Валеевна	Пароли	Решена	adm6	Высокий

Улучшаемые показатели:	Тек.	Цель	Факт	Комментарии
1. Сокращение ВПП, час	87	26	26	Выполнены все мероприятия
2. Повышение уровня удовлетворенности заказчиков (по итогам анкетирования №1 и №2)	1,74	3,82	3,82	Удовлетворенность заказчиков процесса на достаточном уровне
Уроки проекта (выводы)				Предлагаемые решения
Разработана, утверждена и введена в действие Информационная система технической поддержки пользователей.				При возможности расчета провести оценку экономического эффекта от реализации проекта
Решение по проекту (заккрыть/ продолжить):				
Проект закрыть				Целевые показатели достигнуты

Приложения



«Было»

Анкетирование № 1



Вопросы	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
	1	2	3	4
Процесс	1. Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса? 0	8	1	1
	2. Является ли процесс для вас простым и понятным? 6	3	1	0
	3. Является ли длительность процесса для вас оптимальной? 7	2	1	0
Поддержка пользователей	4. Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)? 4	5	1	0
	5. Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса (консультациями)? 5	3	1	1
Комментарии	6. В случае ответа «Нет»/«Скорее нет» – прокомментируйте. Есть ли у Вас предложения по совершенствованию процесса?			
	Комментарии: 1. Отрегулировать процесс или стандартизировать. 2. Автоматизировать процесс. 3. Процесс не регламентирован. 4. Разработать ЛНА.			
Средний балл: 1,74				

1

«Стало»

Анкетирование № 2



Вопросы	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
	1	2	3	4
Процесс	1. Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса? 0	0	0	10
	2. Является ли процесс для вас простым и понятным? 0	0	1	9
	3. Является ли длительность процесса для вас оптимальной? 0	0	2	8
Поддержка пользователей	4. Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)? 0	0	2	8
	5. Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса (консультациями)? 0	0	4	6
Комментарии	6. В случае ответа «Нет»/«Скорее нет» – прокомментируйте. Есть ли у Вас предложения по совершенствованию процесса?			
	Комментарии			
Средний балл: 3,82				

3

План мероприятий по реализации ПСР-проекта



Владелец проекта
Бутаков А.В.
« 04 » 2025 г.

Руководитель проекта
Татарина М.О.
« 04 » 2025 г.

План мероприятий по ПСР-проекту «Оптимизация процессов технической поддержки сотрудников объектов Белоярской АЭС»*																											
Проблема	№	Мероприятие	Эффект	Ответственный	Сроки *	2025																Статус	Примечание				
						май			июнь			июль			август			сентябрь			октябрь			ноябрь			
1. Нет процесса оказания технической поддержки для нужд сотрудников ООО "Белоярская АЭС-Авто"	1.1.	Разработка Регламента оказания технической поддержки	Утвержденный Регламент оказания технической поддержки	Татарина М.О.																							
	1.2.	Ознакомление фокус-группы с Регламентом оказания технической поддержки	Лист визирования БОСДО	Татарина М.О.																							
	1.3.	Тестирование Информационной Системы Поддержки Пользователей (ИСПП)	Протокол тестирования ИСПП	Беляков О.И.																							
	1.4.	Ввод в эксплуатацию ИСПП	Приказ о вводе в эксплуатацию ИСПП	Литвиненко В.К.																							
	1.5.	Фиксация объема обращений по технической поддержке операционных систем, программного обеспечения, прикладного программного обеспечения и средств защиты информации (Средство антивирусной защиты)	Сбор статистики обращений в виде отчета, для фиксации объема трудозатрат.	Беляков О.И. Литвиненко В.К.																							

Расчет экономической эффективности



Расчет экономической эффективности ПСР-проекта (ППУ) «оптимизация процессов технической поддержки сотрудников ООО «Белоярская АЭС-Авто»			
Типовая модель расчета № 8 используется при внедрении ПСР-проекта (ППУ) с затратами текущего характера собственного персонала на внедрение			
Цель и сущность ПСР-проекта (ППУ) — сокращение времени протекания процесса технической поддержки сотрудников			
Исходная информация и расчетные показатели			
№	Наименование	Единица измерения	Значение
До внедрения ПСР-проекта (ППУ) - исходная информация			
1	Трудозатраты (годовые) собственного персонала на годовой объем работ	чел*час	522,0
2	Стоимость одного человека-часа собственного персонала с учетом средств страхования до внедрения ПСР-проекта (ППУ)	руб/чел*час	689,15
3	Стоимость используемых материалов при выполнении работ собственным персоналом	руб.	0,0
После внедрения ПСР-проекта (ППУ) - исходная информация			
4	Трудозатраты (годовые) собственного персонала на годовой объем работ	чел*час	206,0
5	Стоимость одного человека-часа собственного персонала с учетом средств страхования после внедрения ПСР-проекта (ППУ)	руб/чел*час	689,57
6	Стоимость используемых материалов при выполнении работ	руб.	0,0
Другие исходные данные			
7	Трудозатраты собственного персонала, участвующего во внедрении ПСР-проекта (ППУ)	чел*час	0,0
8	Стоимость одного человека-часа собственного персонала с учетом средств страхования, участвующего во внедрении ПСР-проекта (ППУ)	руб/чел*час	0,0
9	Материальные затраты на внедрение ПСР-проекта (ППУ)	руб.	0,0
10	Нормативное соотношение экономического эффекта, получаемого в результате внедрения ПСР-проекта (ППУ), и суммарными затратами на годовой объем работ до внедрения ПСР-проекта (ППУ)		0,25
Расчетные показатели			
11	Затраты на оплату труда собственного персонала до внедрения ПСР-проекта (ППУ)	руб.	359 735,36
12	Суммарные затраты на годовой объем работ до внедрения ПСР-проекта (ППУ)	руб.	359 735,36
13	Затраты на оплату труда собственного персонала, участвующего в ПСР-проекте (ППУ)	руб.	0,00
14	Суммарные затраты на внедрение ПСР-проекта (ППУ)	руб.	0,00
15	Затраты на оплату труда персонала после внедрения ПСР-проекта (ППУ)	руб.	198 597,28
16	Суммарные затраты на годовой объем работ после внедрения ПСР-проекта (ППУ)	руб.	198 597,28
17	Величина годового экономического эффекта	руб.	161 138,08
18	Расчетная величина соотношения экономического эффекта и суммарных затрат на годовой объем работ до внедрения ПСР-проекта (ППУ)		0,45
ВЫВОДЫ:			
Экономическая эффективность ПСР-проекта (ППУ) обеспечивается (п.18>=п.10)			
Годовой экономический эффект		руб.	161 138,08

Начальник ПЭО
ООО «Белоярская АЭС-Авто»

О.С. Федотова

Генеральный директор
ООО «Белоярская АЭС-Авто»

С.А. Кривошеин

**Спасибо за
внимание**

