**Творческий отчет**

По кластерной инициативе по кооперации малых

ИТ-компаний для оказания ИТ-услуг

(хранение, обработка информации и др. операции)

в формате аутсорсинга

**Исполнитель кластерной инициативы:** ООО «ПКФ ХОРС».

**Участники кластерной инициативы:** АНО «Камский центр кластерного развития», ООО «Тиссан», ООО «ПКФ ХОРС», ООО «Неткам», предприятия – участники машиностроительного кластера.

На сегодняшний день ритм работы предприятий уже сильно отличается от того что был 5 лет назад, а уровень технологий зачастую остается на прежнем уровне, сегодня компании стремятся как можно более эффективно использовать рабочее время, предоставить высокий уровень сервиса и для этого есть все инструменты ( программы для автоматизированной работы типа 1С, системы ERP, CRM и т.д. ), но к сожалению кроме возможностей технологии еще дают и зависимость предприятий от стабильности их работы, эффективного использования сотрудниками своего рабочего времени.

Зачастую стабильная работа используемых технологий зависит напрямую от уровня персонала, осуществляющего техническое сопровождение (штатный специалист или обслуживающая организация).

Эффективность использования рабочего времени персоналом зависит в том числе и от технологий, которые не позволяют выйти за рамки поставленных перед ними задач (онлайн игры, социальные сети: Вконтакте, Facebook, twitter, одноклассники, майл.ру и т.д.), на все эти ресурсы сотрудники тратят с каждым днем всё больше и больше рабочего времени, за которое платит работодатель.

В том числе и благодаря поддержке Камского центра кластерного развития на предприятии ООО «Тиссан» было сделано следующее:

 За 30 дней нами было внедрено более 20 современных технических решений, направленных на решение первичных (вышеуказанных) проблем.

В дальнейшем мы совместно с заказчиком оценили эффект от реализации данных решений:

 - простои, связанные с неисправностями в ИТ снизились практически на 90 %;

 - количество обращений в службу техподдержки снижалось в следующей прогрессии:

До реализации – число ежедневных заявок <20, прим в месяц <400.

1 месяц эксплуатации - число обращений в нашу службу не превышало 3 запроса в день и не имело системный характер, в месяц было >100 обращений.

2 месяц - На второй и последующие месяцы число обращений не превышало 60 в месяц.

 - нецелевое использование интернет ресурсов прекратилось практически полностью *(благодаря внедренным решениям пользователи не могут самостоятельно получить доступ к запрещенным ресурсам, а весь трафик контролируется*, *так же у пользователей отсутствует возможность установки программ и игр)*;

- снижен риск заражения вирусами и возникновения вирусных эпидемий, поражающих все компьютеры в сети. Использование современных антивирусных программ уменьшает риск заражения значительно, но есть случаи, когда новые вирусы еще не известны антивирусной программе и тогда применение базовых мер безопасности снижает риск проникновения неизвестных вирусов за счет примененных технологий.

**Итоги:**

Достигнут значительный уровень надежности ИТ инфраструктуры предприятия по показателям безопасность и отказоустойчивость, по нашим оценкам, более чем на 50 % снижено возникновение инцидентов, 30 % повышен уровень безопасности. Нецелевое использование рабочего времени сотрудниками сведено практически на нет.

Экономия в цифрах:

До 10 % от ФОТ – использовалось сотрудниками не по назначению (соц. сети, игры в т.ч. азартные) – согласно статистике, посещаемость интернет ресурсов в выходные и праздничные дни падает в 1,5-2 раза.

Надежность ИТ-Инфраструктуры обеспечивает большую производительность труда, в данном случае производство работало как часы, а вот ИТ «хромало», доля ИТ в процессах предприятия на сегодняшний день растет, поэтому оценить эффект может только собственник.

Успешно внедрив технологии на этой организации, мы сможем тиражировать наш опыт на аналогичных предприятиях города и Республики Татарстан.