

USEIN ESITETTYJÄ KYSYMYKSIÄ VUODEN HELP DESK -KILPAILUSTA

KUKA VOI OSALLISTUA?

Kilpailuun voivat osallistua sisäiset ja ulkoiset tiimit/yksiköt julkiselta sektorilta ja yrityksistä. Arvioinnissa huomioidaan yksikön koko ja sen luomat tarpeet.

MILLOIN VOI OSALLISTUA?

Osallistuminen edellyttää esikarsintakysymyksiin vastaamista ja prosessikartan toimittamista. Annettujen tietojen pohjalta valitaan finalistit.

LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO

Kilpailuun osallistuvia yksiköitä ei julkisteta voittajaa lukuun ottamatta. Jokaisen osallistujan kanssa allekirjoitetaan organisaation toimittama salassapitosopimus. Kaikki kilpailua varten toimitettu materiaali on luottamuksellista.

MITEN KILPAILU ETENEE?

Kilpailun ilmoittautuminen on avoinna 1.4. klo 16.00 asti. Tämän jälkeen arvioijat käsittelevät osallistujien esikarsintavastaukset ja valitsevat parhaimmat finaaliin. Finaalivaiheeseen päässeiden kanssa sovitaan auditointipäivät ja arvoinnit suoritetaan touko-kesäkuussa 2010. Voittaja selviää kesäkuun loppuun mennessä. Voittaja pääsee kertomaan toiminnastaan Yhteys 2010 -konferenssissa 8.9.2010.

MILLOIN ARVIOINTIKANSIO TÄYTYY TOIMITTA?

Finaalivaiheeseen päässeiltä tiimeiltä/yksiköiltä pyydetään jatkoon pääsyn yhteydessä toimittamaan auditointikansiot arvioijia varten. Kansio voi olla sähköinen. Viimeinen toimituspäivä sähköisille kansioille on 2 viikkoa ja paperisille 3 viikkoa ennen sovittua arviointipäivää.

MILLÄ PERUSTEELLA OSALLISTUJAT ARVIOIDAAN?

Arviointi perustuu esikarsintatietoihin, ja myöhemmin auditointikansioon sekä henkilöhaastatteluihin. Kilpailun arvioinnista vastaavat Mika Johansson (FiSMA ry) ja Liisa Torkkeli (Wakaru Partners Oy).

MITKÄ OVAT ARVIOINNIN KRITTEERIT?

Arvioinnissa on Kansainvälisen tukipalvelustandardin lisäksi sisällytetty ITIL:ää eli IT-palvelutuotannon parhaita käytäntöjä sekä soveltuvia osia ISO/IEC 20000-1 -standardista. Arvioitavat osa-alueet ovat johtaminen, toimintaperiaatteet ja strategia, henkilöstön hallinta, kumppanuudet ja resurssit, prosessit, henkilöstön tyytyväisyys, asiakastyytyväisyys ja suorituskäytännöt (mittareiden arvot).

MISSÄ VOI TUTUSTUA HDI-TUKIPALVELUSTANDARDIIN?

Tämä standardi löytyy HDI-jäsenalueelta ja se on 64 sivuinen pdf-tiedosto.

Polku: HDI Member Area → Avaa thinkhdi.com → CERTIFICATION & TRAINING -välilehti → HDI Certification Standards → HDI Support Center Standard

MITÄ HYÖTYÄ OSALLISTUMISESTA ON?

Osallistuva yksikkö saa finaalivaiheeseen päästessä ammattitaitoiset arvioijat paikalle tarkastelemaan toimintansa eri osa-alueita. Arvioinnista osallistuja saa auditointiraportin kehitysehdotuksineen ja vertailutietoa aiemmilta vuosilta ja kuluvalta vuodelta. Tämän lisäksi raportti sisältää tutkimustietoa HDI:n tutkimuksesta soveltuvilta osin.

MISSÄ AUDITOINTI TOTEUTETAAN JA MITÄ MUUTA VAADITAAN?

Arviointi toteutetaan tiimin/yksikön tiloissa. Paikalla tutustutaan organisaatioon, haastatellaan johtoa, esimiehiä ja useampia asiantuntijoita.

MITÄ OSALLISTUMINEN MAKSAA?

Finaalivaiheeseen päässeet organisaatiot maksavat osallistumismaksun 1400 € (HDI-jäsen) tai 1650 € (norm.) + alv. Julkisen sektorin 1250 € + alv. Hinta sisältää tilaajalle toimitettavan auditoinnin ja sen perusteella tehdyn raportin sis. kehitysehdotukset ja alan vertailutietoa. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella toteutuvista arvioinneista veloitetaan lisäksi arvioijien päivärahat ja matkakulut.

ESIKARSINTALOMAKKEEN AIHEET

Alla oleviin asioihin vastataan ilmoittautumisen yhteydessä.

PERUSTIEDOT (mm. yhteyshenkilö, arviointipaikka)

TAUSTATIEDOT (mm. yksikön/tiimin nimi, asiakkaat)

Monivalinta – kuvaavin vaihtoehto aiheina:

- a) Yhteydenottojen kirjaaminen
- b) Tavoitettavuuden mittaaminen
- c) Toiminnan tavoitteiden määrittely
- d) Parhaita käytäntöjen hyödyntäminen
- e) Prosessien kuvaus
- f) Palvelutasosopimukset
- g) Toiminnan jako eri tasoihin
- h) Muutokset

Kohdat d) ja h) kuvataan tarvittaessa tarkemmin.

MITTARIT viimeisen 12 kuukauden ajalta

- 1. Läpimenoaika
- 2. Asiakastyytyväisyys
- 3. Ensimmäisen tason ratkaisuaaste

TULEVAISUUDEN SUUNNITELMANNE

LISÄTIETOJA