

# 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 8.4.2011 klo 16.00 asti. Tämän jälkeen arvioijat käsittelevät osallistujien esikarsintavastaukset ja valitsevat finalistit. Finaalivaiheeseen päässeiden kanssa sovitaan auditointipäivät ja arvoinnit suoritetaan touko-kesäkuussa 2011. Voittaja selviää kesäkuun loppuun mennessä. Voittaja pääsee kertomaan toiminnastaan Yhteys 2011 -konferenssissa 7.9.2011.

## MILLOIN ARVIOINTIKANSIO TÄYTYY TOIMITTAJAA?

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.

## MITKÄ OVAT ARVIOINNIN KRITERIT?

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

## MISSÄ VOI TUTUSTUA HDI-TUKIPALVELUSTANDARDIIN?

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

**Polku:** HDI Member Area → Aava 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 esimiehiä ja useampia asiantuntijoita.

## MITÄ OSALLISTUMINEN MAKSAA?

Finaalivaiheeseen päässeet organisaatiot maksavat vuosittain vahvistettavan osallistumismaksun (vuonna 2011 HDI-jäsenille 1.850 € ja muille 2.050 € + alv). Hinta sisältää tilaajalle toimitettavan auditoinnin ja sen perusteella tehdyn raportin sis. kehitysehdotukset ja alan vertailutietoa. Lisäksi veloitetaan arvioijien matkakulut ja mahdolliset päivärahat.

## 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**