



Lider Wsparcia 2011

Przewodnik uczestnika

Warszawa, listopad 2011
ver. 0.3

Spis treści

1. Cel konkursu	3
2. Kategorie konkursu	3
3. Plan konkursu	4
4. Nagrody	4
5. Dlaczego warto uczestniczyć w konkursie	6
6. Centrum Wsparcia Roku	7
6.1. Adresaci kategorii	7
6.2. Kryteria oceny	7
6.3. Materiały	8
6.4. Zaangażowanie	9
7. Zespół Wsparcia Roku	10
7.1. Adresaci kategorii	10
7.2. Kryteria oceny	10
7.3. Materiały	11
7.4. Zaangażowanie	11
8. Przedsięwzięcie Roku	13
8.1. Adresaci kategorii	13
8.2. Kryteria oceny	13
8.3. Materiały	14
8.4. Zaangażowanie	14
9. Zasady przeprowadzenia konkursu	17
10. Organizator konkursu	18
11. Poufność	18
12. Informacje organizacyjne	18
13. Załączniki - formularze zgłoszeniowe	18

1. Cel konkursu

Celem konkursu jest promocja najlepszych praktyk w zakresie zapewniania wysokiej jakości i efektywności w obszarze wsparcia użytkowników IT. Cel ten jest realizowany poprzez wybór i nagrodzenie organizacji, które w 2011 roku:

- Reprezentowały wysoki poziom organizacyjny i jakościowy w zakresie wsparcia użytkowników usług IT.
- Funkcjonowały zgodnie z najlepszymi praktykami i standardami.
- Wyróżniały się inicjatywą, inwencją i widocznymi efektami działania.
- Przeprowadziły najciekawszy projekt doskonalący swe działania, który w istotny sposób wpłynął na jakość wsparcia użytkowników systemów informatycznych.

2. Kategorie konkursu

Konkurs jest przeprowadzany w następujących kategoriach:

- Lider Wsparcia 2011 – kategoria CENTRUM WSPARCIA.
- Lider Wsparcia 2011 – kategoria ZESPÓŁ WSPARCIA.
- Lider Wsparcia 2011 – kategoria PRZEDSIĘWZIĘCIE ROKU.
- Lider Wsparcia 2011 – kategoria OSOBOWOŚĆ ROKU.

3. Plan konkursu

Konkurs oficjalnie rozpoczyna się w dniu **24 listopada 2011 r.**

Konkurs będzie realizowany w następujących etapach:

Etap 1. Nadsyłanie zgłoszeń – do 29 lutego 2012 r.

Uczestnicy przesyłają - zgodnie z wybranymi kategoriami konkursu - opisy: swojej organizacji wsparcia, swojego zespołu wsparcia, lub przeprowadzonego projektu wraz z wypełnionym szczegółowym formularzem uczestnika i innymi materiałami.

Etap 2. Kwalifikacja do finału – do 17 marca 2012 r.

Jury konkursu spośród nadesłanych zgłoszeń wybierze finalistów w każdej z kategorii. W każdej z kategorii zostanie nominowanych trzech finalistów.

Etap 3. Przegląd – 19 marca do 12 maja 2012 r.

Jury spotka się z przedstawicielami każdej z organizacji w siedzibie uczestnika konkursu i zapozna się bezpośrednio z organizacją, zespołem lub efektami projektu. Oceniana będzie ogólna dojrzałość organizacji, zespołu lub przedsięwzięcia.

Etap 4. Ogłoszenie wyników – 17 maja 2012 r.

Ustalenia jury odnośnie wyników do ostatniej chwili są tajne. Ogłoszenie wyników i wręczenie nagród nastąpi w trakcie uroczystego wieczoru Forum Wsparcia IT – Gali Liderów Wsparcia . Podczas uroczystej Gali Liderów Wsparcia nastąpi projekcja filmu mająca na celu przedstawienie nominowanej organizacji.

4. Nagrody

Zwycięzcy otrzymają następujące nagrody:

Kategoria **Centrum Wsparcia Roku**

- Statuetka Lider Wsparcia 2011

Kategoria **Zespół Wsparcia Roku**

- Statuetka Lider Wsparcia 2011

Kategoria **Przedsięwzięcie Roku**

- Statuetka Lider Wsparcia 2011

Kategoria **Osobowość Roku**

- Statuetka Lider Wsparcia 2011

Firmy nominowane w każdej kategorii otrzymują honorowe dyplomy.

5. Dlaczego warto uczestniczyć w konkursie

SUKCES – udział w konkursie to symbol odniesionego sukcesu, dowód na szerokie uznanie kompetencji, wiedzy i wysokich umiejętności organizacji i zespołów wyróżnionych lub nagrodzonych w konkursie.

MOTYWACJA – udział w konkursie to motywacja dla całego zespołu do dalszego podnoszenia poziomu swego działania. Konfrontacja z osiągnięciami innych stanowi istotny czynnik podnoszący poziom rozwoju własnego.

PROMOCJA – udział w konkursie to pokazanie swych osiągnięć na szerokim forum, pokazanie wysokiej jakości własnych działań, podkreślenie ważności dokonań osobistych i zespołu. To także promocja wizerunku własnej firmy, jako organizacji nowoczesnej i nowatorskiej.

6. Centrum Wsparcia Roku

6.1. Adresaci kategorii

Udział w tej kategorii konkursu mogą wziąć wszystkie organizacje wsparcia IT działające na rynku polskim.

Przez centrum wsparcia rozumiemy organizacje i komórki organizacyjne, które pełnią rolę pojedynczego punktu kontaktu dla wspieranych użytkowników, są interfejsem pomiędzy świadczącymi usługi IT a ich użytkownikami. Centrum wsparcia zarządza incydentami i wnioskami o usługę, zapewniając także sprawną komunikację.

W konkursie mogą brać udział zarówno organizacje świadczące usługi wsparcia dla innych podmiotów, jak i jednostki organizacyjne świadczące usługi wsparcia na potrzeby użytkowników wewnętrznych.

Ocenie podlegać będzie poziom dojrzałości organizacji, innowacyjność oraz udokumentowane sukcesy w zakresie wzrostu jakości i efektywności świadczonych usług. Kategoria ta jest dedykowana organizacjom o wysokim poziomie dojrzałości, które chcą zaprezentować swoje znakomite osiągnięcia na szerokim forum.

6.2. Kryteria oceny

Ocena będzie przeprowadzana w oparciu o model centrum wsparcia HDI. W oparciu o nadesłane materiały, wywiady i własne spostrzeżenia członków jury będą oceniane następujące czynniki wpływające na skuteczne i efektywne działanie centrum wsparcia:

1. **Przywództwo** – w jaki sposób wizja działania organizacji jest przekazywana pracownikom, w jaki sposób kierujący inspirują zespołowość działania, w jaki sposób promowane jest centrum wsparcia.
2. **Strategia** – w jaki sposób rozwijane są relacje z interesariuszami centrum wsparcia, w jaki sposób określone są cele działania dla zespołu.
3. **Ludzie** – w jaki sposób pracownicy są motywowani do działania, w jaki sposób budowane są relacje pomiędzy kierownictwem i pracownikami, w jaki sposób organizacja kieruje rozwojem swoich pracowników.

4. **Technologie** – w jaki sposób zorganizowane są stanowiska pracy, czy zapewniają ergonomię pracy, czy wykorzystywane są narzędzia wspierające działania, czy narzędzia są wykorzystywane w efektywny sposób.
5. **Procesy** – w jakim zakresie wykorzystywane są najlepsze praktyki dostępne na rynku, czy istnieją procesy wspierające efektywność działań, w jakim zakresie są dokumentowane, rozwijane i doskonalone, w jaki sposób zapewniona została sprawna i efektywna komunikacja z użytkownikami, w jaki sposób dokonywana jest ocena efektywności procesów wsparcia.
6. **Satysfakcja użytkowników** – w jaki sposób zespół odnosi się do oceny tak satysfakcji użytkownika, czy rozwija metody analizy satysfakcji, czy wyniki oceny satysfakcji użytkownika wpływają na doskonalenie działań zespołu.
7. **Efekty działań** – w jaki sposób organizacja mierzy swoje osiągnięcia, dokumentuje i w jaki sposób wykorzystuje, czy zmierzone wyniki są publikowane i analizowane, czy wyniki analizy przekładane są na konkretne działania.

6.3. Materiały

Materiały przeznaczone na konkurs należy przesyłać na podany przez organizatora adres serwera FTP, korzystając z indywidualnego konta dostępu. Materiały winny zawierać:

- Opis organizacji zgodnie z formularzem Lider Wsparcia 2011 CW xxxxxx.doc (format MS Word, Adobe Acrobat, OpenDocument).
- Prezentację promującą zgłaszaną organizację, zawierającą kluczowe elementy wskazujące na wysoki poziom działania organizacji (format MS PowerPoint, OpenDocument).
- Dokument zawierający opisy, które mają na celu zwrócenie uwagi jury na inne istotne walory organizacji. Dokument ten nie powinien zawierać więcej niż 5 stron A4. Przesłanie tego dokumentu jest opcjonalne lecz może on pomóc w zrozumieniu przez jury Państwa osiągnięć (format MS Word, Adobe Acrobat, OpenDocument).
- Organizacje nominowane do finału winny przesłać krótki film video promujący swoją organizację i firmę. Czas trwania filmu nie powinien przekroczyć 2 minut.

Filmy te będą prezentowane podczas uroczystej gali, w trakcie prezentacji nominowanych finalistów (format mpg, avi, mp4, wmv).

6.4. Zaangażowanie

Oczekujemy, że uczestnicy przygotowują i nadeślą w podanym terminie swoje zgłoszenia wraz z materiałami uzupełniającymi.

W przypadku nominowania firmy do finału oczekujemy, że firma umożliwi spotkanie z przedstawicielami firmy, reprezentatywnymi dla profilu konkursu, w siedzibie centrum wsparcia. Termin spotkania zostanie uzgodniony pomiędzy stronami. Szacujemy, że zaangażowanie to nie przekroczy jednego dnia roboczego. W trakcie spotkania przedstawiciele jury będą chcieli:

- zapoznać się z warunkami pracy,
- zapoznać się z praktykami, narzędziami i raportami;
- zapoznać się z realizacją codziennych obowiązków,
- porozmawiać z pracownikami.

Organizator konkursu oczekuje, że nominowane zespoły będą uczestniczyły w uroczystej Gali, podczas prezentacji nominowanych firm oraz wręczenia zwycięzcom nagród.

7. Zespół Wsparcia Roku

7.1. Adresaci kategorii

Udział w tej kategorii konkursu mogą wziąć wszystkie organizacje wsparcia IT działające na rynku polskim, których liczba pracowników zespołu wsparcia nie przekracza 7 osób. Ocenie podlegać będzie inwencja, innowacyjność oraz sukcesy w zakresie jakości i efektywności świadczonych usług.

Przez zespół wsparcia rozumiemy komórkę organizacyjną, która pełni rolę pojedynczego punktu kontaktu dla użytkowników korzystających z usług IT, jest interfejsem pomiędzy świadczącymi usługi IT a ich użytkownikami. Zespół wsparcia zarządza incydentami i wnioskami o usługę, zapewniając także sprawną komunikację.

Kategoria jest dedykowana małym zespołom wsparcia, które wnoszą duży wkład w rozwój własnej organizacji IT, jednakże relatywnie małe zasoby całej firmy stanowią istotne ograniczenie w ich możliwościach rozwojowych. Kategoria ta jest przeznaczona dla mniejszych firm, których potencjał uniemożliwia realizowanie dużych przedsięwzięć wdrożeniowych.

7.2. Kryteria oceny

Ocena będzie przeprowadzana w oparciu o model centrum wsparcia HDI. W oparciu o nadesłane materiały, wywiady i własne spostrzeżenia członków jury będą oceniane następujące czynniki wpływające na skuteczne i efektywne działanie centrum wsparcia:

1. **Strategia** – w jaki sposób strategia jest przekazywana członkom zespołu, w jaki sposób jest tworzony spójnie działający zespół.
2. **Ludzie** – w jaki sposób pracownicy są motywowani do działania, w jaki sposób tworzone jest środowisko pracy sprzyjające kreatywności, rozwojowi pracowników i efektywności działania.
3. **Procesy** – czy i w jaki sposób wykorzystywany jest model procesowy działania w zespole wsparcia, w jaki sposób określone zostały zasady współpracy w zespole i

z innymi zespołami, czy są zdefiniowane i jak są wykorzystywane procedury wykonawcze.

4. **Technologie** – w jakim zakresie zostały zaimplementowane nowoczesne rozwiązania wspierające działania zespołu, czy są wykorzystywane w efektywny sposób.
5. **Efekty działań** – czy wyniki działania zespołu są mierzone, czy wyniki pomiarów są wykorzystywane.

7.3. Materiały

Materiały przeznaczone na konkurs należy przesyłać na podany przez organizatora adres serwera FTP, korzystając z indywidualnego konta dostępu. Materiały winny zawierać:

- Opis organizacji zgodnie z formularzem Lider Wsparcia 2011 ZW xxxxxx.doc (format MS Word, Adobe Acrobat, OpenDocument).
- Prezentację promującą zgłaszaną organizację, zawierającą kluczowe elementy wskazują na wysoki poziom działania organizacji (format MS PowerPoint, OpenDocument).
- Dokument zawierający opisy, które mają na celu zwrócenie uwagi jury na inne istotne walory organizacji. Dokument ten nie powinien zawierać więcej niż 5 stron A4. Przesłanie tego dokumentu jest opcjonalne lecz może on pomóc w zrozumieniu przez jury Państwa osiągnięć (format MS Word, Adobe Acrobat, OpenDocument).
- Organizacje nominowane do finału winny przesłać krótki film video promujący swoją organizację i firmę. Czas trwania filmu nie powinien przekroczyć 2 minut. Filmy te będą prezentowane podczas uroczystej gali, w trakcie prezentacji nominowanych firm (format mpg, avi, mp4, wmv).

7.4. Zaangażowanie

Oczekujemy, że uczestnicy przygotują i nadeślą w podanym terminie swoje zgłoszenia wraz z materiałami uzupełniającymi.

W przypadku nominowania firmy do głównej nagrody oczekujemy, że firma umożliwi spotkanie z przedstawicielami firmy, reprezentatywnymi dla profilu konkursu, w siedzibie zespołu wsparcia. Termin spotkania zostanie uzgodniony pomiędzy stronami. Szacujemy, że zaangażowanie to nie przekroczy jednego dnia roboczego. W trakcie spotkania przedstawiciele jury będą chcieli zapoznać się z warunkami pracy zespołu wsparcia, realizacją codziennych obowiązków, porozmawiać z pracownikami. Organizator konkursu oczekuje, że nominowane zespoły będą uczestniczyły w uroczystej Gali, podczas prezentacji nominowanych firm oraz wręczenia zwycięzcom nagród.

8. Przedsięwzięcie Roku

8.1. Adresaci kategorii

Udział w tej kategorii konkursu mogą wziąć wszystkie organizacje IT działające na rynku polskim. Mogą być to także komercyjni dostawcy produktów i usług w zakresie ITSM, BSM itp. Przedmiotem przedsięwzięcia mogą być wszelkie projekty wdrożeniowe, projekty integracyjne, wprowadzanie zmian organizacyjnych i innowacji w organizacji wsparcia. Celem tych projektów winno być przeprowadzenie zmiany, udoskonalenia przynoszące korzyści w obszarze wsparcia użytkowników systemów informatycznych.

Przedmiotem zgłoszeń mogą być projekty realizowane, bądź też zakończone w 2011 roku.

8.2. Kryteria oceny

Projekty będą oceniane według następującego modelu:

1. Opis projektu
 - 1.1. Cele projektu.
 - 1.2. Obszary organizacji, w jakich był realizowany projekt.
 - 1.3. Ramy czasowe projektu.
 - 1.4. Krótki opis projektu.
2. Zespół.
 - 2.1. Kierownictwo projektu.
 - 2.2. Zespół zaangażowany w realizację projektu.
 - 2.3. Najistotniejsze elementy procesu zarządzania zespołem.
3. Zasoby wykorzystywane w trakcie projektu.
 - 3.1. Narzędzia informatyczne oraz inne wykorzystywane w projekcie.
 - 3.2. Współpraca z innymi komórkami organizacji.
4. Wpływ projektu na procesy organizacji
 - 4.1. Procesy organizacji, na które wpływał projekt.
 - 4.2. Metodyki i techniki zastosowane w trakcie realizacji projektu.
 - 4.3. Standardy wykorzystane przy realizacji projektu.
 - 4.4. Wpływ pozytywny i negatywny projektu.

5. Efekty, jakie przyniósł projekt
 - 5.1. Osiągnięte rezultaty na koniec projektu.
 - 5.2. Wpływ projektu na zadowolenie użytkowników.
 - 5.3. Wpływ projektu na pracowników organizacji wsparcia.

8.3. Materiały

Materiały przeznaczone na konkurs należy przesyłać na podany przez organizatora adres serwera FTP, korzystając z indywidualnego konta dostępu. Materiały winny zawierać:

- Opis organizacji zgodnie z formularzem Lider Wsparcia 2011 ZW xxxxxx.doc (format MS Word, Adobe Acrobat, OpenDocument).
- Prezentację promującą zgłaszany projekt, zawierającą omówienie jego kluczowych elementów (format MS PowerPoint, OpenDocument).
- Dokument zawierający opisy, które mają na celu zwrócenie uwagi jury na inne istotne walory organizacji. Dokument ten nie powinien zawierać więcej niż 5 stron A4. Przesłanie tego dokumentu jest opcjonalne lecz może on pomóc w zrozumieniu przez jury Państwa osiągnięć (format MS Word, Adobe Acrobat, OpenDocument).
- Organizacje nominowane do finału winny przesłać krótki film video promujący firmę i przedsięwzięcie. Czas trwania filmu nie powinien przekroczyć 2 minut. Filmy te będą prezentowane podczas uroczystej gali, w trakcie prezentacji nominowanych firm (format mpg, avi, mp4, wmv).

8.4. Zaangażowanie

Oczekujemy, że uczestnicy przygotują i nadeślą w podanym terminie swoje zgłoszenia wraz z materiałami uzupełniającymi.

W przypadku nominowania firmy do głównej nagrody oczekujemy, że firma umożliwi spotkanie z przedstawicielami firmy, reprezentatywnymi dla profilu konkursu, w siedzibie firmy. Termin spotkania zostanie wcześniej uzgodniony. Szacujemy, że zaangażowanie to nie przekroczy jednego dnia roboczego. W trakcie spotkania

przedstawiciele jury będą chcieli zapoznać się z warunkami pracy, realizacją codziennych obowiązków, porozmawiać z pracownikami.

Organizator konkursu oczekuje, że nominowane zespoły będą uczestniczyły w uroczystej Gali, podczas prezentacji nominowanych firm oraz wręczenia zwycięzcom nagród.

9. Osobowość Roku

9.1. Adresaci kategorii

Adresatami tej kategorii są osoby aktywnie uczestniczące w funkcjonowaniu społeczności gromadzącej się wokół HDI-Poland, charakteryzujące się koleżeñoscią, chęcią współpracy, otwartością.

Kandydatów do nagrody mogą zgłaszać indywidualni przedstawiciele społeczności HDI-Poland, koledzy, przełożeni, członkowie jury, przedstawiciele innych organizacji, sami kandydaci.

9.2. Materiały

Materiały należy przesłać mailem na adres sekretariatu konkursu, winny one zawierać co najmniej:

- List przedstawiający kandydata.
- Zgoda kandydata na udział w konkursie.
- Listy wspierające kandydaturę.

9.3. Wybór

Na specjalnym posiedzeniu jury przyzna nagrodę Lider Wsparcia – OSOBOWOŚĆ ROKU 2011 dla osoby wyróżniającej się swoją aktywnością i osiągnięciami w środowisku.

10. Zasady przeprowadzenia konkursu

Konkurs jest realizowany w oparciu o następujące zasady:

- i. Udział w konkursie jest bezpłatny.
- ii. Organizator nie pokrywa kosztów związanych z przygotowaniem do udziału i samym udziałem w konkursie.
- iii. Organizator konkursu zapewnia poufność przekazanych materiałów, zgodnie z zapisami rozdziału 12.
- iv. Ocenę nadesłanych zgłoszeń przeprowadza jury złożone z przedstawicieli organizatora oraz przedstawicieli uczestników poprzednich edycji konkursu.
- v. Członkowie jury przeprowadzając ocenę zgłoszonych firm kierują się przedstawionymi w niniejszym dokumencie wymaganiami, wytycznymi określonymi w standardzie HDI Support Center Standard oraz własną wiedzą i doświadczeniem.
- vi. Ocena przeprowadzana przez jury nie ma charakteru audytu, ani przeglądu firmy w kontekście norm i standardów. Jest subiektywną oceną zespołu jury.
- vii. Organizator zastrzega sobie prawo odrzucenia zgłoszeń, które nie spełniają wymagań przedstawionych w niniejszym dokumencie.
- viii. Firmy, które zdobyły nagrodę Lidera Wsparcia nie mogą wziąć ponownego udziału w tej samej kategorii przed upływem 2 lat od daty zdobycia nagrody.
- ix. Jedna organizacja może przesłać wiele zgłoszeń w różnych kategoriach.
- x. Zgłaszając się do konkursu wyrażacie Państwo zgodę na wykorzystanie przedstawiających Państwa zdjęć, nagrań wideo oraz transkryptów w celach marketingowych i promocyjnych przez CTPartners.
- xi. Firmy, które zostały finalistami konkursu są promowane na stronie www.hdi.pl poprzez zamieszczenie logotypów na wyżej wymienionej stronie.

11. Organizator konkursu

Konkurs jest organizowany przez firmę CTPartners S.A., prowadzącą działalność związaną z marką HDI-Poland, będącą Gold Partnerem organizacji HDI w Polsce. Konkurs odbywa się już po raz siódmy.

12. Poufność

Organizatorzy zapewniają, że informacje zaznaczone w zgłoszeniach jako poufne będą wykorzystane wyłącznie w celach oceny organizacji wsparcia i dla potrzeb konkursu oraz nie zostaną nigdzie indziej opublikowane, przekazane jakiegokolwiek firmie, organizacji itp. Wyjątkiem są te informacje, których ujawnienie jest wymagane przez właściwe przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. Prawo o Publicznym Obrocie Papierami Wartościowymi (Dz. U. Nr 118/97 poz. 754) oraz informacje, które są publicznie znane poprzez ich upowszechnienie w środkach takich jak strony internetowe i prasa.

13. Informacje organizacyjne

Sekretariat konkursu:

Ewa Prusik *ewa.prusik@hdi.pl*
Tel. 695 801 539

CTPartners S.A.
ul. Pandy 12
02-202 Warszawa
tel.: +48 (22) 576 80 80
fax: +48 (22) 576 80 81

14. Załączniki - formularze zgłoszeniowe

Formularze zgłoszenia są zawarte w osobnych plikach:

Lider Wsparcia 2011 CW xxxxxx.doc – zgłoszenie w kategorii centrum wsparcia roku

Lider Wsparcia 2011 ZW xxxxxx.doc – zgłoszenie w kategorii zespół wsparcia roku

Lider Wsparcia 2011 PR xxxxxx.doc – zgłoszenie w kategorii przedsięwzięcie roku