

Amiedu on Suomen johtava ammatillisten aikuiskoulutuspalvelujen tuottaja. Asiakkaita ovat ne liki 23 000 aikuista, jotka haluavat kehittää ammatillisesti omaa työmarkkina-arvoaan työmarkkinoiden ja ammattitaitovaatimusten muutoksessa. Päivittäin eri koulutusohjelmissa opiskelee keskimäärin 3 770 aikuisoppijaa.

Vuorovaikutteinen laatujärjestelmä muuttaa Amiedun ajattelutapaa ja toimintaa

Ammatillisten aikuiskoulutuspalvelujen tuottaja Amiedu otti käyttöönsä uuden laatujärjestelmän. Intranetiin integroituna se tuo prosessit, dokumentit ja organisaation suorituskyvyn mittarit henkilöstön saataville selkeällä, kiinnostavalla ja ennen kaikkea vuorovaikutteisella tavalla.

Yhteiset toimintamallit ovat tärkeitä Amiedun kaltaiselle asiantuntijaorganisaatiolle. Kolme neljästä Amiedun työntekijästä toimii asiakkaiden parissa kouluttajana, konsulttina tai valmentajana.

”Näistä jokainen on asiakasrajapinnassa lunastamassa Amiedun asiakaslupausta”, tähdentää kehitysjohtaja **Jussi Jarrett** Amiedulta.

Kehittääkseen toimintaansa Amiedu uudisti QPR:n avulla ISO 9001 -sertifioidun laatujärjestelmänsä ja liitti sen osaksi intranetiään.

Jatkuvan parantamisen periaate toteutuu käytännössä

Prosessiajattelu on juurtunut syvälle Amieduun. Siitä kertovat niin ISO 9001 -laatusertifikaatti, kuin EFQM-mallin mukainen kehitystyö. Prosessien kuvaamisessa ei kuitenkaan ole aiemmin käytetty prosessimallinnukseen tarkoitettua erikoistyökalua.

Uutta laatujärjestelmää varten Amiedu otti käyttöönsä QPR ProcessGuide- sekä QPR ScoreCard -ohjelmistot prosessien mallintamiseen ja mittaamiseen. QPR:n ohjelmistot tuovat uuden



”Suurimmat muutokset uusi laatujärjestelmä on tuonut organisaation ajattelutapaan ja toimintaan.”

*Jussi Jarrett,
Kehitysjohtaja, Amiedu*

ulottuvuuden laatujärjestelmään, kun prosessikuvaukset ja mittarit voidaan julkaista suoraan intranetissä.

”Kehitystyö on näkyvää. Uuden laatujärjestelmän avulla jatkuvan parantamisen periaate toteutuu käytännössä”, sanoo kehityspäällikkö **Heikki Mäkinen**.

Amiedu arvostaa myös mahdollisuutta liittää dokumentit suoraan prosessikaavioihin. Lisäksi mallien hyväksymismenettelyt ja versiohallinta selkeyttävät kehitystyötä.

”Suurimmat muutokset uusi laatujärjestelmä on tuonut organisaation ajattelutapaan ja toimintaan”, **Jarrett** kertoo.

ASIAKAS-CASE:



QPR auttoi Amiedua uudistamaan ISO 9001 -sertifioidun laatujärjestelmänsä tuomalla prosessi- ja suorituskykytiedot intranetiin. Ratkaisu toteutettiin integroimalla QPR ScoreCard- ja QPR ProcessGuide -ohjelmistot Microsoft Sharepointiin.

SharePoint -integraatio tuo tiedon kaikkien saataville

Prosessit ja suorituskyvyn mittarit ovat saaneet omat välilehtensä Amiedun intranetissä. Tätä varten QPR toteutti integraation Amiedun Microsoft SharePoint -ohjelmistoon perustuvaan intranetiin.

”Integraatio QPR:n ohjelmistojen ja SharePointin välillä toimii saumattomasti. Peruskäyttäjät eivät välttämättä tule ajatelleeksi katsovansa QPR ProcessGuiden tuottamia prosessikaavioita tai QPR ScoreCardin mittaristoja, vaan kokee ne luonnollisena osana intranetiä”, Jarrett painottaa.

Lomakkeet palautteen ja kehitysideoiden antamiseksi löytyvät niin ikään suoraan intranetin navigaatiosta. Kaikki palaute kerätty keskitetysti QPR:n ohjelmistoon, josta Amiedun palvelutuotannon laaturyhmä saa ne käsiteltäväkseen.

Mittaristot kommunikoivat organisaation suoriutumista

Uutta Amiedun henkilöstölle ovat organisaation suorituskyvyn mittarit. Aiemmin tulostietoja on jaettu rajoitetulla jakelulla. Uuden laatujärjestelmän avulla tieto koostetaan ensimmäistä kertaa yhteen paikkaan ja henkilöstö löytää strategiakartan ja suorituskyvyn mittarit suoraan intranetistä yhden hiiren napsautuksen takaa.

Malli yhdistää tasapainotetun tuloskortin näkökulmat Amiedun arvoihin. Henkilöstö on kokenut tiedon avoimuuden arvokkaana.

”Mittaristoista on tullut pelkkää positiivista palautetta”, Jarrett iloitsee.

Helppokäyttöisyys tukee laatujärjestelmän tavoitteita

Amiedu arvostaa laatujärjestelmän helppokäyttöisyyttä prosessien ja toimintamallien kommunikoinnissa ja jalkauttamisessa.

”Arkeen vienti on tärkeää, jotta prosessityö ei jää irralliseksi päivittäisestä



Amiedun kehitysjohtaja Jussi Jarrett (vas.) ja kehityspäällikkö Heikki Mäkinen

toiminnasta”, kehityspäällikkö Heikki Mäkinen tähdentää.

Helppokäyttöisyyden lisäksi Amiedu arvostaa tiedon helppoa saatavuutta.

”Intranet on asetettu henkilöstön internet-selainten aloitussivuksi, joten prosessit ja mittaristot ovat kirjaimellisesti henkilöstön ulottuvilla koko ajan”, Jarrett lisää.

Onnistunut projekti vaatii oikeat kumppanit

Amiedun mukaan onnistuneen laatujärjestelmäprojektin salaisuus piilee projektiryhmän kokoonpanossa ja projektin aikataulussa.

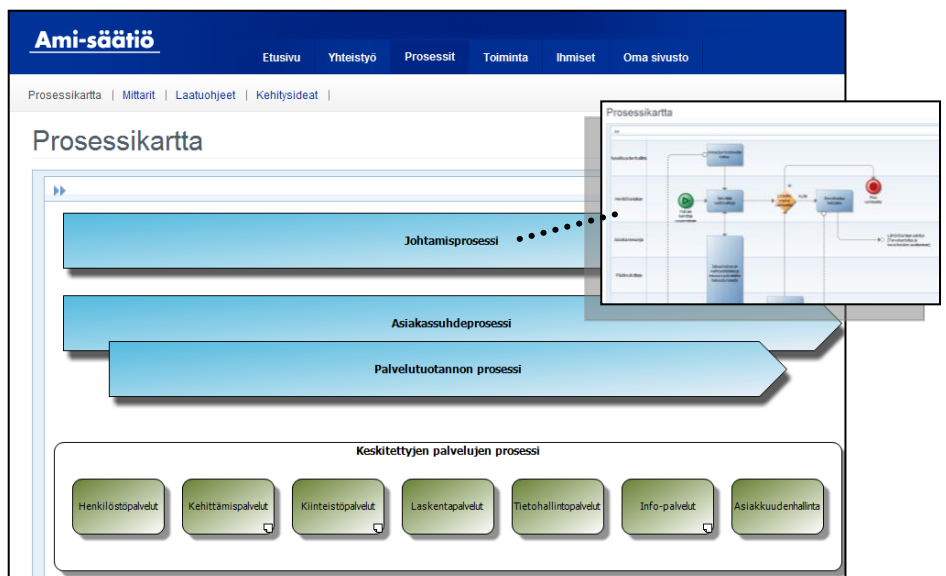
Hanketta johdettiin Amiedun toimesta 4 hengen ydinryhmällä sekä ohjausryhmällä. Jalkautusvaiheesta piti huo-

len laajempi, 15 hengen pilottiryhmä, joka edusti kaikkia organisaation tehtäväalueita. QPR toimi tiiviissä yhteistyössä edellä mainittujen ryhmien sekä intranet -järjestelmätoimittajan kanssa.

”Pieni ydinryhmä toi joustavuutta projektin johtamiseen. Laajan testiryhmän avulla saimme koko organisaation edustetuksi, mistä oli suurta etua projektin jalkauttamisessa”, kertoo Jarrett.

Miös QPR:n projektiin tuomaa osaamista arvostetaan.

”QPR on kokonaisvaltainen asiantuntija, jonka onnistui sisäistää liiketoimintamme erinomaisesti”, Heikki Mäkinen sanoo.



Integrointi Microsoft SharePointiin tuo prosessi- ja suorituskykytiedot intranetiin