

**AWARD 2019**

Der SMFS-Award 2019 ist eine Initiative des Service Management Forums Schweiz. Das Ziel des SMFS-Awards ist die Förderung und Anerkennung von Service Management Projekten und Innovationen in der Schweiz.

Die jährlichen Service Management Forum Schweiz Awards bieten Organisationen und Teams in der Schweiz die Gelegenheit, die praktische Anwendung von Best Practices und Standards für das Service Management zu präsentieren und herausragende Beiträge von Organisationen zu würdigen.

Die Preisverleihung findet anlässlich des SMFS am 24. Oktober 2019 statt.

**Teilnahmebedingungen und Auswahlverfahren** (am Ende des Dokuments)

**Einreichen**

Bitte melden Sie Ihre Bewerbung bis spätestens am 31. Juli 2019 per Mail an ([info@smfs.ch](mailto:info@smfs.ch)).

Die Bewerbung muss komplett und elektronisch erstellt und bis zum 13. September 2019 per E-Mail an: [info@smfs.ch](mailto:info@smfs.ch) eingegangen sein. Eine Bestätigung des Eingangs wird versendet.

Die Entscheidung der Jury ist endgültig und kann nicht angefochten werden. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Alle ***Finalisten*** erhalten 2 Freitickets für den SMFS-Event und müssen zur Verleihung vor Ort sein.

SMFS kann nicht für etwaige Kosten, die den Wettbewerbsteilnehmern während des Auswahlprozesses entstehen könnten, verantwortlich gemacht werden.

Falls Sie Interesse haben aber noch Unterstützung brauchen für die Eingabe, dann scheuen Sie nicht uns zu kontaktieren, wir helfen gerne weiter.

​ **Bewerbung für (bitte entsprechend ankreuzen):**

**☐ IT-Service Management-Projekt des Jahres**

**☐ IT-Service Management-Innovation des Jahres**

**☐ Enterprise Service Management (ESM) Implementation des Jahres**

**Name der Service Management Initiative**

* Bitte beschreiben Sie die Geschäftstätigkeit und die Branche Ihres Unternehmens (max 1000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *text* |

**Angaben zum Teilnehmer**

|  |  |
| --- | --- |
| Vorname |  |
| Nachname |  |
| Firma |  |
| Rolle/Funktion |  |
| E-Mail |  |
| Telefon/Natel |  |

**Angaben zum Unternehmen**

|  |  |
| --- | --- |
| Unternehmen/Organisation |  |
| Adresse |  |
| Website |  |
| Branche/Schwerpunkt |  |
| Organisationseinheit |  |

**Kontakt für Klärungsfragen**

|  |  |
| --- | --- |
| Vorname |  |
| Nachname |  |
| E-Mail |  |
| Telefon/Natel |  |

**IT-Service Management-Projekt des Jahres**

Das Projekt des Jahres wird der Organisation verliehen, die am besten den erfolgreichen Abschluss eines herausfordernden IT Service Management Projekts nachweisen kann, das zu erheblichen Verbesserungen der Qualität und des Werts der IT Services der Organisation geführt hat. Das Projekt muss im vergangenen Jahr abgeschlossen sein.

**Ziele und Herausforderungen (20%)**

Dieses Kriterium berücksichtigt die Ausrichtung des Projekts auf den Award. Die Ziele des Projekts sollten die geforderten Resultate im Zusammenhang mit dem Service Management und die Herausforderungen, die sie dem Projektteam und der Organisation stellten, klar aufzeigen.

* Beschreiben Sie, welche Ziele und Herausforderung für das Unternehmen bestanden haben und wie Sie durch Ihre Service Management Initiative positive oder signifikante Resultate liefern konnten. Beschreiben Sie, wie durch die Nutzung von Service Management Prozessen, Tools, Governance, anderen Frameworks oder Organizational Change Management (OCM) bei der Einführung oder Verbesserung von Best Practices Ihre Organisation beeinflusst wurde. (max. 2.000 Zeichen).

|  |
| --- |
| *Text* |

**Komplexität (20%)**

Dieses Kriterium bewertet die Komplexität des Projekts und der Projektstrategien. Wie einzigartig waren die Projektziele und welche Strategien wurden zu deren Erreichung entwickelt? Inwieweit wurden neue Methoden oder Ansätze entwickelt? Wie viele Mitarbeiter waren für einen Grossteil der Zeit aktiv an dem Projekt beteiligt?

* Beschreiben Sie die Grössenordnung, den Aufgabenbereich und die Komplexität der Business-Anforderungen und IT-Prozesse, die in diesem Projekt realisiert und implementiert wurden sowie die Standards und Frameworks, die verwendet wurden (max. 2.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**Prozesse und Verfahren (20%)**

Inwieweit erforderte das Projekt die Entwicklung neuer oder verbesserter Service Management-Prozesse und Verfahren? Entsprachen diese Designs den ITIL-Methodologien, verwandten Standards und Best Practices, einschliesslich anderer wie DevOps, Agile, SIAM usw.?

* Bitte beschreiben Sie kurz und prägnant die wesentlichen Massnahmen zur Umsetzung der Prozesse und Verfahren. (max. 4.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**Erfolge (25%)**

Dieses Kriterium bewertet das Erreichen signifikanter Ergebnisse. Wurde das Projekt pünktlich und innerhalb des Budgets abgeschlossen? Wurden die Projektergebnisse vollständig erreicht? Hat dies der Organisation messbare Vorteile hinsichtlich Service-Effizienz und Kunden- / Endbenutzer-Zufriedenheit gebracht?

* Beschreiben Sie den erzielten Nutzen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Geschäftsergebnisse im Hinblick auf die für das Projekt definierten Ziele und in welcher Weise diese Ziele erreicht (oder übertroffen) wurden. (max. 4.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**Teambeitrag (15%)**

Dieses Kriterium bewertet die Teamführung und -motivation sowie deren Beitrag zur Erreichung der Projektziele. Es beinhaltet Überlegungen, wie das Projektteam unterstützt und gefördert wurde und wie gut ein Teamgeist entwickelt und aufrechterhalten wurde.

* Bitte beschreiben Sie die Vorgehensweise Ihrer Organisation in Bezug auf das Kommunikationsmanagement (z. B. Trainings, Kampagnen etc.), mit der Sie sichergestellt haben, dass das Projekt trotz organisatorischer und ggf. personeller Änderungen erfolgreich verlaufen ist. (max. 3.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**IT-Service Management-Innovation des Jahres**

Die Innovation des Jahres wird der Organisation verliehen, die im vergangenen Jahr die einzigartigste oder neuartigste Lösung für die Implementierung oder Verbesserung der IT-Services ihrer Organisation entwickelt und implementiert hat. Diese innovativen Ideen und die sich daraus ergebenden Änderungen können Bereiche wie Servicedesigns, Anpassung an ergänzende Praktiken, Einsatz von Toolsets, Mitarbeiterkultur und Akzeptanz von Veränderungen betreffen, mit klar nachgewiesenen Ergebnissen und Vorteilen für die Organisation.

**Ziele und Herausforderungen (20%)**

Dieses Kriterium berücksichtigt die Ausrichtung der Lösung auf den Award und die damit verbundenen Herausforderungen. Die Ziele der Aktivität sollten die erforderlichen Ergebnisse im Zusammenhang mit dem Service Management und die Herausforderungen, die sie der Organisation und ihrem Service-Management-Team stellten, klar aufzeigen.

* Beschreiben Sie, welche Ziele und Herausforderung für das Unternehmen bestanden haben und wie Sie durch Ihre Service Management Innovation positive oder signifikante Resultate liefern konnten. Beschreiben Sie, wie durch die Nutzung von innovativen Ansätzen die Wertschöpfung für das Unternehmen erhöhen konnten (max. 2.000 Zeichen).

|  |
| --- |
| *Text* |

**Innovation (25%)**

Dieses Kriterium bewertet die Einzigartigkeit der geplanten Lösung bei der Erreichung der Ziele und inwieweit diese sich von akzeptierten Praktiken oder Ansätzen unterscheidet, die von anderen Organisationen unter ähnlichen Umständen ergriffen wurden. Diese einzigartigen Merkmale sollten klar dokumentiert werden.

* Beschreiben Sie die Ansätze mit den einzigartigen Merkmalen und weshalb sich diese massgeblich von den üblichen Vorgehensweisen unterscheiden (max. 2.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**Prozesse und Prozedur (20%)**

Dieses Kriterium legt fest, in welchem Umfang die Lösung den Entwurf verschiedener Ansätze für Service Management-Implementierungen erforderte. Inwieweit stimmten diese Designs mit ITIL-Methoden, verwandten Standards und Best Practices überein oder unterschieden sich davon?

* Bitte beschreiben Sie kurz und prägnant die wesentlichen Massnahmen zur Umsetzung der Prozesse und Prozeduren (max. 4.000 Zeichen).

|  |
| --- |
| *Text* |

**Erfolge (25%)**

Dieses Kriterium bewertet das Erreichen signifikanter Ergebnisse. Kann nachgewiesen werden, dass der innovative Ansatz zu einer effizienteren und effektiveren Lösung geführt hat? Hat die Lösung der Organisation messbare Vorteile in Bezug auf Servicequalität und Kundenzufriedenheit gebracht?

* Beschreiben Sie den erzielten Nutzen zur Steigerung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit im Hinblick auf die für das Projekt definierten Ziele und in welcher Weise diese Ziele erreicht (oder übertroffen) wurden (max. 4.000 Zeichen).

|  |
| --- |
| *Text* |

**Teambeitrag (10%)**

Dieses Kriterium bewertet Teamführung und -motivation sowie deren Beitrag zur Erreichung der Gesamtziele. Es wird berücksichtigt, wie das Service-Management-Team unterstützt und gefördert wurde und ob ein Teamgeist erzeugt und aufrechterhalten wurde.

* Bitte beschreiben Sie die Vorgehensweise Ihrer Organisation in Bezug auf das Kommunikationsmanagement (z. B. Trainings, Kampagnen etc.), mit der Sie sichergestellt haben, dass das Projekt trotz organisatorischer und ggf. personeller Änderungen erfolgreich verlaufen ist. (max. 3.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**Enterprise Service Management (ESM) Implementation des Jahres**

Die ESM-Implementierung des Jahres wird der Organisation verliehen, die im vergangenen Jahr eine umfassende Reihe neuer Business-Services basierend auf der Service Management-Lifecycle-Methodik entworfen und implementiert hat, die der Organisation bedeutende geschäftliche Vorteile bietet.

**Ziele und Herausforderungen (20%)**

Dieses Kriterium berücksichtigt die Ausrichtung der Aktivität auf den Award und die damit verbundenen Herausforderungen. Die Ziele sollten klar die erforderlichen Ergebnisse und Vorteile der Unternehmen oder Unternehmensdienstleistungen und die Herausforderungen bei ihrer Umsetzung aufzeigen.

* Beschreiben Sie, welche Ziele und Herausforderung für das Unternehmen bestanden haben und wie Sie durch Ihre Enterprise Service Management Initiative positive oder signifikante Resultate liefern konnten (max. 2.000 Zeichen).

|  |
| --- |
| *Text* |

**Komplexität (20%)**

Dieses Kriterium bewertet die Komplexität der Aktivität und die Ansätze, die zur Erreichung der gewünschten Ergebnisse unternommen wurden. Wie einzigartig waren die Ziele und welche Strategien wurden zu deren Erreichung entwickelt? Inwieweit wurden neue oder innovative Methoden oder Ansätze entwickelt?

* Beschreiben Sie die Grössenordnung, den Aufgabenbereich und die Komplexität der Business-Anforderungen und Prozesse, die in diesem Projekt realisiert und implementiert wurden sowie die Standards und Frameworks, die verwendet wurden (max. 2.000 Zeichen).

|  |
| --- |
| *Text* |

**Prozesse und Verfahren (25%)**

Dieses Kriterium bewertet den Ansatz, um die Business-Anforderungen zu bewerten, die Lösung zu entwerfen und zu implementieren und sie in produktive Nutzung durch die Organisation umzusetzen. Dabei wird auch berücksichtigt, inwieweit die Lösung mit den Methoden und dem Rahmen der ITIL-Lebenszyklusmethodik, verwandten Standards und Best Practices übereinstimmt. Wie waren IT- und Geschäftsmitarbeiter an der Aktivität beteiligt?

* Bitte beschreiben Sie kurz und prägnant die wesentlichen Massnahmen zur Umsetzung der Prozesse und Prozeduren (max. 4.000 Zeichen).

|  |
| --- |
| *Text* |

**Erfolge (25%)**

Dieses Kriterium bewertet das Erreichen signifikanter Ergebnisse und geschäftlicher Vorteile. Kann gezeigt werden, dass der Ansatz zu effizienteren und effektiveren Unternehmensdienstleistungen geführt hat? Hat die Lösung der Organisation messbare Vorteile in Bezug auf Servicequalität und Kundenzufriedenheit gebracht?

* Beschreiben Sie den erzielten Nutzen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Geschäftsergebnisse im Hinblick auf die für das Projekt definierten Ziele und in welcher Weise diese Ziele erreicht (oder übertroffen) wurden. (max. 4.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**Teambeitrag (10%)**

Dieses Kriterium bewertet Teamführung und -motivation sowie deren Beitrag zur Erreichung der Gesamtziele. Es wird berücksichtigt, wie das Service-Management-Team unterstützt und gefördert wurde und ob ein Teamgeist erzeugt und aufrechterhalten wurde.

* Bitte beschreiben Sie die Vorgehensweise Ihrer Organisation in Bezug auf das Kommunikationsmanagement (z. B. Trainings, Kampagnen etc.), mit der Sie sichergestellt haben, dass das Projekt trotz organisatorischer und ggf. personeller Änderungen erfolgreich verlaufen ist. (max. 3.000 Zeichen)

|  |
| --- |
| *Text* |

**Teilnahmebedingungen und Auswahlverfahren**

Nominierungen müssen die Einhaltung der folgenden Bedingungen bestätigen:

* Die sich bewerbende Organisation muss ihre Geschäftseinheit mit einem Sitz in der Schweiz haben oder eine schweizerische Verwaltungsbehörde sein;
* Obwohl externe Berater, Auftragnehmer oder Dienstleister an dem Projekt oder der Umsetzung beteiligt sein können, muss der Grossteil der Aktivitäten von den ständigen Vollzeitmitarbeitern der Organisation gemanagt, ausgeführt und durchgeführt worden sein;
* Der Grossteil des abgeschlossenen Projekts oder der abgeschlossenen Aktivität muss während der zwölf Monate vor dem Einsendeschluss für die Einreichung von Vorschlägen durchgeführt worden sein;
* Die Nominierungen müssen alle Abschnitte der Einreichungsanforderungen, einschliesslich der Antworten auf die Bewertungskriterien, enthalten und müssen vom Service Management Forum Schweiz oder seinen Vertretern bis zum veröffentlichten Abschlussdatum eingehen.
* Eine Organisation kann Nominierungen für mehr als einen Award einreichen, aber diese müssen klar als eindeutig getrennte Arbeiten identifiziert und von verschiedenen Personen innerhalb ihrer Organisation durchgeführt werden.
* Alle Finalisten (werden vorgängig informiert) erhalten 2 Freitickets für den SMFS-Event und müssen zur Verleihung vor Ort sein.

**Jury**

Die Beurteilung wird von einer Jury aus neutralen und unparteiischen Experten vorgenommen, die vom SMSF benannt werden. Alle Aktivitäten der Jury werden vom SMFS kontrolliert.

**Preis**

* Award & Zertifikat
* Kostenfreie Teilnahme für 5 Personen an nächstem SMFS Kongress

**Auswahlprozess**

Jeder Wettbewerbsbeitrag wird von jedem Jurymitglied gelesen und bewertet, alle Bewertungen werden addiert und so der Award-Gewinner sowie 2 weitere Finalisten ermittelt. Die Finalisten werden Ende September 2019 informiert.

**Kontakt**

[info@smfs.ch](mailto:info@smfs.ch)

Der einreichende Bewerber bestätigt, dass er die Teilnahmebedingungen verstanden hat, diese erfüllt und sich damit einverstanden erklärt.

Ort, Datum Name, Vorname

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Unterschrift

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_