

AWARD 2024

# Einleitung

Der SMFS-Award 2024, eine Initiative des Service Management Forums Schweiz, zielt darauf ab, herausragende Service Management Projekte und Innovationen in der Schweiz zu fördern und anzuerkennen. Diese Auszeichnung bietet eine einzigartige Plattform, um die erfolgreiche Anwendung von Best Practices und Standards im Service Management vorzustellen und aussergewöhnliche Beiträge von Organisationen und Teams zu würdigen.

# Warum teilnehmen?

Die Teilnahme am SMFS-Award bietet nicht nur die Möglichkeit, Ihr Projekt einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren, sondern eröffnet auch ausgezeichnete Networking-Chancen mit Branchenführern. Als Anerkennung für Innovation und Exzellenz im Service Management können Sie die Sichtbarkeit Ihres Unternehmens erhöhen und sich als Vorreiter in der Branche positionieren.

# Preisverleihung

Die feierliche Verleihung des SMFS-Awards findet am **24. Oktober 2024 im Hotel Radisson Blu am Zürich Flughafen** statt. Ein Abend, der Innovationen feiert und die besten Projekte des Jahres in den Mittelpunkt stellt.

# Teilnahmebedingungen

Um am Award 2024 teilzunehmen, melden Sie bitte Ihr Interesse bis spätestens zum **16. August 2024** per E-Mail an **info@smfs.ch** an. Diese Absichtserklärung verpflichtet nicht zur Einreichung einer Bewerbung. Bewerbungen sind in elektronischer Form bis zum **13. September 2024** einzureichen.

# Auswahlverfahren

Eine Jury aus neutralen Experten bewertet die Einreichungen anhand klar definierter Kriterien. Nominierte werden bis zum **7. Oktober 2024** informiert, und die drei besten Projekte werden ausgezeichnet. Der begehrte Publikumspreis wird ebenfalls vergeben.

**Name des Service Management Projekt**

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

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

**Angaben zum Unternehmen**

|  |  |
| --- | --- |
| Unternehmen/Organisation | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.  |
| Adresse | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Website | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Branche | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Organisationseinheit | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Auftraggeber | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |

**Kontaktangaben**

|  |  |
| --- | --- |
| Vorname | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Nachname | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Rolle/Funktion | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| E-Mail | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Telefon | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |

# Bewertungskriterien

**Service Management-Projekt des Jahres**

Das Service Management Projekt des Jahres wird derjenigen Organisation verliehen, die am besten den erfolgreichen Abschluss eines herausfordernden Service Management Projekts nachweisen kann, das zu erheblichen Verbesserungen der Qualität und des Werts der IT-Services für die Organisation geführt hat. Ebenso werden innovative Ansätze und aktive Beteiligung des Business mitbewertet. Das Projekt muss während des vergangenen Jahres abgeschlossen worden sein.

Bitte beantworten die die gestellten Fragen so genau wie möglich. Die Bewertung erfolgt anhand dieser Kriterien.

**Ausgangslage (5%)**

Dieses Kriterium berücksichtigt die Ausgangssituation und die Motivation, die zu dem Projekt geführt haben.

* Beschreiben Sie die Ausgangslage, welche zu diesem Projekt geführt hat. Beschreiben Sie den zentralen Auslöser, welcher Sie zum Handeln motiviert hat. (max. 2.000 Zeichen)

|  |
| --- |
|  |

**Ziele und Herausforderungen (5%)**

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

* Beschreiben Sie, welche Herausforderungen für das Unternehmen bestanden haben und welche Ziele mit dem Projekt erreicht werden sollten. (max. 2.000 Zeichen)

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

**Innovation (20%)**

Dieses Kriterium bewertet die Innovation des Projekts.

* Beschreiben Sie welche innovativen Methoden oder Ansätze (Agile, MVP, Lean Startup, Design Thinking, etc.) im Projekt angewendet wurden. Welche innovativen Methoden oder Ansätze wurden entwickelt oder weiterentwickelt, um die Service Angebote zu optimieren. Welche technologischen Innovationen (KI, Chatbots, Augmented Reality, IoT, etc.) wurden in die Service-Prozesse integriert, um innovative Service Angebote bereitzustellen. (max. 2.000 Zeichen)

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

**Prozesse und Verfahren (20%)**

Inwieweit erforderte das Projekt die Entwicklung neuer oder verbesserter Service Management-Prozesse und Verfahren, welche in den operativen Betrieb überführt wurden?

Wurden neue Prozesse entwickelt oder bestehende massgeblich verbessert?

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* |

**Komplexität (10%)**

Dieses Kriterium bewertet die Komplexität des Projekts.

* Beschreiben Sie den Umfang, die Grössenordnung und die Breite des Aufgabenbereichs. Wie viele involvierte Stellen/Stakeholder und interne Mitarbeitende waren im Projekt involviert? (max. 2.000 Zeichen)

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

**Erfolge (20%)**

Dieses Kriterium bewertet den Erfolg des Projekts.

Wurde das Projekt pünktlich und innerhalb des Budgets abgeschlossen?

Wurden die Projektergebnisse vollständig erreicht, wie wurde dies bestätigt?

Welcher qualitative und quantitative Nutzen wurde erreicht?

Hat dies der Organisation messbare Vorteile hinsichtlich Service-Effizienz und Kunden- / Endbenutzer-Zufriedenheit gebracht?

* Beschreiben Sie, wie Sie durch Ihre Service Management Initiative positive oder signifikante Resultate liefern konnten und in welcher Weise diese Ziele erreicht (oder übertroffen) wurden.
* 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. 4.000 Zeichen)

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

**Stakeholdermanagement (20%)**

Dieses Kriterium bewertet wie auf die einzelnen Wünsche und Interessen der Beteiligten (Projektteam, Kunde, Auftraggeber, Mitarbeitende) eingegangen wurde und ob diese miteinander in Einklang gebracht werden konnten.

* Bitte beschreiben Sie, welche Ergebnisse in Bezug auf das Stakeholder Management während des Projekts und nachgelagert erreicht werden konnten (z. B. nachhaltige Beziehungspflege, Kommunikation etc.). Konnten die Interessen und Erwartungen der Beteiligten (Projektteam, Kunde, Auftraggeber, Mitarbeitende) berücksichtigt und in Einklang gebracht werden? Was waren die Learnings? (max. 3.000 Zeichen)

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

**Teilnahmebedingungen und Auswahlverfahren**

Bewerber müssen die Einhaltung der folgenden Bedingungen bestätigen:

* Die Bewerber-Organisation muss ihren **Sitz in der Schweiz** haben
* Die Bewerbung muss von der Organisation eingereicht werden, bei der das Projekt realisiert wurde
* Der Grossteil der Aktivitäten muss von festangestellten Mitarbeitenden der Organisation geplant und ausgeführt worden sein
* Das Projekt muss innerhalb der letzten 12 Monate abgeschlossen worden sein
* Eingaben nach dem 13. September 2024 werden nicht berücksichtigt
* Alle Nominierten werden informiert und erhalten 2 Freitickets für den SMFS-Event
* Die Nominierten müssen zur Verleihung anwesend sein und ihr Projekt vorstellen
* Die Award-Verleihung findet nur statt, wenn mindestens 3 Bewerbungen eingegangen sind

**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**

Jede Bewerbung wird von den Jurymitgliedern mit Hilfe klar definierter Kriterien bewertet. Es werden fünf Bewerber nominiert und bis am 6. Oktober 2024 informiert.

Die drei besten Bewerbungen werden prämiert. Zusätzlich wird ein Publikumsaward unter den Nominierten vergeben.

# FAQ

Die Eingaben werden vertraulich behandelt und ausschliesslich von der Jury gesichtet.

Nachdem die Jury ihre Auswahl getroffen hat, werden nur die Namen der nominierten Organisationen publiziert.

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

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

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

Die Award-Verleihung findet nur statt, wenn mindestens 3 Bewerbungen eingegangen sind.

# Kontakt

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns bitte unter: **info@smfs.ch**

Mit Ihrer Teilnahme bestätigen Sie, die Bedingungen verstanden zu haben und sich damit einverstanden zu erklären.

Ort, Datum Name, Vorname

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

 Unterschrift

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