



Trophée "Solution FACIL'ITIL®"

2^{ème} Edition

En partenariat avec

LeJournalduNet

<http://www.journaldunet.com>



DOSSIER DE CANDIDATURE

Dossier à renvoyer au plus tard le 15 octobre 2012 avant 18h00

Par email : trophee@itsmf.fr - (Temps de remplissage estimé : 30 à 50 minutes)

Contact : Yves Soronellas - Administrateur itSMF France

06 82 81 08 73 - yes.soronellas@ys-management.com

ENTREPRISE / ECOLE et UNIVERSITE

Dénomination sociale :		
Adresse :		
Code Postal :	Ville :	
Site internet : www.		
Secteur d'activité :		Année de création :
Formation ou Labo impliqué ?		Effectifs de l'école :
Effectif de l'entreprise :	CA 2010 :	CA 2011 :

CONTACT

Nom :	Prénom :
Fonction :	
Téléphone :	email :

Remarque ou information complémentaire sur votre candidature (notamment site web de la solution) :

Principes du Trophée “Solution FACIL’ITIL®”

Une entité qui veut mieux formaliser sa démarche de fournisseur de service ou un client qui veut mieux travailler dans sa gestion de service IT a besoin de se centrer sur les questions stratégiques et la conduite du changement au sein de ses équipes et entre bénéficiaires.

Implémenter une démarche ITIL® nécessite un important effort de compréhension du référentiel, un choix des processus et des indicateurs associés et enfin leur description formelle au sein d’outils ou de solutions soutenant et traçant la démarche. Le formalisme, passage obligé, prend souvent le pas sur le fond de l’objectif stratégique.

Dans ce contexte, la valeur ajoutée d’un outil d’ITSM associée à une offre de conseil est d’offrir une solution qui rende service et facilite la confiance et la vie des acteurs. Plus concrètement, elle leur permet de se concentrer sur les questions clés, leur offre un outillage pré-formaté et souple (idéalement partagé entre le client et son (ses) fournisseurs) et leur permet de construire progressivement un référentiel adapté à leurs besoins afin de soutenir et tracer la mise en œuvre concrète de la démarche stratégique. Avec l’usage de sa solution d’ITSM, l’utilisateur doit avant tout exprimer sa satisfaction : on lui a concrètement simplifié la vie !

Objectifs du Trophée “Solution FACIL’ITIL®”

L’itSMF France se propose de mettre en valeur tout outil ou solution qui contribue à la mise en confiance des utilisateurs par l’attribution d’un Trophée « Solution FACIL’ITIL® ».

L’objectif est de récompenser des outils ou solutions innovants, caractérisés par la facilité d’usage des meilleures pratiques du référentiel ITIL® et idéalement partageable entre clients et fournisseurs. Associés ou non à une offre de services et de conseils, ces outils devront avoir été adoptés par des fournisseurs et clients qui apporteront un témoignage de leur satisfaction pour l’aide reçue à implémenter ou à inspirer une démarche de gestion de service.

Et pour nous c’est bien la satisfaction exprimée par un des utilisateurs qui sera le critère déterminant pour attribuer le trophée « solution FACIL’ITIL® ».

DESCRIPTIF DU TROPHEE

Solution FACIL ITIL®

Lors de la conférence annuelle 2011, l'itSMF a décidé de mettre en place un trophée qui récompense les solutions innovantes contribuant à l'adoption d'ITIL® par les utilisateurs. Ce trophée est reconduit en 2012.

Pourquoi ce nouveau Trophée et quel est l'intérêt pour les éditeurs de concourir ?

POURQUOI CE TROPHEE ?

Une entité qui veut mieux formaliser sa démarche de fournisseur de service ou un client, qui veut mieux gérer ses services IT, a besoin de se centrer sur les questions stratégiques et la conduite du changement au sein de ses équipes et entre bénéficiaires.

Implémenter une démarche ITIL® nécessite un important effort de compréhension du référentiel, un choix pertinent des processus et des indicateurs associés et enfin une description formelle des processus au sein d'outils soutenant et traçant la démarche.

Le formalisme, passage obligé, prend souvent le pas sur le fond de l'objectif stratégique. Dans ce contexte, la valeur ajoutée d'un outil d'ITSM est d'offrir **une solution qui rende service et facilite la confiance et la vie des acteurs**. Plus concrètement elle leur permet de se concentrer sur les questions clés, leur offre un outillage pré-formaté et souple (idéalement partagé entre le client et son (ses) fournisseurs) et leur permet de construire progressivement un référentiel adapté à leurs besoins. Avec l'usage de sa solution d'ITSM, l'utilisateur doit avant tout exprimer sa satisfaction : on lui a concrètement simplifié la vie !

L'objectif du trophée est de récompenser des solutions ou outils **innovants**, caractérisés par la facilité d'usage **des meilleures pratiques** du référentiel ITIL® et **idéalement partageables** entre clients et fournisseurs. Ces outils ou solutions devront avoir été adoptés par des fournisseurs et clients. Ces derniers devront apporter témoignage de leur satisfaction pour l'aide reçue à implémenter ou pour avoir concrétiser une démarche de gestion de service.

Et pour nous c'est bien **la satisfaction exprimée par cet utilisateur** qui sera le critère déterminant dans l'attribution du trophée « **solution FACIL'ITIL®** ».

Bref un outil d'ITSM est avant tout un **service** qui est offert à un « potentiel utilisateur » d'ITIL®.

QUEL INTERET POUR LES EDITEURS DE LOGICIELS D'ITSM

Le but du trophée est de mieux faire connaître et partager ce service offert par des éditeurs de logiciels attentifs à l'usage que font leurs clients, de dynamiser et récompenser publiquement la créativité.

En somme d'accélérer le partage de connaissances des attentes concrètes et des usages, d'approfondir ces usages et d'aller toujours plus loin dans le détail des aides à la mise en œuvre d'ITIL® tout en facilitant encore et toujours plus la vie de l'utilisateur.

Bref de faciliter le déploiement d'ITIL® gage de marchés plus larges, plus stables, plus détaillés d'ITIL®. Plus de possibilités d'affaires pour les éditeurs, **un positionnement différenciant** avec une offre « de véritable fournisseur de service » accompagnant ses clients sur le long chemin de l'implémentation et de la vie d'ITIL®. Certains axes d'ITIL® sont aujourd'hui insuffisamment utilisés ou assez mal implémenté : il en est ainsi du concept de capitalisation des connaissances, du domaine du sourcing et des moyens de partages des flux d'informations entre clients et fournisseurs (notamment pour faciliter la confiance dans une perspective de réversibilité des contrats),etc...

Participer au Trophée c'est ainsi apporter une marque de confiance dans sa propre solution d'ITSM à un niveau tel que l'on peut jouer la transparence sans crainte. Avoir le soutien de ses clients...c'est aussi donner confiance aux...prospects !

C'est aussi l'opportunité de mieux démontrer, aux yeux de tous, la part d'innovation, le périmètre étendue des usages, témoignage de sa propre dynamique et de sa capacité à agréger les attentes et à anticiper les besoins des clients.

Poser sa candidature c'est vous offrir une tribune lors de la Conférence annuelle de l'itSMF France et ensuite dans l'atelier proposé au vainqueur.

Bénéfices à concourir

La reconnaissance du marché ITSM, des adhérents clients-utilisateurs itSMF

La remise du trophée, couverte par le Journal du Net, en plénière, le jour de la conférence

Une couverture presse par le Journal du Net, post-conférence avec une interview et un publipostage.

Un Atelier itSMF de présentation de votre solution aux adhérents itSMF France.

Co-organisé avec l'itSMF France, les frais d'organisation sont à la charge du candidat-vainqueur.

Conditions pour concourir

Peuvent participer tous les éditeurs et SSII, présents sur le territoire ayant développé ou prescrit un outil ou une solution qui a permis à un client français de mettre en œuvre les bonnes pratiques ITIL®. Cette solution doit être opérationnelle en France.

L'inscription au concours est ouverte à toutes les personnes physiques ou morales, sponsors ou supporters (*) à l'itSMF France.

Pour toute demande d'adhésion : adhesion@itsmf.fr

(*) Au minimum la souscription Supporter est obligatoire pour concourir à ces trophées

Je souscris à la «formule Membre Supporter itSMF France » 3000 € HT :

Adhésion pour 2 personnes, incluant les services délivrés aux membres itSMF France, tout au long de l'année (en savoir plus : adhesion@itsmf.fr)

- Votre logo (*) sur la page Supporter du site itSMF France
- Votre logo (*) affiché le jour de la Conférence Annuelle
- 2 entrées à la Conférence Annuelle
- Dépôt de votre plaquette commerciale à l'accueil de la Conférence Annuelle
- Dépôt de votre dossier de presse dans l'espace Médias dans le village Partenaires

Le jury, responsabilité & engagement

Le jury est composé de professionnels du secteur IT, d'administrateurs de l'itSMF France et de l'équipe de consultants solutions du Journal du Net

Jury itSMF France

Rémy Berthou, Président itSMF France et Trophées Solution FACIL'ITIL®

Thierry Chamfrault, Administrateur itSMF France

Yves Soronellas, Administrateur itSMF France

Jury Journal du Net

Antoine Crochet-Damais, Responsable JDN Solutions

Equipe consultants Solutions

Le secrétariat du jury est assuré par **Louisa Brunet**, Responsable de l'organisation de la Conférence et des Trophées itSMF France.

Les membres du jury s'engagent de manière expresse et écrite, à ne pas divulguer en dehors du cadre de l'évaluation des trophées, les informations contenues dans les dossiers des candidats. Toutefois une synthèse des dossiers des candidats est susceptible d'être publiée. Cette publication ne se fera qu'après validation du candidat.

Le jury se réunira, sur convocation de son Président, afin de désigner le lauréat 2012.

La sélection des candidatures se fera par le jury en deux temps :

- ① Une évaluation individuelle sous forme de notation de chacun des dossiers proposés
- ② Une revue collective pour sélectionner les nominés

A l'issue des examens des candidatures, le jury décernera 1 trophée qui récompensera, la société dont les outils ou solutions innovants, caractérisés par la facilité d'usage des meilleures pratiques du référentiel ITIL® et idéalement partageable entre clients et fournisseurs. Ces outils devront avoir été adoptés par des fournisseurs et clients qui apporteront un témoignage de leur satisfaction pour l'aide reçue à implémenter ou à inspirer une démarche de gestion de service.

En se portant candidat, l'entreprise reconnaît avoir pris connaissance et accepté le règlement des trophées de l'itSMF France.

ACCEPTATION

BON POUR ACCORD

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de participation et déclare les accepter.

Fait-le

à

Signature du responsable et cachet de l'organisme

Faire précéder de la mention « lu et approuvé »

Signature

Cachet de l'organisme

Présentation du dossier - Données à fournir -

Le dossier de candidature doit impérativement :

- Contenir le dossier de candidature dûment rempli
- Ne pas dépasser un maximum de 7 pages
- Etre au maximum de 1 Mo.
- Etre au format Acrobat PDF (Outre Adobe Acrobat, les produits OpenOffice ou Cutepdf, entre autres, génèrent du PDF).

NB : *les dossiers remplis trop visiblement par les services de communication seront directement écartés par le jury...*

Quelques règles de base :

Le dossier devra respecter toutes les rubriques indiquées

Le jury sera sensible au caractère clair et concis de la candidature

Le candidat peut joindre Yves Soronellas pour une aide

Envoi du dossier :

A envoyer par e-mail au service Trophées de l'itSMF France : trophee@itsmf.fr

Au plus tard le 15 octobre 2012 avant 18h00

Pour toute demande d'information complémentaire ou question :

Vous pouvez contacter **Yves Soronellas Administrateur itSMF France**

- ✓ De préférence, envoyer un mail à : yves.soronellas@ys-management.com
- ✓ Si nécessaire, par téléphone, au : 06 82 81 08 73
- ✓ Site web : <http://www.itsmf.fr>

ENTREPRISE ou ECOLE :

LA SOLUTION FACIL'ITIL®

Nom commercial de la solution :

Description sommaire des objectifs de la solution :

Principales fonctionnalités et principaux processus ITIL® (ou autres) implémentés:

Principaux avantages de l'offre : caractères innovants, partages possibles entre fournisseurs et clients, Rapidité de développement, Déploiement rapide, etc.

Métier/Marché cible :

Marché :

Cible :

Tailles d'entreprises visées :

Décrire ici les raisons pour lesquelles la solution présentée constitue une innovation.

En quoi consiste la "rupture" par rapport au marché établi ?

Quels sont vos concurrents en France à l'étranger ?

En France :

A l'étranger :

Dans quelle mesure, la solution présentée contribue à la promotion de l'intérêt du référentiel ITIL® ?

Comment mesurez-vous la satisfaction de vos clients ?

VOS REFERENCES CLIENTS :

merci de compléter autant que de besoin

Merci d'indiquer des données quantitatives suffisamment explicites en sélectionnant 5 références au maximum

Compléter : une ligne par référence client significative

lient	Le projet en bref	Les processus mis en œuvre	Profils d'utilisateurs concernés	Caractéristiques de mise en œuvre	Spécificités techniques	Quelle valeur client mesurée ?

Si des données quantitatives supplémentaires vous paraissent utiles à signaler merci de compléter le tableau ci-dessous en conservant la référence client du tableau précédent :

Client	Donnée significative	Donnée significative	Donnée significative			

Et si vous n’aviez qu’un témoignage de votre client le plus significatif : faites-le s’exprimer !

Représentant client	Témoignage (client français)
----------------------------	-------------------------------------

Pour les Ecoles/Universités et leurs Labo : indiquez succinctement les coopérations établies avec des entreprises ou les sponsors approchés positivement :

Représentant sponsor	Témoignage (client français)
-----------------------------	-------------------------------------