



ÅRSBERETNING FOR *itSMF* Norge 2008/2009

Innhold

1	Generelt om virksomheten	3
1.1	Styret har i perioden bestått av	3
1.2	Strategi	3
1.3	Samarbeide med Den Norske dataforening	3
2	Aktiviteter i perioden:	3
2.1	itSMF-konferansen 2008: "Everybody needs somebody! – ITIL støtter livets faser."	3
2.2	Markedsføring	4
2.3	Lokalavdelingene	4
2.3.1	Årsmelding itSMF – lokal avdeling Midt Norge	4
2.3.2	Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland	4
2.3.3	Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet	5
2.3.4	Årsmelding itSMF – lokalavdeling Bergen	5
2.4	Medlemsmøter i perioden:	5
2.5	Norsk Terminologiliste	5
2.6	Nettverksgruppe Helse	6
2.7	Nettverksgruppe for Service Managers	6
2.8	Nettverksgruppe "Best practice for RFP/Outsourcing-avtaler"	6
3	Internasjonalt engasjement	7
3.1	Den internasjonale generalforsamlingen; Birmingham november 2008	7
3.2	itSMF International Publications Executive Sub Committee	7
3.3	Nordisk samarbeid	7
4	Medlemmer	8
5	Økonomi	8
6	Regnskap	8

1 Generelt om virksomheten

1.1 Styret har i perioden bestått av

Styreleder:	Elin Sande Herlovsen, Sarpsborg kommune
Nestleder:	Ole-Vidar Christensen, Steria AS
Økonomileder:	Daniel Sandvold, Efecte
Styremedlem:	Karl-Henning Rørstad NAV
Styremedlem:	Jan Eirik Olsen, Accenture
Styremedlem:	Mads Myrvoll. HP
Styremedlem:	Ulf Eirik Johnsen, Helse Vest IKT
Varamedlem:	Silje Fossåskaret, Kantega
Varamedlem:	Signe-Marie Hernes Bjerke, Det Norske Veritas

Styret har hatt 9 møter i perioden.. I tillegg har styret som før utnevnt arbeidsgrupper som har hatt egne møter, samt at vi har deltatt på medlemsmøter i Oslo, Stavanger, Bergen og Trondheim. Styret har gjennomført store deler av de aktiviteter man satte seg som mål i starten av perioden.

1.2 Strategi

Styret har i perioden revidert strategi for itSMF Norge. Strategien danner grunnlaget for og er retningsgivende for de planer vi vil jobbe med i perioden. Den skal konkretisere strategiske områder som vil bidra til å videreutvikle organisasjonen.

Hovedmål

IT Service Management forum i Norge, og våre arrangementer skal være en foretrukken og naturlig faglig møteplass for våre medlemmer

Delmål

- Spre kunnskap om IT Service Management og ITIL
- Etablere itSMF Norge som det fremste organ innenfor fagområdet IT Service Management i Norge
- Arrangere den beste konferansen for IT Service Management i Norge
- Etablere og utvikle relasjoner med ogranisasjoner som vil kunne styrke og videreutvikle IT Service Management i Norge.

1.3 Samarbeide med Den Norske dataforening

Styret har som tidligere år engasjert Den norske Dataforenings servicekontor til sekretariatstjenester, regnskapsføring og webtjenester. Vi har i perioden inngått en avtale om medlemshåndtering og regnskapsføring, samt sekretariattjenester i inntil 50% stilling. Vi har hatt et godt samarbeide med Dataforeningens sekretariat i perioden.

2 Aktiviteter i perioden:

2.1 itSMF-konferansen 2008: "Everybody needs somebody! – ITIL støtter livets faser."

Den årlige itSMF-konferansen er en viktig del av arbeidet til itSMF Norge, og bidrar direkte til å spre kunnskap om IT Service Management og ITIL, samt etablere itSMF Norge som det fremste organ innenfor fagområdet IT Service Management i Norge.

itSMF-konferansen 2008 hadde tittelen "Everybody needs somebody! – ITIL støtter livets faser.", og ble gjennomført profesjonelt med relevante og interessante temaer, og med en unik profil. Antall betalende deltakere var 351, med 35 foredragsholdere og 22 utstillere.

Jan Eirik Olsen ledet konferansen og konferansekomiteen, og Signe-Marie Hernes Bjerke ledet arbeidsgruppen for konferanseprogrammet.

2.2 Markedsføring

Markedsføring er viktig for å nå ut til medlemmer og andre om det arbeidet itSMF Norge gjennomfører. Gjennom markedsføringen er det informert om arbeidet til itSMF Norge, eventer arrangert i regi av itSMF Norge og itSMFi (eSymposiums), ITSM litteratur, boksalg, og itSMF-konferansen. I løpet av 2008 har en aktivt brukt websidene www.itsmf.no, regelmessige nyhetsbrev til medlemmene og annonsekampanjer via Google adwords, Computerworld, itavisen.no, og digi.no.

2.3 Lokalavdelingene

2.3.1 Årsmelding itSMF – lokal avdeling Midt Norge

itSMF avdeling Midt-Norge har i 2008 bestått av:
Silje M. Fossåskaret, Kantega (frem til sommer 2008)
Stine Røyrvik, Jernbaneverket (fra høsten 2008)
Ivar Friheim, Sparebank1 MN
Sverre Jørgensen, Trondheim Kommune IT-Tjenesten
Terje Storvik, SINTEF konsernstab IT
Knut Ekren, HEMIT
Tore Johansen, NTNU
Gunnar Skånøy, PTL

Styremøter

Det er avholdt 6 styremøter i 2008:
09.01 Kantega
30.01 Sintef
28.04 NTNU
04.09 Sintef
09.10 Kantega
26.11 Trondheim Kommune

Lokale samlinger

itSMF Midt Norge har arrangert 3 samlinger i 2008. Antall deltakere har vært mellom 25 og 30.
11. mars Tjenestekatalog Hvorfor og hvordan (Video av alle 3 innlegg)
10. juni Funksjonen ServiceDesk (Video av første innlegg)
13.oktober Incident og Problem – et vanskelig grensesnitt (Video av første innlegg)

Lokale Workshop

To workshoper blitt arrangert med rundt 15 deltakere begge ganger.
16.09 Kategorisering
09.12 Rapportering

Representasjoner

Silje og Tore representert i møte mellom lokalavdelinger og Sentralt styre 3.mars.
Tore deltok i sentral Workshop 17. oktober

2.3.2 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland

Styret i itSMF Rogaland har i 2008 bestått av
Anne Marie Juell Sørvig, StatoilHydro
Jan Svege, HP
Even Karlsen, Lyse Energi

I starten av 2009 har Rogaland fått inn et 4 medlem i styret:
Lise Grønnevik, universitetet i Stavanger

Medlemsmøter 2008:

Configuration Management med ca. 30 deltakere.
- Medlemsmøte 27. januar med tema: "Tjenestekatalog". (utsatt fra november 08)
Medlemsmøte er i samarbeid med Dataforeningens faggruppen Drift. Det var 42 deltakere.

2.3.3 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet

Styret i lokalavdeling Østlandet har i 2008 bestått av:

Michael Ahlmann, HP
Hanne Halleraker, Steria
Øystein T. Hansen, Fronter international
Aleksandra Teresa Szefler, HP

Medlemsmøter i 2008

13. Februar, "Configuration Management og CMDB" med 78 personer. Av de 4 fra programkomiteen og to foredragsholdere.

Medlemsmøte som var planlagt i desember med tema: "Interessen for sertifisering i ITIL v3 – suksessfulle aktiviteter fra lokalgruppen Midt-Norge" ble avlyst da foredragsholder ble syk.

Har hatt et styremøte i lokalavdelingen.

Planlagte aktiviteter fremover:

Medlemsmøte våren 2009 med tema: "Tjenestekatalog"

2.3.4 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Bergen

Avholdt to medlemsmøter på våren.

Medlemsmøte "SLA" ble kansellert.

Aktiviteter høsten 2008:

ITIL dagene i Bergen 4. November ifm. Eureka (ble utsatt til januar 09)

Et medlemsmøte

Lokalavdelingen i Bergen gikk over til å være en faggruppe under Dataforeningen i Desember. itSMF startet da arbeidet med å etablere en ny lokalavdeling i Bergen.

2.4 Medlemsmøter i perioden:

Tema	Dato
Tjenestekatalog - Hvorfor og hvordan? Midt-Norge	11.mars
Configuration Management	02.juni
itSMF Service Manager Workshop	06.juni
Funksjonen ServiceDesk	10.juni
Åpent oppstartsmøte for ITIL-forum Trøndelag	10.juni
Workshop - Kategorisering	16.september
Incident og problem - et vanskelig grensesnitt	13.oktober
Samspillet mellom endrings- og release-styring	18.november
Tjenestekatalog sett med ITIL briller	25.november
Workshop - "Rapportering"	09.desember

Vi er godt i gang med å etablere en struktur i itSMF med selvstyrte lokale avdelinger og et godt samarbeid på tvers når det gjelder faglige arrangement. Styret har to fysiske møter sammen med lokalavdelingene i løpet av året. Ett på høsten, og ett i forbindelse med konferansen. Vi har også i perioden åpnet for telefonkonferanse med lokalavdelingene på hvert styremøte.

Kontaktpersoner for de lokale avdelingene har i 2008 vært:

- itSMF Østlandet: Michael Ahlman
- itSMF Rogaland: Anne Marie Juell Sørvig
- itSMF Midt-Norge: Tore Johansen
- Bergen *

* I desember fikk itSMF-styret beskjed fra Øystein Strømø om at lokalavdelingen i Bergen hadde besluttet å fortsette som faggruppe i Dataforeningen. itSMF-styret besluttet da å se på mulighetene for å få etablert en ny itSMF-lokalavdeling i Bergen.

2.5 Norsk Terminologiliste

Arbeidet med å oversette terminologilista til norsk startet i oktober 2008.

Ordlistekomiteen har bestått av:

- Signe-Marie Hernes Bjerke fra itSMF-styret (leder)
- Jon Iden, Norges Handelshøyskole
- Stig Ellingsen, Prosesshuset
- Myrna Hateli, Bergen Kommune
- Åse Nordland, Bergen Kommune
- Sverre Stornes, ASP Norge
- Stig Hoel, Nordic Aware
- Ulf-Eirik Johnsen, itSMF-styret

Referansegruppe:

- Roar Johnsen, Ciber Norge
- Jan Eirik Olsen, itSMF-styret
- Ole-Vidar Christensen, itSMF-styret

Nordic Aware hadde allerede utarbeidet en versjon der selve termene fortsatt var på engelsk, men forklaringene var oversatt til Norsk. itSMF var så heldig å få bygge videre på dette, og det har spart oss for veldig mange timers arbeid. Vi takker Nordic Aware for dette bidraget. Terminologilista for ITIL versjon 3 består av over 500 termer, så det har likevel vært et krevende arbeid å komme til enighet rundt hvilke norske termer de engelske termene best oversettes til. Vi håper å ha norsk versjon av terminologilista ferdig i løpet av våren 2009.

2.6 Nettverksgruppe Helse

Det er nå blitt konstituert en gruppe, styre som da vil lede arbeidet i nettverksgruppen itSMF-Helse:
 Anita Østlund (HDO)
 Sven Brokstad (Diakonhjemmet sykehus)
 Nils Fjeld (AHUS)
 Peder A. Stokke (Sykehuset Innlandet)

Ledelse rullerer ettersom hvem som er avholder styremøtet. Ajourføring og utsending av nettverksliste vil være Sven Brokstad. Kontaktperson angående nettverksgruppens arbeid og kontakt mot itSMF-Norge vil være Peder A. Stokke.

Planer for høsten 2008 et møte/workshop med følgende agenda:

- "Utfordringer rundt dette å ha felles ServiceDesk for IKT, Personal og lignende konfidensialitet m.m. hvordan håndtere dette?"
- "Hva tenkes, og hva gjøres innen ITIL? – Fokus på en og en prosess pr. møte"

Kveldsseminar om ISO 2000:

- "Flere og flere som skjeler til ISO 2000 og vurderer ISO-sertifisering, hva gjør vi i helsesektoren"

Kontaktperson mot styret har skiftet arbeidsgiver og har gått ut av gruppa.

2.7 Nettverksgruppe for Service Managers

Nettverksgruppen har hatt 3 samlinger i 2008-

Første samling ble avholdt umiddelbart etter konferansens avslutning. Tema for møtet: Hvordan skal dette forarbeide fremover, aktuelle samlinger, arbeide med å lage norsk ordliste.

Ansvarlig for møtet var Signe Marie Hernes Bjerke og Ole-Vidar Christensen. Det deltok ca 25 deltakere.

Andre samling som avholdt 6. juni. Tema for møte: Business Value

Ansvarlig for møtet var Stig Ellingsen, Siri Viken og Espen Ruud. Det var totalt 16 deltakere.

Nettverksgruppen hadde også en samling 18. November. Tema for møtet: Change og Release.

Ansvarlig for møtet var Peter Landmark i samarbeid med Helge Rognlien. Det deltok ca 30 deltakere på denne samlingen.

2.8 Nettverksgruppe "Best practice for RFP/Outsourcing-avtaler"

Et prosjekt ledet av Ole Kroknes ble initiert i starten av 2008 med mål om å lage en "best practice" for hvordan ITIL bør brukes i kravspesifikasjon til outsourcete IT-tjenester. Det har vært avholdt 2 workshops. I etterkant av disse ble det laget et høringsutkast til publikasjon.

Målet med etterfølgende høringsrunde var å få et bredt spekter av innspill fra mange aktører i bransjen. Svært få av de nominerte deltakerne hadde anledning/interesse av å bidra på den skriftlige biten av

oppgaven, noe som gjør at arbeidet har stoppet opp. Styret ønsker å bidra til at nettverksgruppen kommer videre med arbeidet i 2009.

3 Internasjonalt engasjement

3.1 Den internasjonale generalforsamlingen; Birmingham november 2008

Elin Sande Herlovsen, Ole-Vidar Christensen, og Silje Fossåskaret deltok på konferansen samt på AGM-møte etter konferansen.

Signe-Marie Hernes Bjerke deltok på konferansen samt IPESC Officer Meeting og arbeidsmøte i APMG Examiner Panel.

CLC-konferansen, Warwick november 2008

I november 2008 ble den første internasjonale Chapter leadership conference avholdt, i etterkant av itSMF-konferansen i England. Representanter fra 34 land var til stede. CLC har som fokus å øke samhandling mellom de ulikemedlemslandene, skape synergier og skape flere områder som vil gi medlemmer over hele verden god verdi av medlemsskapet. En viktig del av denne samlingen var også å gi mindre modne chapterer ideer og erfaringer fra chapterer som har vært aktive og etablert en stund. Norge deltok aktivt i planleggingen av denne første samlingen.

Fra styret i Norge deltok Elin Sande Herlovsen, Silje Fossåskaret og Ole-Vidar Christensen. Det var to nyttige og lærerike dager.

3.2 itSMF International Publications Executive Sub Committee

Signe-Marie Hernes Bjerke var også i 2008 Vice Chair i IPESC, - itSMF International Publications Executive Sub Committee. Ved valget i desember 2008 valgte hun å gå av og fortsette som vanlig medlem. Det har i perioden vært et år med store utfordringer og vanskelige floker å løse i IPESC, spesielt mhp publikasjoner og rettighetene rundt å bruke itsmf-logo. Disse flokene ble i slutten av perioden løst opp i ved at ITSMFI terminerte noen vanskelige kontrakter for å ta mer grep om itSMF-brandet. Dette er det viktig at alle nasjonale Chapters følger opp. I fremtiden ønsker ITSMF International at vi skal publisere våre egne publikasjoner og bygge opp vårt eget bibliotek, der IPESC får en sentral rolle som kvalitetssikrer.

Signe-Marie Hernes Bjerke har også, sammen med Karl Henning Rørstad forsøkt å følge opp arbeidet i IQC ITSMF International Qualification and Certification Committee, selv om vi begge innser at tiden ikke har strukket til for å virkelig engasjere seg i arbeidet. Denne internasjonale komiteen er bygget opp på mønster av IPESC, med representanter fra hvert medlemsland. I denne komiteen er det mange spennende ting som skjer for å følge opp kurs og sertifisering rundt i verden, både for ITIL og relaterte rammeverk. Det handler også om oppfølging av ISO 2000 standarden og videreutvikling og oppfølging av denne.

3.3 Nordisk samarbeid

Det har i løpet av året vært avholdt to møter mellom de nordiske organisasjonene, et i Malmø og et i Helsinki.

Disse samhandlingsmøtene blir av partene betraktet som svært verdifulle.

Det er etablert en felles samhandlingsweb for de Nordiske landene. Der deles informasjon som for eksempel de best rangerte foredragsholdere fra de enkelte land, erfaringstall fra boksalg, eksempler på markedsføringsmateriell etc.

Det skal gjennomføres en felles Nordisk undersøkelse blant våre medlemmer, tilsvarende undersøkelsen som er gjennomført blant våre norske medlemmer med tanke på prosessmodenhet og utbredelse. En slik felles undersøkelse skal gjennomføres på våren 2009.

Andre fokusområder har vært en mulig etablering av et felles nordisk faglig magasin, synergier i utvikling og forvaltning av organisasjonens hjemmesider, erfaringer med kurs og eksamener på lokale språk.

Norge er vertskap for neste samhandlingsmøte i forbindelse med konferansen 3-4 mars 2009.

4 Medlemmer

Medlemstallet har økt jevnt også denne perioden. Pr. 31.12.2008 er det totalt 261 medlemmer av ulike kategorier. Vi har totalt 2309 kontaktpersoner i våre registre fordelt på medlemsbedriftene.

Antall medlemmer i organisasjonen fra 2004 til i dag:

MEDLEMSKATEGORI	01.03.2004	31.12.2008
ORDINÆR	33	121
BEDRIFT	15	67
BEDRIFT PLUSS	6	18
KONSULENT	7	14
LEVERANDØR	8	30
LEVERANDØR PLUSS	5	5
GLOBAL (aktiv i Norge)	5	6
TOTAL	79	261

5 Økonomi

Organisasjonen har et solid økonomisk fundament. Med overskudd både fra konferanse og boksalg og den stigende medlemsmassen vår, har vi et godt utgangspunkt for videre drift.

Overskuddet for 2008 ble 266 154 NOK og egenkapitalen er på ca 1 900 000 NOK.

6 Regnskap

Regnskapssammendrag for 2008 følger vedlagt.

Oslo 16. februar 2008

Elin Sande Herlovsen
Styreleder

Ole-Vidar Christensen
Nestleder

Daniel Sandvold
Økonomileder

Jan Eirik Olsen
Styremedlem

Karl Henning Rørstad
|Styremedlem