

ÅRSBERETNING FOR *it*SMF Norge 2009/2010

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 – lokalavdeling 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 Hordaland	5
2.4	Medlemsmøter i perioden:	6
2.5	Norsk Terminologiliste	6
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; Barcelona oktober 2009	7
3.2	itSMF International Publications Executive Sub Committee	7
3.3	Nordisk samarbeid	7
4	Medlemmer	7
5	Økonomi	7
6	Regnskap	7

1 Generelt om virksomheten

1.1 Styret har i perioden bestått av

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

Signe-Marie Hernes Bjerke ble konstituert som styremedlem da ett av styremedlemmene trakk seg i perioden. Styret har hatt 8 møter i perioden. I tillegg har styret som før utnevnt arbeidsgrupper som har hatt egne møter, samt at vi har deltatt på medlemsmøter hos lokalavdelingene. Styret hadde fysisk møte med lokalavdelingene i forbindelse med ITIL-dagen i Trondheim i oktober. 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 medlems håndtering og regnskapsføring, samt sekretariatstjenester i inntil 50% stilling. Vi har hatt et godt samarbeide med Dataforeningens sekretariat i perioden.

2 Aktiviteter i perioden:

2.1 itSMF-konferansen 2009: "ITIL – The name of the game!"

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 2009 hadde tittelen "ITIL- The name of the game!" og ble gjennomført profesjonelt med relevante og interessante temaer, og med en unik profil. Antall betalende deltakere var 359, med 37 foredragsholdere og 27 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 2009 har en aktivt brukt websidene www.itsmf.no, regelmessige nyhetsbrev til medlemmene og annonsekampanjer via Google adwords, Computerworld, computerworld.no, bedriftsprofil i Kapital og helside i fremtidens kommunikasjon i Finansavisen.

itSMF Norge har etablert seg på LinkedIn, Facebook, og Twitter. Disse kanalene styrker relasjonene mellom itSMF Norge, medlemmer og andre interessenter. I tillegg er det en god måte å informere og markedsføre i, og bidrar til nettverking mellom medlemmene. Gruppen "itSMF Norge" i Facebook og LinkedIn har henholdsvis 126 og 235 medlemmer.

2.3 Lokalavdelingene

2.3.1 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Midt Norge

Stine Røyrvik, Jernbaneverket (permisjon fra vinteren 2009)

Line Schei, Jernbaneverket (vikar fra vinteren 2009)

Ivar Friheim, Ergo Group

Sverre Jørgensen, Trondheim Kommune IT-Tjenesten

Terje Storvik, SINTEF konsernstab IT

Knut Ekren, HEMIT

Tore Johansen, NTNU

Gunnar Skånøy, PTL

Styremøter: Det er avholdt 7 styremøter

Lokale samlinger:

15. januar Change Management – og grensesnitt mot andre prosesser – ca. 30 deltakere

28. april Sikkerhet og Kontinuitet – relatert til ITIL – ca. 30 deltakere

22. oktober ITIL-dag i Midt-Norge (foredrag og 4 workshop) – ca. 80 deltakere – 3 utstillere

Lokale Workshop:

14. mai Erfaringer knyttet til SLM – ca. 10 deltakere

Representasjoner:

Stine, Ivar og Tore representert i møte mellom lokalavdelinger og Sentralt styre 3.mars.

Stine, Terje, Knut, Tore, Gunnar og Sverre i møte mellom lokalavdelinger og Sentral styre 21.oktober

Styret har stått på stand for itSMF under NOKIOS 13.-15. oktober

2.3.2 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland

Kontaktpersoner i itSMF Rogaland har i 2009 vært:

Anne Marie Juell Sørvig, StatoilHydro

Jan A. Svege, Bouvet

Even Karlsen, Lyse Energi

Lise Grønnevik, universitetet i Stavanger

Medlemsmøter 2009:

- Medlemsmøte 27. januar med tema: "Tjenestekatalog". Medlemsmøte er i samarbeid med Dataforeningens faggruppen Drift. Det var 42 deltakere.
- Workshop 23. September, avlyst grunnet manglende deltakelse
- Medlemsmøte 25.november, "Prosjektgjennomføring i forhold til ITIL". utsatt grunnet for lav påmelding.

Ekstern deltakelse

- Vi har vært representert på IT-Forum for it ansatte i kommunale og fylkeskommunale foretak i Rogaland og hordaland, i Haugesund 5. Februar hvor vi holdt foredrag over temaet "Hva er ITIL"

Det har blitt avholdt 2 styremøter, samt telefonmøter ved behov realtert til arrangementene.

2.3.3 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet

Styret i lokalavdeling Østlandet har i 2009 bestått av:

Michael Ahlman, HP

Hanne Halleraker, Steria

Øystein T. Hansen, Fronter international Aleksandra Teresa Szepler, HP Jan Erik Østvang, SeeCon Helge Rognlien, Steria Charlotte Julo, EDB Bjørn Holstad, DIFI Eystein Linnerud, Norsk Tipping Andreas Lind, Sykehuspartner Peter Landmark, Skattedirektoratet

Medlemsmøter i 2009

02. juni 2009: "Tjenestekatalogen" - deltakere oktober: 101

26 oktober 2009: "Hvordan lykkes med Access Management?" - deltakere:53

I forbindelse med dette arrangementet var det innlegg i IT-Karriere (vedlegg i Computerworld)

15. desember 2009 " Valg og implementering av Service Management verktøy" - deltakere: 59

Det er opprettet egen arbeidsgruppe for Konfigurasjonsstyring, som har hatt 2 møter. Planlegges å legge frem gruppens arbeid på et medlemsmøte i juni. itSMf Østlandet har hatt 5 styremøter i lokalavdelingen

2.3.4 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Hordaland

Kontaktpersoner i lokalavdeling Hordaland har i 2009 bestått av:

Gunn Helleland, Praktisk Samspill

Ulf-Eirik Johnsen, Helse Vest IKT AS

Jan Eirik Olsen, Accenture.

- Samarbeidsform med lokal DnD faggruppe utgreiet og avtalt.
- Ulike arrangementformer vurdert og avklart hva som skal brukes
 - Medlemsmøter
 - Workshop
 - Foredrag
- 2 medlemsmøter planlagt, hvorav en booket med foredragsholder, begge utsatt.
 - ITIL i all enkelhet - Hvordan tilpasse ITIL til egen bedriftsmodell
 - Tjenestekatalog
- Undersøkelse knyttet til utvidelse av styre startet.
- Det er blitt avholdt 3 styremøter.

2.4 Medlemsmøter i perioden:

Tema	Dato
Østlandet	
Tjenestekatalog	02.06
Hvordan lykkes med Access Management	26.10
Valg og implementering av Service management verktøy	15.12
Midt-norge	
Change Management – grensesnitt mot andre prosesser	15.01
Sikkerhet og kontinuitet relatert til ITIL	28.04
Workshop – dele erfaringer knyttet til SLM	14.05
ITIL-dagen	22.10
Rogaland	
Medlemsmøte med tema "Tjenestekatalog	27.01

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 telefonkonferanse med lokalavdelingene på hvert styremøte.

2.5 Norsk Terminologiliste

Norsk versjon av terminologilista ble ferdigstilt august 2009. Den ble godkjent av styret, annonsert i medlemsbrev, publisert på itSMF sine websider samt sendt inn til itSMF International.

Terminologilista for ITIL versjon 3 med over 500 termer, så det var et krevende arbeid å få enighet rundt norske termer å oversette til. Vi har annonsert at vi ønsker tilbakemeldinger på terminologilista fra våre medlemmer og at den vil revideres ved behov. Det virker som medlemmene våre er tilfredse og vi har så langt kun mottatt et par endringsforslag.

Ordlistekomite:

Signe Marie Hernes Bjerke (leder), Jon Iden, Åse Nodland, Myrna Hatleli, Stig Ellingsen, Stig Hoel, Sverre Stornes og Ulf Eirik Johnsen. Referansegruppe: Roar Johnsen, Jan Eirik Olsen, Ole-Vidar Christensen

2.6 Nettverksgruppe Helse

Det har ikke vært aktivitet i denne gruppa i 2009

2.7 Nettverksgruppe for Service Managers

Denne nettverksgruppen har ikke hatt noen samlinger utover post-conference workshop i forbindelse med konferansen 2009.

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

Det har ikke vært aktivitet i denne gruppa i 2009

3 Internasjonalt engasjement

3.1 Den internasjonale generalforsamlingen; Barcelona oktober 2009

Elin Sande Herlovsen og Ole-Vidar Christensen deltok på den internasjonale generalforsamlingen som ble holdt i forlengelsen av CLC –konferansen i Barcelona.

3.2 CLC-konferansen, Barcelona oktober 2009

Årets CLC (Chapter Leadership Conference) ble holdt i Barcelona, i forbindelse med itSMF Spanias årlige konferanse. Norge deltok aktivt i planleggingen av denne samlingen. Fra styret i Norge deltok Elin Sande Herlovsen og Ole-Vidar Christensen.

3.3 itSMF International Publications Executive Sub Committee

Signe-Marie Hernes Bjerke gikk i praksis tilbake som norsk hovedrepresentant i IPESC da Daniel Sandvold aldri fikk tid. Signe-Marie deltok på IPESC møte i Roma i juni 2009. Dette var rett etter at itSMF International hadde tatt beslutning på å avslutte samarbeid med van haren rundt ITSM Library, og heller satse på å bygge opp et eget bibliotek. Møtet dreide seg mye om IPESC sin rolle i dette arbeidet.

3.4 Nordisk samarbeid

Det har vært avholdt to møter de nordiske landene imellom.

Disse møtene ble holdt i etterkant av den norske konferansen på Gardermoen – 05.03.09, og i forkant av CLC i Barcelona 27.10.09.

Planene om et felles nordisk magasin er lagt på is etter at Danmark ga signaler om at de ikke ville være med .

4 Medlemmer

Medlemstallet har økt jevnt også denne perioden. Pr. 31.12.2009 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	31.12.2009
ORDINÆR	33	121	129
BEDRIFT	15	67	74
BEDRIFT PLUSS	6	18	27
KONSULENT	7	14	14
LEVERANDØR	8	30	32
LEVERANDØR PLUSS	5	5	6
GLOBAL (aktiv i Norge)	5	6	5
TOTAL	79	261	287

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.

6 Regnskap

Regnskapssammendrag for 2009 følger vedlagt.

Oslo 01. februar 2010

Elin Sande Herlovsen
Styreleder

Ole-Vidar Christensen
Nestleder

Mads Myrvold
Konst. Økonomileder

Jan Eirik Olsen
Styremedlem

Signe Marie Hernes Bjerke
Konst. Styremedlem

Karl Henning Rørstad
Styremedlem