

# ÅRSBERETNING FOR *it*SMF Norge 2010/11

## 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 2010: "Heal the world – With ITIL" .....	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 .....	5
2.3.3	Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet .....	5
2.3.4	Årsmelding itSMF – lokalavdeling Hordaland .....	5
3	Internasjonalt engasjement .....	6
4	Medlemmer .....	6
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:	Jan Eirik Olsen, Accenture
Økonomileder:	Sverre Stornes, Capra Consulting
Styremedlem:	Signe-Marie Hernes Bjerke, Det Norske Veritas
Styremedlem:	Karl-Henning Rørstad, NAV
Styremedlem:	Ole-Vidar Christensen, Steria AS
Styremedlem:	Stig Bjørling Ellingsen, Prosesshuset AS
Styremedlem:	Janne Alvheim, ABB
Varamedlem:	Tore Johansen, NTNU

Ole-Vidar Christensen ble konstituert som styremedlem da ett av styremedlemmene trakk seg i perioden. Styret har hatt syv 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 har gjennomført store deler av de aktiviteter man satte seg som mål i starten av perioden.

## 1.2 Strategi

Styret har i perioden jobbet ut fra 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 og samarbeide med organisasjoner 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 forvaltet en avtale om medlemshåndtering 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 2010: "ITIL – With a little help from my friends"

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.

Antall betalende deltakere var 377, med 37 foredragsholdere og 29 utstillere.

Karl-Henning Rørstad ledet konferansen og konferansekomiteen. itSMF konferansen 2010 er den hittil største og mest omfangsrike som er arrangert.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Deltakere	135	200	Full	Full	Full	351	359	377
Foredragsholdere	10	21	21	19	28	35	37	37
Utstillere		15	20	20	26	22	27	29

## 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, ITSM litteratur, boksalg, og itSMF-konferansen.

I løpet av 2010 har en aktivt brukt websidene [www.itsmf.no](http://www.itsmf.no), sosiale medier (Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube), regelmessige nyhetsbrev til medlemmene, annonsekampanjer via Google adwords, Computerworld, [computerworld.no](http://computerworld.no), og bedriftsprofil i SAS magasinet.

Det ble utarbeidet en kommunikasjonsstrategi som har til hensikt å beskrive itSMF Norges kommunikasjonsstrategi, kommunikasjonsarkitektur, og forvaltningsinformasjon.

itSMF Norge er aktiv fasilitator av diskusjoner på LinkedIn. Det er opprettet egen organisasjonsside for itSMF Norge på Facebook i tillegg til itSMF gruppen. Alle nyhetsnotiser på [itsmf.no](http://itsmf.no) publiseres automatisk på LinkedIn og Twitter, og manuelt på Facebook. itSMF Norges YouTube kanal er også tatt i bruk.

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.

Status for medlemmer på kanalene til itSMF Norge på sosiale medier:

- Facebook itSMF Norge organisasjonsside: 66 som "like" (følger med på nyhetsnotiser)
- Facebook itSMF gruppe: 188 medlemmer (i 2009: 126)
- LinkedIn: 406 medlemmer (i 2009: 235)
- Twitter: 128 followers

## 2.3 Lokalavdelingene

### 2.3.1 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Midt Norge

Avdelingen har bestått av:

- Stine Marie Røyrvik, Jernbaneverket Leder for lokalavdelingen (Permisjon hele 2010)
- Line Schei, Jernbaneverket Fungerende leder for lokalavdelingen i 2010
- Terje Storvik, SINTEF Konsernstab IT
- Knut Ekren, HEMIT
- Tore Johansen, NTNU
- Geir Harbak, Faveo prosjektledelse Fra april 2010
- Tove Håbjørg, Trondheim Kommune Fra juni 2010
- 
- Sverre Jørgensen, Trondheim Kommune Trådte ut av styret juni 2010
- Ivar Friheim, ErgoGroup Trådte ut av styret i februar i 2010
- Gunnar Skånøy, PTL Trådte ut av styret april 2010

Det er avholdt 7 styremøter.

Medlemsmøter:

9. juni Risikostyring i prosjekter 25 deltakere  
16. November ITIL-dagen i Trondheim 70 deltakere

Workshop:

22. mai Risikoregister

### **2.3.2 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland**

Avdelingen har bestått av:

- Jan Svege, Bouvet AS
- Anne Marie Juell Sørvig, Statoil
- Lise Grønnevik, UiS
- Paul Mathias Fiskaaen, Ergo Group

itSMF Rogaland ar i 2010 gjennomført ett medlemsmøte hvor tema var "Er ITIL noe for meg?", ca 20 deltakere fikk høre to spennende og engasjerende foredrag.

Rogaland har planlagt å avholde 2 medlemsmøter i 2011.

### **2.3.3 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet**

Avdelingen har bestått av:

- Michael Ahlman, Steria
- Øystein T. Hansen, Fronter international
- Jan Erik Østvang, SecCon AS
- Helge Rognlien, Steria
- Charlotte Julo, EDB ErgoGroup
- Eystein Linnerud, Norsk Tipping
- Andreas Lind, Sykehuspartner
- Peter Landmark, Skattedirektoratet
- Anette Kristiansen, Miles

Aleksandra Szefer og Hanne G. Helleraker har avsluttet sitt verv i Østlandsgruppen i løpet av året.

Følgende medlemsmøter ble arrangert i 2010:

21.04.2010	"Måling og Forbedring - Etterlevelse av Service Management prosesser"
25.05.2010	"Konfigurasjonsstyring"
09.06.2010	"ITIL-dagen"
01.09.2010	"Kapasitetsstyring"
10.11.2010	"ITIL-dag Gjøvik"
14.12.2010	"Julelunsj - Samhandling"

Det er opprettet egen arbeidsgruppe for CSI, som har hatt 2 møter. Planlegger å arrangerer et medlemsmøte i mai.

itSMf Østlandet har hatt 7 "styremøter" i lokalavdelingen i 2010.

### **2.3.4 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Hordaland**

Avdelingen har bestått av:

- Ulf-Eirik Johnsen, Helse Vest IKT AS
- Gunn Helleland, Praktisk samspill
- Jan Erik Olsen, Accenture
- Knut Magne Huglen, Helse Vest IKT AS

Grunnet frafall fra sentrale medlemmer har aktivitetsnivået ligget nede siste halvår. Det er igangsatt aktiviteter for å få etablert nytt liv i lokallaget.

### **3 Internasjonalt engasjement**

Den internasjonale generalforsamlingen (AGM) med etterfølgende møte med alle chapterne ble i 2010 avholdt i Kuala Lumpur. Det ble ikke arrangert Chapter leadership conference i tilknytning til møtet, og styret fant det ikke forsvarlig verken tids eller kostnadmessig å delta.

Det har ikke vært avholdt nordiske møter i 2010, men det er planlagt et møte i slutten av januar 2011 i Stockholm.

## 4 Medlemmer

Medlemstallet har økt jevnt også denne perioden. Pr. 31.12.2010 er det totalt 287 medlemmer av ulike kategorier. Vi har totalt 2309 kontaktpersoner i våre registre fordelt på medlemsbedriftene.

*Antall medlemmer i organisasjonen fra 2003 til i dag:*

<b>MEDLEMSKATEGORI</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
ORDINÆR	12	33	60	98	129	121	129	119
BEDRIFT	8	15	29	44	60	67	74	77
BEDRIFT PLUSS	5	6	6	11	14	18	27	30
KONSULENT	7	7	12	13	17	14	14	15
LEVERANDØR	4	8	18	23	29	30	32	35
LEVERANDØR PLUSS	4	5	6	11	14	5	6	6
GLOBAL (aktiv i Norge)	5	5	6	6	6	6	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>79</b>	<b>137</b>	<b>201</b>	<b>260</b>	<b>261</b>	<b>287</b>	<b>287</b>

## 5 Økonomi

Organisasjonen har et solid økonomisk fundament. Med overskudd har vi et godt utgangspunkt for videre drift.

## 6 Regnskap

Regnskapssammendrag for 2010 følger vedlagt.

Oslo 1. februar 2011

Elin Sande Herlovsen  
Styreleder

Jan Eirik Olsen  
Nestleder

Sverre Stornes  
Økonomileder

Ole-Vidar Christensen  
Styremedlem

Signe Marie Hernes Bjerke  
Styremedlem

Karl Henning Rørstad  
Styremedlem

Stig Bjørling Ellingsen  
Styremedlem

Janne Alvheim,  
Styremedlem

Tore Johansen,  
Styremedlem