

ÅRSBERETNING FOR *itSMF* Norge 2012



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:.....	4
2.1 itSMF-konferansen 2011: "Heal the world - with ITIL".....	4
2.2 Planegging av konferansen 2012.....	4
2.3 ITIL-dagen – nytt nasjonalt arrangement.....	4
2.4 Markedsføring.....	5
2.5 Gjennomgang webportaler: itsmf.no / itil.no.....	5
3 Lokalavdelingene.....	5
3.1 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Midt-Norge.....	5
3.2 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland.....	5
3.3 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet.....	7
3.4 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Hordaland.....	7
3.5 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Nordland.....	7
3.6 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Sør.....	8
4. Internasjonalt engasjement.....	8
5. Medlemmer.....	9
6. ITIL på norsk.....	9
7. Økonomi.....	9
8. Regnskap.....	10

1. Generelt om virksomheten

1.1 Styret har i perioden bestått av

Styreleder:	Elin Sande Herlovsen, Sarpsborg kommune
Nestleder:	Signe-Marie Hernes Bjerke, Det Norske Veritas
Økonomileder:	Tore Johansen, NTNU
Styremedlem:	Karl-Henning Rørstad, Skattedirektoratet
Styremedlem:	Stig Bjørling Ellingsen, Prosesshuset AS
Styremedlem:	Eilert Eilertsen, DNB
Styremedlem:	Per Ulrik Arntsen, Høyskolen i Nesna
Varamedlem:	Anne Kristine Næss, Promis
Varamedlem:	Ernst Ole Solem, Asker kommune

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. Vi har også hatt 2 fysiske møter med lokalavdelingene, i tillegg til at de er med på telefonkonferanse på hvert styremøte. Styret har i hovedsak gjennomført, eller kommet godt i gang med de tiltak som ble satt som mål i starten av perioden.

1.2 Strategi

Styret jobber ut fra strategi for itSMF Norge. Strategien danner grunnlaget for og er retningsgivende for styrets tiltaksliste. 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 foretrukket 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 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 ca 50 % stilling på årsbasis. Vi har hatt et godt samarbeid med Dataforeningens sekretariat i perioden.

2. Aktiviteter i perioden:

2.1 itSMF-konferansen 2012: "Simply the best with ITIL":

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. Deltakerne sier at dette er et viktig sted å danne nettverk med andre som jobber innenfor samme fagfelt.

Antall betalende deltakere var 435 med 41 foredragsholdere og 26 utstillere. Vi var totale ca. 600 deltakere.

Karl-Henning Rørstad ledet konferansen og konferansekomiteen. itSMF-konferansen 2012 innfridde nok en gang organisasjonens målsetninger.

Silje/Ragnhild oppdaterer tabellen

Kategori	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Betalende deltakere	135	200	Full	Full	Full	351	359	377	442	435
Deltakere totalt									580	606
Foredragsholdere	10	21	21	19	28	35	37	37	53	41
Utstillere		15	20	20	26	22	27	29	24	24

2.2 Planlegging av konferansen 2013

Planlegging av konferansen 2013, "Human touch - with ITIL" hadde oppstartsmøte 15. juni 2012, fortsatte med halvdagsmøte 31. august og deretter telefonmøter annenhver onsdag kveld 21-22. Etter call for paper-risten var det ukentlige telefonmøter fram til programmet var ferdig i midten av november. Programkomiteen for konferansen 2013 besto av:

- Signe-Marie Hernes Bjerke (leder)
- Ernst Ole Solem
- Lise Hugdahl
- Anne Kristine Næss
- Tore Johansen
- Karl Henning Rørstad
- Eilert Eilertsen
- Ole-Vidar Christensen

Det kom inn godt med svar på Call for paper. I tillegg har vi hentet mange gode foredragsholdere fra den engelske konferansen, samt invitert flere internasjonale størrelser innen itSMF-verden. Inspirert av konferansens tittel har konferansen 2013 fått ekstra fokus på menneskelige aspekter.

Ernst Ole Solem har i år som i fjor stått i spissen for å forme konferansens paneldebatt. Tema for debatten 2013 er «digitalisering av offentlig sektor – har vi gjennomføringsevne?».

Ole-Vidar Christensen og Roar Johnsen har for tredje gang vært primus motor for å arrangere Toppleder-konferanse i forkant av selve konferansen. Ideen er å gi toppledere en smakebit av hva de sender sine ansatte på. Dette er en viktig satsing for itSMF Norge.

2.3 ITIL-dagen – nytt nasjonalt arrangement

Lokalavdelingen i Midt-Norge har i et par år arrangert en ITIL-dag på høsten. Fra 2012 er dette et nasjonalt arrangement. Dette er et ledd i itSMFs arbeid med å gi merverdi til medlemmene. Arrangementet hadde 85 deltakere, og fikk gode evalueringer.

2.4 Markedsføring

Markedsføring er viktig for å nå ut til medlemmer og andre om det arbeidet itSMF Norge gjennomfører og for å formidle informasjon og kunnskap om ITIL og IT Service Management. Den viktigste markedsføringen er den årlige, landsdekkende konferansen hva gjelder antall deltakere og dermed personer vi når ut til. Gjennom det øvrige markedsføringsarbeidet er det informert om arbeidet til itSMF Norge, arrangementer i regi av itSMF Norge, ITSM litteratur, boksalg, og itSMF-konferansen.

I tillegg har itSMF Norge avholdt lynkurs på NOKIOS 2012-konferansen i Trondheim.

I løpet av 2012 har man opprettholdt bruken av websidene www.itsmf.no og de sosiale mediene (Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube), og sendt ut regelmessige nyhetsbrev til medlemmene, gjennomført annonsekampanjer via idg.no (Computerworld).

Nytten av tilstedeværelse på sosiale medier har ikke økt så kraftig som forventet. Alle nyhetsnotiser på itsmf.no publiseres automatisk på LinkedIn og Twitter, og manuelt på Facebook. Videoer legges også ut på itSMF Norges YouTube kanal. Det er ikke foretatt noen målinger av hvor mange som velger å melde seg på arrangementene som følge av oppslag på sosiale media.

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

- Facebook: 171 “likes” (2011:127, 2010: 66)
 - De fleste innleggene har mellom 40 og 80 lesere
- LinkedIn: 631 medlemmer (2011: 533, 2010: 406, 2009: 235)
- Twitter: 296 followers (2011: 210, 2010: 128)

2.5 Gjennomgang nettsider: itsmf.no / itil.no

I løpet av 2012 har det blitt gjennomført en analyse av status på itSMF sine websider i samråd med tidligere webansvarlig, tjenesteleverandør og utvikler. Analysen fokuserte på sikkerhet, layout og ny funksjonalitet. Sikkerhetsutfordringene som ble avdekket har blitt adressert umiddelbart. I forbindelse med dette arbeidet ble også kvaliteten på dagens tjenesteleverandør vurdert, og man arbeider for tiden med å undersøke alternative leverandører.

I tillegg har rollen webansvarlig blitt revidert og spisset inn til å være en mer teknisk og utviklingsfokusert rolle, og ikke en rolle som håndterer det innholdsmessige på siden. Styret vurderer å opprette en redaktør rolle som håndterer det.

3 Lokalavdelingene

3.1 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Midt-Norge

Styret i lokalavdelingen har bestått av:

- Stine Marie Røyrvik, Jernbaneverket (Leder, sluttet sommeren 2012)
- Tove Håbjørg, Trondheim kommune (Leder, fra sommeren 2012)
- Terje Storvik, SINTEF Konsernstab IT
- Tore Johansen, NTNU
- Geir Harbak, Sintef (sluttet oktober 2012)

- Dagfinn Krogh, HEMIT
- Trond Ola Halsli, Statens vegvesen
- Marita Nervik, EVRY (ny fra oktober 2012)
- Sofi Fahlberg, Jernbaneverket (ny fra oktober 2012)

Det er avholdt 9 styremøter i 2012

Medlemsmøter

Dato	Møte	Antall deltakere	Tema
29. februar	Workshop	18	Hvordan regulere og følge opp underleverandører i forhold til responstidskrav for applikasjoner og totaløsning? Hvordan man stiller krav i anbud, SLA-krav i avtale og oppfølging og måling i driftssituasjon der du har både en og flere leverandører- Workshopen er fulgt opp av tre nye møter og det vurderes å etablere denne gruppen som en faggruppe under itSMF.
20. mars	Workshop	12	Erfaringer knyttet til å ta i bruk nytt verktøy (HP ServiceManager)
17. oktober	Møte		Samling med alle lokalstyrene i itSMF i Trondheim
18. oktober	Konferanse	85	ITIL dagen i Trondheim Et samfunn i rask endring – hvordan skal vi tilpasse oss?

3.2 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland

Avdelingen har bestått av:

- Jan A Svege, Bouvet AS (Leder)
- Turi Leret, Landmark
- Paul Fiskaaen, HLC
- Lise Grønnevik, UiS, (Sluttet 31.12.12)

Det er avholdt 3 styremøter i 2012.

2 nye styremedlemmer er på vei inn i løpet av våren 2013

Medlemsmøter

Dato	Møte	Antall deltakere	Tema
25. januar	Medlemsmøte	18	People, Process and Products
17. oktober	Møte		Samling med alle lokalstyrene i itSMF i Trondheim
12. november	Medlemsmøte	85	Veien mot prosessene

3.3 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet

Avdelingen har bestått av:

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

Medlemsmøter

Dato	Møte	Antall deltakere	Tema
9. mai	Medlemsmøte		ITIL-dagen på Gjøvik
20. juni	Medlemsmøte		Incident, Problem og Change
23. oktober	Medlemsmøte		Kontinuerlig forbedring
11. desember	Julelunsj		Samhandling

I tillegg har det vært avholdt 5 møter i nettverksgrupper/faggruppene (CSI) og 6 regionale styremøter.

Stilt med sesjonsverter på itSMF konferansen

3.4 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Hordaland

Lokalavdelingen har heller ikke i 2012 hatt noen aktivitet. Styret har ikke lyktes i å finne noen som ønsker å starte opp igjen lokalavdelingen.

3.5 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Nordland

Styret i lokalavdelingen har bestått av:

- Trond Grønvold, Statens innkrevingsentral, leder for lokalavdelingen (aug-des 2012)
- Per Ulrik Arntsen, Høyskolen i Nesna, leder for lokalavdelingen (jan-aug 2012)
- Trond Teigen, Nasjonalbiblioteket
- Marianne Drotninghaug, Nasjonalbiblioteket
- Thomas Paulsen, Evry
- Hege B Thomassen, Statens innkrevingsentral

Det er avholdt 8 styremøter.

Medlemsmøter

Dato	Møte	Antall deltakere	Tema
28.mars	Åpent møte	25	Åpent møte i Mosjøen, presentasjon av ITSMF og ITIL. (Innkrevingssentralen, Nasjonalbiblioteket og Brønnøysundregistrene presenterte sine forhold til ITIL)
23.-24. august	Konferanse	42	Helgelandskonferansen på Vega
11. desember	Medlemsmøte	18	Problem management

3.6 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Sørlandet

Styret i lokalavdelingen har bestått av:

- Hanne Halleraker Gürün, Kristiansand kommune. Leder for lokalavdelingen (Permisjon fra februar 2012)
- Ørjan Stallemo, Devoteam Fungerende leder for lokalavdelingen i 2012
- Øyvind Haugmoen, Doorway AS Styremedlem
- Sijamek Malek Nuri, UiA (ansatt) Styremedlem
- Tonny Morewood, Pragma Drift Styremedlem
- Eirin Lunde, UiA/Devoteam Styremedlem (Ansatt i Devoteam sommeren 2012)

Det er avholdt 3 styremøter.

Medlemsmøter

Dato	Møte	Antall deltakere	Tema
21. juni	Båttur	25	ITIL me tæan i tanga Båttur til Torungen
22. november	Møte	10	UH-sektor møte på UiA

4. Internasjonalt engasjement

I april 2012 ble det avholdt et arbeidsmøte i regi av den internasjonale Publikasjonskomiteen i Warszawa. Ole-Vidar Christensen representerte Norge på møtet.

Den internasjonale generalforsamlingen (AGM) med etterfølgende møte med alle chapterne ble i 2012 avholdt i Stockholm i oktober, i forbindelse med itSMF Sverige sin høstkonferanse. Stig Ellingsen og Tore Johansen deltok fra styret.

Ole-Vidar Christensen har deltatt i en komité nedsatt av itsmfi som har jobbet med ny forretningsmodell for organisasjonen.

Som tidligere år reiste flere av medlemmene i programkomitéen til itSMF UKs konferanse i London i november, for å se etter gode foredrag til vår konferanse, og knytte kontakter internasjonalt.

5. Medlemmer

Medlemstallet har økt jevnt også denne perioden. Pr. 31.12.2012 er det totalt 268 medlemmer av ulike kategorier. Vi har totalt 4998 kontaktpersoner i våre registre fordelt på medlemsbedriftene.

Antall medlemmer i organisasjonen fra 2003 til i dag:

Kategori	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ordinær	12	33	60	98	129	121	129	119	119	116
Bedrift	8	15	29	44	60	67	74	77	79	75
Bedrift pluss	5	6	6	11	14	18	27	30	31	30
Konsulent	7	7	12	13	17	14	14	15	17	13
Leverandør	4	8	18	23	29	30	32	35	25	21
Leverandør pluss	4	5	6	11	14	5	6	6	8	8
Global (i Norge)	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5
Total	45	79	137	201	260	261	287	287	284	268

6. ITIL på norsk

Styret har igangsatt aktiviteter for å tilgjengeliggjøre deler av ITIL på norsk.

Det har gjennom året vært dialog med APM Group for å få klarhet i hva som skal til for å starte oversettelser, og for å få rollen Language Owner på plass. I denne forbindelse var det også nødvendig å revidere terminologilisten på nytt.

7. Økonomi

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

8. Regnskap

Resultatregnskap	Note	2012	2011
Driftsinntekter			
Medlemsinntekter		1 171 150	1 224 250
Arrangementsinntekter		5 894 420	5 451 565
Boksalg		<u>74 387</u>	<u>255 422</u>
Sum driftsinntekter		<u>7 139 957</u>	<u>6 931 237</u>
Driftskostnader			
Sekretariatkostnader		375 391	541 035
Arrangementskostnader		5 591 403	5 248 512
Andre driftskostnader		<u>429 836</u>	<u>618 213</u>
Sum driftskostnader		<u>6 396 630</u>	<u>6 407 760</u>
Driftsresultat		<u>743 326</u>	<u>523 477</u>
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter		54 805	13 911
Finanskostnader		<u>12 552</u>	<u>17 106</u>
Netto finansposter		<u>42 253</u>	<u>-3 195</u>
Ordinært resultat		<u>785 579</u>	<u>520 283</u>
Overføringer			
Overført annen egenkapital		<u>785 579</u>	<u>520 283</u>
Sum disponeringer		<u>785 579</u>	<u>520 283</u>

Balanse	Note	2012	2011
EIENDELER			
Omløpsmidler			
Boklager		<u>4 755</u>	<u>18 504</u>
<u>Fordringer</u>			
Kundefordringer	3	1 192 795	0
Forskuddsbetalte kostnader		379 736	395 413
Oppgjørskonto mva		<u>0</u>	<u>146 724</u>
Sum fordringer		<u>1 572 531</u>	<u>542 137</u>
Bankinnskudd, kontanter og lignende		<u>3 384 728</u>	<u>2 524 462</u>
Sum omløpsmidler		<u>4 962 014</u>	<u>3 085 103</u>
SUM EIENDELER		<u>4 962 014</u>	<u>3 085 103</u>
EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
<u>Opptjent egenkapital</u>			
Annen egenkapital	4	2 940 101	2 419 819
Årets resultat		<u>785 579</u>	<u>520 282</u>
Sum egenkapital		<u>3 725 680</u>	<u>2 940 101</u>
Gjeld			
<u>Kortsiktig gjeld</u>			
Leverandørgjeld		184 711	145 002
Skyldige offentlige avgifter		117 143	
Forskuddsbetalte inntekter		<u>934 480</u>	<u>0</u>
Sum kortsiktig gjeld		<u>1 236 334</u>	<u>145 002</u>
Sum gjeld		<u>1 236 334</u>	<u>145 002</u>
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		<u>4 962 014</u>	<u>3 085 103</u>

Noter til regnskapet

Note 1 - Regnskapsprinsipper

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven og god regnskapsskikk for små foretak.

Hovedregel for vurdering av klassifisering av eiendeler og gjeld

Eiendeler bestemt til varig eie eller bruk er klassifisert som anleggsmidler. Andre eiendeler er klassifisert som omløpsmidler. Fordringer som skal tilbakebetales innen et år er uansett klassifisert som omløpsmidler. Ved klassifisering av kortsiktig og langsiktig gjeld er analoge kriterier lagt til grunn.

Omløpsmidler

Omløpsmidler er vurdert til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig gjeld er balanseført til nominelt mottatt beløp på etableringstidspunktet.

Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer er oppført til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap.

Avsetning til tap er gjort på grunnlag av en individuell vurdering av de enkelte fordringene. I tillegg er det for øvrige kundefordringer gjort en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap.

Note 2 - Ansatte, godtgjørelser, lån til ansatte m.v.

Det er ingen ansatte i foreningen, det er ikke utbetalt styrehonorar og foreningen er ikke forpliktet til å ha OTP forsikring.

Revisor

Kostnadsført revisjonshonorar i 2012 utgjør kr. 31.406,- inkl. mva.

Note 3 - Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer er oppført til pålydende. Avsetning til tap anses ikke nødvendig.

Note 4 - Egenkapital

Egenkapital 31.12.2011	2 940 101
Årets resultat	<u>785 579</u>
Egenkapital 31.12.2012	<u>3 725 680</u>

Oslo 12. februar 2013

Elin Sande Herlovsen Styreleder	Signe Marie Hernes Bjerke Nestleder	Tore Johansen Økonomileder
Stig Bjørling Ellingsen Styremedlem	Eilert Eilertsen Styremedlem	Karl-Henning Rørstad Styremedlem
Per Ulrik Arntsen Styremedlem		