

*it*SMIF Norge



Strategi- og fokusområder for
itSMF Norge 2014-2016

Innhold

1	INNLEDNING	3
1.1	Nåsituasjon.....	3
2	MISJON, VISJON OG MÅLGRUPPER	4
2.1	Misjon – Hvorfor er vi til?.....	4
2.2	Visjon – Hva ønsker vi å oppnå?.....	4
2.3	Målgrupper.....	5
3	STRATEGISKE FOKUSOMRÅDER 2014-2016	6
3.1	Styrking av organisasjonen.....	6
3.2	Konferanser og medlemsmøter	7
3.3	Tydeliggjøre profil med målrettet kommunikasjon og markedsføring.....	8
3.4	Formidling og utvikling av fag og rammeverk.....	9
3.5	Gjøre IT Service Management som fag kjent i utdanningssektoren.....	10
4	INTERNASJONALT ARBEID	11
5	BIDRAGSYTERE TIL DETTE DOKUMENT	12
6	DOKUMENTKONTROLL	12

1 INNLEDNING

I august 2013 var styret i itSMF Norge samt representanter fra lokalavdelingene samlet til Strategisamling på Losby for å tydeliggjøre en strategisk retning med definerte fokusområder for neste strategiperiode: 2014-2016. Resultatet er dokumentert i dette Strategidokumentet.

Strategidokumentet beskriver nåsituasjonen for itSMF Norge, samt revidert formulering av misjon og visjon for organisasjonen. Planen beskriver videre fem strategiske fokusområder for neste periode, med tilhørende målsettinger. For hvert fokusområde er det definert forslag til strategiske tiltak som kan bidra til å nå målene. Strategidokumentet danner grunnlag for organisasjonens arbeid for perioden 2014-2016.

1.1 Nåsituasjon

itSMF Norge har i sine første ti år hatt som hovedmål å etablere organisasjonen som en foretrukken og naturlig faglig møteplass for våre medlemmer, arrangere den beste konferansen innen IT Service Management i Norge samt spre kunnskap om IT Service Management og ITIL. itSMF Norge er etter ti år en veletablert og velkjent forening innen IT Service Management i Norge. Noen viktige faktorer som har bidratt til dette er:

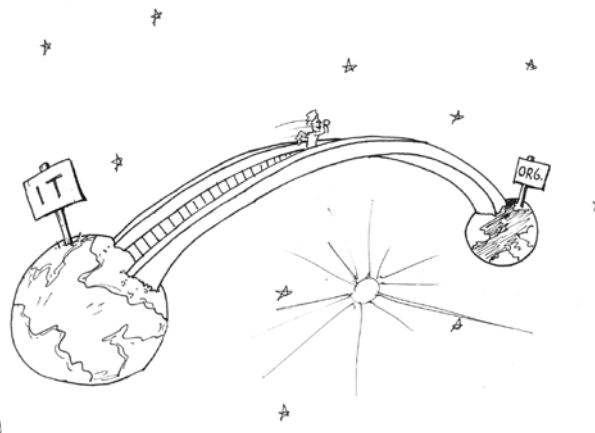
1. **Organisasjon:** Engasjerte og dyktige ildsjeler. Fem lokalavdelinger etablert som arrangerer faglige medlemsmøter i sin region. Godt samarbeid mellom styret og lokalavdelinger.
2. **Konferanser:** Ti morsomme og faglig gode konferanser, der deltakerantall har økt jevnt fra 60 til 600 deltakere. Konferansen er en av de beste i sitt slag i verden, og har en god balanse mellom profesjonelle og amatører som presenterer. Vi har flere år hatt topplederspor, der ledere har fått møte hovedattraksjonene i programmet. I tillegg er to regionale konferanser etablert: ITIL-dagen i Trondheim og Vega-konferansen i Nord-Norge.
3. **Internasjonalt engasjement:** itSMF Norge har gode kontakter og et godt internasjonalt nettverk. Vi har deltatt aktivt på internasjonalt plan i organisasjonen. Vi har hatt en norsk representant i internasjonalt styre, publikasjonskomite og eksamenskomite. Norske representanter har vist aktivt engasjement under utviklingen av ITIL versjon 3, samt i utviklingen av internasjonale eksamener. itSMF Norge har også koordinert utgivelse av en CIO-bok, samt levert artikler til det internasjonale fagmagasinet ServiceTalk.
4. **Synlighet:** itSMF Norge har bidratt i flere ITIL-temautgaver i Computerworld, samt vært synlig i norske medier, spesielt i forbindelse med markedsføring av medlemsmøter og konferanser.
5. **Økonomi:** Gjennom medlemskontingent, overskudd fra konferanser og sponsorinntekter er det lagt et økonomisk grunnlag som gir handlefrihet til å gjennomføre nødvendige aktiviteter. itSMF kjøper sekretariat-tjenester fra Den Norske Dataforenings servicekontor.
6. **Øversettelser:** Vi har oversatt pocketguide og ITIL terminologiliste til norsk.

2 MISJON, VISJON OG MÅLGRUPPER

På strategisamlingen 29.-30. august ble organisasjonens misjon og visjon reformulert i forhold til hva vi virkelig ønsker å oppnå i fremtiden.

2.1 Misjon – Hvorfor er vi til?

Vi skal bidra til økt verdiskaping i forretningen gjennom å profesjonalisere IT-bransjen og å fremme god praksis innen (IT) Service Management



2.2 Visjon – Hva ønsker vi å oppnå?

Vi skal være det mest anerkjente kompetansesenteret i Norge på Service Management, og en viktig pådriver i norske virksomheter med fokus på:

- Nettverk og kompetanseutvikling
- Bevisstgjøring rundt strukturert arbeidsmetodikk og god praksis
- Bidrag til videreutvikling av Service Management «best practice»



Vi skal være den anerkjente pådriver og bidragsyter til at alle norske organisasjoner benytter veletablerte IT Service Management-rammeverk for å sikre verdi og kvalitet i sine IT-leveranser.

2.3 Målgrupper

Våre viktigste målgrupper er:

- ❑ Ledelse – både i forretning og IT
- ❑ IT-profesjonelle
 - ❑ ITIL-prosessledere
 - ❑ prosjektledere
 - ❑ driftspersonell
 - ❑ systemarkitekter
 - ❑ utviklere
 - ❑ mm.
- ❑ Studenter og ansatte innen IT-utdanning i Norge
- ❑ Andre som er interessert i Service Management



Hva skal til for å levere fremragende tjenester i de ulike bransjer? Mon tro om vi har noe å lære av hverandre? Og av dokumentert god praksis innen Service Management?

3 STRATEGISKE FOKUSOMRÅDER 2014-2016

For å fremme vårt formål på en best mulig måte har itSMF Norge identifisert at følgende fem områder må prioriteres i neste arbeidsperiode. For hvert fokusområde er det definert ett eller flere mål med tilhørende forslag til tiltak. Tiltakene vil bli konkretisert i handlingsplaner for hvert år.

Fokusområder for perioden 2014-2016:

1. **Styrking av organisasjonen**
2. **Konferanser og medlemsmøter**
3. **Tydeliggjøre profil med målrettet kommunikasjon og markedsføring**
4. **Formidling og utvikling av fag og rammeverk**
5. **Gjøre IT Service Management som fag kjent i utdanningssektoren**

3.1 Styrking av organisasjonen

itSMF Norge arrangerer faglige konferanser og legger til rette for en rekke medlemstjenester. Organisasjonen har fem aktive lokalavdelinger som arrangerer faglige medlemsmøter. Alt arbeid er basert på dugnadsinnsats og velvillighet fra våre medlemsorganisasjoner. Vi ønsker at enda flere skal engasjere seg, og vi ønsker å ta godt vare på det nettverket vi har. For å ivareta dette vil itSMF Norge sette et ekstra fokus på å styrke organisasjonen.

Mål:

- 1) Identifisere og styrke ildsjeler
- 2) Forbedre samhandling lokallagene imellom, og mellom lokallag og styret
- 3) Fremme nordisk og internasjonalt samarbeid

Forslag til strategiske tiltak:

- Etablere felles malverk for konferanser og medlemsmøter (sjekklister for medlemsmøter)
- Etablere samhandlingsverktøy og dokumentarkiv for styret, lokallag og tillitsvalgte
- Arrangere virtuelle møter i tillegg til fysiske møter for økt erfaringsdeling mellom lokallag
- Identifisere nye ildsjeler og trekke dem aktivt med i itSMF Norge sitt arbeid lokalt, nasjonalt og internasjonalt
- Delegere mer ansvar, myndighet og oppgaver til ildsjeler for å styrke gjennomføringsevnen til organisasjonen
- Identifisere samarbeidsområder med de andre nordiske itSMF-organisasjonene og med itSMF på internasjonalt plan (f.eks. felles webtjenester, engelske websider på itsmf.no)

3.2 Konferanser og medlemsmøter

Våre konferanser, medlemsmøter og nettverksmøter må være av høy kvalitet på alle områder, for det er her vi møter våre medlemmer. Dette er arenaer for å fremme ulike IT Service Management-områder og bygge begeistring for fagfeltet. Det er også egnede arenaer for å motivere til økt innsats blant medlemmer, samt bygge nasjonale og internasjonale nettverk.

Mål:

- 1) Konferanser/medlemsmøter/nettverksmøter arrangert i regi av itSMF Norge skal være anerkjent for høy kvalitet både faglig og sosialt
- 2) Synliggjøre bredden av Service Management som fagfelt og skape begeistring rundt faget i markedet
- 3) Øke medlemsmassen, samt stimulere til økt engasjement blant våre medlemmer

Forslag til strategiske tiltak:

- Utarbeide en plan for hvordan man skal oppnå ytterligere kompetanseheving, erfaringsdeling og styrking av faglig nettverk mellom itSMF sine medlemmer
- Identifisere, støtte og igangsette aktiviteter, nasjonalt eller lokalt, som vil bidra til å øke kvalitet i ulike fora, spesielt aktiviteter som er litt annerledes eller «utenfor boksen»-innslag
- Skape en «rød tråd» på tvers av ulike fora, eksempelvis «Årets tema»



Det er her det skjer!

3.3 Tydeliggjøre profil med målrettet kommunikasjon og markedsføring

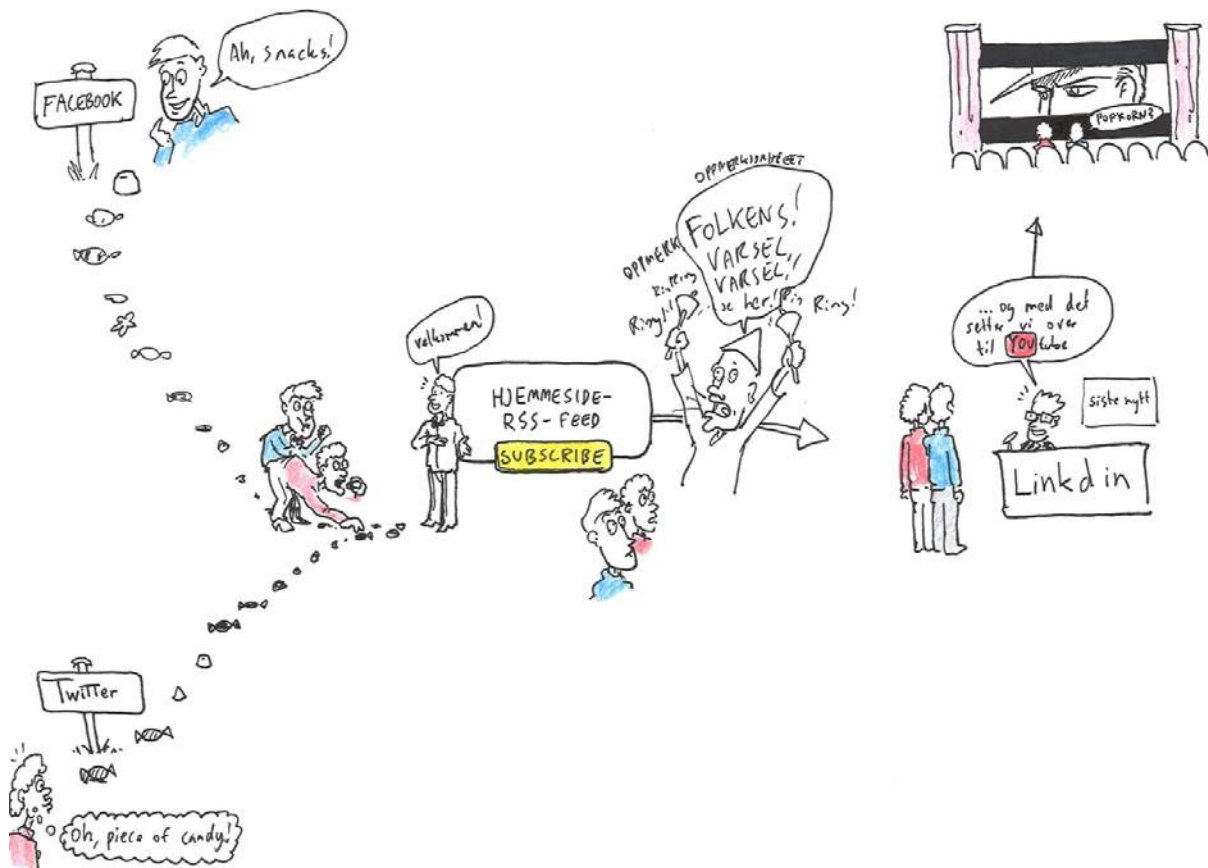
Ved å etablere en mer målrettet kommunikasjonsstrategi, vil itSMF Norge kunne bygge en tydeligere profil samt i større grad nå våre målgrupper. I tillegg er det viktig å bli mer bevisst i bruk av sosiale medier og ulike kommunikasjonskanaler.

Mål:

En tydelig og rendyrket profil gjennom bevisst bruk av ulike kommunikasjonskanaler.

Forslag til strategiske tiltak:

- Etablere en kommunikasjonsplan som beskriver hvilken målgruppe som nås med hva slags type budskap og språk, gjennom hvilke kanaler
 - Eks: «Ledere: gjennom artikler i rett media, budskap økonomi, gevinster...»
 - Eks: «Studenter: gjennom fag i læringsplan, om masteroppgaver eller konferansetilbud»
 - Eks: «IT-profesjonelle: medlemsmøter/konferanse, godt faglig budskap»
 - Eks: «IT-profesjonelle: nyhetsbrev, Facebook, Twitter, om arrangementer/fag»
 - Eks: «Ikke-medlemmer: Computerworld-annonser for medlemsmøter/konferanse»
- Delta som innledere eller foredragsholdere på relevante arrangementer
- Etablere bruksanvisning/god praksis for hvordan vi skal bruke sosiale medier
- Utarbeide en overordnet markedsføringsplan med målsetning om å synliggjøre bredden av Service Management, samt skape begeistring rundt organisasjonen



Prosesskartlegging: ønsket prosess for bruk av sosiale medier som kommunikasjonskanal!

3.4 Formidling og utvikling av fag og rammeverk

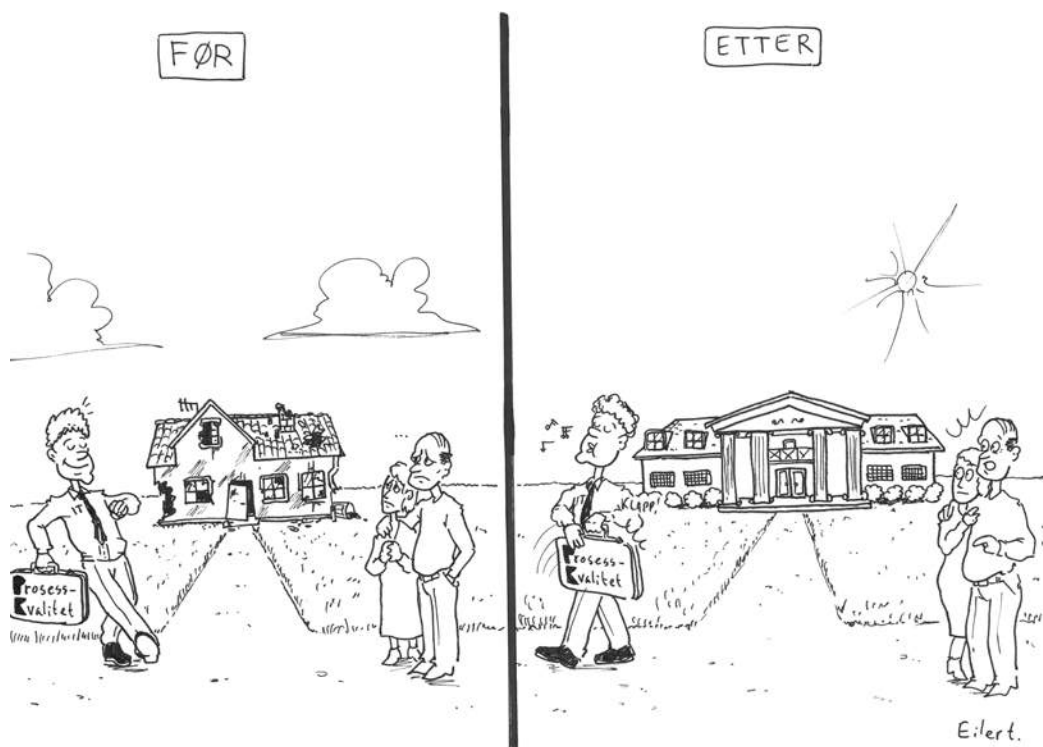
itSMF Norge vil arbeide for å gjøre fagområdet (IT) Service Management tilgjengelig for eksisterende og nye brukergrupper. Med fokus på å formidle «opplevd reell verdi» av fagområdet Service Management, ønsker vi å bidra til faglig utvikling for medlemsbedrifter og medlemmer. Både fagfeltet IT Service Management og rammeverk for «god praksis» er i stadig utvikling. itSMF Norge ønsker å bidra til den videre utvikling av fagområdet gjennom både nasjonalt og internasjonalt samarbeid.

Mål:

- 1) Arbeide for forenkling og tilgjengeliggjøring og formidling av ITIL-rammeverket
- 2) Å bidra internasjonalt til videreutvikling av fagfelt og rammeverk

Forslag til strategiske tiltak:

- Sikre at presentasjoner, fagartikler eller andre relevante publikasjoner er tilgjengelige og synlige for våre medlemmer.
- Utarbeide en aktivitetsliste som bidrar til å rette fokus mot følgende fagområder: gevinstrealisering, samspill mellom IT Service Management og forretningsprosesser, samt samspill mellom ITIL-rammeverket og andre rammeverk (Lean, Cobit, CMMI, TIPA, ...)
- Oversette pocketguider, publisere egne bøker/artikler med fokus på praktisk anvendbarhet
- Foreslå norske fagpersoner som bidragsyttere til videreutvikling av ITIL på internasjonalt nivå
- Etablere faglige nettverksgrupper for erfaringsdeling, fordypning og dokumentasjon av god praksis innen spesielle områder/sektorer (f.eks. White paper ITIL i helsesektoren)



Med fokus på å formidle «opplevd reell verdi» av fagområdet Service Management, ønsker vi å bidra til faglig utvikling for medlemsbedrifter og medlemmer.

3.5 Gjøre IT Service Management som fag kjent i utdanningssektoren

I mange virksomheter mangler de som arbeider med drift og forvaltning av IT-tjenester utdanning innen fagfeltet IT Service Management. Det er et tankekors at IT-utdanningen i Norge i svært liten grad dekker IT Service Management som fagfelt. Mange går ut av flere års IT-studier uten å vite hva som faktisk skal til for å forvalte og drifte IT-tjenester i virkeligheten. Samtidig er det dette de fleste IT-utdannede får bruk for når de kommer ut i arbeid. Vår fremtidsvisjon er at alle elever og studenter innen relevante utdanningsløp skal kjenne til ITSM/ITIL. itSMF Norge vil derfor definere dette som et fokusområde for perioden 2014-2016.

Mål:

Fremtidens IT-studenter skal kjenne bedre til ITIL og andre rammeverk og metoder for IT Service Management enn de som uteksamineres i dag.

Forslag til strategiske tiltak:

- ❑ Planlegge og gjennomføre en møtetrekk med programansvarlige og beslutningstakere ved utdanningsinstitusjoner for å inspirere til å inkludere ITSM undervisningen
- ❑ Utvikle en "standard"-forelesning om ITIL (som awareness for studenter/elever)
- ❑ Samle eksempler på eksisterende fagplaner for grunnkurs/fordypning for å gjøre det enklere å «selge» faget inn i skolen
- ❑ Lage en webside for studenter/faglærere med fagartikler, praksisplasser, bok-anbefalinger, nyttige lenker, samt gode forslag til ITSM-faglige masteroppgaver for studenter



Få av de IT-studenter som uteksamineres i Norge i dag tilbys studier innen drift og forvaltning av IT-tjenester eller generell opplæring i IT Service Management.

4 INTERNASJONALT ARBEID

Ved utførelse av disse strategiske fokusområdene er det viktig å være bevisst på at itSMF Norge er en del av en større internasjonal organisasjon. Det internasjonale arbeidet vil ha en sentral betydning uansett fokusområde og det er viktig å se disse i sammenheng. Internasjonalt arbeid er derfor ikke definert som et eget strategisk fokusområde, men en overordnet aktivitet som hele tiden må tas hensyn til.

itSMF International er en internasjonal organisasjon med et sentralstyre og selvdrevne Chapters på linje med itSMF Norge i mer en 50 land. Dette gir store muligheter i form av tilgang på ressurspersoner og fagekspertter fra alle land. I tillegg er det en erkjennelse at organisasjonsformen er en utfordring, og at det internasjonale styret har slitt med å finne sin form. itSMF Norge ser en stor verdi i det internasjonale samarbeidet og har definert følgende punkter som spesielt viktig for oss på dette området:

Hvordan internasjonalt samarbeid gir verdi for oss og våre medlemmer:

- ❑ Nærhet til ekspertise (workshops, 'peer reviews', kurs, foredrag, etc.)
- ❑ Faglige «motorer» for oss. Vi kan enklere fange opp nyttige ideer og verktøy
- ❑ Motivasjon og inspirasjon
- ❑ Tips og råd
- ❑ Gjenbruk fra andre lands konferanser
- ❑ Bøker og White papers
- ❑ Diskusjonsgrupper og nettverk i sosiale medier

Hvordan vi kan bidra i det internasjonale samarbeidet

- ❑ Ta lead i internasjonale arbeidsgrupper
- ❑ Delta i referansegrupper/høringsinstanser
- ❑ Erfaringsdeling fra vår konferanse (for eksempel hvordan begeistre?)
- ❑ Kjempe for ITIL-rammeverkets uavhengighet
- ❑ Bidra med infrastruktur; f.eks. være vertskap for internasjonale møter, web-tjenester, mm.
- ❑ Finansiære enkelte internasjonale tiltak som ellers ikke blir gjennomført
- ❑ Delta aktivt i internasjonal dialog og debatt

S BIDRAGSYTERE TIL DETTE DOKUMENT

Grunnlag for dette dokument ble lagt på strategisamling 29-30.8.2013. Takk til alle som har vært med på å utarbeide itSMF Norges strategi:

Fra itSMF-styret:

- Signe-Marie H. Bjerke, DNV (leder)
- Eilert Eilertsen, Steria
- Anne Kristine Næss, Coop Norge
- Stig Ellingsen, Prosesshuset
- Tore Johansen, NTNU
- Per Ulrik Arntsen, Høyskolen i Nesna
- Dagfinn Krog, Hemit
- Hege Beate Thommasen, Statens Innkrevingsentral
- Ernst Ole Solem, Asker kommune (QA)

Fra lokalavdelingene:

- Charlotte Julo, Sykehuspartner
- Turi Leret, Landmark Software & Services
- Tove Håbjørg, Trondheim kommune
- Ole-Vidar Christensen, Steria
- Øystein Tengren Hansen, Fronter
- Peter Landmark, Skatteetaten
- Michael Ahlman, Steria

Fra itSMF sekretariatet:

- Silje Endsjø, DND
- Ragnhild Neergaard, DND

Illustrasjoner:


Alle illustrasjoner i dette dokument er tegnet av: Espen Meling Sele, Zoaring.com

6 DOKUMENTKONTROLL

Historikk

Dato	Versjon	Beskrivelse	Signatur
D2.1D.2D13	D.1	Draft 1 - for høring og kvalitetskontroll	SMHB
27.1D.2D13	D.9	Draft 4 - endelig versjon før styrebeslutning. To runder med høringsinnspill innarbeidet.	EE
29.1D.2D13	D.91	Etter gjennomgang på ITIL dagen i Trondheim	EE
01.12.2D13	D.92	Små justeringer	SMBH/EE
D5.12.2D13	D.93	For godkjenning med siste justering	SMB

Status

Dokumentnavn:	Strategi- og fokusområder for itSMF Norge_2014-2D16_1.D.doc
Versjon:	1.D
Dokumentansvarlig:	Eilert Eilertsen
Dokumenteier:	Signe-Marie Hernes Bjerke
Status:	Godkjent
Dato godkjent:	S.12.2013
Signatur styreleder:	

itSMF Norge

itSMF Norge er en del av IT Service Management Forum (itSMF). itSMF er en internasjonalt anerkjent, frittstående organisasjon som driver med IT Service Management. Den er en not-for-profit organisasjon, med itSMF Chapters i over 50 land, som eies og styres av sine medlemmer.

itSMFs målsetning er å videreutvikle og fremme fagområdet IT Service Management. I tillegg har vi som målsetning å oppmuntre til økt kompetanse og profesjonalisme i IT-bransjen gjennom sertifiseringer og medlemskap. Gjennom konferanser og medlemsmøter deles kunnskap om god praksis innen ITIL rammeverket og mange andre supplerende metoder og rammeverk innen fagområdet IT Service Management.

Besøk oss på: www.itsmf.no