

## Formandsberetning

**Dato: 9. oktober 2007**

Bestyrelsesarbejde .....	2
itSMF International.....	2
Nordisk itSMF samarbejde.....	2
Bogshop.....	3
Markedsføring.....	3
Hjemmeside.....	3
Konferencer .....	3
Gå hjem møder.....	4
Forenings administrator .....	4
ItSMF Erfa-grupper .....	4
ITIL version 3 publicering.....	5
International Publication Executive Sub Committee (IPESC) .....	5
Tak for indsatsen .....	6

## **Bestyrelsesarbejde**

For itSMF Danmarks bestyrelse har 2007 været et travlt år. Året der er gået har budt på mange spændende tilbud for foreningens medlemmer, og ikke mindst givet foreningens forskellige udvalg meget at se til.

Kort tid efter bestyrelsen blev etableret, afholdt bestyrelsen en strategiworkshop for at etablere forrentningsplanen for 2007- 2008. En række initiativer blev besluttet ifbm. Workshopen, og disse er gennem året blevet implementeret. På strategiworkshopen, definerede bestyrelsen mål, vision og værdier for foreningen, og disse er nu publiceret på itSMF website.

Som input til strategiworkshopen gennemførte bestyrelsen en medlemsundersøgelse, hvor mange medlemmer deltog og gav mange gode input til videreudvikling af foreningen.

Arbejdet i bestyrelsen foregår i meget uformelle rammer, og der er i praksis ikke forskel på at være bestyrelsesmedlem og suppleant, idet beslutninger vedtages i konsensus. Alle deltager på lige fod i bestyrelsesarbejdet, og både bestyrelsesmedlemmer og suppleanter deltager i bestyrelsesmøder. Bestyrelsen har besluttet at invitere udvalgsformænd med til bestyrelsesmøderne efter behov, for at kunne drøfte konkrete opgaver og projekter.

Foreningen tæller nu 906 medlemmer fordelt på 179 virksomheder. Dvs. en stigning på ca. 200 medlemmer det sidste år.

## **itSMF International**

Den internationale organisation tæller nu 41 medlemslande, og flere har ansøgt om at blive godkendt.

ItSMF International har igennem året igangsat initiativer der skal sikre, at vi som global forening udnytter viden og erfaring på tværs af chapters optimalt, samt sikre at itSMFI giver den støtte som de lokale chapters har brug for.

Dette arbejde er igangsat på flere områder, men er ikke afsluttet endnu.

## **Nordisk itSMF samarbejde**

Det Nordiske samarbejde mellem bestyrelserne har ligget lidt stille i 2007.

Der har derimod været et tæt samarbejde ifbm. planlægningen og gennemførelsen af ITIL V.3 lanceringen, hvor der var nedsat en fælles Nordisk Konference komite. Det Nordiske samarbejde ifbm. ITIL V.3 lanceringen var meget positivt, og vi arbejder på at udnytte de gode relationer ifht. Gennemførelse af lignende arrangementer.

Derudover samarbejder foreningen tæt med itSMF Sverige ifbm. konferenceplanlægningen.

---

## Bogshop

Salg af it-Service Management bøger, har bidraget positivt til foreningens omsætning og indtjening. Særligt har interessen for ITIL V.3 forøget salget væsentligt.

Derudover har der også været meget stor interesse for den danske oversættelse af Pocket guide til ITIL V.2, som bla. bruges ifbm. Foundation kurser.

## Markedsføring

Bestyrelsen har arbejdet på markedsføring af foreningen, ligesom vi har forbedret den interne kommunikation.

Der har været fokus på markedsføring af foreningen indenfor den offentlige sektor, for at skabe større kendskab til foreningen, og de ydelser som foreningen kan tilbyde.

Der er udnævnt en formand for markedsføringsudvalget, Mette Nielsen, Carlsberg IT, der støtter op om markedsføringsarbejdet, og har tæt kobling til bestyrelsens markedsførings ansvarlige.

## Hjemmeside

Baseret på tilbagemeldingerne fra brugeranalysen og erfa-grupperne er der gennemført en del ændringer til hjemmesiden. Der er kommet en kalender funktion, strukturen er lavet lidt om og der er generelt ryddet op, og gjort en del for, at få hjemme siden, til at virke bedre og være mere indbydende.

Arbejdet med at fin pudse, og foretage små ændringer vil fortsætte – den næste store ting vil blive, at vi lægger et tilmeldingsmodul på siden, hvorigennem alle tilmeldinger vil foregå til konferencer, gå hjem møder og erfa-gruppemøder.

## Konferencer

Foreningens mest synlige aktivitet er stadig de to årlige konferencer henholdsvis i foråret og efteråret.

Foreningen har løbende videreudviklet konferencerne med nye tilbud, så som Breakfast clubs, Clinics samt en genoplivning af "Spørg panelet" debat.

Der er udnævnt en formand for konference udvalget, Michael Imhoff, IBM, der har tæt kobling til foreningens konference koordinator, og bestyrelsens repræsentant i konference udvalget.

Sponsorpakkerne er videreudviklet for derigennem at styrke samarbejdet med leverandørerne.

- Vi har udviklet forskellige typer sponsorpakker, til konferencer og til web.

Forårskonferencen blev afholdt d. 19. april med over 115 deltagere, og tilbagemeldingen var meget tilfredsstillende.

Bestyrelsen er meget glad for den store interesse, der har været for vores konferencer, både fra leverandører og kunder, som den stigende deltagelse over de sidste års konferencer også beretter om.

Bestyrelsen vil også godt takke konferenceudvalget, som står for planlægning og gennemførelse.

Arbejdet omkring forberedelse og gennemførelse af konferencerne er også blevet større. Derfor har bestyrelsen besluttet, fortsat at involvere foreningens administrator i større omfang i forbindelse med planlægning af konferencerne.

Konferenceudvalget består af:

Formand – Michael Imhoff, IBM

Medlem – Lars Kristian Larsen, HP

Medlem – Frands Wolff, Øberg og partners

Medlem – John Walhoff, Scillani

## **Gå hjem møder**

Bestyrelsen har på baggrund af Medlemsundersøgelsen besluttet, at give medlemmerne et nyt tilbud som en mellemting mellem erfa-møder og de halvårige konferencer.

Det første "Gå hjem" møde blev afholdt d.3 september ved forsvaret og omhandlede ITIL og LEAN. Der var stor interesse for emnet, og tilbagemeldingen var at "Gå hjem" møder er et godt supplement til erfa-grupperne og konferencerne.

## **Forenings administrator**

Foreningens bestyrelse har løbende videreudviklet samarbejdet med foreningens administrator, herunder videreudvikling af administrationshåndbogen og statusrapportering på de områder administrationen støtter foreningen.

## **ItSMF Erfa-grupper**

Udover vores konferencer er foreningens Erfa-grupper stedet, hvor medlemmerne mødes og udveksler erfaringer og synspunkter. Grupperne har i årets løb afholdt talrige møder rundt om i Danmark. Hver gruppe afholder omkring 4 møder årligt

Der er udnævnt en formand for Erfa-grupperne, Rikke Vogelsang fra Syscom, som står for at planlægge og afholde møderne, og som skal støtte op omkring koordinering og erfaringsudveksling på tværs af grupperne.

Der har været afholdt møder i følgende Erfa-grupperne, som pt tæller følgende

ITIL og organisering ved Nina Berthou, IBM

ITIL og forandringsledelse ved Per Thønnings, KMD

ITIL og Værktøjer ved Teddy Hansen, Post Danmark

ITIL og PRINCE2 ved Kim Holm, Forsvaret

Change, Release og Configuration ved Arne Mark Jørgensen, Mark Ventures

ITIL og COBIT ved Niels Dam, GN Store Nord

Baseret på input fra medlemmerne vil nye grupper bliver startet efter behov. I øjeblikket er vi i gang med at vurdere, om nogen af grupperne skal ændre deres fokus til at være mere proces orienteret, og dermed være mere rettet mod en enkelt disciplin.

## **ITIL version 3 publicering**

I slutningen af maj blev ITIL V.3 bøgerne frigivet og publiceret.

Foreningen var så heldig, at vi fik tilbudt at være vært for den officielle lancering af ITIL V.3. her i Norden. D.7 juni lagde Moltkes Palæ lokaler til det globale ITIL V.3 roadshow, hvor medlemmer primært fra de skandinaviske itSMF chapters deltog.

## **International Publication Executive Sub Committee (IPESC)**

itSMF International Publication Executive Sub Committee (IPESC) er en komite under itSMF International, der har til ansvar at godkende al den internationale litteratur, der bærer itSMF's logo for at sikre, at litteraturen afspejler best practice inden for IT Service Management, og er konsistent med den øvrige litteratur på området. Endvidere godkender IPESC fra og med version 3 af ITIL, også TSO's ITIL udgivelser. Fra Danmark deltager Christian F. Nissen fra Itelligence og Thomas Falk Mogensen fra KMD som substitut.

IPESC har sin egen hjemmeside (<http://www.itsmf.org/publications>), hvor det blandt andet er muligt at følge med i, hvilke bøger, itSMF har godkendt og hvilke bøger, der er undervejs.

I det forløbne år, har den primære opgave for IPESC været at godkende de nye ITIL V3 bøger, der opnåede godkendelse gennem en omfattende endorsement proces i foråret. Endvidere har IPESC i det forløbne år godkendt bøgerne "Frameworks for IT Management", og "Six Sigma for IT Management".

Herudover har IPESC blandt andet til opgave at koordinere udgivelsen af litteratur om IT Service Management, for at undgå redundante udgivelser, og for at inspirere de enkelte afdelinger, til at udgive ny litteratur og til at bidrage til oversættelser af itSMF litteratur til lokale sprog. Blandt andet ved at udvikle og vedligeholde lister over begreber og deres oversættelser.

I foråret udkom oversættelsen af "Foundations of IT Service Management based on ITIL", der på dansk har fået titlen "Grundlaget for IT Service Management baseret på ITIL". Oversættelsen blev ledet af Ole Westergaard fra Westergaard CSM, og siden godkendt af de danske IPESC repræsentanter.

Som led i lanceringen af ITIL V3 blev Michael Imhoff fra IBM og Steen Knudsen fra Westergaard CSM bedt om, at lede et omfattende arbejde med at opdatere den danske oversættelse til det nye Glossary fra OGC. I modsætning til tidligere, har vi valgt ikke kun at oversætte selve termerne, men også beskrivelserne. Oversættelsen af ITIL V3 Glossary har i efteråret været igennem to review runder, der samlet førte til mere end 1.000 kommentarer. Kommentarerne er konsolideret, og de danske IPESC repræsentanter har godkendt det danske ITIL V3 Glossary, der således fremover kan anvendes ved oversættelse af både uddannelsesmateriale, eksamener og ITIL bøger.

## **Tak for indsatsen**

På bestyrelsens vegne, vil jeg benytte lejligheden til at takke de medlemmer, der har bidraget til foreningens aktiviteter i det forløbne år.

Efter 3 år som aktivt medlem af bestyrelsen har jeg valgt, ikke at genopstille til bestyrelsen, og vil derfor afslutningsvis sige tak til foreningens medlemmer, og ønsker foreningen alt mulig held og lykke fremover.

Tak

På bestyrelsens vegne

Ib Guldager  
Formand  
itSMF Danmark