

itSMF Danmark – Formandens beretning ved generalforsamlingen 2009.

Året i år har, og er, fortsat præget af den såkaldte "finanskrise", hvilket har sat sig spor i både aktivitetsniveauet, økonomien og ikke mindst i medlemmernes muligheder for at deltage i bestyrelses og udvalgsarbejdet. I bestyrelsen og udvalgene har vi bl.a. mærket dette ved at flere ellers aktive medlemmer, i større eller mindre omfang har måttet lægge ressourcerne i deres normale arbejde, hvilket naturligvis er meget forståeligt og rimeligt, men selvfølgelig har haft nogen effekt på aktivitetsniveauet og prioriteringen i foreningen. Blandt andet har ERFA grupperne ikke haft det fornødne fokus i perioden, hvilket vi håber at kunne råde bod på fremadrettet.

Ser vi på medlemsudviklingen, så har den faktisk været positiv i perioden – ikke så meget, men trods alt positiv, hvilket man kunne have frygtet, ikke havde været tilfældet, efter det som vore medlemmer og deres kunder med flere, har været igennem allerede nu. Hvordan udviklingen bliver fremadrettet står hen i det uvisse, men det er faktisk ikke så vigtigt endda. Det der er vigtigt, er at de medlemmer vi har, faktisk bruger foreningen og de produkter som vi stiller til rådighed.

Vi har i perioden – og det er i høj grad gennem Konellas indsats – ryddet kraftigt op i medlemslisten, med særligt fokus på at sikre, at det nu var de rigtige kontaktpersoner, som var registreret. Det har sikkert kostet et medlem eller to, men jeg vil hellere have et aktivt medlem, end et medlem der hverken bidrager til, eller drager nytte af, foreningens kompetencer og muligheder. Jeg vil i den forbindelse bede jer om at huske, at i er foreningens ambassadører i jeres virksomheder, og at i dermed er med til at sikre, at foreningens tilbud og informationer når ud til de rigtige mennesker hos jer.

Det var de mere generelle bemærkninger. Hvis vi graver lidt dybere i de enkelte områder, så vil jeg indledningsvis nævne bogudvalget og certificeringsudvalgets arbejde, hvor Michael Imhoff og Steen Knudsen, støttet af mange gode kræfter, har arbejdet på at udvikle disse områder.

Bogudvalget har, hen over det sidste trekvarte år, haft travlt med oversættelsen af ITIL V3 "Foundation Handbook" til dansk. Dette arbejde nærmer sig nu sin afslutning med forventet udgivelse ultimo oktober, hvilket vi er mange der ser hen til med interesse. Derudover har bogudvalget arbejdet med at rydde op på "hylderne" i bogshoppen, samt at få etableret en proces for at vedligeholde udvalget i denne, herunder at kunne håndtere input fra alle itSMF's medlemmer vedrørende udvalg og behov på hensigtsmæssig vis.

Certificeringsudvalget har i perioden haft fokus på dels at promovere ITIL V3 uddannelsesforløbet, dels på lokalt plan at etablere kontakt til den danske undervisningssektor, bl.a. ITU. Et arbejde der fortsat pågår.

Begge udvalg støtter op om den danske deltagelse i itSMF Internationals underudvalg IPESC og IQC. Arbejdet i disse og andre fora er naturligvis betinget af, at der er nogle personer, der har mulighed for og vilje til at stille deres kompetencer til rådighed, men der er ingen tvivl om, at medlemmernes indsats har affødt en hel del respekt blandt repræsentanterne fra de øvrige lande, og har været en god måde at synliggøre itSMF Danmark og vore medlemmer. Der er heller ingen tvivl om, at der også fremadrettet vil være mulighed for at involvere sig i regi af itSMF International, og vi vil da også når lejlighed byder sig, "polle" vore medlemmer, for at finde potentielle interesserede.

Vi har haft, og har fortsat, et ønske om at synliggøre foreningen og dens virke, samtidigt med at vi jo alle gerne vil have, at vi fremstår som en professionel og tidssvarende forening overfor vore medlemmer og verden udenom. Et vigtigt element i dette har været at få etableret den lovede nye

webportal, som – ud over at være mere fleksibel og billigere at administrere – også har givet foreningen en mere tidsvarende løsning – med et flot design, en højere grad af brugervenlighed, nye "self-service" faciliteter, en bedre struktur, samt forbedringer indenfor understøttelsen af bogshoppen, erfagrupperne osv. En yderligere afledt gevinst ved denne omlægning, var at vi som led i dette skiftede til et bedre økonomisystem, som fremadrettet vil give os markant bedre muligheder for at planlægge, overvåge og generelt styre foreningens økonomi.

Hen over sommeren blev de sidste områder i løsningen pudset af og vi er nu overgået til en ny fase: skabelse af løbende aktivitet på sitet. I den kommende periode vil vi derfor igangsætte tiltag for at få www.itsmf.dk til at være stedet hvor man søger information om Service Management og hvor man udveksler erfaring og skaber kontakt til andre rundt om i landet. Her har vi naturligvis løbende behov for jeres input både hvad angår indhold og funktionalitet.

Muligvis fordi det ikke var et projekt som jeg var involveret i, så lykkedes det faktisk at implementere den nye portal indenfor budgetrammen, og i tide til at løsningen kunne præsenteres ved forårskonferencen, hvilket jeg ser som en succes. Jeg kan da også forstå, at vi har modtaget en hel del positive tilbagemeldinger fra vore medlemmer, så jeg anser at vi er på rette vej.

Ud over at marketingudvalget har været stærkt involveret i dette arbejde, og med en række andre kreative tiltag og tanker indenfor udvalgets fagområde, så har udvalget også stået i spidsen for vore forsøg på at synliggøre foreningen gennem deltagelse på andre nationale konferencer – f.eks. IT Arkitekturkonferencen. Resultaterne har været lidt blandede, og vi vil evaluere på om det fortsat skal være et fokusområde for os, eller om de sparsomme ressourcer kan anvendes bedre andetsteds. Udvalget har igennem hele perioden ageret kreativt og effektivt i forsøget på at markedsføre foreningen – en proces der langt hen ad vejen har været drevet af Mette Nielsen, som i længere tid har båret førertrøjen i udvalget – en trøje der nu er overdraget i Casper Andersens kvalificerede hænder.

På nogle punkter virker det engang imellem som om, at konferenceudvalget og marketingudvalget kæmper om at være de mest fremadskuende og eksperimenterende, idet vi på konferenceområdet konstant ser nye spændende initiativer, og nye måder at sammensætte og gennemføre konferencer på. Vores tilstedeværelse her i Kolding er et tydeligt eksempel på dette, og jeg føler personligt, at vi som forening hele tiden udvikler os positivt også på dette område. Dette meget aktive udvalg, som er en af grundpillerne i vores forenings arbejde, og som jeg ofte ynder at sammenligne med en meget effektiv produktionsvirksomhed, styres med fast men kærlig hånd fortsat af Lars-Kristian Larsen, støttet af en række gode ressourcer.

Alt vores arbejde er dog ikke kun rettet mod standardprodukterne og markedsføringen af disse. Blandt andet har vi i perioden siden sidste Generalforsamling forsøgt at se på mulighederne for et mere struktureret – men ikke nødvendigvis formelt – samarbejde med andre interesseorganisationer, hvis fagområder har haft væsentlige berøringsflader med vores, og hvor vi har set muligheder for, at vi kunne hjælpe hinanden, skabe yderligere medlemsfordele, eller sprede viden om itSMF til andre målgrupper. Resultaterne og interessen har været noget svingende, men det er et område som fortsat vil have vores fokus, fordi der er et potentiale for at synliggøre foreningen og på sigt som forening vil kunne opnå større indflydelse på udviklingen og implementeringen af service management i Danmark.

Jeg vil ikke gå nærmere ind på andre fremadrettede, konkrete initiativer, men i stedet sige lidt om hvordan jeg også i fremtiden ser itSMF Danmark.

Jeg ser itSMF Danmark som foreningen af alle med interesse for Service Management, som stedet hvor de interesserede går hen for at finde hjælp og viden, og som en forening der har indflydelse

og synlighed nok til at kunne præge udviklingen på området herhjemme, herunder blandt andet på det politiske felt, hvor der i min optik er et betydeligt potentiale.

Jeg ser også itSMF Danmark som en forening, der hele tiden fornyer sig, både hvad angår den måde foreningen virker og hvad angår evnen til i fællesskab at kunne fokusere på de områder og services, som interesserer og gavner foreningens medlemmer mest. Vi vil fortsat "produktudvikle" og søge jeres hjælp til at fokusere på de rigtige ting.

Vi vil også fortsat være en "non profit" organisation, hvor der ikke etableres sådanne kommercielle bindinger, at foreningens objektivitet kan drages i tvivl, og hvor man som medlem kan være tryk ved at henvende sig, for at få et reelt svar, der ikke er belastet af kommercielle interesser. Det er klart, at denne holdning til tider begrænser vore handlemuligheder, vort økonomiske råderum, samt vores muligheder for at tilgodese en række af vore leverandørmedlemmers ønsker om at kunne få en tættere dialog med kundesiden i regi af foreningen. Men sådan er det bare, og sådan vil det fortsat være.

Vi vil også fortsat være en forening, der baserer vore aktiviteter på et solidt økonomisk fundament, men som samtidigt ikke er bange for at tage chancer når lejligheden byder sig.

Lad min afsluttende bemærkning være, at takke mine kolleger i bestyrelsen, udvalg, ERFA grupper og ikke mindst jer som medlemmer, for at i, i fællesskab, har gjort foreningen til det den er i dag; en fagligt anset forening med professionelle produkter, baseret på en base af interesserede og højt kvalificerede medlemmer, og med en endnu mere spændende fremtid foran sig.

Tak for jeres indsats og tak for jeres tålmodighed.

Niels H. Sejer Petersen
Formand
itSMF Danmark