

Formandens beretning 2011

Kære medlemmer.

Ligesom sidste år, har vi søgt at være ekstra omkostningsbevidste, da vi jo har et ansvar for at få mest muligt ud af de midler vi er blevet betroede. Omvendt er det også sådan, at vi ikke kan lade foreningens fortsatte udvikling gå i stå, da det jo er foreningens berettigelse at skabe værdi for medlemmerne. Så vi har naturligvis arbejdet videre for at tune allerede eksisterende services, og få etableret nogle nye til gavn for foreningen, indenfor de rammer, der har været til rådighed.

Som i forhåbentligt har oplevet, er nyhedsbrevet efterhånden blevet en fast del af foreningens informationsformidling, og takket være et aktivt redaktionsudvalg, med meget dedikerede frivillige ressourcer, støttet af vor journalist Flemming Kjærdsdam, får vi faktisk produceret og udsendt et, i mine øjne, rigtigt godt produkt til aftalt tid og kvalitet. Redaktionsudvalget hører dog meget gerne fra jer, hvis i har ideer til artikler o.s.v., eller i har opsnuget noget viden, som kunne være til gavn for hele medlemsskaren.

Der hvor vi har udfordringen, er når vi snakker nyhedsbrevets modtagere – og faktisk alle modtagere af information fra foreningen. Rammer vi de rigtige, og videreformidler de informationen i deres bagland? Her kan hverken bestyrelse eller udvalg drive processen alene, da vi er afhængige af, at jeres kontaktoplysninger er korrekte, og af at i selv tager initiativ til at sprede informationen videre i jeres bagland. Det er jer, som medlemmer, der har ansvaret for at få noget ud af jeres medlemskab og bidrage til at budskabet når så langt ud som muligt.

For at lette denne kommunikationsproces, og for at understøtte den networking, som jo er så central for at få værdi af at være en del af fællesskabet, har vi for nylig introduceret en samlet oversigt over det vi kalder itSMF Ambassadører. Det skal forstås således at de medlemsvirksomheder, der har ønsket det, har udpeget en kontaktperson, som skal være ambassadør for itSMF i egen virksomhed, i relation til itSMF og ikke mindst i relation til den tværgående dialog mellem medlemmerne. Det skal naturligvis siges, at det er frivilligt om man vil med på listen eller ej, men vi kan kun opfordre til at man kommer med, da både forening og den enkelte har gavn deraf.

Oversigten over ambassadørerne er at finde på foreningens hjemmeside, sammen med mange andre nyttige informationer. Netop hjemmesiden, og nyttiggørelsen af denne, har også været et fokusområde for os i perioden, godt drevet af marketingudvalget, som har taget lead på at gøre hjemmesiden mere indbydende, spændende og dynamisk for brugerne af den - et arbejde der stadig pågår, og som nok først bliver rigtigt tydeligt i løbet af det kommende år. Lige om hjørnet ligger f.eks. en opgradering af webløsningen, således at vi både får adgang til noget funktionalitet, som vi har efterspurgt, men som også medfører betydeligt lavere vedligeholdelsesomkostninger fremadrettet.

Det er ikke nogen hemmelighed, at foreningen har nydt godt af den store indsats som Konella, her især personificeret ved Ann Stubseid, har ydet igennem årene. Ann kan ikke dække alle områder, så vi har fået en ny kompetence på banen som skal fokusere på medlemssystem/web og støtte på konferenceområdet, mens Ann fokuserer endnu mere

på den direkte service overfor medlemmerne – en service hvor hendes solide kendskab til foreningen og dens medlemmer kommer til sin fulde ret.

På konferenceområdet har vi taget konsekvensen af et faldende deltagerantal på vore konferencer – en trend jeg desværre tror man ser overalt – samt det betydelige træk på de frivillige ressourcer i konferenceudvalget, som det at planlægge og afholde konferencer medfører. Samtidigt har den meget positive udvikling på ERFA området i perioden – en udvikling der især skyldes Jørgen Eriksens indsats - betydet at ERFA møderne på nogle punkter er blevet en konkurrent til konferencerne, hvilket både er godt og skidt, alt efter hvordan man ser på det. Fra 2012 afholdes der derfor kun en årlig konference i form af en to dages konference, efter det nuværende gratisprincip. Konferencen rykkes frem i forhold til tidligere, så den nu ligger i september måned. Vi håber på den måde, at skabe bedre rammer for konferenceudvalgets arbejde, samtidigt med, at medlemmerne ikke længere skal vælge mellem enten forårs- eller efterårskonferencen.

Når vi nu taler om succesområdet ERFA, så er det også sådan, at hvis vi skal fastholde det høje aktivitetsniveau, så skal i kære medlemmer mere på banen. Ikke sådan at forstå, at hvis man har et emne og måske en indlægsholder, så står man for hele arrangementet – det er der hvor vi træder til – men det er jer, der fremover skal mere på banen med ideer og indlæg. Selvom vi i bestyrelsen kender mange der kan holde indlæg – og Jørgen kender rigtig mange – så løber vi tør for emner og personer der kan stå for et møde på et eller andet tidspunkt. Med den store interesse der har været for at deltage i møderne, så kan jeg ikke forestille mig andet, end at det er en service, som i alle ønsker skal fortsætte, og at i derfor bakker op om processen der hvor i kan.

Et af de nyeste medlemstilbud er priSM¹, som blev rullet ud i EMEA i starten af året. I Danmark mærkede vi det på vores egen krop i forbindelse med forårskonferencen, hvor der var priSM præsentation, priSM stand med konkurrence og hvor der kunne tjenes priSM CPD point. Der er nu 13 medlemmer af itSMF Danmark, som er priSM credential holders og flere er ved at skrive ansøgninger eller deres ansøgninger er under behandling. Et udmærket resultat, men med et håb om at endnu flere melder sig til, specielt nu hvor endnu en værdiskabende aktivitet af priSM er ved at blive rullet ud over Europa. Der er her tale om mentoring ordningen, som der vil komme mere information om i et kommende nyhedsbrev.

På standardiseringsområdet har vi skåret ind til benet og fokuserer på 2 standarder nemlig ITSM standarden ISO/IEC 20000 og SW Asset Management (SAM) standarden ISO/IEC 19770. Niels Dam og Jan Øberg er vores primære repræsentanter på hver sin standard. I år har vi deltaget i ISO standardiseringsmøde i Paris i foråret og i Mumbai i denne uge.

På publikationsområdet fik vi i år en mindre opdatering af ITIL, nu kendt som ITIL 2011, som i hørte om tidligere på dagen idag. En lille håndfuld af itSMF Danmarks medlemmer medvirkede her i reviewprocessen. En konsekvens af denne opdatering er, at vores danske udgave af ITIL Foundation Håndbogen også skal opdateres, hvilket formentlig vil ske i starten af 2012. Vi afventer dog en opdatering af den engelske udgave før vi går i gang.

¹ Professional Recognition for IT Service Management.

Ud over ITIL har itSMF International udgivet en række titler med flere på vej. De vil alle være at finde i vores bogshop, med emner spændende fra bl.a. "Green Service Management", "Service Management for Executives" og valg af service management værktøjer.

Afslutningsvis vil jeg benytte lejligheden til at takke alle de frivillige – uanset om man har bestridt en officiel post eller ej – for deres indsats i perioden for at skabe værdi for alle medlemmer i foreningen, og for at have medvirket til at foreningen er blevet en stadigt stærkere og mere synlig spiller herhjemme på Service Management området.