



THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK


itSMF Danmark 2013 generalforsamling

IT SERVICE MANAGEMENT 2013
- HURTIGERE, HØJERE, STÆRKERE
 25. og 26. september på Hotel Scandic i Sydhavnen



Onsdag 25. september kl. 10:15 – 11:15

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Agenda

1. **Valg af dirigent (bestyrelsen foreslår Claus Røhrman).**
2. **Valg af referent (bestyrelsen foreslår Dorte Täby).**
3. **Aflevering af formandens beretning.**
4. Godkendelse af formandens beretning.
5. Aflevering af regnskab og budget.
6. Godkendelse af regnskab og budget.
7. Valg til bestyrelsen.
8. Valg af suppleanter.
9. Valg af revisorer.
10. Indkomne forslag.
11. Eventuelt.

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

itSMF Danmark 2013 generalforsamling

Formandens beretning



IT SERVICE MANAGEMENT 2013
- HURTIGERE, HØJERE, STÆRKERE
25. og 26. september på Hotel Scandic i sydhavnen

Michael Imhoff Nielsen
michael.imhoff@itsmf.dk

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

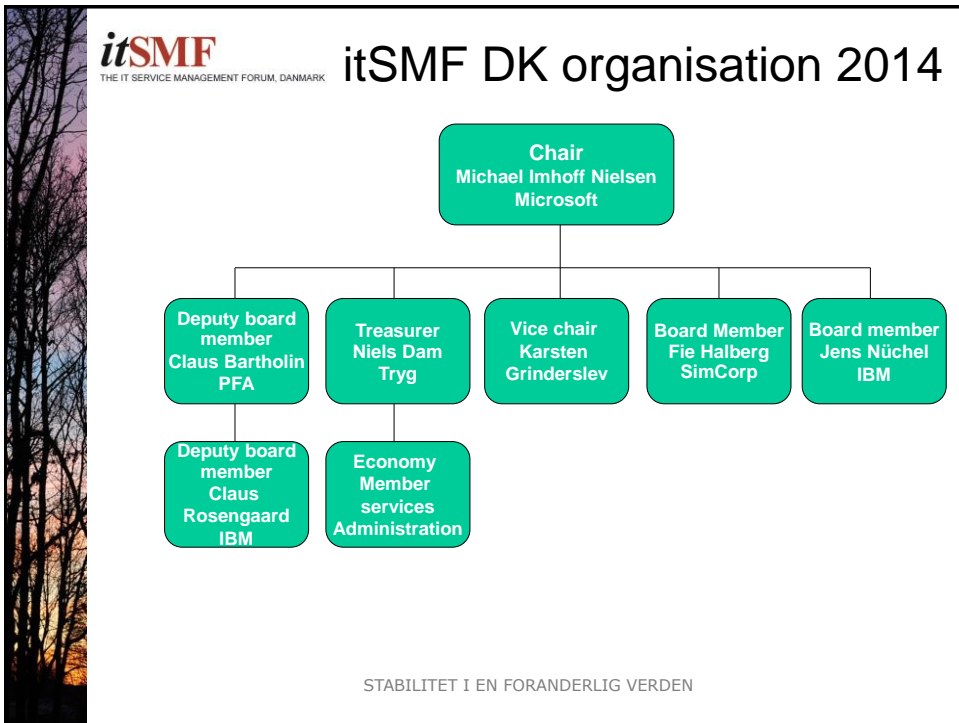
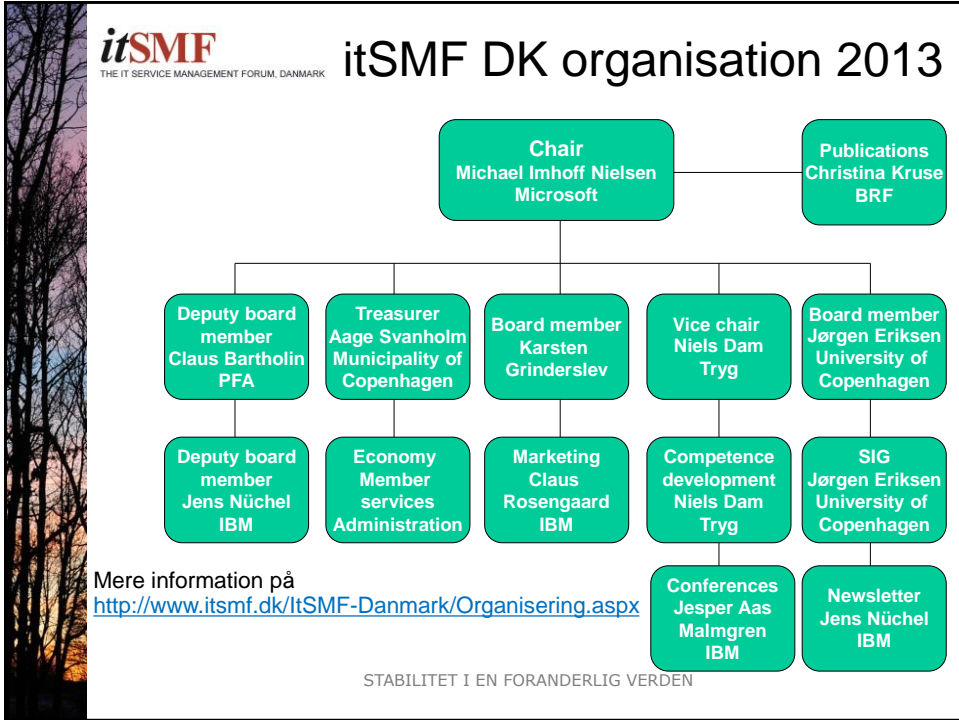


THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Agenda

- itSMF Danmark organisation
- itSMF Danmark vision og mission
- Aktiviteter siden sidste generalforsamling
- Vores mål frem mod næste generalforsamling
- itSMF Danmark medlemsfordele
- Vores udfordringer
- Vores plads i den internationale verden

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN





itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

IT Service Management Forum Vision

itSMF Danmark er den førende interesseorganisation indenfor IT Service Management i Danmark.

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN




itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

itSMF Danmark Mission

- itSMF Danmarks overordnede formål er at udbrede kendskabet til IT Service Management best practices og standarder
- itSMF Danmark har til formål at fremme optimeringen af it-understøttelsen og omstillingsevnen i organisationer

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN




THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Aktiviteter siden sidste generalforsamling


- 2013 blev året hvor vi forsøgte at tage egen medicin i form af konkrete mål for bestyrelse og udvalg
- Nogle er nået, andre ikke
- Der er sat navn på koordinatorrollen, Dorte Täby deltager efterhånden i de fleste udvalgs- og bestyrelsesmøder og samler op på tværgående aktiviteter
- Der er afholdt 12 bestyrelsesmøder siden sidste generalforsamling
- Bestyrelsen deltager derudover i de udvalg de er sponsorer for
- Og så har vi alle haft fokus på vores 10 års jubilæum

bestyrelsesmedlem




Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem




Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem




Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem




Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem




Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem




Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Marketingudvalg

- Udvalget skulle 2013 primært fokusere på at fastholde eksisterende og tiltrække nye sponsorer og sikre en samlet sponsorindtægt på 200.000
- Materiale udviklet til dette formål
- Kontakt taget til en lang række potentielle sponsorer og adskillige møder afholdt
- 5 sponsorer og 2 mere på vej

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

bestyrelsesmedlem



Peter Madsen, Vicepresident A/S
email: peter.madsen@it-smf.dk

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Sponsorer



MERE VIDEN GØR MERE UDVIKLET




Consulting • Solutions • Expertise





itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Formand for bestyrelseskomiteen, 2011


Niels Dam, 2011
email: niels.dam@it-smf.dk

Kompetenceudviklingsudvalg

Medlemmer, priSM governance & gildt


Ulla Foch-Jensen, 2011
email: ulla.foch-jensen@it-smf.dk

UD, priSM audit & global board


Michael Inghart, Mørkesholt A/S
email: michael.inghart@it-smf.dk

Overbliksholder, priSM medlemmer


Ulla Foch-Jensen, CFI People
email: ulla.foch-jensen@it-smf.dk

ITSM ekspert


Anders Lindskov, Tjornhede
email: andres.lindskov@it-smf.dk

Bestyrelse, ISO/IEC 19770


Jan Ulrich, Energy Partners
email: jan.ulrich@it-smf.dk

Bestyrelse


Lars Jørgen Mortensen, Zoske Consult
email: lars.zoske.mortensen@it-smf.dk


- 2013 har primært haft fokus på at deltage i standardiseringsarbejde
- Jan Øberg og Niels Dam har deltaget 2 gange årligt i ISO/IEC møder på henholdsvis ISO/IEC 19770 (SAM) og ISO/IEC 20000 (ITSM), hvilket også har resulteret i en række artikler i nyhedsbrevet og indlæg på konferencerne
- Enkelte aktivitet i IQC
- Afventer opdateret materiale fra priSM Institute før der sættes gang i **priSM**[®] igen lokalt
- Månedlige telefonmøder og 2 fysiske møder gennemført

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN


itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Publikationsudvalg


bestyrelse


Christine G. Kivaa, DSE
email: christine.kivaa@it-smf.dk


bestyrelsesmedlemmer


Michael Inghart, Mørkesholt A/S
email: michael.inghart@it-smf.dk


bestyrelsesmedlemmer


Lars Mikkelsen, Leontien, Derg Energy
email: lars.mikkelsen@it-smf.dk

bestyrelse



Christian Inghart, CFI People
email: christian.inghart@it-smf.dk

bestyrelse


Niels Dam, 2011
email: niels.dam@it-smf.dk

- Fast indslag i nyhedsbrevet i form af månedens bog
- Adskillige nye titler i bogshoppen
- Meget begrænset aktivitet international i det itSMF International har lukket ned for udgivelser af både bøger og nyhedsbrevet "At Your Service" og der er ikke gennemført fysiske møder i EAT og IPESC i år
- Månedlige telefonmøder og 2 fysiske møder gennemført

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



Eventudvalg

- 2013 jubilæumskonferencen planlagt og gennemført af et stort set nyt udvalg, hatten af for det
- Endnu en gang rigtigt mange gode indlæg
- Rigtig mange fysiske møder afholdt i forbindelse med planlægningen
- Nogle ERFA møder gennemført med meget fin deltagelse, enkelte med mere end 30 deltagere, men generelt svært at finde emner

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



Redaktionsudvalg

- 8 nyhedsbreve planlagt for 2013 og udgivet i en lind strøm til tiden
- Stor tilfredshed med indhold
- Mange artikler i år med tilbageblik på foreningens 10 år
- Bliver tilsyneladende læst flittigt baseret på vores web statistik
- Månedlige fysiske møder afholdt med meget kreative diskussioner

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN




itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Vores mål frem mod næste generalforsamling

- Øget medlemsudvikling og -engagement
- Forsætte med at gøre vores indflydelse gældende i det internationalt samarbejde
- En mere kundeorienteret udvikling af medlemsskaren
- Udvikling af yderlige tilbud til vores medlemmer
- Opnå yderligere synergi mellem udvalgene
- Være med til at sætte vores præg på den internationale struktur og sikre foreningens overlevelse

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

itSMF Danmark Medlemsfordele

- Adgang til verdens største uafhængige netværk på IT Service Management området
- Indflydelse på udviklingen af IT Service Management – både i Danmark og Internationalt
- Deltagelse i netværk i form af ERFA-grupper
- Adgang til bogshop – med stort udvalg

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN




itSMF Danmark Medlemsfordele

- Dansk nyhedsbrev, kommer 8 gange årligt
- Faglig udvikling af individer og virksomheder
- Gratis adgang til Webcasts fra itSMF International og andre chapters
- Find os på <http://www.itsmf.dk/>



STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



Vores udfordringer

- Begrænset ressourcer til at effektuerer de mange gode ideer, i et vist omfang afhjulpet med vores koordinator
- Altid en udfordring at rekruttere yderligere frivillige
- Medlemsudviklingen stagneret
- Svært at tiltrække sponsorer
- Vi tærer på egenkapitalen

Men selv om vi er "glade amatører" brænder vi for foreningen og synes det er sjovt

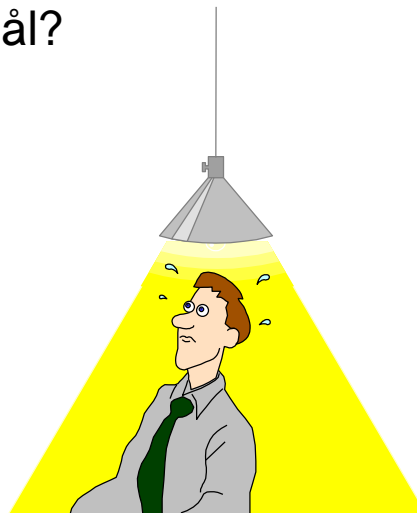
STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Vores plads i den internationale verden

- Vi bakker 100% op om itSMF International
- Vi involverer os i den nødvendige restrukturering
- Vi støtter op økonomisk i det omfang vores egen økonomi tillader det
- Vi deltager i det arbejde der foregår, både på bestyrelses- og udvalgsniveau
- Vi deltager i international møder i det omfang økonomi og tid tillader det, både itSMF og ISO/IEC

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Spørgsmål?



STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Agenda

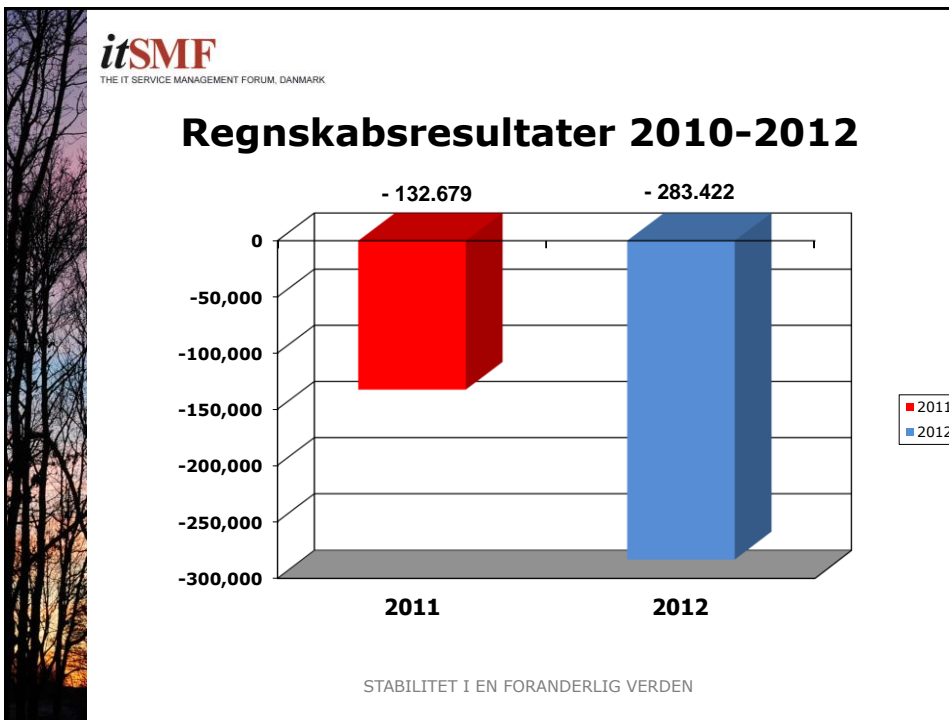
1. Valg af dirigent.
2. Valg af referent.
3. Aflevering af formandens beretning.
- 4. Godkendelse af formandens beretning.**
- 5. Aflevering af regnskab og budget.**
6. Godkendelse af regnskab og budget.
7. Valg til bestyrelsen.
8. Valg af suppleanter.
9. Valg af revisorer.
10. Indkomne forslag.
11. Eventuelt.

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



Årsregnskabet for 2012

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Balance - aktiver

31.12. 2012

2011	AKTIVER	2012
57.601	Varebeholdninger	0
312.372	Tilgodehavender	199.131
1.152.362	Likvide beholdninger	1.024.930
1.522.335	AKTIVER I ALT:	1.224.061

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Balance - passiver

31.12. 2012		
2011	PASSIVER	2012
1.433.611	Egenkapital	1.150.189
88.724	Gældsforpligtigelser	73.872
1.522.335	PASSIVER I ALT:	1.224.061

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Bestyrelsens kommentarer

Revisionen har ikke givet anledning til forbehold.

Resultatet af 2012 afspejler, at det ikke er lykkedes at få realiseret de budgetterede indtægter på konferencer/sponsorer, samt at der har været iværksat udviklingsmæssige tiltag på itsmf.dk

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN




itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Regnskab 2012

De væsentligste trends:


- Færre indtægter:
 - ❖ 117.000 på sponsorer
- Merudgifter:
 - ❖ 250.000 på web (Marketing)

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Budget 2014



STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Budget 2014 Indtægter

itSMF Danmark <i>Budget 2014</i>	Budget 2013	Budget 2014
Indtægter:		
Bogsalg	5.000	1.000
Sponsorer	200.000	200.000
Medlemskontingenter	850.000	850.000
Konferenceindtægter (deltagere)	250.000	175.000
Indtægter i alt	1.305.000	1.226.000

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Budget 2014 Udgifter udvalg (1)

itSMF Danmark <i>Budget 2014</i>	Budget 2013	Budget 2014
Udgifter Publikationsudvalget:	15.000	15.000
Bogkøb	0	0
Oversættelser og egenproduktion	0	0
Administration, rejser mv.	15.000	15.000
Udgifter Eventudvalget:	350.000	350.000
Direkte konferenceudgifter	300.000	300.000
Erfagrupeer	10.000	10.000
Administration, rejser mv.	40.000	40.000
Udgifter Marketingudvalget:	110.000	95.000
Website drift og udvikling	75.000	60.000
Marketing generelt	20.000	20.000
Administration, rejser mv.	15.000	15.000

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Budget 2014 Udgifter udvalg (2)

itSMF Danmark Budget 2014	Budget 2013	Budget 2014
Udgifter Komp.udv.udvalget:	65.000	95.000
Standardisering mv.	35.000	35.000
Administration, rejser mv.	30.000	60.000
Udgifter Nyhedsbrevsudvalget:	110.000	110.000
Nyhedsbreve mv.	100.000	100.000
Administration, rejser mv.	10.000	10.000
I alt udgifter udvalg	650.000	665.000


STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Budget 2014 Udgifter bestyrelsen

itSMF Danmark Budget 2014	Budget 2013	Budget 2014
International kontingent mv.	30.000	60.000
Porto, telefoni og andre udgifter	10.000	10.000
Rejser og repræsentation generelt	25.000	25.000
Strategiseminarer mv.	10.000	10.000
Koordinatorstilling	250.000	200.000
Administration generelt	125.000	100.000
Regnskabsopgaver og revision	40.000	40.000
Finansielle konti	3.000	3.000
I alt udgifter bestyrelse	493.000	448.000

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Budget 2014 Resultat

itSMF Danmark <i>Resultat</i>	Budget 2013	Budget 2014
Indtægter	1.305.000	1.226.000
Udgifter	-1.143.000	-1.108.000
Resultat i alt	162.000	118.000

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Agenda

1. Valg af dirigent.
2. Valg af referent.
3. Aflevering af formandens beretning.
4. Godkendelse af formandens beretning.
5. Aflevering af regnskab og budget.
- 6. Godkendelse af regnskab og budget.**
- 7. Valg til bestyrelsen.**
- 8. Valg af suppleanter.**
9. Valg af revisorer.
10. Indkomne forslag.
11. Eventuelt.

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Valg til bestyrelsen

- Niels Dam og Karsten Grinderslev er ikke på valg
- Aage Svanholm, Jørgen Eriksen og Michael Imhoff Nielsen er på valg
- Kun Michael Imhoff Nielsen genopstiller
- Nye kandidater er Fie Halberg og Jens Nüchel Petersen

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN

Introduktion




Fie Halberg, Assistant Vice President
Global IT Service Management
SimCorp A/S

ITSM erfaring 1



- Overordnet ITIL ansvarlig i Global IT, SimCorp
- Tidligere Global Service Desk manager – levering af excellent IT support i de 3 store tidszoner
 - Design, implementering og kontinuerlig forankring af; Incident, Request Fulfilment, Problem og Change processer
 - Indførelse af SLA'er på alle forretningskritiske services, både på Service opetid og Incident løsnings tid
 - Service measurement og reporting på SLA'er
 - Løbende design og udvikling af proces understøttende værktøjer
 - Sikring af fuld asset management
 - Facilitering af årlig IT revision
- Nuværende Intern Service Manager
 - Design og implementering af Interne Service Kataloger
 - Re-design af SLA'er ift. Service Katalog
 - Ansvarlig for supplier management til alle større SimCorp IT leverandører
 - Udarbejdelse af intern ITIL "awareness trænings" materiale til alle SimCorp medarbejdere

37

 SimCorp

ITSM erfaring 2



- Anden ITSM erfaring
 - Medlem af ITSMF siden 2006
 - ITIL v3 Intermediate certified: OSA, RCV og SOA
 - PPO kursus tages i oktober 2013....godt på vej til eksperten ;-)
 - Reviewer på ITIL V3 Foundation Håndbog på dansk i 2009
- Hvad vil jeg arbejde på i itSMF's bestyrelse
 - Som almindelig medlem i itSMF, kan det være svært at få overblik over de mange gode ting itSMF laver, og det er meget sporadisk at jeg hører fra itSMF.....
 - Jeg vil derfor arbejde på fortsat at udvide kendskabet til itSMF's arbejde og vigtigheden af en fortsat ITSM udvikling i danske virksomheder
 - Og hvis muligt bidrage til den fortsatte udvikling af ITIL i fremtiden

 SimCorp



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Valg af suppleanter

- Claus Bartholin og Claus Rosengaard stiller op

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

Agenda

1. Valg af dirigent.
2. Valg af referent.
3. Aflevering af formandens beretning.
4. Godkendelse af formandens beretning.
5. Aflevering af regnskab og budget.
6. Godkendelse af regnskab og budget.
7. Valg til bestyrelsen.
8. Valg af suppleanter.
- 9. Valg af revisorer. Bestyrelsen foreslår genvalg af Grant Thornton.**
- 10. Indkomne forslag. Ingen indkomne forslag.**
- 11. Eventuelt.**

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN



itSMF
THE IT SERVICE MANAGEMENT FORUM, DANMARK

itSMF Danmark 2013 generalforsamling

Tak for jeres deltagelse
Fortsat god konference

STABILITET I EN FORANDERLIG VERDEN