



Service Management som en profession

Af Flemming Kjærdsdam

■ Service Management skal være en profession. Derfor igangsætter itSMF International et globalt initiativ - priSM – Professional Recognition for IT Service Management – som er et fælles pointsystem, der gennem dokumentation af kompetencer og erfaringer akkrediterer dit niveau inden for Service Management.

»Vi er reelt en profession. Men vi har ikke papir og dokumentation for det. Derfor igangsætter vi priSM for at professionalisere os fagligt. Det er ikke en opdeling af individer i niveauer, der bliver skabt gennem uddannelse. Det er den enkeltes kompetencer og erfaringer inden for Service Management samt vidensformidling. Sidstnævnte kan

priSM[®]

Credentialed by:
The priSM Institute

være i form af præsentationer, artikler eller bøger,« fortæller ITSM konsulent Michael Imhoff Nielsen, IBM, der er næstformand i bestyrelsen i itSMF Danmark

med ansvar for bl.a. kompetenceudvikling. Han har desuden en nøgleposition i udrulningen af priSM, da han bestrider ansvaret for registreringer og ansøgninger i den globale priSM bestyrelse under itSMF International med ansvar for denne proces og governance.

Service Management er ikke en profession i dag. Der er en række certificeringer inden for ITIL, og der er en masse andre værktøjer og koncepter inden for processer, ledelse af processer, ledelsesværktøjer og projektledelse. I priSM skal den enkelte dokumentere sine individuelle kompetencer og erfaringer ved at ansøge det regionale priSM Institut om at få det registreret. Det vil for Danmarks vedkommende sige EMEA Regional priSM Institute.

»Vi er reelt en profession. Men vi har ikke papir og dokumentation for det.«

Michael Imhoff Nielsen, IBM

Derefter vil der gennem en central instans ske en akkreditering eller det modsatte. På den måde kan du gennem priSM ansøgningen få papir på dine kvalifikationer og en mål, du kan sætte i tøjet. Et af formålene med den centrale godkendelsesprocedure er, at ét point, der tildeles i USA skal ske på

Læs i dette nyhedsbrev

Leder: priSM baner vejen side 2

Nu skydes priSM i gang side 2

Pointsystemet er hele nerven side 3

Erfa-møder i første halvår side 4

samme måde i resten af verden. Det må ikke være nemmere at blive akkrediteret i et land frem for et andet. Den ensartede akkreditering af niveauer vil også være med til at holde de "tvivlsomme" ude af faget. Der bliver desuden en klagemulighed for afviste ansøgere.

»Vi har hørt fra forskellige større virksomheder i USA, at de er meget tilfredse med det nye initiativ. Med niveaudelingen af kvalifikationer inden for Service Management, kan vi være med til at spare arbejdsgivernes tid i forbindelse med ansættelsesprocedurer, fordi vi som forening har lavet bearbejdet med dokumentationen af den enkeltes kompetencer og erfaringer,« siger Michael Imhoff Nielsen.

Michael Imhoff Nielsen fortæller, at han selv har afleveret sin egen priSM ansøgning. Han er netop blevet godkendt som DPSM – Distinguished Professional Service Management – eller niveau 4. Det er det højeste niveau man kan søge ind på og kræver minimum 10 års praktisk erfaring inden for Service Management sammen med en række yderligere krav.

»Det, jeg godt kan lide ved priSM programmet, er, at det aldrig kan blive en sovepude. Du optjener ikke et vist antal point til tid og evighed. Du skal løbende vedligeholde og videreudvikle dine kompetencer og erfaringer og dokumentere det årligt for at bevare dit niveau. Du skal lytte, lære og formidle. Det er en kontinuerlig udvikling, og det mener jeg, er både styrken og drivkraften i priSM,« siger Michael Imhoff Nielsen, som henviser til en uddybende artikel på itSMF Danmark hjemmeside under "nyttige papers" eller kompetenceudviklingsudvalget, hvis du vil vide mere.

[Læs mere her](#)

Leder:

priSM baner vejen

*Af formand Niels H. Sejer Petersen,
itSMF Danmark*

Denne gang udgiver vi et særnummer om priSM, og hvad itSMF Danmarks involvering i priSM betyder for dig, der har gjort Service Management til en karriere.

priSM står for 'Professional Recognition for IT Service Management'. Det er i bund og grund et globalt initiativ – forankret i itSMF International, der vil skabe et fælles pointsystem, der bedømmer og kvantificerer Service Management kvalifikationer og erfaringer. Det sker allerede i dag i andre anerkendte professioner. Når itSMF igangsætter det nye initiativ sker det for at skabe en tilsvarende anerkendelse omkring Service Management som profession.

I itSMF Danmark forventer vi, at priSM vil optræde på linje med andre formelle og anerkendte kvalifikationer i virksomhedernes krav til Service Management orienterede funktioner. priSM vil, efter vores opfattelse, blive et centralt element i vurderingen af potentielle ansøgere til disse funktioner.

Sådan er udviklingen allerede i USA, hvor priSM konceptet opstod. Hvor hurtigt det vil ske i andre lande og kontinenter, vil naturligvis afhænge af flere faktorer. Det handler både om, hvor gode vi er som forening og ikke mindst som individer til at udbrede budskabet. Men det er også et spørgsmål om at bruge priSM og skabe et behov for at priSM bliver brugt og videreudviklet herhjemme.

Jeg håber derfor, at nyhedsbrevet vil skærpe jeres appetit på at høre mere om priSM, og at I må finde priSM relevant for jeres fortsatte udvikling og karriere.

God læselyst!

Nu skydes priSM i gang

■ Nu skydes priSM i gang. priSM er officielt kun startet i USA, men lige nu er der fuld gang i bestræbelserne på at rulle det nye professionsbaserede pointsystem ud globalt.

Danmark er involveret globalt med Michael Imhoff Nielsen inden for registreringer og ansøgninger, mens Ulla Zeeberg, NNIT, er Danmarks repræsentant i det regionale EMEA priSM Institute Advisory Committee.

Meningen med priSM er at gøre Service Management til en profession, hvor der arbejdes med faglige kvalifikationer, og hvor man udvikler sig professionelt gennem løsningen af opgaver. priSM er en ny model for at sammensætte det uddannelsesmæssige, det faglige og de praktiske erfaringer og dermed opbygge en profession.

Ulla Zeeberg er uddannet som matematik-økonom og arbejder i NNIT Service Management Office. De er en afdeling med otte ansatte, der har ansvaret for at designe de overordnede IT Service Management processer for hele virksomheden.

»priSM giver rigtig god mening. Både for mit eget vedkommende og NNIT. Med priSM vil jeg få en akkreditering af det aktuelle faglige niveau inden for Service Management. På den måde vil jeg få et billede af, hvor jeg står nu. priSM kan derfor også fungere som en personlig udviklingsplan, fordi akkrediteringen vil vise nye muligheder for udvikling. NNIT vil helt sikkert kunne bruge priSM i deres markedsføring af virksomheden. Vi er en it-virksomhed, hvor projektledelse og processer har meget høj prioritet. Derfor bliver den enkeltes kompetenceudvikling og plan for videreudvikling noget, som tæller på plussiden internt såvel som eksternt over for kunder,« siger Ulla Zeeberg.

Tema: Change- og Release Management

ItSMF har besluttet at udgive fire nyhedsbreve i foråret 2011. Det 2. nyhedsbrev, der udkommer 1. marts 2011, handler om change- og release management. Redaktionsudvalget er i kontakt med Vestas om dette emne med fokus på de metoder de anvender. Der bliver skrevet en faglig artikel om ITIL og PRINCE 2 med hensyn til ændringsstyring.

Pointsystemet er hele nerven i priSM

■ priSM består af to pointsystemer - et ved optagelsen og et til vedligeholdelsen. Pointsystemerne angiver hvilket niveau af kompetencer og erfaringer, som den enkelte har inden for Service Management. Pointene er med andre ord hele nerven i de akkrediterede niveauer som itSMF tildeler.

Der er i alt fire niveauer, som der kan ansøges om. Hvert niveau er nøje specificeret med krav. Eksempelvis kræver Distinguished Professional minimum 10 års praktiske erfaringer inden for Service Management.

Der optjenes ingen renter ligesom på pensionsopsparinger. Som det kan ses kræver Professional -

niveau 3 - 6 APV. Det henviser til de point, der skal optjenes gennem formidling. Så logikken i priSM er, at jo højere niveau, desto flere præsentationer, artikler og eventuelt bøger skal du involveres i for at blive på samme niveau.

Det 5. niveau Fellow kan der ikke søges om. Det er nærmere en ærestitel. Den bliver man inviteret til. Christian F. Nissen, CFN People, er den hidtil eneste dansker, der har opnået den hæder.



Student
- 10 credits



Associate
- 20 credits



Professional
- 40 credits
(6 credits APV)



Distinguished Professional
- 52 credits
(12 credits APV)



Fellow
- 44 credits
(24 credits APV)

Håndbog om priSM

Hvis du er interesseret i at læse mere om de forskellige niveauer i priSM og hvilke kriterier, der tæller inden for de enkelte niveauer, og hvad du kan gøre for at vedligeholde og videreudvikle dine kompetencer og erfaringer, findes der en officiel håndbog.

Hent priSM håndbogen via [dette link](#) (linket er kun til hjemmesiden for itSMF i USA - find dokumentet nede på siden om priSM - 'Download & Review the priSM Handbook').

Tjek din status

Hvis du er nysgerrig efter at vide, hvor mange point, du selv vil opnå i priSM, kan du lægge data ind hos itSMF i USA. Her er en priSM lommeregner, som du finder via [dette link](#) (Complete the priSM Calculator and Checklist).

Efter at have talt point sammen, kan du på samme hjemmeside udfylde en rigtig ansøgning. priSM programmet er officielt kun skudt i gang i USA. I løbet af februar starter priSM i Europa, Mellemøsten og Afrika.

Priser for priSM

At dokumentere og akkreditere niveauerne for den enkelte er ikke gratis.

Gebyrerne er:

	Optagelsesgebyr	Årligt gebyr
Student	35 USD	25 USD
Associate	100 USD	50 USD
Professional	200 USD	100 USD
Distinguished Professional	400 USD	200 USD
Fellow		100 USD

priSM[®]

Credentialed by:

The **priSM** Institute

itSMF Erfamøder i 1. halvår 2011 kl. 13-16

Tid	Hvem	Emne	Hvor
Torsdag 10. februar	Forandringsledelses-Gruppen	Bankdata præsenterer »årets it-service management projekt 2010«	Bankdata, Erritsø Bygade 102, 7000 Fredericia
Onsdag 9. marts	Københavns Universitet	Risikovurdering og beredskabsplan	Københavns Universitet, Nørregade 10, Kbh. K
Torsdag 10. marts	ServiceDesk-Gruppen	Udvikling af ServiceDesken	Danisco, Langebrogade 1, Kbh. K
Torsdag 24. marts	Værktøj	Optimer processerne med bruger-self service	ATEA, Lautrupvang 6, 2750 Ballerup
Torsdag 31. marts	Ballerup kommune	ServiceDesk, Service management og CMDB	Ballerup Rådhus, Ballerup
Onsdag den 6. april	TIL & værktøjer-Gruppen	Incident Management (kl. 10-15)	Syddansk Universitet, Campusvej 55, 5230 Odense M
Onsdag den 13. april	ITIL & PRINCE2-Gruppen		
Torsdag 14. april	NNIT	Service portfolio og Service Catalog	NNIT, Buddingevej 197, 2860 Søborg
Torsdag 28. april	Professionshøjskolen Metropol	Hvordan kommer vi fra Incident management til Change og Configuration management - d.v.s. skifte fokus fra support til drift ?	Sigurdsgade 34, 2200 Kbh. N
Torsdag den 26. maj	ServiceDesk-Gruppen	KPI'er og afrapportering	Københavns Universitet, Nørregade 10, Kbh. K

International opdatering af ITIL v.3 bøger

Der er i øjeblikket et stort internationalt arbejde i gang med at opdatere ITIL v3 kerne-bøgerne.

Det vil sige Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement og The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle.

Formålet med opdateringerne er at skabe mere sammenhæng og overensstemmelse på tværs af bøgerne.

I øjeblikket er arbejdet nået så langt, at andet review er ved at være afsluttet for flere af bøgerne. Selv om der ikke er tilføjet nyt indhold, er ændringerne alligevel markante.

Thomas Fischer fra Bogudvalget deltager i andet review af Service Design og The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. Det er hans opfattelse at bøgerne er blevet mere anvendelige for alle udøvere. Bøgerne bliver udgivet senere på året.

Det har ikke nogen betydning i forhold til de certificeringer, som man allerede har erhvervet i ITIL version 3.

I kan læse den fulde artikel [via dette link](#)

Sæt kryds i kalenderen den 18. maj

itSMF forårskonferencen bliver den 18. maj. Sæt derfor kryds i kalenderen allerede nu. Arbejdstitlen bliver ifølge conferenceudvalget "Rejsen". Konferencen er den første aktivitet på dansk, der tæller med i priSM pointsystemet.

Nyt om it Service Management

Udgiver: itSMF

Ansvarshavende redaktør:

Palle Valstrøm Friis

email: palle.friis@itsmf.dk

Telefon: 25 24 78 28

Redaktør:

Flemming Kjærdsdam

email: flemming@kjaersdam.dk

Telefon: 40 26 36 15

I redaktionen:

Aage Svanholm

Jens Nüchel Petersen

Christina G. Kruse

Claus Bartholin

Layout og korrektur:

Panduro Media