

GENERALFORSAMLING *itSMF* Norge 2011

Onsdag 14. mars kl. 1745
Clarion Oslo Airport Hotel
Gardermoen

AGENDA:

1. **Åpning/godkjenning av innkalling**
2. **Valg av møteleder, referent og 2 medlemmer til å undertegne protokollen**
3. **Styrets beretning for 2011**
4. **Godkjenning av regnskapet for 2011**
5. **Innkomne forslag**
6. **Valg:**
 - **Medlemmer til styret**
 - **Revisor**

Oslo, 15. februar 2011

itSMF Norge

Elin Sande Herlovsen
Styreleder

ÅRSBERETNING FOR *it*SMF Norge 2011

Innhold

1. Generelt om virksomheten.....	3
1.1 Styret har i perioden bestått av.....	3
1.2 Strategi.....	3
1.3 Samarbeide med Den Norske dataforening.....	3
2. Aktiviteter i perioden:.....	4
2.1 itSMF-konferansen 2011: "Heal the world - with ITIL".....	4
2.2 Planegging av konferansen 2012.....	4
2.3 ITIL-dagen – nytt nasjonalt arrangement.....	4
2.4 Markedsføring.....	4
2.5 Gjennomgang webportaler: itsmf.no / itil.no.....	5
3 Lokalavdelingene.....	5
3.1 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Midt-Norge.....	5
3.2 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland.....	5
3.3 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet.....	5
3.4 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Hordaland.....	6
3.5 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Nordland.....	6
3.6 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Sør.....	6
4. Internasjonalt engasjement.....	7
5. Medlemmer.....	7
6. ITIL på norsk.....	8
7. Økonomi.....	8
8. Regnskap.....	8

1. Generelt om virksomheten

1.1 Styret har i perioden bestått av

Styreleder:	Elin Sande Herlovsen, Sarpsborg kommune
Nestleder:	Jan Eirik Olsen, Accenture
Økonomileder:	Sverre Stornes, Capra Consulting
Styremedlem:	Signe-Marie Hernes Bjerke, Det Norske Veritas
Styremedlem:	Karl-Henning Rørstad, NAV
Styremedlem:	Ole-Vidar Christensen, Steria AS
Styremedlem:	Stig Bjørling Ellingsen, Prosesshuset AS
Varamedlem:	Eilert Eilertsen, DNB
Varamedlem:	Tore Johansen, NTNU

Styret har hatt 8 møter i perioden. I tillegg har styret som før utnevnt arbeidsgrupper som har hatt egne møter, samt at vi har deltatt på medlemsmøter hos lokalavdelingene. Styret har gjennomført store deler av de aktivitetene man satte seg som mål i starten av perioden.

1.2 Strategi

Styret har i perioden jobbet ut fra strategi for itSMF Norge. Strategien danner grunnlaget for og er retningsgivende for de planer vi vil jobbe med i perioden. Den skal konkretisere strategiske områder som vil bidra til å videreutvikle organisasjonen.

Hovedmål

IT Service Management forum i Norge, og våre arrangementer skal være en foretrukket og naturlig faglig møteplass for våre medlemmer

Delmål

- Spre kunnskap om IT Service Management og ITIL
- Etablere itSMF Norge som det fremste organ innenfor fagområdet IT Service Management i Norge
- Arrangere den beste konferansen for IT Service Management i Norge
- Etablere og utvikle relasjoner med organisasjoner som vil kunne styrke og videreutvikle IT Service Management i Norge.

1.3 Samarbeide med Den Norske dataforening

Styret har som tidligere år engasjert Den norske Dataforenings servicekontor til sekretariatstjenester, regnskapsføring og webtjenester. Vi har i perioden forvaltet en avtale om medlemshåndtering og regnskapsføring, samt sekretariatstjenester i inntil 50% stilling. Vi har hatt et godt samarbeide med Dataforeningens sekretariat i perioden.

2. Aktiviteter i perioden:

2.1 itSMF-konferansen 2011: "Heal the world - with ITIL"

Den årlige itSMF-konferansen er en viktig del av arbeidet til itSMF Norge, og bidrar direkte til å spre kunnskap om IT Service Management og ITIL, samt etablere itSMF Norge som det fremste organ innenfor fagområdet IT Service Management i Norge.

Antall betalende deltakere var 454, med 53 foredragsholdere og 24 utstillere. Vi var totalt 611 personer som deltok, inklusiv foredragsholderne.

Karl-Henning Rørstad ledet konferansen og konferansekomiteen. itSMF-konferansen 2011 er den hittil største og mest omfangsrike som er arrangert.

Kategori	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Betalende deltakere	135	200	Full	269	297	316	358	390	454
Deltakere totalt				315	337	382	453	500	558
Foredragsholdere	10	21	21	17	27	35	35	39	53
Utstillere		15	20	18	26	22	27	26	24

2.2 Planlegging av konferansen 2012

Planlegging av konferansen 2012 - "Simply the best with ITIL" startet opp før sommeren 2011 med kick-off 21. juni, og med jevnlig møter utover høsten helt til programmet var ferdig i midten av november.

Signe Marie Hernes Bjerke ledet Programkomiteen for konferansen 2012, som ellers besto av

- Ernst Ole Solem
- Lise Hugdahl
- Anne Kristine Næss
- Tore Johansen
- Karl Henning Rørstad
- Eilert Eilertsen
- Ole-Vidar Christensen

2.3 ITIL-dagen – nytt nasjonalt arrangement

Lokalavdelingen i Midt-Norge har i et par år arrangert en ITIL-dag på høsten. Fra 2011 er dette et nasjonalt arrangement. Dette er et ledd i itSMFs arbeid med å gi merverdi til medlemmene.

2.4 Markedsføring

Markedsføring er viktig for å nå ut til medlemmer og andre om det arbeidet itSMF Norge gjennomfører og for å formidle informasjon og kunnskap om ITIL og IT Service Management. Gjennom markedsføringen er det informert om arbeidet til itSMF Norge, eventer arrangert i regi av itSMF Norge, ITSM litteratur, boksalg, og itSMF-konferansen.

I løpet av 2011 har en økt bruken av websidene www.itsmf.no og sosiale medier (Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube), og sendt ut regelmessige nyhetsbrev til medlemmene, gjennomført annonsekampanjer via Google adwords, Facebook, og idg.no (Computerworld).

Sosiale medier blir viktigere og viktigere, og itSMF Norge er aktiv fasilitator av diskusjoner på LinkedIn og vår Facebook side. Alle nyhetsnotiser på itsmf.no publiseres automatisk på LinkedIn og Twitter, og manuelt på Facebook. Videoer legges også ut på itSMF Norges YouTube kanal.

Status for medlemmer på kanalene til itSMF Norge på sosiale medier:

- Facebook: 127 "likes" (2010: 66)
- LinkedIn: 533 medlemmer (2010: 406, 2009: 235)
- Twitter: 210 followers (2010: 128)

2.5 Gjennomgang webportaler: itsmf.no / itil.no

I løpet av perioden har det sammen med hosting- og utvikler- firma blitt gjennomført en helhetlig analyse av websidene til itSMF Norge med det formål å gjøre disse mer brukervennlige og oversiktlige for eksisterende medlemmer og mer attraktive for potensielle nye medlemmer.

Analysen avdekket forbedringspotensiale innenfor områdene layout, innholdskvalitet, funksjonalitet, sikkerhet og brukervennlighet. Et bearbeidet resultat med prioritert tiltaksliste ble fremlagt og besluttet av styret i desember 2011. Tiltakene fokuseres inn mot sikkerhet, layout og funksjonalitet og vil bli gjennomført i løpet av 2012.

3 Lokalavdelingene

3.1 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Midt-Norge

Lokalavdelingen i Midt-Norge har bestått av:

- Stine Mari Røyrvik, Jernbaneverket (Leder)
- Tove Håbjørg, Trondheim Kommune (Nestleder)
- Terje Storvik, Sintef
- Dagfinn Krog, Helse Midt-Norge
- Geir Harbak, Faveo
- Trond Ola Halsli, Statens Vegvesen
- Tore Johansen, NTNU

Lokalavdelingen har arrangert:

- Medlemsmøte med tema People, process og product på Lerkendal stadion den 20. mai
- Den nasjonale ITIL-dagen i Trondheim på Lerkendal Stadion den 27. oktober

3.2 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Rogaland

Lokalavdeling i Rogaland har hatt ingen aktivitet i 2011 på grunn av få medlemmer i lokalavdelingen og sykdom. Avdelingen satser på mere aktivitet i 2012 og har bl.a. planlagt å arrangere et medlemsmøte basert på gjenbruk av People, process and Product fra Midt-Norge.

Lokalavdelingen har bestått av Jan Svege, Bouvet (Leder)

3.3 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Østlandet

Lokalavdelingen Østlandet har avholdt 10 lokalavdelingsmøter og har bestått av:

- Charlotte Julo, Sykehuspartner (Leder for lokalavdelingen)
- Jan Erik Østvang, SecCon AS

- Øystein T. Hansen, Fronter International
- Helge Rognlien, Steria
- Eystein Linnerud, Norsk Tipping
- Andreas Lind, Sykehuspartner
- Peter Landmark, Skattedirektoratet
- Michael Ahlman, Steria
- Anette K. Kristiansen, Miles

I tillegg til 10 møter for nettverksgruppene CSI og Config har de arrangert 6 åpne medlemsmøter:

- 16. februar: "Utvikling vs. drift"
- 4. mai "Kontinuerlig prosessforbedring"
- 1. september "Kapasitetstyring"
- 20. september "Sikkerhet i IKT-sammenheng"
- 11.10 "Continual Service Improvement" med George Spalding
- 14.12 Julemøte i Høyres hus

3.4 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Hordaland

Lokalavdelingen har i 2011 ikke hatt noen aktivitet og lokalavdelingen har heller ingen leder.

3.5 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Nordland

Lokalavdelingen i Nordland avholdt stiftelsesmøte på høgskolen i Nesna, og itSMF fikk sin nordligste lokalavdeling. Lokalavdelingen Nordland har bestått av:

- Per Ulrik Hansen, Høgskolen i Nesna (Leder)
- Trond Grønvold, Statens Innkrevingsentral
- Marianne Drotninghaug, Nasjonalbiblioteket
- Trond Teigen, Nasjonalbiblioteket
- Thomas Paulsen, iTeT

I tillegg til stiftelsesmøtet er det avholdt 3 åpne medlemsmøter:

- 9. feb Stiftelsesmøte
- 6. april Tjenestekatalog avholdt på Høgskolen i Nesna
- 8. juni RCV i praksis avholdt på Høgskolen i Nesna
- 11.10 Change

3.6 Årsmelding itSMF – lokalavdeling Sør

Lokalavdelingen Sør ble stiftet den 29 september, og har avholdt 2 lokalavdelingsmøter og har bestått av:

- Hanne Halleraker Gurun, Kristiansand Kommune (Leder)
- Ørjan Stallemo, Devoteam Solutins
- Øyvind Haugmoen, Doorway AS
- Sijamek Malek Nuri, UiA
- Tony Morewood, Pragma Drift
- Eirin Lunde, UiA

29.09 Stiftelsesmøte, med tema ITIL er det noe for meg?

13.12 Julemøte

4. Internasjonalt engasjement

Det ble avholdt et felles nordisk møte i Stockholm i slutten av januar. Styreleder deltok på dette møtet.

I mars 2011 ble det avholdt et arbeidsmøte i regi av den internasjonale Publikasjonskomiteen og Norge deltok med 1 representant der.

I mai 2011 ble det gjennomført møter i København i forbindelse med Global Advisory Committee for prISM (Professional recognition for IT Service Management). Norge har 1 representant til denne gruppen. I tillegg har det vært gjennomført 5 video/telefonkonferanser for gruppen i 2011.

Den internasjonale generalforsamlingen (AGM) med etterfølgende møte med alle chapterne ble i 2011 avholdt i Washington, i forbindelse med itSMF USA sin konferanse. Vi hadde to representanter fra styret tilstede på konferansen og på AGM/medlemsmøtet.

Ut over møtene i disse foraene, så har itSMF Norge vært aktive med artikler til det Internasjonale magasinet "At your Service". Dette har gitt oss svært god omtale av våre aktiviteter, både Toppledersamlingen på konferansen, og selve konferansen. Vi hadde både en artikkelen i forhold til gode tips for å arrangere en god konferanse, samt en oppsummering av selve konferansen.

5. Medlemmer

Medlemstallet har økt jevnt også denne perioden. Pr. 31.12.2011 er det totalt 287 medlemmer av ulike kategorier. Vi har totalt 2309 kontaktpersoner i våre registre fordelt på medlemsbedriftene.

Antall medlemmer i organisasjonen fra 2003 til i dag:

Kategori	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Ordinær	12	33	60	98	129	121	129	119	119
Bedrift	8	15	29	44	60	67	74	77	79
Bedrift pluss	5	6	6	11	14	18	27	30	31
Konsulent	7	7	12	13	17	14	14	15	17
Leverandør	4	8	18	23	29	30	32	35	25
Leverandør pluss	4	5	6	11	14	5	6	6	8
Global (i Norge)	5	5	6	6	6	6	5	5	5
Total	45	79	137	201	260	261	287	287	284

6. ITIL på norsk

Styret har igangsatt aktiviteter for å tilgjengeliggjøre deler av ITIL på norsk.

- Terminologilisten er oppdatert til 2011 versjonen, og vil bli publisert til 2012 konferansen
- Vi har igangsatt forberedelser til å få oversatt ITIL Foundation eksamen til norsk
- Vi skal i løpet av året oversette ITIL Foundation handbook til norsk i samarbeid med OGC

7. Økonomi

Organisasjonen har et solid økonomisk fundament. Med overskudd har vi et godt utgangspunkt for videre drift.

8. Regnskap

Regnskapssammendrag for 2011 følger vedlagt.

Oslo 6. februar 2012

Elin Sande Herlovsen Styreleder	Jan Eirik Olsen Nestleder	Sverre Stornes Økonomileder
Ole-Vidar Christensen Styremedlem	Signe Marie Hernes Bjerke Styremedlem	Karl-Henning Rørstad Styremedlem
Stig Bjørling Ellingsen Styremedlem		

ITSMF

Resultatregnskap	Note	2011	2010
Driftsinntekter			
Medlemsinntekter		1 224 250	983 100
Arrangementsinntekter		5 451 565	4 365 125
Boksalg		<u>255 422</u>	<u>139 244</u>
Sum driftsinntekter		<u>6 931 237</u>	<u>5 487 469</u>
Driftskostnader			
Sekretariatskostnader		541 035	624 686
Arrangementskostnader		5 248 512	4 401 069
Andre driftskostnader		<u>618 213</u>	<u>378 884</u>
Sum driftskostnader		<u>6 407 760</u>	<u>5 404 639</u>
Driftsresultat		<u>523 477</u>	<u>82 831</u>
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter		13 911	10 459
Finanskostnader		<u>17 106</u>	<u>8 276</u>
Netto finansposter		<u>-3 195</u>	<u>2 183</u>
Ordinært resultat		<u>520 283</u>	<u>85 014</u>
Overføringer			
Overført annen egenkapital		<u>520 283</u>	<u>85 014</u>
Sum disponeringer		<u>520 283</u>	<u>85 014</u>

ITSMF

Balanse	Note	2011	2010
EIENDELER			
Omløpsmidler			
Boklager		<u>18 504</u>	<u>89 709</u>
<u>Fordringer</u>			
Kundefordringer		0	19 130
Forskuddsbetalte kostnader		395 413	542 347
Oppgjørskonto mva		<u>146 724</u>	<u>157 293</u>
Sum fordringer		<u>542 137</u>	<u>718 770</u>
Bankinnskudd, kontanter og lignende		<u>2 524 462</u>	<u>1 997 483</u>
Sum omløpsmidler		<u>3 085 103</u>	<u>2 805 962</u>
SUM EIENDELER		<u>3 085 103</u>	<u>2 805 962</u>

EGENKAPITAL OG GJELD

Egenkapital

<u>Opptjent egenkapital</u>			
Annen egenkapital		2 419 819	2 334 805
Årets resultat		<u>520 282</u>	<u>85 014</u>
Sum egenkapital		<u>2 940 101</u>	<u>2 419 819</u>

Gjeld

<u>Kortsiktig gjeld</u>			
Leverandørgjeld		145 002	366 143
Påløpte kostnader		<u>0</u>	<u>20 000</u>
Sum kortsiktig gjeld		<u>145 002</u>	<u>386 143</u>
Sum gjeld		<u>145 002</u>	<u>386 143</u>
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		<u>3 085 103</u>	<u>2 805 962</u>

Oslo 6.februar 2012


Elin Sande Herlovsen


Sverre Stornes