

# *itSMF* Srbija

## **Biznis Plan v2.0**

**Abstract:** Glavni cilj Društva *itSMF* Srbije je da uspostavi prisustvo *itSMF* Organizacije u našoj zemlji, kreira svoje ime i postane prihvaćeno kao nezavisna i pouzdana organizacija u domenu IT Service Managementa u Srbiji. Ovaj Biznis Plan definiše strategiju i principe delovanja Društva, planirane aktivnosti kao i neophodne resurse u realizaciji tog plana.

**01/06/2009**

## **Table of Contents**

I. Uvod .....	3
1.1 Vizija .....	3
1.2 Misija .....	3
1.3 Opšti ciljevi.....	3
Opšti ciljevi itSMF-a su:.....	3
1.4 Aktivnosti itSMF u Srbiji .....	4
1.5 Strateški ciljevi: .....	5
2 Članstvo i finansiranje.....	6
2.1 Članstvo .....	6
2.1.1 Uopšteno o članstvu.....	6
2.1.2 Članska struktura i cene.....	6
2.1.3 Members benefits.....	6
2.2 Finansiranje .....	7

## 1. Uvod

IT Service Management Forum je neprofitna organizacija i deo je međunarodnog IT Service Management Foruma. Udruženje je osnovano kao forum za profesionalce i njihove kompanije koje pružaju IT usluge/proizvode, korisnike IT usluga i proizvoda kao i za druge srodne oblasti, kako bi se istražila sva moguća sredstva za postizanje maksimalne koristi u poslovanju uopšte. Iako će dobijati strateške smernice od međunarodnog Foruma, itSMF u Srbiji će raditi u okviru srpske IT industrije i ciljevi će biti relevantni za taj kontekst.

### 1.1 Vizija

*Vizija itSMF Foruma u Srbiji je da postane glavno reprezentativno telo za IT service management u Srbiji.*

### 1.2 Misija

ItSMF Forum u Srbiji je nacionalni forum za IT Service Management čiji su primarni ciljevi:

- Da razvije i promoviše znanja i iskustva iz IT Service Management-a koja su se do sada pokazala kao najbolja u ovoj oblasti.
- Da probudi i razvije profesionalizam među zaposlenima u IT Service Management-u.
- Da članovima obezbedi relevantan forum za razmenu informacija i iskustava sa svojim kolegama (sa ljudima koji se bave ovom tematikom).
- Da se povežu sa drugim grupama koje se bave IT Service Management-om.
- Da se stvori nosilac za pomoć članovima foruma da unaprede svoje usluge i poboljšaju svoj rad.

### 1.3 Opšti ciljevi

Opšti ciljevi itSMF-a su:

- Da razvije, akumulira i podeli korisna znanja i iskustva iz IT Service Management i srodnih oblasti.

- Da podstakne sveobuhvatan razvoj, standardizaciju i priznatost IT Service Management-a u IT industriji Srbije.
- Da prizna i nagradi pojedince i organizacije koji daju značajan doprinos unapređenju standarda i prakse u IT Service Management-u.
- Da bude aktivan član međunarodnog IT Service Management Foruma.
- Da članovima obezbedi forum gde će moći da podele svoja gledišta i iskustva o IT Service Management-u i srodnim oblastima.
- Da pruži niz usluga koje bi mogle doneti veliku korist poslovanju svih članova, bilo pojedinaca ili organizacija.
- Da se ostvari veza sa drugim organizacijama u Srbiji koje su zainteresovane za IT Service Management.

#### **1.4 Aktivnosti itSMF u Srbiji**

Društvo ItSMF u Srbiji će svoju misiju i ciljeve postići kroz sledeće aktivnosti:

##### **1. Prikupljanje znanja/korisnih iskustava u ITSM-u i srodnim oblastima:**

- Da podržava naučno-istraživačke projekte u oblasti ITSM-a.
- Da donosi u Srbiju najbolja iskustva i znanja iz sveta, kao i knjige i druge publikacije.
- Da održava bazu znanja o ITSM proizvodima, uslugama i edukaciji- obuci kako u Srbiji tako i u inostranstvu.

##### **2. Širenje znanja i iskustava iz ITSM i srodnih oblasti:**

- Organizacija redovnih događaja (seminara i konferencija) gde se stiče znanje i svest o ITSM-u i da se omogući kontakt među ljudima koji se bave ITSM-om.
- Da se članovima obezbedi pristup iskustvima i znanju koja su se pokazala kao najbolja u svetu, kao i knjigama i drugim publikacijama.
- Da se obezbedi pristup bazi informacija o ITSM proizvodima, uslugama i treningu (edukaciji, obuci).
- Da se pruži podrška za obuku i edukaciju u Srbiji a u vezi sa ITSM-om.

##### **3. Forum za članove:**

- Obezbeđivanje foruma za članove koji će putem interneta i [www.itsmf.org.rs](http://www.itsmf.org.rs) imati mogućnost da razmene mišljenja i stavove iz oblasti ITSM-a.
- Održavanje članske liste radi lakšeg kontakta između članova.

#### **4. Doprinos razvoju ITSM oblasti:**

- Učešće u razvoju i unapređivanju međunarodnih standarda u IT service management-u.
- Rad na uvođenju ITIL studijskog programa na univerzitetima širom Srbije.

Ukoliko se ukaže potreba, a na diskreciju Upravnog odbora, ove aktivnosti se mogu menjati.

#### **1.5 Strateški ciljevi:**

U ovom delu su navedeni neposredni ciljevi itSMF-a u Srbiji za naredne 3 godine (2009.-2011.):

1. Postići minimum od 25 individualnih članova u prvoj (2009.) godini.
2. Osnovati administrativno-operativnu funkciju do kraja 2008. godine, tako što će se zaposliti jedan part-time administrator koji će sedeti u Beogradu.
3. Napraviti website Foruma do kraja 2008. godine i razvijati ga narednih godina.
4. Prirediti Osnivačku konferenciju u decembru 2008 i jednodnevni komercijalni događaj u 2009.
5. Prirediti jednu otvorenu diskusiju i jedan virtuelni simpozijum u prvoj godini.
6. Objaviti barem jednu publikaciju za članove u prvoj godini; štampani bilten za osnivačku konferenciju i polugodišnji (šestomesečni) elektronski bilten koji će se štampati i izdavati kvartalno..
7. Povećati broj članova na 50 individualnih članova u drugoj godini (2010).
8. Prirediti po jednu jednodnevnu konferenciju u drugoj i trećoj godini (2011).
9. U drugoj i trećoj godini, prirediti 2 događaja koja će se naplaćivati, ne probijajući budžet.
10. Povećati broj članova na 100 pojedinaca u trećoj godini (2011).
11. Izraditi zvanični elektronski bilten u drugoj godini, tako što će se na srpski jezik prevoditi članci iz međunarodnog Service Talk-a, i uz to dodati lokalne ITSM vesti, reklame i članke.
12. Izraditi zvanični štampani bilten (u 100 primeraka) u trećoj godini i postići rast od 20% kroz sponzorstva i advertajzing.

## 2 Članstvo i finansiranje

### 2.1 Članstvo

#### 2.1.1 Uopšteno o članstvu

ItSMF u Srbiji u potpunosti pripada njegovim članovima, i nezavistan je u svom radu. Status člana itSMF-a se dobija nakon uspešne prijave (registracije) i uplate članarine koju određuje Upravni odbor. Upravni odbor ima pravo da ne dodeli članstvo bilo kojem pojedincu ili organizaciji za koje veruje da bi mogli doneti loš ugled organizaciji.

Članarina važi godinu dana od dana kada je fakturisan iznos članarine. Članarina se može obnoviti po isteku ovog perioda. U suprotnom, članarina ističe i prestaje da važi.

Koristi i obaveze koje podrazumeva članstvo su prikazani ispod, s tim da Upravni odbor može da ih menja u skladu sa okolnostima. Članovi imaju pravo da predlože izmene u članskoj strukturi, pod uslovom da se predlozi upute pismeno Upravnom odboru.

#### 2.1.2 Članska struktura i cene

Predložene kategorije, cene i beneficije za članove itSMF u Srbiji su prikazane u Tabeli 2-1 ispod.

Type	Criteria	Price (RSD)	Benefits
<b>Individualni Član</b>	Single named practitioner and students.	10,000 RSD (£100) Students: 3,000 RSD (£30)	1-8
<b>Affiliate</b>	- Complementary organizations with whom <i>itSMF</i> has reciprocal arrangements	free	As Agreed

Table 2-1: **itSMF Serbia Membership categories**

#### 2.1.3 Members benefits

The itSMF Serbia member benefits are defined as follows:

1. Access to "members-only" areas of web site including specialist bulletin boards.
2. Discounts (% defined per book/publication) on book sales.
3. Discounted attendance at seminars and conference.
4. Free copies of the itSMF Serbia electronic newsletter or quarterly magazines.
5. Contacts for reference sites.
6. Opportunity to contribute to best practice work.
7. Free attendance at regional discussion groups.
8. Free advice and guidance on high-level Service Management issues.

## **2.2 Finansiranje**

*ItSMF u Srbiji će se finansirati najvećim delom iz sledećih izvora:*

- Članarina
- Organizacija događaja
- Prodaja ITSM literature
- Veb advertajzing