

# VIPNYT

VIDENSDELING INNOVATION PARTNERSKAB

FEBRUAR 2008



Foto: Ole Bo Jensen

Mjølners konsulenter er blevet en del af teamet hos SDC Mads Brøgger Enevoldsen og Sune Sloth Simonsen (til venstre) er kommet så godt ind i teamet hos SDC, at det er svært at se forskel på dem og de faste medarbejdere, mener teamleder Jørgen Larsen.



## Workshop udvikler Mjølners kompetencer

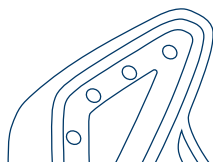
En intern workshop har udviklet Mjølners kompetencer inden for indlejret Linux. Udbyttet var kompetenceudvikling, et styrket samarbejde og fornyet inspiration.



## Med brugernes oplevelser i fokus

Effektive og succesfulde it-systemer understøtter brugernes arbejdsgange og kundens forretning. Derfor skal udviklingsprojekter fokusere på brugerens oplevelse af systemet.

**Mjølner**  
INFORMATICS



## UDSTATIONERING



Teamleder Jørgen Larsen, SDC

- SDC står for Skandinavisk Data Center. Se også [www.sdc.dk](http://www.sdc.dk).
- Virksomheden udvikler systemer til pengeinstitutter i Danmark, Norge og Sverige.
- Ud af 500 medarbejdere hos SDC er 150 eksterne konsulenter.

# Mjølners konsulenter er blevet en del af teamet hos SDC

Gennem et halvt år har konsulenter fra Mjølner Informatics været udstationeret hos virksomheden SDC, der er meget tilfreds med konsulenternes kompetencer og har forlænget aftalen til hele 2008.

Et afgrænset projekt med udstationerede konsulenter er blevet så stor en succes, at det fra to måneders varighed er blevet forlænget til hele 2008. For et halvt år siden hyrede virksomheden SDC, som udvikler it-løsninger til pengeinstitutter i Skandinavien, konsulenter fra Mjølner Informatics til i to måneder at rette fejl i en intern portal til pengeinstitutters medarbejdere.

*“Det var lidt af en satsning at hive konsulenter ind fra en virksomhed, som vi ikke kendte i forvejen. Men vi startede med en kort periode for at afprøve samarbejdet, og de er faldet utroligt godt ind i teamet,”* fortæller teamleder Jørgen Larsen fra SDC.

### Opgaverne udvikler sig

Da de to måneders fejlretning var klaret, og portalen blev lanceret, opstod nye problemer. En task force på 15 personer blev nedsat, og her var Mjølners konsulenter igen med på holdet og stod for kritisk problemløsning med tidspres fra brugerne.

Efterfølgende har opgaven udviklet sig endnu engang, så i hele 2008

## Elektronisk tinglysning hos SDC

En ny lov dikterer, at al tinglysning skal foregå elektronisk. Derfor udvikler Domstolsstyrelsen et system, der kommer til at bestå af en webportal og en grænseflade beregnet for hovedsageligt realkreditinstitutter og banker. SDC har i den forbindelse igangsat et projekt, der skal gøre det muligt for bankmedarbejdere at gennemføre tinglysningssager i det nye, elektroniske tinglysningssystem. I dette projekt leverer Mjølner Informatics også konsulentytelser til blandt andet at udvikle brugergrænsefladen i Java og forskellige webteknologier. Teamleder på projektet er Ole Kyhnæb (foto).



udfører Mjølners konsulenter modning af softwaren. Det vil sige, at de omstrukturerer og forbedrer softwaren.

*“De var utroligt gode til kritisk problemløsning. De har en god evne til at vurdere, hvor det bedst betaler sig at sætte ind. Fremover finpudser de programmerne, hvilket er en meget mere langsigtet opgave. Man finder hurtigt ud af, om folk magter sådan et arbejde, og Mjølners konsulenter er blevet et stort hit,”* fortæller

Jørgen Larsen.

### Et anderledes koncept

SDC har cirka 500 medarbejdere, hvoraf 150 er eksterne konsulenter. Langt de fleste er selvstændige freelancere, som bliver formidlet af et konsulenthus, som ikke har ansvar for andet end at foranstalte kontakten. Mjølner tilbød SDC et anderledes koncept.

*“Mjølner betaler konsulenterne en fast løn og står som garant for deres kvalifikationer. De har et meget højt kompetenceniveau, og vi har fået, præcis hvad vi blev lovet. De er en lille smule dyrere end andre konsulenter, men vi får også noget for pengene,”* konstaterer Jørgen Larsen.

Han lægger stor vægt på, at Mjølners konsulenter er godt integreret blandt de øvrige SDC-medarbejdere.

*“Det er svært at se forskel på Mjølners konsulenter og vores faste medarbejdere. De er grundige og har respekt for dem, der skal arbejde med projektet de næste mange år. Desuden er de meget proaktive i forhold til vidensdeling, så de hæver kompetencerne hos kollegerne,”* siger Jørgen Larsen og konstaterer, at den største ulempe ved Mjølners konsulenter er, at de stopper igen en dag.

Softwareudvikler Jimmy Wolf fra Danfoss Drives har fået styrket samarbejdet med Mjølner ved at deltage i en intern workshop.



## Workshop udvikler Mjølners kompetencer

En intern workshop har udviklet Mjølners kompetencer inden for indlejret Linux. Blandt deltagerne var en af Mjølners kunder.

Linux-teknologien gør det lettere at udvikle og teste indlejrede løsninger. På den indlejrede platform kan man nemlig genbruge mange af de værktøjer og teknologier, der allerede findes til Linux pc-plattformen.

*“Vi arbejder med indlejrede teknologier, men indlejret Linux er for flere af vores udviklere nyt. Derfor holdt vi i december en workshop for at udvikle vores kompetencer og blive mere fortrolige med indlejret Linux,”* fortæller sektionsleder og medarrangør af workshoppen Flemming Gram Christensen fra Mjølner.

### Udvikler medarbejderne

Udgangspunktet var et udtalt ønske fra flere medarbejdere om at prøve at arbejde med indlejret Linux. Selvom der ikke var nogen konkrete ønsker fra kunder, blev to dage sat af til at holde workshoppen for 11 medarbejdere.

*“Medarbejderne var meget interesserede i at prøve at arbejde med indlejret Linux. Desuden ville vi gerne udvikle erfaringer for at være bedre forberedt, når kunderne*

*kommer med forespørgsler om indlejret Linux,”* siger Flemming Gram Christensen.

Adm. direktør Jørgen Lindskov Knudsen supplerer: *“Selvfølgelig er det en omkostning at bruge to hele dage på at holde workshop for 11 medarbejdere. Men medarbejdernes viden og kompetencer er vores vigtigste ressourcer, derfor er det naturligt for os at investere i kompetenceudvikling.”*

### Kunder blandt deltagerne

Workshoppen var også åben for Mjølners kunder, og softwareudvikler Jimmy Wolf fra Danfoss Drives valgte at tage imod tilbuddet om at lære mere om mulighederne i indlejret Linux.

*“Det har været spændende at prøve at arbejde sammen med medarbejderne hos Mjølner på en anden måde end vanligt, hvor de udfører opgaver for os. Desuden har workshoppen været med til at forbedre min kreativitet. Det kan sagtens blive aktuelt at anvende indlejret Linux i produkterne hos Danfoss Drives,”* lyder det fra Jimmy Wolf.

Det har også været en positiv oplevelse for Mjølner at samarbejde med en

kunde på workshoppen, fortæller Flemming Gram Christensen:

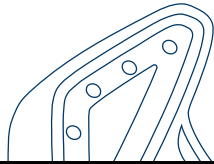
*“Det er meget givtigt at arbejde med kunderne i en anden kontekst end de daglige projekter. Vi finder det naturligt at dele viden med vores kunder, så de blandt andet derigennem bliver inspirerede til nye samarbejdsflader.”*

### Succesrig workshop

Teknologier fra Danfoss Drives blev brugt som case for workshoppen omkring indlejret Linux. Workshoppen udviklede en indlejret applikation, som skulle kunne overvåge og styre en frekvensomformer fra Danfoss Drives.

På de to dage lykkedes det de 12 deltagere at få en integreret løsning til at fungere.

*“Jeg er utrolig stolt af, at udviklerne kunne få en prototype til at virke på så kort tid. Det er en rigtig god metode til kompetenceudvikling. En ikke uvæsentlig sidegevinst er, at gruppen har lært hinanden bedre at kende og har vist, at de kan arbejde sammen under pres og samtidig bygge sig med det,”* fastslår Flemming Gram Christensen.



## BRUGERVENLIGHED



Anders Bruun, Christina Dencker Orehøj Kjærgaard og Anne Louise Grønnebæk Hansen arbejder i Mjølners User Experience Center med at tænke brugervenlighed ind i udviklingen af nye systemer.

# Med brugernes oplevelser i fokus

Effektive og succesfulde it-systemer understøtter brugernes arbejdsgange og kundens forretning. Derfor skal udviklingsprojekter fra starten fokusere på brugerens oplevelse af systemet, og det er baggrunden for Mjølner Informatics' nye User Experience Center.

De fleste brugere af it-systemer er i store træk ikke interesserede i den bagvedliggende teknik, den skal bare fungere. Men hvis brugergrænsefladen ikke er lettilgængelig eller gør det besværligt at udføre en opgave, er det kilde til stor irritation.

*“Det er afgørende for it-systemers effektivitet og anvendelighed, at brugergrænsefladen fungerer. Hvis ikke brugeren opfatter grænsefladen som lettilgængelig og logisk, kan det underliggende system være nok så godt, for brugeren vil ikke opleve det,”* siger Christina Dencker Orehøj Kjærgaard, der er leder af User Experience Centret hos Mjølner Informatics.

Siden juni 2007 har centret sat brugervenlighed på dagsordenen hos Mjølner. Her arbejder fire medarbejdere med at gøre kundernes it-løsninger

brugervenlige og funktionelle og med at give dem et professionelt grafisk udtryk.

### Tæt på kunderne

User Experience Centrets arbejde handler i høj grad om at forstå kundernes forretning. Det sker igennem en dialog, der går tæt på den enkelte virksomheds værdier og mål. User Experience Centrets medarbejdere fungerer som sparringspartnere og analyserer virksomhedens og ikke mindst brugernes mål og behov. De sikrer derigennem, at løsningerne opleves som brugervenlige og af høj kvalitet.

*“Det giver kunderne tryghed, og medfører desuden en række økonomiske fordele. En velfungerende grænseflade betyder nemlig også, at der skal bruges*

*færre ressourcer på oplæring, og at fejl i anvendelsen af systemet reduceres,”* forklarer User Experience konsulent Anne Louise Grønnebæk Hansen.

### Inddrager brugerne

Centret sørger også for, at brugerne bliver inddraget i udviklingen af systemerne, som skal understøtte brugernes arbejdsgange, så brugerne intuitivt kan udføre deres arbejdsopgaver:

*“Arbejdet bringer os meget tæt på brugerne. For at kunne implementere en løsning er det nødvendigt at vide hvad der skal implementeres og hvordan. Derfor er det af afgørende betydning for kvaliteten af systemet at komme i dialog med kunder og slutbrugere lige fra starten af et projekt, men også løbende under udviklingen,”* fortæller User Experience konsulent Anders Bruun.

Når brugerne inddrages i udviklingen, bliver de desuden mere positivt stemt over for nye systemer eller ændring af eksisterende systemer, som de ellers let kan være modvillige overfor.

### User Experience Centret hos Mjølner Informatics tilbyder blandt andet:

- Brugerinddragelse i udviklingsprocessen, eksempelvis gennem workshops og feltstudier.
- Funktionelt og visuelt design af brugergrænseflader.
- Brugerrettet kommunikation i tilknytning til systemerne, eksempelvis brugermanualer, og tekster til brugergrænseflader.
- Usability tests til validering af brugergrænseflader.

User Experience Centret hos Mjølner Informatics tæller pt. fire medarbejdere. Leder af centret er Christina Dencker Orehøj Kjærgaard.