

# Feltrapport

Virksomheden er anonymiseret, og billeder er udeladt.

## Hvilken virksomhed, og hvorfor blev den valgt?

Kommunikations- og mediebureau der på kunders vegne køber synlighed – f.eks. bannerannoncer, SEO, TV-reklamer m.m.

Bureauet er del af en international koncern repræsenteret i mange lande. Jeg besøgte en dansk afdeling, der står for kontakt til kunderne, dvs. rådgiver, koordinerer, bestiller hos leverandører, følger op på budgetter m.m. Medarbejderne er en slags blæksprutter på højt niveau. Kunderne er både lokale, nationale og internationale.

## Feltbesøgets forløb (inkl. tid og sted)

13. februar 2020 kl. 13 – 14.30

Startede med interview med afdelingslederen, derefter rundvisning, hvor jeg spurgte ind og tog billeder. Jeg hilste på men talte ikke med andre.

## Artefakter; resumé af interviews, fotos og øvrig dokumentation

### Statements, der indfanger besøget:

*"Der er sindsygt stor kompleksitet i vores forretning!"*

*"Vi har prøvet at rense ud i vores processer, men de er alle nødvendige."*

*"Vi flytter os hele tiden, det er også det, folk tænder på ved at være her. Nogle gange skulle vi måske også holde fast i det, der faktisk fungerer."*

### Beskrivelse af digitale arbejdsformer og digitale platforme:

"Den enkelte kampagne har sin egen sagshistorik. Kampagneplanen er dynamisk og lever i mange systemer" (alt relevant samt et overblik kan altså ikke findes ét sted).

- Podio (minder om Trello)  
Holder den interne historik for hvert kundeprojekt. Vi får et brief fra kunden og skriver brief'en derind. Så fordeler vi derinde, hvem der gør hvad hvornår osv.
- Bookingsystem  
Ordrerne bookes i vores bookingsystem. Det er også her, vi holder øje med budgetterne, og vi kan også kommunikere lidt med hinanden internt.  
Tidsregistrering fordelt på kundeprojekter foregår også her, ligesom vi herfra sender fakturaer ud til

kunderne.

- MS Teams  
Der er generelt altid en del nice-to know-information, det deler vi f.eks. i MS Teams.  
Jeg bruger det meget som en fildelingsservice, men ikke så meget til kommunikation. Vi har jo et lokalt drev, men så er det ikke alle, der lige har adgang til drevet, og så skal jeg have fat i IT og give tilladelser. Men med Teams kan jeg bare lave min gruppe og sige, det er de her filer, der er de vigtige, men nogle gange bliver det lidt dobbelt.
- E-mail  
Bruges også til ad hoc information, vi sender rigtig mange e-mails.
- Kundernes systemer  
Mange af vores kunder bruger Trello eller tilsvarende, så sætter vi os ind i, hvordan man bruger dem. Vi er på kundens egen platform som gæstbrugere. (NB: Det betyder MANGE systemer, man skal sætte sig ind i.)
- Microsoft programmer som Outlook, PowerPoint, Excel  
Når folk starter, kender de typisk kun programmerne overfladisk, de kender ikke særfunktioner, det bliver de oplært i, f.eks. hvordan de skal strukturere Outlook indbakken i mapper, slå pops up fra, lave regler, som optimerer arbejdsdagen.  
PowerPoint bruger vi til at præsentere idé, analyse eller koncept for kunden. Det er gammeldags, men vi har ikke fundet en bedre form.  
Budgetter, timingsoversigter m.m. bygger vi i Excel. Vi sidder meget med tal og data, men vi bruger ikke Excel til dynamiske datatræk.
- Dashboards  
Googles dashboards, Data Studio, Microsoft power BI  
Samler data op, hvordan ser økonomien ud for hvert af vores kundeprojekter? For hvert team? De dashboards er sat automatisk op, der flyder automatisk data ind, så vi skal ikke selv indtaste. Vi bruger dem til at holde overblik.
- Snapchat og Facebook Messenger grupper  
Dem bruger vi til at kommunikere med de nære kolleger, f.eks. at man kommer lidt senere i dag pga. håndværkere eller har barn syg. Eller man har uploadet nogle billeder fra en fest – mere private ting.

#### **Analoge redskaber:**

- Timeular  
Vi har prøvet at gøre tidsregistrering mere simpel med en amerikansk gadget, Timeular. Det er en fysisk ottekant, man har på sit bord, hvor man skriver ting på, kunde 1 og 2 osv. Når man er i gang med en opgave, så lægger man den, så den side vender op, og så registrerer den det digitalt. Det er tænkt som en måde at effektivisere på, i stedet for at man skal ind og klikke i et program hele tiden, men den er sværere at håndtere, end vi lige regnede med. Og data skal stadig flyttes over som

tidsregistrering i bookingsystemet.



*Gadget'en Timeular, billeder fra producenten...*

- **Fysiske agile boards**

Det er kæmpestore boards, hvor du kan sætte post-it's på; hvad er der af opgaver i uge 7, hvad arbejder den enkelte på lige nu og fx de næste to uger.

Folk grinede i starten, men der er noget ved, at du gør det fysisk, at du skriver fysisk og går op og placerer din seddel mens du siger noget, i stedet for bare at sidde og klikke rundt med en mus.

### **Om de komplicerede forretningsprocesser:**

"Vi kæmper allermost med, at kompleksiteten er vanvittig stor i vores forretning. Vi har prøvet at strømline processerne, men det har bare vist sig, at det er svært, for der er så mange præferencer. Og så er der store internationale kunder, der kommer ind, og der skal vi gøre det på deres måde, som vi så skal sætte os ind i. Og det spiller måske ikke sammen med de øvrige systemer – så skal man alligevel til at lave dobbelt. Men det er svært at rydde op i."

### **Om nødvendige digitale kompetencer**

"Den kompetence til at håndtere det, den kommer folk jo ikke med fra deres uddannelser. Man siger jo "hiring for attitude, training for skills", dvs. at man kommer med et kompetenceapparat. Meget af det, du har lært, kan du ikke bruge, men du kan bruge de principper, du har lært: Hvad det vil sige at gå på arbejde, møde kl. 8 og stå på regnskab for det, du leverer, hvordan kommer du i gang med en opgave, du ikke har prøvet før, hvad er din tilgang til det, har du lært at tænke dig om, hvis du falder over noget, du synes er mærkeligt osv.

Men de opgaver, du skal løse, er der ingen, der kender til på forhånd, så det er mesterlære: Du skal trænes i at sådan bruger du det her system, og du skal så gøre det rigtigt, for ellers har det konsekvenser for det system herovre - det er der ingen, der har forudsætninger for at vide på forhånd."

## Egen oplevelse – hvad gjorde indtryk?

Jeg blev blæst bagover af, hvor **kognitivt udfordrende**, det egentlig er at arbejde digitalt i mange systemer. Det kræver en stærk procesbevidsthed at holde styr på den overordnede proces, som man udfører små dele af, mens man går ind og ud af systemerne.

Det er en kompetence, der ligger over de konkrete kompetencer i at håndtere digitale værktøjer – kunne man kalde det for en **metadigital kompetence**? Hvor man hele tiden er bevidst om, hvad man gør, og hvorfor man gør det.

**Data dashboards** – man følger processer / udvikling i realtid eller næsten. Har et datadrevet mindset.

**Fysiske boards** – man prøver at gøre noget af koordineringen analog og til en fælles gruppeproces – det kunne nemt have foregået digitalt.

Word Cloud over den kompleksitet og det fragmenterede "digitale arbejdsrum", som de ansatte dagligt agerer i. Hvis den enkelte ikke er direkte involveret i alle processer, leverer vedkommende sandsynligvis input og data til dem:

