



Manglende autoritetstro og selvstændige initiativer er vigtige elementer i det daglige arbejde i udviklingsafdelingen hos IT-virksomheden FDC i Ballerup. Foto: FDC

# Nærhed til kunderne altafgørende

## IT-UDVIKLING

Af Peter Møller Christensen

IT-virksomheden FDC i Ballerup ved København, der har specialiseret sig i at udvikle IT-systemer til forsikringsselskaber, holder fast i sin danske udviklingsafdeling, hvor nærheden og den løbende kontakt til kunderne er altafgørende. Dermed går virksomheden imod strømmen af outsourcing-tendenser og anbefalinger i samme retning, som typisk tager udgangspunkt i det høje omkostningsniveau i Danmark.

Adm. direktør hos FDC, Birgitte Hass, fremhæver vigtigheden af, at virksomhedens systemudviklere i deres daglige arbejde er tæt på kunderne, så nye produkter kan blive justeret efter kundernes behov så hurtigt som muligt.

“Vi sætter vores kunder og deres problemstilling i centrum, når vi efterlever princippet om at være tæt på vores markeder og i bestræbelserne for at levere værdiskabende løsninger for vores kunder,” siger Birgitte Hass og tilføjer, at FDC foretager tre årlige servicetjek, hvor sy-

stemets såkaldte forsikringsmotor bliver set efter og får tilføjet ny funktionalitet efter kundernes ønsker.

“Vi har tidligere forsøgt at lægge opgaver ud til Indien, hvor vi har gennemført flere projekter inden for samme område, og her brugt rigtig mange ressourcer på, at vores IT-arkitekter rejste til Indien, og repræsentanter for den indiske samarbejdspartner kom op til os. Og der skal ikke herske nogen tvivl om, at de er lige så kloge og lige så veluddannede, som vi er, men der er meget langt fra dansk, svensk og norsk lovgivning, forsikringsregler og forsikringslovgivning til Indien, og det giver alt for mange udviklingstimer,” siger Birgitte Hass og tilføjer, at virksomheden har udviklet på sit forsikringsystem i 46 år, og derfor er ret god til at ramme hvad en opgave burde koste.

### Indisk eksperiment

FDC-direktøren er ikke i tvivl om, hvad erfaringerne fra det indiske eksperiment har betydet for virksomhedens fortsatte IT-udvikling.

“Konklusionen er, at den type

vidensarbejde, vi laver i Ballerup, den egner sig ud fra en økonomisk vinkel ikke til at komme til Indien. Dernæst kommer så, at “time to market” bliver for lang, og at lovgiverne ofte bestemmer sig med tilbagevirkende kraft, ligesom almindelige overenskomster osv. spiller ind. Så altså, kravet om kort time to market plus økonomi betyder, at vi udvikler bedst i Ballerup.”

### Gode til teamarbejde

Birgitte Hass fremhæver desuden den markante forskel, der er mellem arbejdskulturen i Danmark og et outsourcing-land som Indien.

“Vi har også noget, der hedder kultur. Vi er rigtig gode til at arbejde i team, vi er meget lidt autoritetstro her i Danmark, og det er faktisk rigtig godt, når en opgave skal have den rigtige løsning på kort tid. Jeg mener derfor, at det er vores pligt at yde vores lille bidrag til det, der hedder vækst Danmark – og det gøres faktisk bedst med udgangspunkt i danske arbejdspladser,” siger Birgitte Hass.

Som eksempel på fordelene

ved danske medarbejders manglende autoritetstro fremhæver hun en langt mere levende ideudvikling, end det er tilfældet i mange outsourcing-lande.

“De kreative medarbejdere spiller ind med ideer, de stopper ikke op, fordi en med flere stjerner på skulderen siger “gå til højre”, hvis de føler, at det er faktisk at gå til venstre. Så

er det stensikkert, at ledelsen kommer til at høre det adskillige gange, hvor andre landes kultur er meget mere autoritetstro, og det kan sommetider være til skade for den kreative proces for det at udvikle et avanceret IT-system, det er faktisk en meget kreativ proces.”

Birgitte Hass understreger, at hun med danske medarbejdere ikke kun mener ansatte, der nødvendigvis er født og opvokset i Danmark.

“Vi ansætter med glæde medarbejdere af rigtig mange nationaliteter, men virksomheden hører til i skandinavisk kultur, hvor vi også har et kontor i Oslo,” pointerer FDC-direktøren.

pech@borsen.dk



“Vi har forsøgt os med en i øvrigt udmærket, indisk samarbejdspartner med dygtige medarbejdere. Men selv om timeprisen holdt, voksede timetallet uforholdsvist meget, så det i sidste ende blev dyrere end ved udvikling her i Danmark,” siger Birgitte Hass, adm. direktør for FDC. Foto: FDC