

INDENFOR DØRENE

ARTHUR
ANDERSEN
ARTHUR ANDERSEN & Co, SC

NR. 4
13. ÅRGANG
1995

ANDERSEN
CONSULTING
ARTHUR ANDERSEN & Co, SC



Indhold

Redaktionens Pennestrøg	2
De Faste	3
Torgny's Tips	3
CAPTains quarter	6
1cetera	7
Enterprise nyt	7
Nyt fra Århus	8
Nyt fra 03	9
Specialty Consulting Services	10
Nyt fra den lukkede	11
Effektiv projektorganisering	12
De Faglige	13
:-) Nyt fra PC-gruppen AC (-:	13
What's Cooking Light	13
Quality Corner	14
Alumni	15
Oplærer vi kunstneriske konsulenter?	16
De Farverige	18
Draculas Rige	18
SCS Away-day 1995	20
Kommissærens dagbog	20
En etnografisk analyse af de københavnske aboriginals.	22
The 7 Habits of Highly Effective People, by Stephen R. Covey	23
Whats Cooking	24
Ind og ud af dørene hos AC	25
Snapshot - Carsten Sørensen	26
Fodbold.....	27
ANDERSEN WORLDWIDE på vej mod OL	28
Det er rygtedes...	29
Kvalitet og kundetilfredshed	30
SAPPHIRE Nordic 1995	31
Velkommen til de nye ansigter hos Arthur Andersen	32

Redaktionens Pennestrøg

Så er julenummeret af IFD på gaden. Traditionen tro fra de senere år falder udgivelsesdato en sammen med den store julefrokost, men da "frokosten" i år begynder kl. 18.00, skulle der være god tid til at læse bladet indenfor normal arbejdstid !

Forsiden prydes af et billede, der viser en virksomhed, der har udgjort en væsentlig begivenhed for AA i det forløbne kvartal. Ferrosan blev af ledelsen afkøbt af Novo, i nok den største LBO i Danmark i år, og AA fik i den forbindelse en ny klient.

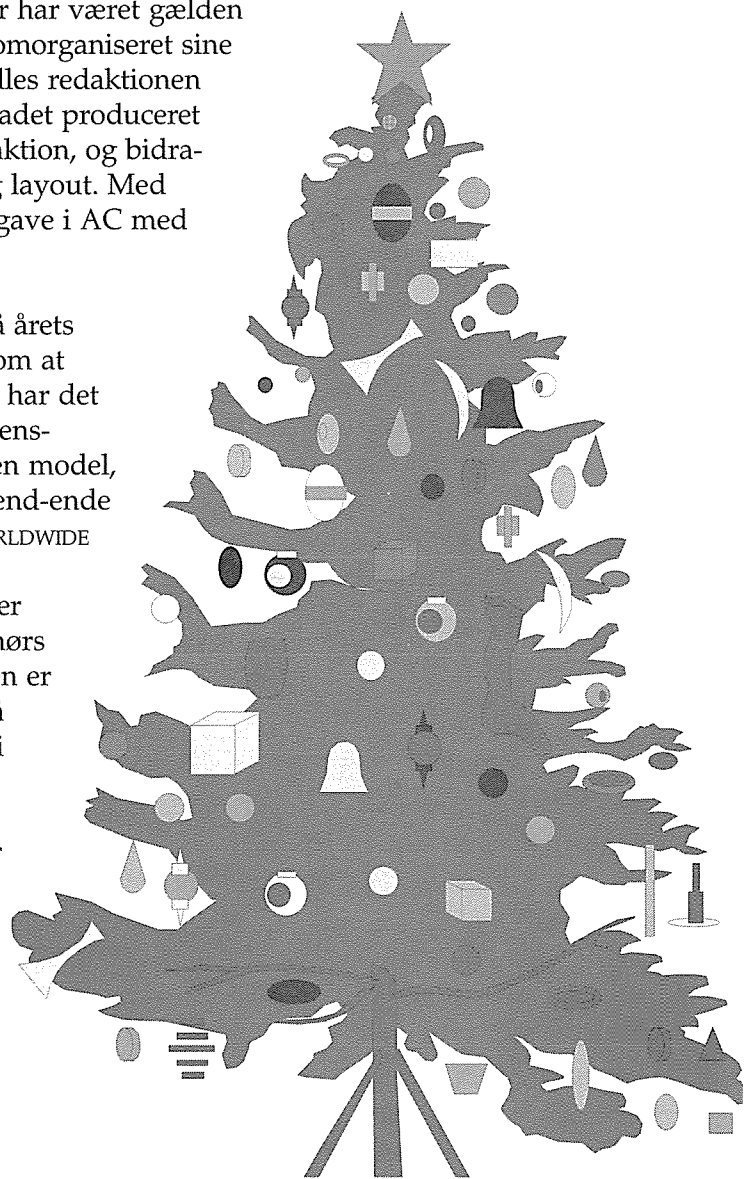
IFDs format og indhold følger den model, der har været gælden de i de seneste par år. Som bekendt har AC omorganiseret sine aktiviteter i Maritime Region, og dermed stilles redaktionen over for nye udfordringer. I de seneste 2 år er bladet produceret af 2 redaktioner, en AC redaktion og en AA redaktion, og bidragene er derefter indarbejdet i et fælles format og layout. Med AC's omorganisering ligger der nu en intern opgave i AC med henblik på at få tilvejebragt stoffet.

Som det vil være nogle bekendt, blev der på årets partnermøde i Chicago truffet beslutning om at iværksætte et "Andersen 21" initiativ, som har det ene formål at styrke samarbejdet i hele vor verdensomspændende organisation og at tilrettelægge en model, hvorefter vi kan forsætte som én verdensomspændende organisation, under det nye navn ANDERSEN WORLDWIDE

Det er klart, at jo større vi bliver jo større er opgaven med at sikre, at alle føler et tilhørs forhold til den store familie. Redaktionen er af den opfattelse, at IFD udgør en af de meget få informationskilder, som er tilgængelige for alle i Danmark og som på en kort og koncis måde kommunikerer, hvad, der sker rundt omkring hos de 375 Andersen Worldwide ansatte der har dansk indfødsret. Vi mener, at dette er et godt formål. Men det er ligeså klart, at bladet i samtlige år alene har eksisteret på baggrund af, at der har været en opbakning fra alle som har været enige i ovennævnte formål. Det er derfor redaktionens forventning, at IFD også bør kunne holde 25 års jubilæum, idet målet om at sikre samhørighed er uafhængig af forskellige organisationsmodellers kommen og gåen.

Som det fremgår af omstående nummer, sprudler det med aktivitet rundt omkring, og vi mener, at I vil finde meget interessant læsning på de omstående sider.

God jul og godt nytår !



De Faste Torgny's Tips



Af
Torgny Pahle
AA

FY 1995 blev som ventet et rekordår for Andersen Worldwide, med en samlet omsætning på 8,1 mia. USD, en stigning på 21% over 1994. Vi er nu 82.000 mennesker til at servicere klienter i 76 lande med 361 kontorer. En flot indsats af alle!

I uge 43, 1995, blev vort årlige I partnernøde afholdt i Chicago. Som sædvanlig et kæmpe arrangement med over 2.000 deltagende partnere, velorganiseret og udbytte- rigt.

Vores "generalforsamling" foregik om tirsdagen, hvor vi havde to ting på programmet, som jeg synes, det er væsentligt, alle er orienteret om.

Det første er vores navn, som I måske allerede har lagt mærke til i min indledning. Vi vil fremover bruge Andersen WorldWide som fællesbetegnelse for Arthur Andersen og Andersen Consulting, og det træder i stedet for Arthur Andersen & Co., S.C. i vore respektive logos. Ændringen sker for at undgå, specielt for Andersen Consulting, at skabe forvirring mellem Arthur Andersen, Andersen Consulting og Arthur Andersen & Co., S.C. Herudover siger betegnelsen "S.C." ikke noget, hvorimod Andersen WorldWide skulle give indtryk af den internationale organisation vi er. Vor øverste ledelse har brug mange ressourcer og fået hjælp af et større konsulentfirma, for at nå frem til dette, så jeg håber det bliver vel modtaget verden over. Personligt synes jeg ikke resultatet er specielt godt, men det skal ikke holde os fra at få nye store klienter til "Andersen Worldwide".

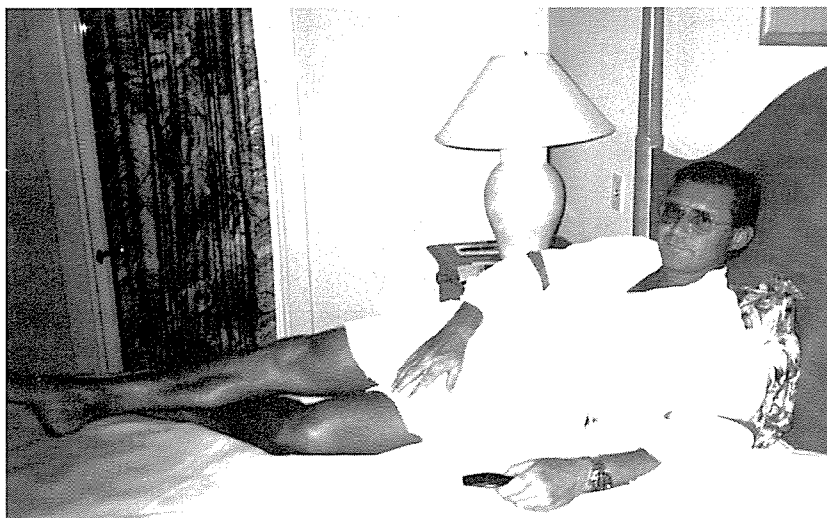
Herudover havde vi et stort H punkt på programmet, nemlig forholdet mellem Arthur Andersen og Andersen Consulting. Der har været mange diskussioner, specielt på lederplan og i visse lande, om indtjeningsforhold, produkter, markeder, organisation m.v. for at sikre vores fælles fremtid. Sammen har vi nedsat en arbejdsgruppe af partnere fra hele verden, der inden september 1996 skal komme med forslag til partnerafstemning om hvordan vi skal organisere os sammen fremover. Det er et spændende og vigtigt projekt, som alle går til med det formål at vi bevarer "Andersen Worldwide" også langt ind i det 21. århundrede.

I den senere tid har vi i Arthur Andersen Danmark fokuseret en del på uddannelsen af alle med mere bløde (personlige) udviklings- muligheder.

Vi synes forsøget med "Klienten som partner" har været meget vellykket og vi vil fortsætte med dette kursus, så alle i Arthur Andersen over en periode kommer igennem.

Jeg har selv i november været på en uges kursus i Hong Kong, hvor temaet også var fokuseret på

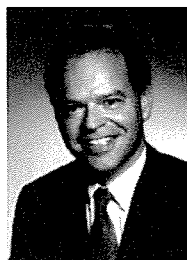
I øvrigt ser min profil også sådan ud:



klientpleje og ens personlighed. Udover at Hong Kong er utroligt spændende og pulserende, så var kurset det også. En af de mange tests, vi var igennem, endte med en personlig profil af mig, som jeg gerne vil dele med jer, så kan I se, hvad jeg er for én (jeg synes i øvrigt den passer meget god):

Personal Profile : Torgny Pahle

Taken as a whole, your type - ESTJ (Extrovert, Sensing, Thinking and Judging, i modsætning til Introvert, Intuitiv, Feeling and Perceiving) - indicates that you are the most interested in reality as it is perceived by your senses, which makes you matter-of-fact, practical, realistic and concerned with the here and now. You are more curious about new people and events than you are about new ideas. You require that ideas, plans and decisions be based on solid facts and logic. The downside is that you pay less attention to the potential social or political implications of a business decision. You enjoy work where you can achieve immediate, visible and tangible results.



Af
Thomas Hartwig
Andersen
Consulting

*Fremgangen i AC København har
tilsyneladende trukket resten af
verden med sig.*

JULETRAVLHED I AC.

Traditionelt er julen tidspunktet, hvor man giver sig god tid til at fundere, klippe julestads, købe gaver og glæde sig med familie og venner. I AC har vi taget en flyvende start - og har fortsat, hvor vi slap "sidste år". Aldrig har det været så kønt, aldrig har det været så grønt, aldrig har vi haft så travlt.

DET KIMER NU.

Telefonerne ringer uafbrudt. Det vælter ned med julesne og nye opgaver. Faktisk er vi i den situation, at den største udfordring pt. er at prioritere, hvilke opgaver og klienter der på sigt kan være med til at sikre fortsat succes for vore klienter - og fortsat vækst for os selv. En opgave der i sig selv er positiv, men tro mig også vanskelig (Din mund siger nej, nej men dine øjne siger ja)!

SIKKEN VOLDSOM TRÆNGSEL OG ALARM.

Som et resultat af den positive udvikling står vi foran at skulle ansætte et betydeligt antal nye medarbejdere i 1996. Det er en opgave, som kræver en kæmpe indsats i planlægning og gennemførelse. Klaus Berentsen har påtaget sig opgaven at lede denne indsats støttet af Mette Andersen, der har arbejdet med rekruttering i de sidste par år. Klaus og Mette vil etablere et team til gennemførelsen af årets aktiviteter på dette område.

OP AL DEN TING.

Siden sidst har vi også været til Partnermøde i Chicago. Det er en glæde at konstatere, at fremgangen i AC København tilsyneladende har trukket resten af verden med sig. Resultaterne er i sandhed imponerende både for AA og AC. AC rundede en omsætning på 4.000.000.000 USD - en fremgang på mere end 500.000.000 USD. Et imponerende resultat for en virksomhed der ingenting laver - altså ikke producerer egentlige produkter.



Thomas' meditationer...

EN HILSEN TIL SØENS FOLK.

Dette indlæg kommer også til at dække nytåret, så et enkelt ord om Maritime er også på sin plads. Vi er godt undervejs med at implementere den nye organisation. Vi arbejder i porteføljer og kompetencer, vi planlægger og fokuserer, vi udfylder og fremsender formularer til den helt store guldmedalje. Der er for mig ingen tvivl om, at der i den nye model er meget godt og mange ting, der vil hjælpe med forandringen fra en "gammeldags" konsulentvirksomhed til en betydelig forretningsforbindelse, fra leverandør til samarbejtspartner. Som ved alle den slags forandringer skal der justeres undervejs, og det er vigtigt at huske, at når kortet og terrænet ikke passer sam-

men, er det normalt lettere at ændre kortet end terrænet. Som en udløber af organisationsændringen skal vi også i AC afgøre, hvordan vi fremtidigt skal kommunikere igennem IFD. Resultatet af disse drøftelser skulle gerne fremgå af næste nummer.

Til sidst vil jeg ønske for os, at vi har stædighed, fokus og held til at fortsætte udviklingen; alvor, humor og ydmyghed til at håndtere den.

Jeg håber I alle får en god Jul og et godt 1996 med dem I holder af.

Der er forskel på folk ...

Jeg har forstand på informationsteknologi	Jeg er teknørd
Min karriere: konsulent, seniorkonsulent, chefkonsulent, partner & medejer	Mit job: systemudvikler
Jeg forfremmes, når jeg er fagligt og personligt moden til nye opgaver	Chefen siger nok op en dag
Mine kolleger er 29 år i gennemsnit	Min onkel arbejder her også
Jeg ønsker videreuddannelse, både i Danmark og internationalt	Jeg er færdig med at gå i skole
Teknologi indføres for at nå klart definerede forretningsmæssige mål	Jeg kan få din pc til at lave kaffe og punktsvejs under vand
Teamwork på tværs af teknologi, forretningsprocesser, organisationsudvikling og strategi er en selvfølge	Jeg arbejder helst alene
Mit eksamensresultat er (eller bliver snart) blandt de bedste	Alt over 6 er spildt arbejde

ANDERSEN CONSULTING

Vi ønsker at ansætte 10 - 15 nye medarbejdere med en kandidatgrad, der omfatter informationsteknologi (minimum bachelorniveau), gerne suppleret med økonomi. Både specialstuderende, nyuddannede og ansøgere med nogle års erfaring opfordres til at søge.

I tæt samarbejde med vore kunder skal du deltage i udviklingen af totalløsninger, der integrerer informationsteknologi med forretningsmæssige og organisatoriske forhold. Arbejdet er projektorienteret, og i takt med din karriereudvikling vil du få stadig større ansvarsområder og flere vejledningsopgaver på projekterne. Vore kunder er blandt de førende offentlige og private virksomheder, og vi samarbejder ofte på tværs af landegrænser.

Andersen Consulting er verdens førende konsulentorganisation med 32.000 medarbejdere i 47 lande. I Norden beskæftiger vi 800 konsulenter, heraf 110 i Danmark. Vi arbejder med strategi, organisationsplanlægning og informationsteknologi.

For yderligere information og rekvirering af ansøgningsskema kontakt Mette Andersen på telefon 33 42 20 00, e-mail: Mette.Andersen@ac.com, WWW: <http://www.danndata.dk/andersen>. Vores adresse er: Andersen Consulting, Oslo Plads 2, 2100 København Ø.

Vi har modtaget en ansøgning klart rettet mod højre side af annoncen underskrevet "JJ; Midtermolen".

Redaktionen, der har en forbindelse hos JJ, oplyser at han er skuffet over ikke at kunne komme i betragtning til et job hos Andersen Consulting -selvom han skrev sin ansøgning rettet mod den højre side af annoncen. JJ må jo så stille sig tilfreds med fortsat at tilhøre venstre side.

CAPTAINS kvarter



Af
Jesper Jarlbæk
AA

Happy times are here again

En svale gør ingen sommer, og 2 måneder gør heller intet år, men faktum er, at vi efter de 2 første måneder af det nye år kunne konstatere en omsætningsfremgang i ABA/SCS på hele 28% og en fremgang i timerne på 26%. Året har således fået en flyvende start. Dette kommer næppe som nogen større overraskelse for de, der har haft deres gang på Midtermolen gennem efteråret, idet der har været stor travlhed lige siden sommerferien sluttede.

Vi har fået flere store nye klienter og opgaver. Ferrosan koncernen blev vor klient, efter at vi havde hjulpet ledelsen med at afkøbe virksomheden fra Novo Nordisk. Crisplant står over for en af årets største børsnoteringer. For DSB er vi blevet anmodet om at gennemføre flere større specialopgaver dels i deres Godsdivision og dels i deres Regionaltogdivision. Førstegangsrevisionen for DSB Rederi A/S har også medført flere specialopgaver, og vi blev i løbet af efteråret tillige valgt til revisorer for Dampskibsselskabet Øresund (flyvebådene København-Malmö og Dragør-Linmham). Endeligt har der været en række større og mindre købsrevisioner, hvoraf nogen stadig pågår. Alt i alt er det nok det travleste/bedste efterår i de seneste 3 år.

IT

Udviklingen fortsætter stadig. Tidligt på efteråret anskaffede ikke færre end 50 sig en større hjemmepc i form af AT&T Pentium maskiner. I den forbindelse etablerede vi også dial-up mulighed til serverne på Midtermolen, således at virkeligt mange nu har mulighed for at afprøve "home office" konceptet, hvis de har lyst til det. IT afdelingen holdte også et par gå-hjem-møder, hvor alle fik lejlighed til at få svar på deres spørgsmål.

På den "professionelle" IT front stod efteråret vel nok i Win process 2.0 tegn for så vidt angår implementeringen af færdigudviklede firm wide software.

De andre mange nyheder og aktiviteter er kommunikeret i IT Nyhedsbrevet.

Copenhagen 10

Som annonceret i sidste udgave har vi sat os for at udvikle, på pilotplan, en prototype af den elektroniske revision. Projektet går under navnet "Copenhagen 10", idet der er et tilsvarende projekt under navnet "Chicago 10". Indtil videre har 3 revisionshold meldt sig til at afprøve den nye software (Milliken, Ferrosan og DSØ).

Det, der er vigtigt nu, er at få indvundet erfaringer dels således at værktøjet kan forbedres så det dækker alle de behov som revisionsholdene har i marken, og dels således at vi kan få input vedrørende, hvor store besparelser software'et forventes at kunne give, såfremt det implementeres fuldt ud.

I januar forventes det, at Brian Smith vil aflægge kontoret et besøg for at få demonstreret dette software og for at høre revisionholdenes forløbige vurderinger.

Win Disclose/ win report

Michael Rosenvold (og familie) har nu opholdt sig i Chicago siden august. De første synlige resultater af hans arbejde får Københavnskontoret at føle i nærmest fremtid, idet Win Disclose, version 1.0 ankommer. Dette værktøj er beregnet til at hjælpe med at sørge for, at ethvert regnskab opfylder alle regnskabslovgivningens krav.

Tanken er, at det siden hen vil blive udbygget til Win report, hvorved man også vil kunne fremstille selve årsregnskabet direkte fra PC'en.

I december udgives også en piece indeholdende checkliste til årsregnskaber ("Guide til Årsregnskaber '95"), som tænkes givet til klienter, forretningsforbindelser mv.

Fokusgrupper

Focusgrupperne afleverede deres oplæg til Business planer tidligere på efteråret. Der er siden iværksat flere aktiviteter især i real estate og shipping gruppen.

Der er ingen tvivl om, at virkeligt mange føler, at det ville være nyttigt for os, hvis vi vendte organisationen mod markedet i højere grad, end tilfældet har været tidligere. Den

nuværende struktur med de forskellige revisionsafdelinger er mere baseret på produktionsstyring end på dækning af markedets behov.

Vi overvejer derfor i øjeblikket, om vi bør omstrukturere for bedre at dække markedets behovene.

Videndeling

I disse dage er det et år siden, at vi satte os ned og begyndte at planlægge Åbent Hus arrangementet, og det tema, som vi ville anvende for at gøre denne dag til noget særligt. Ud af disse anstrængelser kom som bekendt både pjecen "Viden som konkurrenceparameter", selve arrangementet og CD'en "Viljen til forandring".

I løbet af efteråret er produkterne fra denne kampagne brugt i en hel række fora af såvel revisionsafdelingen som SCS. Vi har anvendt materialet i vore rekrutteringsbestræbelser. Vi har anvendt materialet som supplement til præsentationer givet på Handelshøjskolen og på udstillinger. Materialerne er også anvendt i forskellig klientsammenhænge både som generel præsentationsmateriale i forbindelse med afgivelse af tilbud og dels som grundlag for afgivelse af tilbud om videndeling projekter. Vi anvendte også materialet til vort Alumnimøde og til en præsentationsaften, som vi afholdte sammen med AC for The American Club in Copenhagen.

Materialet var også "skyld" i, at jeg blev opfordret til at give en præsentation til plenumforsamlingen under Annual Partners' Meeting for Arthur Andersen i Chicago. At stå foran godt og vel 2.000 partnere og skulle holde tale er en særlig oplevelse. Mig bekendt er det ikke overgået nogen skandinavisk partner før. Det var mægtigt sjovt bagefter.

Seneste skud på stammen er en videndelingsreklame, der skal være med til at profilere Arthur Andersen som "leading edge" revisorer.

Når disse linier læses, er vi midtvejs gennem julemåneden med den traditionsrige julefrokost på trapperne og juledagene lige forude. I år er der grund til at være stolte over efterårets præstationer, og jeg håber derfor, at alle får en glædelig og afslappet juleferie.

Nyt fra Århus



Af
Kim Tost,
AA

Selvom vi nu kun er nået til midt i november kan man allerede fornemme, at den dejlige juletid står for døren. Således er Midtjylland netop i dag stort set lukket på grund af snestorm. Så er det jo rart med vores tekniske hjælpemidler, således at man ikke behøver at komme på kontoret for at skrive og sende indlægget til IFD.

Nu om stunder skal man hele tiden se fremad for på den måde at forsøge at kunne forudse, hvad der vil ske i den kommende tid og dermed være på forkant med udviklingen. I denne forbindelse er IFD faktisk et lidt særligt blad, idet vi altid forsøger at beskrive, hvad der er sket siden sidst. Det vil sige, at vi ser tilbage i stedet for at se fremad på udviklingen i den kommende tid. Dette er måske typisk for os revisorer, idet vi jo i stor udstrækning lever af at se på og udtale os om fortiden.

Nå, disse strøtanker skal ikke holde mig fra at fortælle lidt om aktiviteterne på Århuskontoret siden sidste nummer af IFD kom på gaden.

Rent arbejdsmæssigt har det været en rimelig periode, idet alle har haft nok at lave (måske med undtagelse af de nyansatte umiddelbart efter deres hjemkomst) og det synes som om, der hele tiden har været større eller mindre nye opgaver på vej ind på kontoret.

Samtidig har vi været beskæftiget med gennemførelsen af årets DK-100, hvor hovedparten af de selskaber, der skal besøges, traditionen tro ligger på Jylland og Fyn. Således var der da også kun 1 af de 15 øverst placerede virksomheder, der var beliggende på Sjælland og alle de 10 bedst placerede er fra Jylland.

Vi har her i efteråret haft 3 personer til den skriftlige del af revisoreksamen og selvom dumpeprocenten fortsat er for høj, så kan vi dog i år i

Århus glæde os over, at dumpeprocenten er faldet fra 100% i 1994 til "kun" 67% i 1995. Resultatet blev nemlig, at Morten Johansen kom gennem nåleøjet, mens Jette og Henrik måtte se sig besejret for andet år i træk. Nu venter vi så blot på, at kunne ønske Morten tillykke med den mundtlige eksamen den 4. december 1995.

Vedrørende ud og ind af dørene har vi haft en vis aktivitet, idet vi har sagt goddag til årets 2 nye håbefulde assistenter, nemlig Lone og Bo. Samtidig har vi taget afsked med:

- Rita, der fik tilbud om flere ugentlige timer hos Århus Flydedok.
- John Wiingaard, der fik tilbud om flere EDB-revisioner hos Deløjt & Tus.
- Hans Henrik, der fik tilbud om flere opgaver hos AA i København.
- Bo Ulrik, der fik tilbud om flere ? hos Tele Danmark.

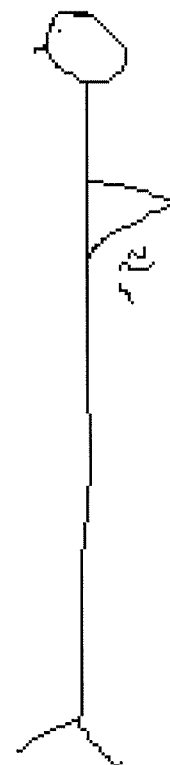
Alle disse begivenheder er selvfølgelig blevet behørigt fejret. Som korte højdepunkter fra disse begivenheder kan det nævnes, at John W. på et tidligt tidspunkt på aftenen blev hentet af et rumskib. Bo tillod sig som nyansat at vinde bueskydningskonkurrencen og dermed få sit navn indgraveret i vores vandrepokal. Det kan endvidere nævnes, at OP som den eneste fik alle sine pile til at sidde fast i loftet. Vedrørende afskedsfesten for Bo Ulrik kan der endnu ikke berettes det store, idet denne først løber af staben om ca. 1 time.

Selvom der fortsat næsten er 1 år til, at vi skal sige velkommen til de nyansatte i 1996, så er forberedelserne allerede i gang. Således har der været afholdt et arrangement på Handelshøjskolen i Århus, hvor man fra AA i København kom for at fortælle om AA og de store muligheder de studerende vil have ved en ansættelse her.

Desværre har arrangementet betydet, at vi i Århus har måtte droppe vores 7 år lange tradition med at invitere de studerende ned og besøge vores kontor her i Århus. Vi skal jo ikke lave reklamefremstød mod den samme gruppe mennesker med 2 ugers mellemrum.

Vi er begyndt at modtage ansøgninger fra de studerende, så mon ikke det vil lykkes os at finde de 2 personer vi forventer at ansætte i 1996.

Nå, men nu er det ved at være tid til at slutte og som nævnt i indledningen bør man jo også se fremad i dette blad og det vil jeg slutte med, idet jeg ønsker alle en rigtig glædelig jul og et godt nytår.



PROFIL

Læs interviewet med IT-chef
Carsten Sørensen på side 26



Af
Morten Renge
AA

Aktiviteten

Efteråret har været præget af stor travlhed på de fleste niveauer, og der ydes løbende en god og engageret indsats for at få løst de forskellige opgaver. Det er blevet til mange specialopgaver for eksisterende og potentielle klienter, og også nye klienter er kommet til. Den positive udfordring ligger i at få opgaverne placeret i perioder uden for busy season - hvilket i mange tilfælde er svært. Det er nu engang sådan, at det er vore klienter, der bestemmer, hvornår de vil have tingene færdige. Desværre ønsker flere og flere at få lavet arbejdet i de første måneder af året. Assignment-møderne har derfor været præget af stor kreativitet for at få det hele til at gå op i en højere enhed. Som ved enhver anden forhandlingssituation kan man sige, at der har været tale om gode forhandlinger - der er nemlig ingen, der er blevet tilfredse!

Afdelingsresultaterne for det forgangne år og budgettet for det kommende blev medio november gennemgået på et fælles afdelingsmøde (01, 03 og 39) med behørig optimisme og jydsk beskedenhed ("det er måske ikke så skidt endda"). Det blev fastslået, at de præsenterede resultater var efter partnerlønninger. Det inviterede naturligvis til spørgsmålet: "Hvor store er de så?". Svaret var ærligt (og hurtigt): "Store nok!"

Eksaminer

I LMU003 (som vi jo hedder nu) har Søren Jonassen fået kæmpet sig gennem den skriftlige del af revisor-eksamen. En flot præstation, idet opgaven (har jeg fået fortalt) var meget atypisk og bestemt heller ikke nem (men det har disse opgaver i øvrigt aldrig været). Siden har Søren ikke været at finde på kontoret - han er i færd med at opruste til den mundtlige del forlyder det. Et stort tillykke til Søren og pøj-pøj med den sidste hurdle.

Udstationeringer

Michael Rosenvold har som bekendt trukket Chicago WHQ som sit arbejdssted det næste års tid. Han har gjort det rigtige - Chicago er en vidunderlig by, og arbejdsbelastningen er absolut tålelig (dvs. garanteret under 1.000 overtidstimer på et år). Michael har sikkert allerede stiftet bekendtskab med et af byens luner - vejret. Det er uklogt at tage til Chicago uden en fuld gaderobe - også om sommeren. Michael arbejder på WHQ med både WinProcess og WinReport, der under ACIP er værktøjer, der skal medvirke til at gøre vor revisionsprocess mere effektiv. Når Michael vender tilbage til sommer, er der derfor ikke tvivl om, at han vil kunne medvirke til, at vi på kontorerne i Danmark kan få det optimale udbytte af disse ACIP-initiativer. Michael har allerede været til stor hjælp for både København og Århus, når mere eller mindre desperate AA'ere har haft udfordringer med anvendelsen af WinProcess.

Gensyn

Sisse er efter en lang og sikkert opslidende barsel tilbage på banen. Sisse har dog i løbet af sommeren og efteråret hyppigt været at se på gangene (og Fischer's kontor når Juliane skulle skiftes) for løbende at holde sin hængefil på et passende niveau, hvilket vi har værdsat. Det forlyder, at Sisse har været nødt til at investere i både større bolig og bil, fordi Juliane simpelthen vokser for hurtigt. Min egen datter (Amalie), der er født på samme tidspunkt som Juliane, stiller ikke de helt samme krav. Hun bad blot om at få skiftet Porsche'en ud med et transportmiddel (en bil altså), der ikke larmede så meget. Jeg kan endvidere berolige Sisse med, at det er ren afslapning af gå på arbejde, når man lige er blevet forældre. Velkommen tilbage!

Nyansatte

Alle nyansatte er vendt hjem fra Segovia. Helt stik mod sædvane er alle kommet tilbage uden (synlige) mén. Både Jesper, Fatima, Henrik, Katja og Simon har med stor iver kastet sig over de mange forskellige arbejdsopgaver, der hobede sig op, mens de muntrede sig i Segovia. Velkommen hjem efter et veloverstået kursus - og så ser vi meget frem til den traditionelle optræden ved julefrokosten.

WinProcess

Undervisningen i den nye version af WinProcess er tilendebragt i august/ september. Alle partners, managers og seniorer har deltaget i undervisningen - og vi er derfor godt rustet til at anvende den nye og væsentligt forbedrede version. Under træningsmøderne blev der indsamlet mange gode forslag til yderligere forbedringer, og disse er opsummeret og sendt til WHQ, hvor Michael Rosenvold har taget sig kærligt af dem. Vi har allerede fået tilbagemelding, og som det væsentligste kan jeg nævne, at man er meget opmærksom på vore bemærkninger vedrørende valg af industri. Man vil i nye versioner forsøge at gøre det muligt efterfølgende at ændre den een gang valgte industri og under alle omstændigheder gøre vejledningen i den indledende fase bedre.

Anvendelsen af WinProcess har til dato været tilfredsstillende og er jævnt fordelt på de enkelte divisioner (01, 02, 03 og 39). Jeg vil dog gerne endnu engang fremhæve, at anvendelsen af WinProcess godt kan foretages delvis og skal opfordre til, at dette gøres i alle tilfælde, hvor det er muligt, således at vi sikrer, at så mange som overhovedet muligt får mulighed for at få et godt kendskab til WinProcess. Dette vil også sikre, at implementeringen af næste version, der forventes at indeholde yderligere og markante forbedringer, kan ske hurtigt og effektivt.

Jeg skal opfordre alle til stadig at komme med forslag til eventuelle forbedringer - også vedrørende WinSmart, idet alle forslag behandles hurtigt, og at vi derved sikrer, at så mange forbedringsforslag som muligt kommer i betragtning i forbindelse med næste version.

Specialty Consulting Services



Af
Jesper Jarlbæk
AA

"Continuous recruiting mode"

Som bekendt indrykkede vi i løbet af sommermånederne 3 annoncer, hvor vi søgte nyansatte med forskellige færdigheder og erfaringsniveauer. Igennem hele efteråret har vi arbejdet med at rekruttere nye medarbejdere. Årsagen hertil skal søges i en stadig stigende efterspørgsel efter vore ydelser kulminerende med, at vi ultimo september kunne konstatere, at en meget stor del af det nye regnskabsårs budgetterede omsætning allerede var i hus. Dette er ikke godt i en konsulentvirksomhed, hvor "back log" helst ikke må være mere en 3-4 måneder.

Som bekendt er det lykkedes at rekruttere mange dygtige, nye medarbejdere. Forud står så opgaven med, at de bliver bekendte med Arthur Andersen, og den måde vi arbejder på. Med så stor en tilgang siger det sig selv, at vi står over for nogle udfordringer for at få alting til at køre på bedst mulig vis. Vi håber, at alle vil gøre deres bedste for, at vore nyansatte skal føle sig velkomne.

Away-day

En af måderne, at få præsenteret firmaet og de mange ting som SCS efterhånden beskæftiger sig med, er selvfølgelig at afholde Away-day.

I år var det langt sværere end tidligere at få planlagt afholdelsen af denne dag. Oprindeligt var planen at holde den primo september (hvor vi i tidligere år har holdt den i juni), for at det skulle være en slags "kick off" møde for den kommende sæson. Imidlertid fik vi NAP kontrakten i august, og den udgjorde så på sin egen helt specielle måde en kick off for året. Følgelig blev Away-day rykket i 3-4 ombæring i et fortvivlet forsøg på at finde en dag, hvor alle kunne deltage. Til sidst lykkedes det at finde en fredag i november. Det viste sig at være netop den fredag i november, hvor vejrguderne øvede sig på at lege vinterstorm. Reportagen fra dagen kan findes andet steds i bladet. Om den faglige del vil jeg kort sige, at den endnu engang bevidste, at SCS har fået en utrolig flot klientportefølje samlet sammen, og at det er bemærkelsesværdigt, i hvor høj

grad det er lykkedes for SCS at sørge for, at de gamle kunder kommer igen og igen og beder os om at hjælpe dem med nye opgaver.

Videndeling

De pjecer, der blev udviklet til brug for Åbent Hus arrangementet i juni har vist sig at være til stor gavn for SCS. Dels er de anvendt i "generel markedsføringsøjemed" som f.eks. arrangementer afholdt af Microsoft, Lotus m.fl., og dels så har vi anvendt dem i forbindelse med forskellige præsentationer, der er givet i løbet af efteråret.

Jeg var på INSEAD i oktober og efter mit besøg, har INSEAD kontaktet os for at høre, om vi er interesseret i et samarbejde omkring CSCW-området (dette fikse acronym står for Computer Supported Collaboratory Workgroups). Vi har tidligere haft besøg fra UCLA, der fornyligt har udgivet en bog om Groupware. Ved den lejlighed bidrog både Jens Overgaard Dinesen og Carsten Sørensen med input. Vi håber på og regner med, at samarbejdet med INSEAD kan blive meget lærerigt.

NAP

Det er ikke for ingenting, at Rumæni er det sted, hvor de transylvaniske bjerge har hjemsted, og som dermed var fødeegn for Grev Dracula. Helt så blodigt blev vor opgave i Bukarest ikke, men det har i hvert fald trukket tænder i mere end en forstand.

I øjeblikket foregår efterspillet i Brussels og med lidt held og lidt håndkraft, kan vi se frem til, at 5 millioner kr. af EU statsborgernes penge ned i Arthurs lomme. Recepten på hvordan man gør sig fortjent til dette, kan ses i artiklen andet steds i bladet.

Flytning/udvidelse

Da vi planlagde flytningen til Midtermolen i foråret 1994 var der ca. 20-25 ansatte i SCS. Vi indrettede etagen, således at den var nomineret til 40 arbejdspladser. I disse dage nærmer vi os så småt de 50, og der er derfor et større pres på faciliteterne end godt er. I løbet af de kommende par måneder påbegyndes en større intern flytning på Midtermolen, hvor vi dels tager nye arealer i brug på 2. etage, hvortil skatteafdelingen og advokataktieselskabet flytter. Dette giver os mulighed for at tage en stor del af 3. sal syd i anvendelse til SCS. Der vil blive indrettet 2 træningsfaciliteter og et nyt SCS storrum (i halv størrelse).

Tanken er, at denne løsning skal kunne holde i 12-18 måneder. Hvis vor vækst fortsætter, vil vi derefter være 65-70 medarbejdere, og tanken er herefter at inddrage hele 3. sal syd og lave en kopi af 4. sal syd. Første etape af de nye faciliteter på 3. sal forventes at være klar i løbet af marts 1996. Vi håber, alle vil bære over med eventuelle gener indtil da.

Groupware

Et af SCS' mål er at blive anerkendt som det førende uafhængige Groupware konsulentfirma i Danmark. Inden for Lotus Notes har vi efterhånden opbygget en meget stærk position. For så vidt angår vore uddannelsesaktiviteter, har vi en markedsandel på 60-70% af al autoriseret Notes uddannelse i Danmark. Dette er en af årsagerne til, at vi nu udvider LAEC faciliteterne på 3. sal. Men vi ønsker til stadighed at vise vor uafhængighed som rådgivere. Dette skønner vi bl.a. kan opnåes ved, at Arthur Andersen bliver en af de første autoriserede udbydere i Microsoft Exchange, der bliver et konkurrerende produkt til Lotus Notes.

Kun 2½ måned inde i det nye år havde vi rundet den første million i solgte kurser på LAEC. Et stor tillykke til Jens og alle Notes konsulenterne. Nok så væsentligt er imidlertid, at vi i løbet af dette efterår har fået betydelige Notes rådgivningsopgaver hos en række af Danmarks største virksomheder, herunder DFDS, Danisco, Novo Nordisk, Falck Securitas, SDC m.fl.

At styrke vor position inden for Groupware markedet er en meget vigtig målsætning, idet dette vil understøtte flere af de tjenesteydelser, som vi agter at udbyde inden for de kommende 2-3 år.

Markedsføring

I løbet af den kommende tid vil vi styrke markedsføringen af SCS. Tanken er at bygge videre på "Viden som konkurrenceparameter" temaet under anvendelse af begreberne Viden, Tid og Kapital. Vi har en række stærke værktøjer, som præsenteret på den rigtige måde bør kunne medføre, at vi erobrer yderligere markedsandele på det danske marked i løbet af det kommende år. Vi vil søge at gå nye veje og bruge nye medier for at få disse budskaber ud.

Vi takker for den flotte indsats, der er gjort i løbet af efteråret og ønsker alle en god jul.

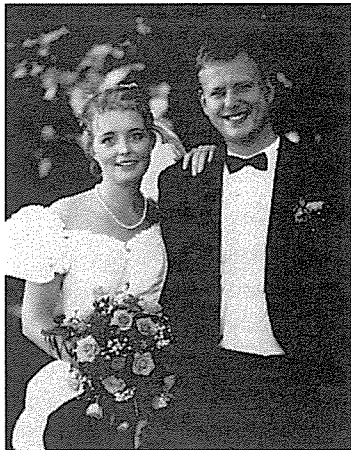
Nyt fra den lukkede

NYT:

Hvad er der sket hos os siden sidst - egentlig ikke så meget ud over den fortsatte scoring af nye klienter, men her tænker vi sådan mere socialt. Der har selvfølgelig været flot reception hos Allan Fornæs, da han blev 50 - Allan, undskyld at blenderen ikke mere kan bruges til bananmos.

Ud over receptionen kan vi konstatere følgende:

- Vi har drukket champagne fredag den 24. november, da vi fik dom på, at vi retmæssigt kan kalde os Arthur Andersen Advokataktieselskab.
- Ja - Marianne stod på rulleskøjter.
- Golfsæsonen er slut - Claus er blevet set på kontoret - men hvor blev Kim Krolmark af ?
- Inge og Thomas er blevet udnævnt til brandansvarlige og Thomas er blevet lovet en propelbrandhat, når han har spist sine sukkerpops.
- Mariannes langhårede søn (er det rigtig, at han er undfanget på en ø-lejr ?) har begået et kunstværk til os - TAK I er velkomne til at komme forbi Galleriet.
- Der er ingen, der har sagt op hos os i Legal i den forgangne periode - eat that Tax ! - Og sidst men ikke mindst, Birgitte Nedergaard er blevet gift til en Hammerum - er de ikke bare flotte ?



LOVNYT:

Til lovforslag nr. L 5

Folketinget 1995-96

Betænkning afgivet af Indfødsretsudvalget den 26. oktober 1995

Apropos bryllup:

Betænkning

over

Forslag til lov om meddelelse af dansk indfødsret til Alexandra Christina Manley

Udvalget har behandlet lovforslaget i et møde.

Herefter indstiller et flertal (udvalget med undtagelse af Enhedslistens medlem) lovforslaget til vedtagelse uændret.

Et mindretal (Enhedslistens medlem af udvalget) indstiller lovforslaget til forkastelse ved 3. behandling.

Enhedslisten har den opfattelse, at der skal være lighed for loven. Det er et godt princip, også når det gælder betingelserne for at få dansk indfødsret, selv om der ikke skal herske tvivl om, at Enhedslisten synes, at de nuværende betingelser er alt for stramme. Enhedslisten arbejder derfor for at få ændret loven, så det bliver lettere at opnå dansk indfødsret.

I den aktuelle sag er der imidlertid tale om, at man på trods af de gældende regler vælger en bestemt person ud og siger: Denne person

skal have mulighed for at få dansk indfødsret på andre betingelser end dem, der i øvrigt er gældende. Det er Enhedslisten imod.

Enhedslisten savner i øvrigt en argumentation for lovforslaget, for hvad er egentlig grunden til, at prins Joachim ikke kan gifte sig med en engelsk statsborger eller for den sags skyld en kinesisk eller thailandsk statsborger, hvis det var det, prinsen havde lyst til? Skal det virkelig være sådan, at man, når man er prins i Danmark, kun kan gifte sig med en dansk statsborger?

I Enhedslisten er man imod kongedømmet, ikke nødvendigvis fordi Enhedslisten har noget imod de konkrete personer, som er en del af kongedømmet. Men Enhedslisten kan bare konstatere, at det at have et kongedømme altså fører til forskelsbehandling. Derfor er Enhedslisten imod forslaget og indstiller det til forkastelse.

Poul Qvist Jørgensen (S) nfmå. Dorte Bennedsen (S) Frederik Nørgaard (S)

Jens Peter Vernerisen (S) Jytte Wittrock (S) Anne Bastrup (SF) Erik Mortensen (S)

Elisabeth Arnold (RV) Søren Søndergaard (EL) Inge Dahl-Sørensen (V) Tove Fergo (V)

Jonna Granvær (V) Henning Urup (V) John Vinther (KF) fmd. Gitte Seeberg (KF)

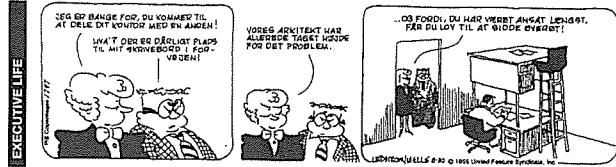
Bendt Bendtsen (KF) Poul Nødgaard (DF)

Centrum-Demokraterne og Fremskridtspartiet havde ikke medlemmer i udvalget.

Ja, hvad skulle Thomas, som den ansvarlige for gennemsyn af de „spændende lovtidende“, ikke gøre uden Enhedslisten.

FLYTTENYT:

Hos advokaterne glæder vi os - stadig - meget til at flytte - især vores udstationerede medarbejdere i Trekroner !.



REVISORERNE SET INDEFRA (den lukkede):

Big brother is watching you:

Citat fra en ganske ny medarbejder hos Advokaterne. „Er der egentlig nogen, der nogensinde har set ham John Andersen i virkeligheden“

Apropos julen:

Santa Claus, the tooth fairy, an honest accountant and an old drunk are walking down the street together when they simultaneously spot a hundred dollar bill. Who gets it ? The old drunk, of course, the other three are mythological creatures.

MÅNEDENS QUIZ:

1. Hvad er forskellen på en kvindelig advokatfuldmægtig og en pittbullterrier?
2. Hvad er forskellen på en kvindelig advokatfuldmægtig og en vampyr ?
3. Hvordan kan man se, at det er en kvindelig advokatfuldmægtig, der sidst har brugt PC'en ?

Den heldige vinder kan melde sig hos os og få udleveret et samlet eksemplar af statstidende for 1982. Nu ikke noget med at snyde og læse svarene nederst på siden. Det kunne ellers ligne jer revisorer !!



Iben Margit Winsløw

Svar:

1. En kvindelig advokatfuldmægtig bruger læbestift.
2. Vampyren suger kun blod om natten.
3. Der er rettelæk på skjærmen.



Af
Tune
Hein-Sørensen
AC

Change Management har indenfor den sidste tid kørt en række projekter efter en model, der har givet gode resultater. Change Management har netop afsluttet et BPR projekt, hvor 3 virksomheder med samme funktioner skulle sammenlægges til én organisation. Alle funktionsområder skulle gennemgås. Udfordringen var at gå meget målrettet til værks, så analyserne og detaljeringsgraden ikke oversteg det, der skulle til for at træffe beslutningerne.

Projektorganiseringen indeholdt tre grupper, der opfyldte hver deres formål:

Arbejdsgruppen med souscheferne skulle udarbejde analyser, skaffe data og fremkomme med alternative løsninger samt evaluere disse. Projektgruppen med virksomhedslederne skulle på baggrund af input fra arbejdsgruppen fremkomme med beslutningspunkter og anbefalede løsninger til styregruppen. Styregruppen med medlemmer fra den overordnede direktion og bestyrelse skulle dernæst træffe beslutningerne. AC deltog i alle tre grupper.

Workshopsrække som rygrad..

Rygraden i det intense projektforsløb var en workshop-række, der afklarede de enkelte funktionsområder undervejs, så der ved sidste workshop kun var få udestående.

Med hypoteserne som udgangspunkt...

Som det ses af figuren startede processen med, at lederne og AC i projektgruppen fastlagde, hvilke hypoteser de ønskede undersøgt, og hvilke krav de stillede til analyserne for at kunne beslutte om hypotesen skulle af- eller bekræftes. Dette blev indledningsvist gjort for alle funktionsområder, således at retningen var klar.

Hypoteserne og kravene til analyserne blev genereret dels ved input fra klienten og dennes erfaring med virksomheden og dels ved Best Practice fra AC.

Disse hypoteser styrede herefter processen målrettet i mod hvilke data, der kunne blive relevante. En

Effektiv projektorganisering

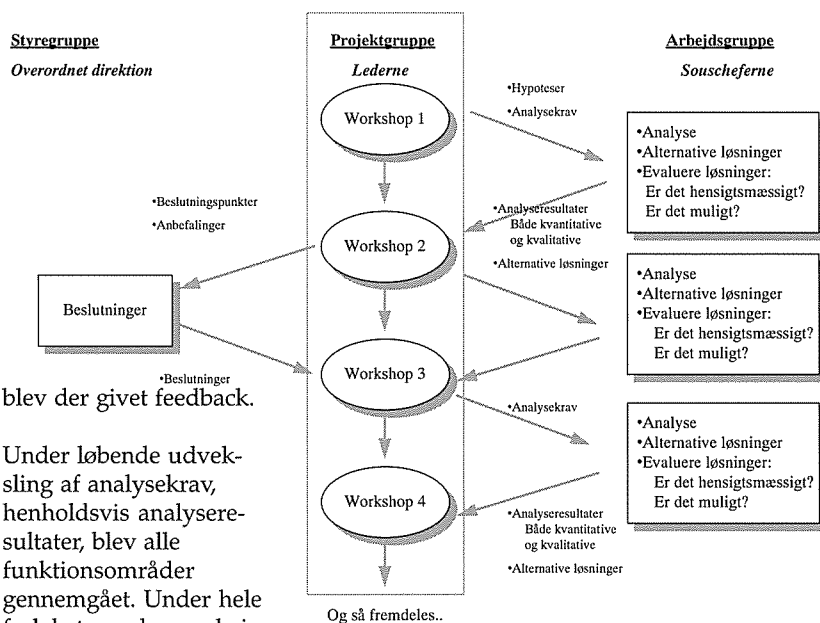
hypotese kunne f.eks. være samling af distributionsfunktionen.

Dernæst gik arbejdsgruppen inkl. AC konsulenter i gang med at analysere de udbedte data. Efter at have foretaget analysen blev forskellige gradbøjninger af en hypotese med spørgsmålene - Er det hensigtsmæssigt? og Er det muligt? F.eks. kunne evalueringen omfatte to alternativer: Delvis samling af distributionsfunktionen eller fuldstændig samling af distributionsfunktionen.

På næste workshop i projektgruppen

Ved omlægning af virksomheder f.eks. ved fusioner, BPR m.m. er der ofte tale om større ændringer i virksomhederne. I dette tilfælde var der tale om at fusionere tre ensartede virksomheder til en enhed, hvilket i ledergruppen kunne have skabt konflikter.

Ved workshopmodellen arbejder lederne intenst sammen om en fælles løsning, og ved at starte ud med mindre følsomme funktionsområder opnås fortrolighed med den intense arbejdsform og



blev der givet feedback.

Under løbende udveksling af analysekrav, henholdsvis analyseresultater, blev alle funktionsområder gennemgået. Under hele forløbet var der møde i styregruppen fire gange, hvor projektgruppen videreformidlede de anbefalede løsninger (se figuren), og ved de områder hvor der var alternativer, tog styregruppen beslutningen om hvilke modeller, der skulle vælges.

Hvad er så det gode ved den fremgangsmåde?

Vi har med denne fremgangsmåde først og fremmest kunne begrænse ellers uoverskueligt analysearbejde, ved at tage udgangspunkt i kravene til beslutningerne og dermed de hypoteser, der skulle af- eller bekræftes.

Workshopmodellen udmærker sig ved at give løbende afklaring og dermed afslutte arbejdet med de respektive funktionsområder under procesforløbet. Dette giver en god moral, i det fremdriften er meget tydelig for alle parter. Selv en omfattende opgave bliver overskuelig for både klienten og konsulenterne.

hinanden, inden de mere kontroversielle emner skal besluttes. Således opnåede vi, at der under hele processen foregik en effektiv og målrettet beslutningsproces omkring gradvist mere og mere kontroversielle emner.

I workshopmodellen involveres klienten på flere niveauer, hvilket stiller store krav til kommunikation, workshopaktiviteter m.m.. Det viste sig at være det hele værd i form af en bred opbakning af det fremlagte forslag.

:-) Nyt fra PC-gruppen AC (-:

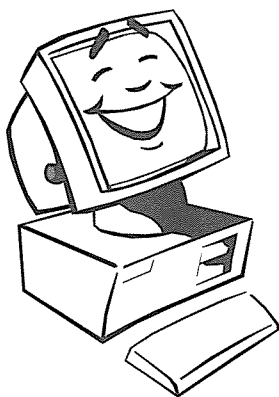
Kære kollegaer

IT-Services i Skandinavien har været lidt underbemandet den sidste tid. Da service koordinatoren i Sverige er stoppet, har Frank Eggenfellner været nødt til at tilbringe en stor del af tiden på Stockholms AC-kontor, for at få tingene til at køre indtil de finder en erstatning. Vi er dog så heldige at have Peter Jakobsen som afløser, når Frank er væk. Peter har efterhånden været i firmaet længe og er en god støtte for IT-Services.

Når dette læses har vi fået en ny Service Coordinator i København, han hedder Ole Berentsen og er bror til Klaus Berentsen. Ole er startet den 1. december og vi ønsker ham alle velkommen.

Frank vil dog fortsat være et par dage om ugen på Københavns-kontoret indtil videre, hvor han stadig vil yde teknisk support.

IT- Services



What's Cooking Light Derfor venter vi

Årsagen til de lange ventetider ved landsretterne og Sø- og Handelsretten blev belyst på bedste vis, da Sø- og Handelsrettens præsident Frank Poulsen i går indledte mødet i sagen Advokatrådet contra Arthur Andersen Advokat A/S med at spørge, hvorfor der var sat to hele dage af til sagen.

- Ja, det er nok for meget, svarede advokat Henrik Holm-Nielsen.

- Det undrede mig meget, at der var sat to dage af, erklærede præsidenten, uden at det blev klart, hvem der har ansvaret for den kostbare beslaglæggelse af rettens store sal, de fem dommere i sorte kapper, sekretærer, betjente og administrationsapparat.

Blandt de øvrige årsager til de lange ventetider er, viser en undersøgelse, at dommerne er blevet længere om at skrive deres domme.

Mange af dem bruger tid på private jobs som voldgiftsmænd. Virksomheder, der benytter voldgift, slipper for ventetiderne ved domstolene. nb

Quality Corner

"What's cooking in quality corner world".

BSI-besøg

Resultatet af BSI-besøget i september er tidligere viderekommunikeret, men resultatet kan nok tåle at blive nævnt igen. Paul Richardson/BSI var rigtig godt tilfreds og fandt kun 2 mindre afvigelser, der efterfølgende er korrigeret. Flot, forsæt i samme spor.

Paul Richardson (P.R.) forventer at besøge os i igen ultimo februar/primus marts 1996. Nærmere oplysninger vil tilgå, når endelig besøgsdato er aftalt. Idet besøget ligger midt i vor travle periode, har P.R. forespurgt om, hvorvidt han kan aflægge et besøg hos et revisionsteam "ude i marken", d.v.s. hos klienten. Såfremt der er nogen af jer, der kunne tænke sig at melde sig "frivilligt" og klienten ser velvilligt herpå, bedes partner/manager på jobbet meddele dette til John eller undertegnede.

"Forslag G/C"

Vi har til dato modtaget 2 forslag, hvoraf det første ikke direkte vedrører kvalitetsforhold, idet dette vedrørte et forslag om etablering af en renseriordning af vort tøj. Og dog, det er jo rart, at tøjet er nyrenset og dermed udstråler kvalitet. Forslaget vil blive overvejet i forbindelse med omrokeringen af 2. og 3. sal, hvorefter nærmere informationer vil tilgå. Det andet forslag vedrørte en hurtigere uddeling af indkomne telefaks. Der er derfor udarbejdet et nyt afsnit i PHB, afsnit 5.4.05 omkring nye procedurer for uddeling af telefaks, hvortil der henvises.

Det skal bemærkes, at forslagskassen også kan benyttes til forslag, der ikke direkte har med kvalitet at gøre, idet vi viderebringer alle forslag (seriøse) til rette vedkommende. Derfor benyt denne mulighed.

Interne audits

Færdiggørelse af planlagte audits for 1994/95 er tilendebragt. Vi har siden sidste periode gennemgået 4-5 engagementer, og resultatet var overordnet positivt. Endelig har Søren foretaget test af nærarkivet, der viser, at der er foretaget en klar forbedring af samme. Resultatet af samme vil blive viderekommunikeret i et særskilt memo.

Auditplan for 1995/96 er udarbejdet, og arbejdet er påbegyndt. I modsætning til tidligere år vil vi ved vor gennemgang som hovedregel gennemgå alle færdiggjorte faser af revisionen mod tidligere kun enkelte faser. Til gengæld har vi i år udvalgt færre engagementer end i tidligere år.

Nyansatte

Lau og undertegnede gav de nyansatte i revisionsafdelingerne en kort introduktion af vort kvalitets-system. Endvidere har Søren gennemført træning for nyansatte revisionsmedarbejdere i arkivprocedurer samt anvendelse af nærarkiv og fjernarkiv-applikationer.

Forespørgsel fra Chicago vedr. working paper review

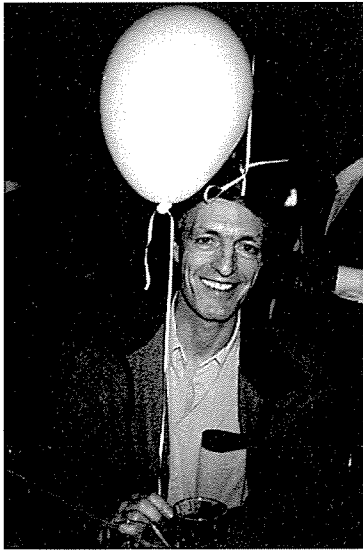
I forbindelse med firmaets løbende verdensomspændende working papers review (ABA) fandt Chicago ud af, at Københavns kontoret via vores ISO-certificering, vist nok var rigtig gode til det der med kvalitetsrevisioner, hvorfor de bad John om gode råd og eksempler på checklister, udvælgelseskriterier m.v. Vi håber også at dette vil betyde en begrænsning af det arbejde som hvert tredje år bliver udført af andre kontorer -og som nok vil finde sted i sommeren 1996.

Afslutning

Til slut ønskes alle en god jul med rigtig mange gode kvalitetsjulegaver og et ønske om, at vor høje kvalitet bibeholdes også under "busy season".

HENRIK STAGE

Alumni



Af
John Andersen
AA

I sidste nummer bad redaktionen mig om et nyt billede, så da julen og nytåret snart er over os, fandt jeg ét fra 1.1.1995. Jeg går ud fra, at redaktionen herefter snarest vil anmode mig om et nyt billede.

Jeg nævnte også, at Charlotte Sørrig havde opdateret et regneark over alle ansatte AAer siden 1960. Det var ikke nogen let opgave, men Charlotte løste den (selvfølgelig) alligevel, og jeg bringer en del af resultatet, således som jeg også præsenterede det på mødet for tidligere medarbejdere 20.9.

Kolonnerne skal tages med det forbehold, at de kun indeholder revisorer og skattemedarbejdere (samt enkelte advokater, som stadig er medtaget i listen som ansatte), hvorimod det ikke indeholder administrativt personale, eller ansatte hos AC eller dem, der blev antaget direkte af AAA, efter at det blev startet.

Det interessante ved talopstillingen er egentlig nok sluttallene, som viser, at ud af i alt 430, som er ansat i løbet af de 35 år, er der stadig 155 tilbage i firmaet, og kun 275 har forladt os.

Der kan sikkert laves en del statistik på omsætningshastigheder m.v., hvilket jeg absolut ikke har forsøgt, men tallene er vel alligevel tankevækkende, også når man fra deltagerlisten 20.9. kan se, at mere end 80 af de 275 stadig møder op.

Dette tal skal også ses på baggrund af, at vi hidtil ikke har inviteret tidligere medarbejdere, der arbejder som revisorer hos andre statsautoriserede revisionsfirmaer.

Lad mig i øvrigt sige, at mødet som sædvanlig gik fremragende. Det eneste beklagelige punkt var, at vi til dette (og i øvrigt også til den fremragende fodboldkamp mod de nye to dage senere) havde glemt at medtage et kamera.

Dette kan dog også ses som en fordel, bl.a. hvis man betragter mit nytårsbillede. Jeg kan dog oplyse, at der ikke fremkom lignende scener til nogen af disse to arrangementer, idet vi hverken havde balloner eller huer til uddeling.

Til gengæld gik mødet med de tidligere medarbejdere på sædvanlig vis særdeles fint - jeg fik lov at udbrede mig om fodbold, Jesper og Carsten Sørensen fik fortalt, hvordan vi har det, inklusive hvorledes vi bruger teknologien, Peter Sinding fik gjort opmærksom på advokat-tieselskabets mange serviceydelser, og Thomas Hartwig var taget på studietur med et flyselskab for at kunne fortælle os om serviceaspekter i denne forbindelse.

Og sidst, men ikke mindst, bød den efterfølgende servering på mange muligheder for at udveksle gamle minder, og for at vi ikke skulle savne fotografier helt, havde Kaj Johansen medtaget sine fremragende fotos fra 1974 firmafesten, så man endnu en gang kunne sidde og undre sig over, at ingen af os ser ud til overhovedet at have forandret udseende siden da !!

Så jeg glæder mig allerede til næste gang.

ÅR	Tilgang	Afgang	Ansatt ialt 31/8
1960	1	0	1
1961	0	0	1
1962	1	0	2
1963	0	0	2
1964	1	0	3
1965	4	1	6
1966	3	1	8
1967	4	2	10
1968	5	2	13
1969	17	1	29
1970	5	3	31
1971	2	6	27
1972	12	8	31
1973	2	9	24
1974	8	3	29
1975	7	4	32
1976	5	3	34
1977	2	6	30
1978	4	8	26
1979	12	7	31
1980	11	5	37
1981	8	4	41
1982	7	6	42
1983	8	9	41
1984	55	8	88
1985	21	15	94
1986	33	13	114
1987	28	10	132
1988	21	21	132
1989	12	30	114
1990	20	21	113
1991	16	9	120
1992	29	12	137
1993	12	6	143
1994	23	25	141
1995	31	17	155
Ialt	430	275	155

CHEFSTOLEN



- Jeg anede ikke, at vi producerede pizzaer!



Af
Peter Gammeltoft
AC

I august tilbragte jeg fire uger i St. Charles som faculty på firmaets startkursus *Accent on Client/Server*. Jeg forlod kurset med et indtryk af, at der på et iøvrigt fremragende kursus fokuseredes for meget på passiv eksekvering af procedurer, og at forholdet mellem instruktører og deltagere ikke var optimalt med hensyn til indlæring. Derfor vil jeg i det følgende redegøre for begreberne *design formåen* og *reflektorisk praktikum*. Dernæst vil jeg kort beskrive, hvordan *Accent on Client/Server* er tilrettelagt for endelig at pege på mulige forbedringer af kurset.

Få erhverv er som konsulenterhvervet karakteriseret ved *forandring*: For det første forandres samfundet og virksomhederne i dag med en hastighed, som er uden historisk sidestykke. Dette kan blandt andet aflæses i den imponerende vækstrate hos Andersen Consulting og andre virksomheder, som specialiserer sig i at udtænke og

sful" afhænger af virksomhedens og dens enkelte konsulenter evne til at *forstå* klientens situation, deres centrale potentialer, begrænsninger og afhængigheder, og at *forestille sig* gunstige forandringer af denne situation. Denne proces består af, at

1. Konstruere en abstraktion af klientens situation, som fremhæver visse forhold og nedtoner andre;
2. Finde på forbedringer af denne situation;
3. Implementere disse forbedringer.

Design formåen er nu evnen til at tilegne sig (1) og bevæge sig videre til (2). Både dannelsen af "mening" i en problematisk situation og opstillingen af en vision om forbedringer af en sådan situation er grundlæggende kreative processer, som kræver fantasi og kreativitet såvel som færdigheder og viden. Valget mellem en kreativ, opfindsom konsulent og én der fortrinsvis er i stand til at følge instruktioner og procedurer skulle være enkelt, især på et tidspunkt, hvor radikale omannelser af forretningsprocesser, BPR (Hammer&Champs, 1993), begynder at blive populært.

disse umedgørlige karakteristika. Under sådanne omstændigheder er det oplagt, at traditionel, formel undervisning er af ringe værdi. Langt mere interessant er *det reflektoriske praktikum* (Schön, 1987). Et reflektorisk praktikum er et undervisningsmiljø, hvor elever hovedsagelig lærer via *learning-by-doing* støttet af *coaching*. Desuden lægges vægt på, at eleverne *reflekterer* på deres aktiviteter, mens de udfører dem for at maksimere indlæringen og muligheden for bevidst adfærdsforandringer. *Coaching* udøves som en kommunikativ proces bestående af demonstration, imitation og korrektion. Derfor tillader det reflektoriske praktikum overførsel af viden og færdigheder, som ikke er eller kan være sprogligt formidlet. *Coaching* er ikke forudsat af, at lærer og elev har den samme forståelse af det emne, som der undervises i. De kan hver især konstruere deres egen mening, blot den er forenelig med den demonstrerede viden og færdighed. Samtidig vil evnen til refleksion tillade eleven at lære kontinuerligt fra on-the-job erfaringer. Gennem refleksion kan viden og færdigheder, som ellers ville være forblevet "tavs", gøres bevidst og

Oplærer vi kunstneriske konsulenter?

implementere forandring. For det andet arbejder konsulenter på skiftende og som regel kortere varende projekter og endelig gennemløber hver af disse projekter ofte forløb med arbejdsmæssigt meget forskellige faser. Konsulenten skal derfor til stadighed kunne orientere sig i nye situationer, og kunne få idéer til gunstige forandringer af klienters omstændigheder.

Den proces, hvorved konsulenten opnår indsigt i en klients omstændigheder, udpeger områder der kan forandres og udvælger eller opfinder passende løsninger, er forudsat af dét, jeg vil betegne *design formåen*. *Design formåen* er en færdighed, som kan læres, og jeg vil argumentere for, at denne færdighed bedst udvikles i et *reflektorisk praktikum*, fremfor i et konventionelt instruktørisk undervisningsmiljø.

Design formåen og det reflektoriske praktikum

Realiseringen af AC's mission "to help our clients change to be more succes-

Selv de mest grundige metoder udelader som regel det kritiske trin, det trin hvor kreativiteten og opfindelsen finder sted. Dette trin er pr. natur umuligt at fange i procedurer eller algoritmer. Det betyder, at vi befinder os i den situation, at vi ønsker at undervise i noget, som vi ikke selv kan gøre rede for.

Vi besidder faktisk alle viden, som vi ikke kan ekspliciterer, såkaldt *tacit knowledge* eller *tavs viden* (Polanyi, 1967). Dette er særligt tydeligt i forbindelse med fysiske aktiviteter såsom cykling og svømning, som de fleste af os behersker. Ikke desto mindre, er vi ikke i stand til at gøre detaljeret rede for, hvordan vi udfører disse aktiviteter uden rent faktisk at udføre dem for på den måde at "genopdage" vor egen viden. Så (1) vi besidder viden, som vi ikke er os bevidst, og (2) selv om vi er, er det ikke sikkert vi har bevidst og vilkårlig adgang til den, og (3) selv om vi sprogligt kan redegøre for vor viden, er det ikke sikkert den vil være forståelig for folk, for hvem den er kvalitativt ny. Færdigheden *design formåen* besidder alle

således åbne for forbedring. Placeret i et undervisningsmiljø vil en elev lære tre ting:

1. Den viden og de færdigheder som undervisning har til formål at formidle;
2. At lære;
3. At beherske undervisningsmiljøet.

Hvis undervisningen finder sted i et miljø, som er identisk med eller mindre om det virkelige arbejdsmiljø, findes ingen uoverensstemmelse mellem beherskelsen af undervisningsmiljøet og beherskelsen af arbejdsmiljøet. Elevernes erfaringer er direkte overførbare til arbejdspladsen. At lære at lære i et sådant miljø, vil også sætte eleven i stand til at lære fra senere hverdagserfaringer. Dette er selvsagt meget nyttigt i en organisation som Andersen Consulting, hvor projekterne i realiteten giver den bedste uddannelse.

I et traditionelt undervisningsmiljø baseret på formel undervisning i stedet for coaching, vil dét at lære og at beherske undervisningsmiljøet være langt mindre nyttigt i arbejdsmiljøet, eftersom de to miljøer vil være radikalt

forskellige.

Accent on Client/Server

Accent on Client/Server (ACS) er AC's start kursus i St. Charles for nye Systems Integration staff. Sådanne startkurser har almindeligvis tre former for indvirkning på deltagerne (Feldman, 1989):

1. Udvikling af viden og færdigheder;
2. Tilegnelse af passende rolleadfærd;
3. Tilpasning til organisationens normer og værdier.

Disse er også ACS's hovedfoki, selvom kurset også har andre formål, såsom opbygning af deltageres og instruktørers netværk; forberedelse af instruktorerne til senior-rollen; og blot det at være en begivenhed, som markerer begyndelsen på deltagerens ansættelse.

Kurset simulerer et virkeligt projekt, og deltagerne har til opgave at udvikle dele af et kundesystem til en stor telekommunikationsvirksomhed. Gennem hele kurset følger deltagerne meget detaljerede og rigide forskrifter for, hvordan applikationen skal udvikles.

ACS udvikler viden og færdigheder vedrørende client/server arkitekturer; CASE-værktøjer; GUI-grænseflader; C og SQL programmering og udvikling og test af applikationer bestående af disse komponenter.

I modsætning til det tidligere startkursus CAPS er ACS baseret på coaching fremfor formel undervisning, dvs. instruktorerne får besked på aldrig blot at udlevere løsninger eller løse deltagerens problemer for dem. I stedet skal de lede deltagerne hen imod at finde løsninger selv gennem udspørgen, kritik og rådgivning, således optimerende indlæring.

Oplæring af den kunstneriske konsulent

Med udgangspunkt i begreberne *design formåen* og *det reflektoriske praktikum* fremstår to aspekter ved et ellers fremragende *Accent on Client/Server* kursus som problematiske:

For det første følger deltagerne gennem hele kurset meget detaljerede skriftlige instruktioner på, hvordan de skal kode og teste. Specielt reducerer de benyttede procedurediagrammer kodningen til tastning.

De, der udviklede kurset, var

åbenbart klar over, at det at følge specifikationer ikke kræver den forståelse eller indsigt, som kurset har til formål at frembringe. Derfor er der indlagt et antal gruppemøder, hvor der reflekteres på udført arbejde og defineres forventninger og mål for fremtidigt arbejde.

Dette lod imidlertid ikke til at være tilstrækkeligt, idet næsten alle deltagerne havde vanskeligt ved at forklare både de centrale tekniske begreber og den funktionelle hensigt forbundet med det system, de udviklede. Årsagen hertil var ganske enkelt, at de aktiviteter, de udførte, ikke krævede en sådan forståelse. I realiteten forberedes deltagerne blot på at følge procedurer fremfor på at forstå problematiske situationer og at forestille sig nye mulige scenarier. Med andre ord fremmes *design formåen* ikke. Deltagerne tegner en stor mængde GUI vinduer og taster en stor mængde kode i løbet af de tre uger, men de skaber ikke meget selv. Ved at overlade mere til deltagerne, øge dybden og reducere bredden af kurset, ville deltagerens evne til at udvikle systemer forbedres. En anden mulighed ville være at gennemgå et rigt case-materiale af eksemplarisk designarbejde, eftersom dette ville sætte deltagerne i stand til at genkende og med tiden producere sådant design.

Det andet problem med ACS er måske lidt mere subtilt: Det blev understreget, at instruktorerne altid skulle "coache" og ikke løse deltagerens problemer for dem. Dette er almindeligvis et godt princip, men som jeg argumenterede for ovenfor, findes der viden, der ikke kan overføres sprogligt, enten fordi underviseren ikke er klar over, at hun besidder den pågældende viden, eller fordi eleven ikke er i stand til at begribe den. Den kan ikke desto mindre overføres gennem demonstration, immitation og korrektion.

På skolen valgte jeg snart en strategi, hvor jeg undertiden løste deltagerens problemer for dem, når de havde kæmpet så længe, at yderligere forsøg ville hæmme fremfor fremme indlæring. I processen med at lokalisere og løse deres problemer, oplevede jeg gentagne gange, at deltagerne fandt mine handlinger overraskende eller interessante, selvom jeg ikke var bevidst om, at jeg gjorde noget, de kunne have interesse i. Dette kunne være noget så enkelt som at benytte en specifik shortcut-tast og så komplekst som at anvende en særlig

fejlfindingsteknik.

Pointen er, at via demonstration kunne viden og færdigheder, som jeg ikke selv var klar over, overføres i en "baggrundsproces", uafhængigt af sproglig kommunikation og gensidig forståelse mellem deltagerne og mig.

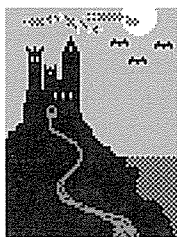
Heraf kan konkluderes, at det idéelle indlæringsmiljø for denne form for kursus ville være ét, hvor deltagerne og erfarne instruktorer indlod sig i et gensidigt reflektorisk praktikum: Instruktoren ville lejlighedsvist arbejde med deltagerne og demonstrere kompetent arbejdsadfærd, hvorom deltagerne og instruktoren kunne kommunikere. Hvis man tværtimod bevidst holder instruktoren på afstand af deltagerne, afskærer man sig fra en vigtig kilde til læring. "Det første indtryk er vigtigt" og erfaringerne fra *Accent on Client/Server* vil utvivlsomt have en kritisk indvirkning på, hvordan deltagerne fortolker deres rolle hos Andersen Consulting. Derfor bør der lægges størst mulig omhu i at tilrettelægge kurset, således at deltagerens evner og forventninger efter kurset er så konsistente med og nyttige for deres fremtidige projekter som muligt.

Litteratur

- Feldman, D.C. (1989): *Socialization, Resocialization and Training: Reframing the Research Agenda*. I: Goldstein, I.L. et al.: *Training and Development in Organizations*. Jossey-Bass Inc. San Francisco, USA.
- Hammer, M. & J. Champy (1993): *Reengineering the Corporation*. Harper Collins. New York, USA.
- Lave, J. & E. Wenger (1991): *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press. Cambridge, USA.
- Polanyi, M. (1967): *The Tacit Dimension*. Doubleday. New York, USA.
- Schön, D. (1987): *Educating the reflective practitioner*. Jossey-Bass Inc. San Francisco, USA.

De Farverige Draculas Rige

DRACULAS RIGE



Indledning

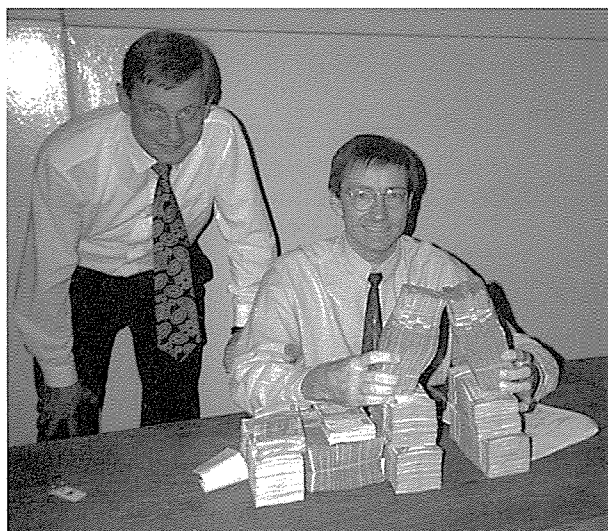
Tirsdag den 6. september 1995 afgik en delegation med 11 deltagere fra konsulentafdelingen i København til Bukarest, med det formål at assistere den Rumænske regering med et privatiseringsprojekt. Forinden var gået lidt over en måneds hektisk forberedelse og udarbejdelse af proposal, hvor bl.a. Jesper Jarlbæk havde været til skønhedskonkurrence i Bukarest - og havde vundet førsteprisen.

Det samlede team bestod af 11 gæve danske vikinger, 5 varmlodede rumænske vampyrer og 2 pommerske fritespisende belgiske lobbyister. Sidstnævnte holdt sig dog pænt på afstand, og kom kun ud af skabet ved særlige lejligheder.

Baggrund

Forhistorien til projektet er, at Rumænien har taget de første skridt på en lang rejse, som til sidst skal gøre Rumænien til medlemsstat i EU. Blandt de mange krav som EU har stillet er, at ejendomsretten til virksomheder skal afklares og at virksomhederne skal privatiseres. Allerede i 1991 gennemførte man det første forsøg på privatisering, desværre uden væsentlig succes. Nu er tiden inde til et nyt forsøg, med udgangspunkt i loven om acceleration af privatisering af 15. juni 1995. Projektet er finansieret af støtteorganisationen PHARE under EU.

En andet udfordring er landets årlige inflationsrate, som det efterhånden er lykkedes at få ned på et 2-cifret procenttal. En del aktiver handles i US\$, men betaling sker i LEL. På billedet ses Jørgen og Per bagved et bjerg



af penge, som skal bruges til betaling af vores udviklingsserver.

Lovgivningen indeholdt naturligvis ikke svar på alle spørgsmål, og der var derfor nedsat en Rumænsk arbejdsgruppe som havde til formål at udarbejde et cirkulære (NORMS), som i

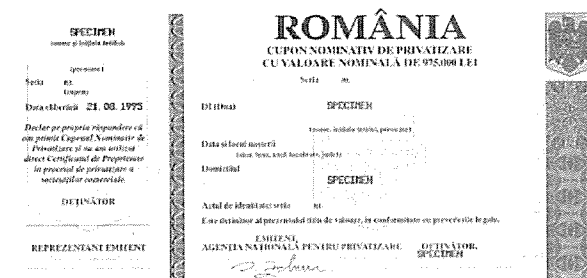
detaljer beskriver procedurer og regelsæt. Uden disse norms i en nogenlunde færdiggjort tilstand, ville det være helt umuligt at gennemføre vores turn-key leverance i løbet af en måned.

Med til historien hører også, at der internt i parlamentet var modstridende interesser omkring projektets gennemførelse, idet privatiseringen ville rive tæppet væk under betydningsfulde personers privatøkonomi. Regeringen håbede dog desperat på en succes, idet der til foråret 1996 skal udskrives valg til parlamentet. Hvis privatiseringen blev en fiasko, ville det give oppositionen god vind i sejlene.

Projektforløb

Næppe havde vores fod rørt den rumænske jord, før de første problemer dukkede op. De norms, som vi var så afhængige af, var endnu ikke vedtaget - men hvad der var mere vigtigt: de var på væsentlige punkter totalt afvigende fra de norms, som lå til grund for udarbejdelse af vores proposal.

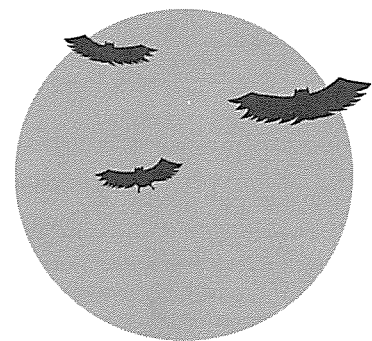
Næste overraskelse var agenten Benny. Benny er en højtstående ansat i Finansministeriets edb-afdeling. Han havde tidligere i projektet med væsentlig succes haft ansvaret for første fase, nemlig udarbejdelse og udsen-



delse af de værdikuponner, som borgeren skulle benytte ved aktietegningen.

Ingen havde fortalt om Benny. Han eksisterede ikke i vores verdensbillede. Benny var ikke med i vores projekt. Troede vi. I virkeligheden havde "præsidenten", -som er den øverstbefalende hos klienten - udvalgt Benny som sin personlige rådgiver.

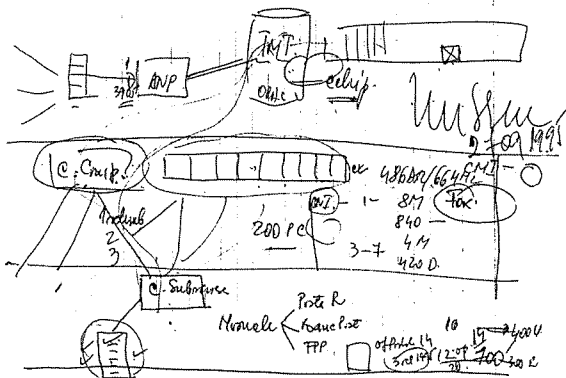
Benny var synligt irriteret over, at vi kom og blandede os i hans arbejde. Benny havde nok et vist kendskab til edb, men han havde ingen speciel viden om LAN (local area network), slet ingen viden om WAN (wide area network) og absolut ingen forståelse for Client-Server systemer eller database replikering. Alle disse elementer var en væsentlig ingrediens i vores turn-key løsning.





af de 41 amter.

Benny havde et andet forslag: på hvert posthus skulle der opstilles decentrale, selvstændige computere, hvor dataindtastning skulle ske mens borgere ventede. Herefter skulle data fremsendes med disketter til et centralt indsamlingssted. Enhver kan sige sig selv, at denne løsning ikke er praktisk gennemførlig i løbet af knap en måned.



September måned gik med endeløse møder og diskussioner med repræsentanter fra den rumænske regering og udarbejdelse af økonomiske beregninger over alternative scenarier. På et møde den 22. september 1995 modtog vi følgende besked:

Arthur Andersens løsning var teknologisk den bedste løsning, men af tidsmæssige grunde kunne man desværre ikke gå ind for denne løsning, og man havde derfor anmodet Industriministeriet med Benny som projektleder om i løbet af en uge at udarbejde en brugbar løsning. I øvrigt mente man ikke, at der var behov for uddannelse af de medarbejdere, som skulle forestå den manuelle behandling af ansøgningsblanketterne. Derudover mente man ikke, at der var nogle edb-sikkerhedsmæssige problemer.

Bennys systemarkitektur blev gennemgået på mødet (se skitsen). Den eneste faktuelle oplysning var, at systemet skulle baseres på et egenudviklet e-mail system.

Men man ønskede fortsat vores assistance, og man ville gerne have oplyst, hvorledes vi forestillede os, at vi kunne integrere vores system med deres. Hertil lød vores svar, at vi gerne ville have en systembeskrivelse af deres system, samt en præcis beskrivelse af, hvilke opgaver man nu ønsker,

at vi skulle udføre.

Afslutning

I skrivende stund (ultimo november 1995) har vi endnu ikke modtaget deres svar. Vi har flere gange prøvet at få projektet tilbage på skinnerne, idet vi dog har frabedt os projektansvaret. Vi vil gerne assistere og rådgive - og i et vist omfang også programmere - men vi vil ikke være ansvarlige for datakvalitet eller tidsplan, når Benny's systemarkitektur skal realiseres.

Vi har fået oplyst, at vores forslag til teknisk arkitektur i det store og hele er fulgt, i takt med at de selv har fundet ud af, at vores løsning var den eneste rigtige.

Efterhånden kunne nogen få den ubehagelige tanke, at den rumænske modpart slet ikke er interesseret i vores assistance, men kun er ude på at malke EUs kasser for mest muligt computerudstyr.

Vi har endnu ikke modtaget betaling for vores assistance, men er blevet lovet at pengene er på vej. Vi håber og krydser fingre.....

Redaktionen kan oplyse, at der netop er roget en hel bunke Rumænske dollars ind på kontoen. Det betyder at vi formentlig hverken vil se Jesper Jarlbæk eller Jørgen Skou Larsen med brune bukser ved årets julefrokost. Yderligere betyder dette at der alligevel bliver råd til at ansatte i SCS kan deltage



SCS Away-day 1995

Dagen startede helt vidunderligt - sne overalt. Vi mødtes ifølge planen på Oslo-båden kl. 10.00 - nogle af de flittige havde lige været en tur omkring kontoret, hvilket forsinkede arrangementet en hel del, da Taxa ikke var vildt samarbejdsvillige.

Endelig var vi ved at være samlet på båden og ih altså, hvor vi glædede os til de mange flotte præsentationer og foredrag. Skulle det virkelig lykkes nu - nej, teknikken ville ikke som vi ville. Der var ellers rigtig mange kloge hoveder til stede. Til sidst vandt vi over teknikken og kom igang med en lille times forsinkelse. Så gik det stærkt - "denne her er vist ikke så vigtig, så den går vi hurtigt hen over" - "denne her får i udleveret i hardcopy på mandag". Det er ikke nemt at begrænse et 30 minutters slideshow til 10 min., men når man bærer viljen i hjertet, kan man næsten alt.

Så blev det frokosttid - her må vi helt koldt og roligt konstatere, at DFDS kunne bruge et lille lynkursus hos vor egen Søren Ernst.

Eftermiddagens indlæg var også præget af tidspresset, men vi nåede det og alle mand kom fra borde, inden Queen of Scandinavia sejlede til Oslo. Et af de mere interessanter punkter var forslaget om jobløn og gensidig længere opsigelsesvarsel. Alle mand kom fra borde - vi glemte bare vores gode, men temmelig døde ven Barco - han er bare helt vild med Oslo, hvorfor han nu har sejlet frem og tilbage i en uge.

Så havde vi lige et par timer til

afhentning af bedre halvdele, aflevering af de små og pudring af div. næser.

Mødested 19.00 - Frederik Bastion. - "Hvor f.... er det?" - Det er da ude på Christiania - altså ikke på, men lige på den anden side af. Kim Krolmarks gode forbindelser ud i restaurationsbranchen havde skaffet os adgang til denne søde, gamle bastion helt tilbage fra Kong Arthurs tid. Meget charmerende med lavt til loftet, - så lavt, at vi faktisk sad på loftet - trægulve, bjælker osv.

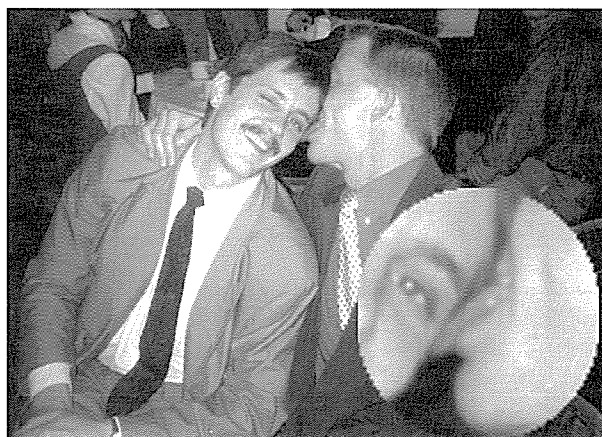
Aftenens første oplevelse: "Undskyld, hvor er toiletterne?" "Du skal lige ud af hoveddøren, rundt om hjørnet og så til højre op af trappen" "Nu siger du ud, mener du så ud ud?" "Ja" Og ud gik det - her er det på sin plads at påpege, at det havde sneet hele dagen og det var bestemt ikke blevet varmere - udenfor, rundt om hjørnet og til højre op af trappen fandt man så vidunderet - ikke én, men hele to toiletvogne med/uden lys og rindende vand. Til gengæld var der blomsterguirlander. Så må man jo bare - ja, man må jo bare smile og så springe op i det.

Den anden oplevelse var helt sikkert maden - den var formidabel - vinen kan vi bestemt heller ikke klage over. Middagen blev

serveret på loftet og kaffen under loftet. "Hvem vil med i biffen og se The Net", spurgte Carsten - nogle få forsigtige hænder stak op. "Hvem vil være med til at lege fri bar"; spurgte Jesper - der var pludselig mange ledige stole, rigtig mange. Fri bar var i dette tilfælde det samme som tøm baren - og det gjorde vi så. Der var også mulighed for at opleve, hvordan man lader tungen tale i SCS (se foto). Festen blev forlænget 2 gange.

Da det til sidst lykkedes personalet - til trods for mange overtalelsesforsøg - at skubbe os ud af døren, sluttede aftenen - alle forsvandt næsten stille og roligt, hver til sit.

Tak for et godt arrangement!



Kommisærens dagbog

-som den kunne have set ud, hvis hun var revisor på barselsorlov.....

(Da dagbogen netop er trukket tilbage fra forlaget, har redaktionen valgt kun at bringe udvalgte dele af den 7865 sider lange dagbog af hensyn til mulige erstatningskrav)

En dag i maj 1995

Officielt er jeg gået på barsel, men da jeg har lovet at lave en del af skatten på Hempel, har jeg været på kontoret i dag. Sommeren er kommet til Danmark, og det er hede hule hot. Jeg kan ikke holde ud at sidde på en kontorstol ret længe af gangen, da jeg simpelthen har så meget væske i kroppen. Især mine fødder ser ud som om de burde sidde på en elefant. Og min krop er nu så stor(ca. +20 kg), at

jeg snart kun kan iklæde mig et villatelt. Jeg var således nødt til at møde op på kontoret i en (stram???) sommerkjole og sundhedssandaler. Derfor virkede det absurd, at en ukendt person havde lagt et memo fra Torgny på mit bord, hvor han henviste til amerikanernes krav om business attire. En rimelig god joke, men jeg fandt aldrig ud af, hvor den kom fra.

7. juni 1995

Idag tog jeg ind til åbent hus på Midtermolen og den efterfølgende fest. Det var lidt trættende med alle de folk, der kom og klappede mig på maven mens de udbrød "Guud, det må da være lige oppe over". Jo tak, terminen var for 7 dage siden. Og jeg tror faktisk det er lige oppe over, for efter mit besøg hos jordemoderen i formiddags, har jeg en underlig fornemmelse i underlivet. Jeg besluttede derfor, at jeg ville danse så vildt som muligt til festen. Men musikken var ikke den bedste, primært var det alt for højt. Maden var til gengæld virkelig lækker. Jeg har iøvrigt bemær-

ket, hvor svært det er at holde øjenkontakt med folk (især mændene), når man er højgravid. De stirrer konstant på den fremtrædende mave (eller er det noget andet, som træder frem oppe over maven).

8. juni 1995

Idag havde jeg aftalt, at jeg skulle spise frokost med Pernille Lyngvold. Trods de underlige sammentrækninger i underlivet besluttede jeg mig for at holde aftalen. Man kan jo ikke bare ligge derhjemme og vente på at det sker. Det var underligt at sidde på Cafe Victor med sin store mave og mærke at noget var ved at ske - og så bare lade som ingenting.

9. juni 1995

Så sker det. Hele natten har jeg løbet rundt på gulvet med mine veer. Christian skulle spille firmagolf ved Skjoldenæsholm, så vi har brugt det meste af morgenen på at få afsat hans plads. Til formiddag ringede svigermor (som hun har gjort hver eneste formiddag de sidste

3 uger). Jeg måtte selv tage telefonen, så ingen skulle ane uråd, og holde masken mellem veerne så godt jeg kunne "Men har du slet ingen fornemmelser om at det snart skal ske?" "neej, overhovedet ikke". Om eftermiddagen kom min niece forbi for at hente noget vasketøj. Så spiste vi Pizza, og jeg løb frem og tilbage til sengen, mens de tog tid på vepauserne. Der blev heppet, når der gik mere end 5 minutter. Ca. kl. 17 besluttede vi os for at tage afsted til hospitalet. Nu ville jeg vide om barnet var ok, og om jeg skulle føde indenfor de næste par dage. På hospitalet tvivlede de på at jeg var i fødsel, for jeg så afslappet ud med mine ugeblade og "Rev og Regn" under armen. Men jeg var 5 cm åben, og det var bare om at komme op på briksen.

Jeg havde haft en ide om, at man burde føde på hug eller lign. så tyngdekraften kunne hjælpe. Og så endte jeg med at ligge på ryggen som en skildpadde.....Efter 5 timer i helvede kom hun til verden. De sidste par timer med presseveer, foregik nærmest i tåger. Man er i en helt anden verden. Og det gør f.... ondt. Det er virkelig som at s..... en vandmelon. Jeg havde endda det de kalder en let fødsel uden indgreb og smertestillende midler. Ikke engang en albyl. De truede ellers med sugekoppen, da jeg havde presset et par timer uden de store fremskridt. Men så tog jeg mig sammen. Og der blev lagt kræfter bag. Ihvertfald havde lægen følgende kommentar "Nu ved jeg da hvor jeg skal henvende mig, næste gang jeg skal have flyttet mit klaver." Christian havde ringet til familien, så de stod klar i venteværelset med champagne, så snart vi kom ud.

Barselsdagene

Der kom masser af besøgene på hospitalet. Det var herligt, man ville jo gerne vise hende frem. Det varmede især den dag Michael Fredskov kom forbi, selvom han var på vej til et AA kursus i Oslo. På grund af flystrejken havde han lige fået ændret sine rejseplaner, og skulle afsted med Oslofærgen om et par timer. Han havde endnu ikke pakket, men måtte lige ind forbi og se vores smukke datter. (Vi synes selvfølgelig at hun er smuk, men nyfødte er vist sjældent ret kønne.....Lige efter fødslen lignede Juliane en bokser, der havde gået 15 omgange)

Det var skønt at komme hjem fra hospitalet, selvom jeg også var lidt nervøs for hvordan det skulle gå. Som en stor, men dejlig overraskelse var der kommet blomster fra nogle af mine klienter. Efter et par dage kom Pernille Lyngvold med en bamse fra Arthur fulgt af et virkelig sødt kort fra Bo Arnkjær. Michael Fredskov dukkede jævnlige op med mad, kager osv (Så havde han en anledning til selv at spise). Søren Reinhold kom forbi med en gave fra mine kolleger - alt i alt var der mange som havde tænkt på os.

Og det var faktisk kun de første par dage - hvor min mand desværre ikke havde tid til at holde barsel, for der var så travlt på jobbet...og det blev der ved med at være - at lejligheden lignede et væltet lokum, mens jeg futede rundt i en

badekåbe med gylp-pletter til kl. 5 om eftermiddagen og lignede døgn gammelt vand i et protesglas. Snart måtte der strukturer på dagligdagen.

En dag i juli

Bo og Morten har ringet og spurgt om jeg ville mødes til en frokost med IFD redaktionen. Jeg følte efterhånden jeg begyndte at have styr på min tilværelse som mor, så jeg sagde jatak. "Vi glæder os sådan til at se den lille - og især når hun skal have mad.." Nå så det gør I, tænkte jeg, og begyndte at malke. I skulle have set deres udtryk, da hun kaldte på mad, og jeg tog en sutteflaske op af tasken.

En dag i november

Nu er min barsel efterhånden slut. Det er ufatteligt, at jeg har været væk fra jobbet i så lang tid. Men jeg har selvfølgelig holdt kontakten ved lige, været på en enkelt preliminær revision og deltaget i diverse læsegruppemøder m.v. En enkelt aften var jeg på klientmiddag, og da var klienten rimelig overrasket over, at jeg faktisk vidste mere om hvad der foregik på kontoret, end de øvrige. Man holder sig vel orienteret.

Jeg glæder mig rigtig meget til at komme igang igen. Jeg er selvfølgelig lidt nervøs for hvordan det skal gå med Juliane, pasning osv. Kan en af os nå hjem hver dag til kl. 17? Det SKAL vi jo bare. Jeg føler heldigvis, at jeg er blevet mere effektiv, eller ihvertfald meget resultatorienteret. Det bemærkede jeg blandt andet under et møde på den preliminaere revision, hvor direktøren og partneren faldt i snak om alt muligt. Før i tiden ville jeg bare have lænet mig tilbage og drukket et par kopper kaffe - jeg fik jo løn for at være der. Nu sad jeg og trippede for at komme videre, så vi kunne blive færdige og jeg kunne komme hjem. Men øget effektivitet er dæleme også tiltrængt, når man står som nybagt mor, der netop er flyttet i hus og har en travl busy season samt revisoreksamen foran sig.

Afsluttende bemærkninger

Det er nok rigtigt hvad jeg læste for nylig - SUPERMOR er enhver arbejdsgivers vildeste drøm. En periode som hjemmegående husmor er et glimrende kursus i at klare det hele på den halve tid uden at få stress.

Mange hurtige beslutninger, der skal tages samtidig med at klokken nærmer

sig vuggestuetid, telefonen kimer og computeren går ned, gør ikke mor stresset. Stress-kontrol mestrer hun til perfektion, for hun er vant til ulvetimen, hvor fire skal have mad for en time siden, Umulius smider med spaghetti, SuperUmulius græder, gardinet er fanget i brødristeren, geden står udenfor og spiser tulipaner og svigermor hyler vedvarende i telefonsvareren "JEG BLIVER VED TIL I TAGER TELEFONEN!!". Derfor ved mor, at mennesket er således indrettet, at det kun kan gå i én retning ad gangen, at det kun har to arme, og at det muligvis var smartest at klare skærene ved at afskrive tulipanerne, redde gardinet, og derefter gå fattet videre til at kværne svigermor med den ene hånd og Umulius med den anden.

Det kan derfor virke som det rene ferie, når mor får lov til at starte på sit "rigtige" arbejde. Pludselig får man lov til at koncentrere sig om én ting: sit arbejde. Og selv om arbejdsgiveren kan finde på at stille et arbejdsrelateret spørgsmål henover frokosten, så skal han ihvertfald ikke skiftes, og han hyler heller ikke, bare fordi man rejser fra stolen for at hente endnu en roast-beef med remoulade.

Den strukturerede mor lærer planlægning til mindste detalje. Mor vælger at styre vasketøjsbunkerne, så de ikke styrer hende. Senere har hun brug for at styre bunkerne af papirarbejde, så de ikke styrer hende. På samme baggrund ved mor, hvad der skal ligge overst i tasken, hvad enten hun skal til New York eller til møde i mødregruppen rundt om hjørnet, for ellers er resultatet skrig, der afrimer køleskabe på sekunder.

Så udover at mor til enhver tid kan se stress durcht lige i øjnene uden at svede og stamme, så er hun blevet effektiv; hun er blevet myndig; hun stoler på sig selv - hun er beslutningsdygtig og ansvarlig. **Var der mere???**

PS: Min mand har netop foreslået, at vores næste barn skal være en søn. Ok, men så vil jeg være far.....





Af
Jesper Kornerup
A n d e r s e n
Consulting

En etnografisk analyse af de københavnske aboriginals.

Ligesom hjemkomne Danida udsendinge fra det mørke Afrika medbringer krigshistorier om den lokale kultur, er der rig lejlighed for en jyde til at studere københavnere ved ansættelse i Andersen Consulting.

Magesøgning

Lokalbefolkningen er bestemt et studium værd, lad os starte med magesøgningen. Dette starter som ved alle andre dyreracer ved, at kønnene ser hinanden an. I København foregår dette ritual ved vandhullerne. Et af de mest populære vandhuller til dette formål er Café Victor.

Hannen starter med at stille sig op ved vandhullet iklædt sin fineste pels, mens han overskuer hunnerne, der med nedfaldent blik cirkler omkring vandet. Efter at hannen har udset sig sin partner, vil han nærme sig denne og typisk indlede en konversation med en i forvejen indstuderet åbningsreplik såsom: *"Hvordan vil du have dine æg om morgenen?"*. Hvis hunnen ikke finder behag i denne tilnærmelse, vil hun skære hannen af med et kort svar, som i dette tilfælde kunne være: *"Ubefrugtet!"*.

Kulturby '96

Byen har det sidste stykke tid fokuseret en del af sin egen selvfølelse på det kommende Kulturby '96 arrangement. Det er her meningen, at byen skal vise sig frem som den kulturelle metropol, den betragter sig selv som. Dette minder skribenten om en klassisk dialog mellem en journalist og den indiske statsmand Mahatma Ghandi:

Journalist: *What do you think of Western Civilization, Mister Ghandi?*

Ghandi: *I think that would be a great idea!*

Københavns Universitet

En central institution i København er universitetet. På trods af at den forskningsmæssige kvalitet ligger på et plan, så et helt institut er blevet lukket på grund af manglende faglig dybde, meldte den nye rektor ud med et forslag om, at KU skulle blive Danmarks eliteuniversitet. Den skjulte dagsorden var selvfølgelig, at bevillingerne til universitetet skulle sættes kraftigt op. Udefra set blev det nu opfattet som, at han havde et universitet, men han manglede eliten.

Trafik

Den meget kortsigtede måde københavnere analyserer komplekse problemstillinger på, resulterer i til tider uhensigtsmæssige valg. Fx. har de en udpræget tendens til at bygge deres hytter langt fra arbejdspladsen. Dette resulterer i betydelig redistribution af menneskelige ressourcer om morgenen og eftermiddagen (lange arbejdsdage er et ukendt begreb).

Dette selvpåførte trafikale kaos forsøges løst ved at asfaltere byen og omegnen. Til dette formål spenderer den danske stat så milliarder for at anlægge motorveje fra den ene samling hønsehuse til den anden.

Det sidste nye trend inden for denne 'lad provinsen betale' trafikplanlægning er anlæggelsen af diverse broer. Den officielle forklaring på disse investeringer er, at lokalbefolkningen ellers kun får daggammel mælk.

Går man dem på klingen indrømmer de dog, at den rigtige begrundelse er ønsket om at blive landfast med Europa.

The 7 Habits of Highly Effective People, by Stephen R. Covey



Af
Kim Domdal
Andersen Consulting

Martin Sjøtlow og jeg har netop været på "Project Management Fundamentals School" i St. Charles. Det var på mange måder en meget interessant skole, idet den virkelige værdi, i større grad end hvad jeg tidligere har oplevet, blev skabt af deltagerne selv gennem diskussioner og erfaringsudveksling. Det var i dette forum, at "The 7 Habits of Highly Effective People" af Stephen R. Covey blev introduceret.

I USA er Stephen R. Covey en guru inden for ledelse og personlig udvikling. Enhver amerikaner (konsulent) med respekt for sig selv har derfor sat sig ind i "The 7 Habits of Highly Effective People." Jeg kunne endvidere forstå på vores amerikanske kolleger, at der er mange af vores partnere, der praktiserer Stephen R. Covey's principper. Det ser altså ud til, at Mr. Covey også er ved at opnå gurustatus hos Andersen Consulting.

Bogen bærer selvfølgelig præg af at være amerikansk. Udbyttet af at læse bogen forringes dog ikke af den grund. Som den opmærksomme læser formentlig allerede har gættet, beskriver Covey vejen til personlig udvikling via 7 "habits". De 7 "habits" inddeles i 3 grupper: "Private Victory", "Public Victory" og til sidst "Self-renewal". Nedenfor følger en kort beskrivelse af hver enkelt "habit" baseret på en brochure, der blev udleveret i Chicago.

Habit 1: Be Proactive

At være "Proactive" betyder at tage ansvar for egne handlinger, samt at vælge handling udfra egne værdier og beslutningsprocesser - i modsætning til handling valgt ud fra humør eller andre mere tilfældige tilstande.

Habit 2: Begin With the End in Mind

Effektive mennesker skaber løsninger mentalt, før de føres ud i livet. De skaber overordnede målsætninger (e.i mission statements) og bruger disse i beslutningsprocesserne. Effektive mennesker definerer værdier og prioriteter forud for handlingsplaner. Ineffektive mennesker tillader gamle vaner, andre menneskers værdier og tilfældige omstændigheder at påvirke deres beslutningsprocesser.

Habit 3: Put First Things First

Denne "habit" involverer organisering og styring af tid og handling og er derfor en naturlig følge af den foregående "habit". Forskning viser, at ca. 80% af samtlige resultater stammer fra ca. 20% "high-leverage" aktiviteter. Der er derfor stor effektivitet at hente ved at bruge tiden bedre. Dette indbefatter at bruge mindre tid på opgaver/aktiviteter, der haster, men ikke er vigtige og mere tid på aktiviteter, der er vigtige, men måske ikke nødvendigvis haster!

Habit 4: Think Win-Win

Win-win princippet betyder, at alle optioner skal udforskes, indtil der findes en løsning, hvor alle de implicerede parter opnår en værdiforøgelse (en vinder). Princippet bygger på holdningen, at synergieffekten medfører, at løsningspotentialet forøges. Muligheden for en løsning, der tilgodeser alle parter forøges tilsvarende. Mennesker, der ikke har denne holdning, mener ikke, at det er muligt at tilgodeser alle parter, hvorfor de ofte søger win-loose løsninger.

Habit 5: Seek first To understand, Then to be Understood

For at skabe Win-win relationer er det nødvendigt at forstå problemstillingen før handling. Covey argumenterer, at "vi ser verden, som vi er, ikke som den er", hvilket understreger vigtigheden af at forstå, hvad de personer vi omgås med, forsøger at kommunikere. De fleste mennesker mindsker deres forsvarsbarrierer, når de personer de taler med gør et oprigtigt forsøg på at forstå, hvad der bliver sagt.

Habit 6: Synergize

Den sjette "habit" omhandler synergi, som bekendt går på at "the whole is greater than the sum of its parts" ($1 + 1 = 3$). Denne "habit" synes at være en naturlig følge af "habit" 5 & 6. Iflg. Covey opnås synergieffekten ved realisere den værdiskabelse, der er forbundet med at samle og respektere mennesker med forskellige perspektiver og ideer.

Habit 7: Sharpen the Saw

Den syvende og sidste "habit" er "Self-renewal". Covey's point er her, at når mennesker/virksomheder har travlt med at producere ("sawing") glemmer de ofte at slibe saven - ofte fordi vedligeholdelse sjældent tilbyder det store afkast på kort sigt. For det enkelte menneske betyder "Self-renewal" en balance mellem 4 dele af vores liv: den fysiske, den mentale, den sociale/emotionelle og den

Whats Cooking

What's cooking

Vi starter, hvor vi slap i sidste nummer og gengiver for en ordens skyld dementiet, der blev bragt i septemhernummet af Børsens Nyhedsmagasin, fordi Arthur Andersen i et tidligere nummer uretmæssigt var blevet udhængt som lovovertrædere.

Rettelse

I Børsens Nyhedsmagasin nr. 13 fra den 25. august 1995 i en artikel om revisorers vilje til at leve op til den nye revisorlov omtales en række forhold som ulovlige.

Af disse var to relationer imidlertid ikke korrekte, nemlig forholdet mellem revisionsfirmaet Arthur Andersen og konsulentfirmaet Andersen Consulting samt forholdet mellem Coopers & Lybrand og konsulentfirmaerne Sant & Bendix og Simos.

Disse konstruktioner er ikke ulovlige, idet Andersen Consulting ikke er et datterselskab af revisionsfirmaet. Der er heller ingen personsammenfald mellem de to selskaber, hverken i bestyrelsen eller i ledelsen.

Selskabsstrukturen i Coopers & Lybrand er heller ikke ulovlig, idet selskaberne udelukkende arbejder med rådgivning.

Børsens Nyhedsmagasin beklager.

I oktober måned udkom 4. udgave af „Håndbog i Årsregnskab“, der blandt andet omfattede opdaterede kapitler skrevet af Arthur Andersen medarbejdere: Per Erik Johannessen har skrevet kapitlet „Transaktioner og regnskaber i fremmed valuta“, Cuno Bille Christensen har leveret kapitlet „Finansielle instrumenter“ og Jesper Jarlbæk har forfattet kapitlet „Transaktioner mellem afhængige parter“. Desuden har John Andersen skrevet kapitlet

„Årsregnskabet formelle opbygning og indhold“, der er udkommet selvstændigt som særtryk. Interesse-der kan rekvirere et eksemplar af særtrykket i biblioteket.

Både Kim Mücke og John Andersen har leveret artikler til novemberudgaven af „Revision & Regnskabsvæsen“. Kim har skrevet en artikel med temaet „Den regnskabsmæssige behandling af lån, der er optaget til finansiering og køb af fast ejendom“, mens John Andersen har udarbejdet en artikel med overskriften „Revisors stillingtagen til virksomheden som going concern“.

Adskillige rekrutterings- og markedsføringsstiltag er blevet iværksat i efterårets løb. Pernille Lyngvold og Kirsten Åskov Mikkelsen sammen med John Andersen afholdt et kombineret rekrutteringsmøde og foredrag for Cand.Merc.Aud. studerende i Odense i november. Et lignende rekrutteringsmøde for 75 Cand.Merc.Aud. studerende i København er ligeledes blevet afholdt. Jesper Jarlbæk og Ib Kristensen har afholdt arrangement for The American Club og endelig var Arthur Andersen vanen tro blandt arrangørerne, da vinderen af Årets Vækstvirksomhed '95 blev kåret ved en storstilet konference i Cirkusbygningen.

International Accounting Bulletin har i den forgangne periode bragt en resultatet af en undersøgelse af den danske revisorbranche. Det nævnes i undersøgelsen, at den danske revisorbranche har haft det hårdt i de seneste års recession og selv efter bedringen i den danske økonomi fortsat er spændt hårdt for. Om Arthur Andersen fortælles det, at firmaet har beholdt sin 7. plads på det danske marked med en omsætningsstigning på 4% i forhold til sidste år.

Danish Survey

LEADING ACCOUNTING AND AUDITING FIRMS IN DENMARK — FEE INCOME					
Firm	International affiliation	Most recent year's fee income (DKr/m)	Previous year's fee income (DKr/m)	Growth rate (%)	Effective date
KPMG C Jespersen	KPMG	668.0	646.0	3.4	Dec 94
Deloitte & Touche	Deloitte Touche Tohmatsu	651.2	642.0	1.4	Sep 94
Coopers & Lybrand	C&L	525.0	515.0	1.9	Dec 94
Ernst & Young	E&Y	358.0	347.0	3.2	Dec 94
PricewaterhouseCoopers	PW	300.0	270.0	11.1	Jun 95
BDO ScanRevision	BDO Binder	294.0 ¹	260.0	13.1	Sep 95
Arthur Andersen & Co, SC ²	AA & Co, SC	234.0	225.0	4.0	Aug 95
Mortensen & Beierholm	HLB	126.5	124.0	2.0	Apr 95
Grant Thornton/Grothen & Perregaard	Grant Thornton	78.0	78.4	-0.5	Dec 94
Askgaard Olesen	Horwath	61.0	60.1	1.5	Dec 94
City Revision	Moore Rowland	58.3	57.3	1.7	Apr 95
Erik Nielsen & NH Christensen	Jeffreys Henry	53.4	53.0	0.8	Dec 94
Christiansen & Engelbrechtsen	RSM	52.0	60.0	-13.3	Dec 94
Revisionsfirmaet Knud E Rasmussen	Svanidi	36.3	34.5	5.2	Jun 95
Revisionsfirmaet Preben Larsen	Nesia	24.0	39.0	-38.5	Sep 95
InfoRevision	Urbach Hacker Young	22.5	21.5	4.7	Jun 95
RIR Revision	BKR	21.9	21.1	3.8	Dec 94
Krogh & Ronski	Morison	21.0	21.0	0	Apr 95
Ålso & Breinholt	Alliott Pearson	17.1	15.8	8.2	Dec 94
Dansk Ethvervs Revision	IA	9.1	9.6	-5.2	Jun 95
Fyns Ethvervsrevision	Urbach Hacker Young	8.5	7.1	19.7	Sep 95
ASSOCIATIONS OF INDEPENDENT FIRMS					
INTEG Group	GMN	165.0	165.0	0	Dec 94
International Group of Accounting Firms	IGAF	150.8	154.6	-2.5	Dec 94
Revisorsamarbejdet Kresion	Kresion	135.0	135.0	0	Dec 94
Dalgaard	Moore Stephens	89.0	88.0	1.1	Dec 94
Pannell Kerr Forster Denmark	PKF	45.4	44.3	2.5	Jun 95

¹ Estimated by firm, ² Totals include Arthur Andersen and Andersen Consulting, separate business units of Arthur Andersen & Co, SC, NOTE: Other firms were contacted but did not respond. Source: International Accounting Bulletin

Torgny Pahle kommenterer sidste års situation på det danske marked således: „Very weak audit market with no growth, fierce competition and a soft outlook for the future. The consulting market, on the other hand, is growing across the board“. De øvrige førende revisionsfirmaet på det danske marked udtrykker enighed med Torgny Pahle og tilføjer, at klienterne i højere og højere grad kræver value for money. Frank Jakobsen fra Grothen & Perregaard fornemmer, at selvom konkurrencen stadig er ganske hård blandt revisionsfirmaerne, er den forbedrede økonomiske situation begyndt at have sin positive virkning for branchen som helhed.

Ind og ud af dørene hos AC

Per Andersen



Jeg startede hos Andersen Consulting den 3. juli 1995 og kommer fra Aalborg Universitet, hvor jeg netop har afsluttet en uddannelse som Civilingeniør. Mit speciale er virksomhedssystemer med fokus på systemudvikling, produktionsstyring og logistik og mit fremtidige arbejdsområde bliver inden for Systems Integration (Process). I fritiden er jeg aktiv løber og badminton- og squash-spiller. Desuden interesserer jeg mig for sejlsport og fodbold.

Michael Almer



Jeg er startet i Andersen Consulting, Process pr. 1. november 1995. Jeg er uddannet som civilingeniør og har skrevet speciale på Institut for Kemiteknik. Efter at have fået min kandidatgrad forsøgte jeg med et ph.d.-studium, men efter 1½ år besluttede jeg for at søge nye udfordringer i AC.

Jesper Hougaard Hansen



Ansatt i Andersen Consulting Strategic Services i København pr. 1. september 1995. Jeg er uddannet som Civilingeniør med afgang fra instituttet for datateknik og har sidenhen gennemført HD i udenrigshandel og MBA på INSEAD.

Jeg kommer fra en stilling som produktchef i GN Store Nord koncernen, hvor jeg har været ansat i 4 år.

Jeg håber, at vi i den kommende tid vil være i stand til at opbygge en stærk Strategic Services Practice og ansætte yderligere konsulenter inden for området.

Tine Foged



Efter at være blevet sproglig student i Kolding tog jeg et år til Genève som au pair for at lære fransk. Herefter tog jeg den 1-årige HH på Niels Brock, og nu læser jeg HA - Dat på 3. semester ved Handelshøjskolen i København. Jeg er ansat i Andersen Consultings administration som studentermehjælper i Human Resource- og økonomiafdelingen pr. 3. juli 1995. I min fritid rider jeg og mine ferier bruges på alpint skiløb.

Michael Steffens



Jeg hedder Michael Steffens og er tiltrådt som Marketing Manager med ansvaret for salg af vores ydelser til finansielle virksomheder. Jeg kommer fra en stilling som Account Manager hos Computer Ressources International A/S (CRI) med salgsansvaret til en række af CRI's finansielle kunder. Jeg har 14 års konsulent- og salgserfaring primært inden for den finansielle sektor, herunder 2 år i Andersen. Efter 10 år i felten er jeg nu vendt tilbage til folden.

Babyer:

5 konsulenter så dagen lys i denne periode:

Karoline (4300 g og 52 cm) datter af Kirsten Egede Jensen og Torsten blev født 16. september

Oliver (4300 g og 56 cm) søn af Martin Sjøtlow og Hanne blev født 26. september

Emil (3850 g og 52 cm) søn af Bjarne Jøhnke og Gitte blev født 17. oktober

6. november fik Cecilia Maunsbach og Flemming en søn på 3700 g og 53 cm.

Frederik (3900 g og 55 cm) søn af fik Morten Steiner og Sanne blev født 14. november



Bryllupper:

1. september blev Carsten Sachmann og Gitte gift.

18. september blev Alexandra Christina Manley og Joachim Holger Waldemar Christian gift.

23. september blev Steen Bjerre Møller og Tara gift.



Vi siger farvel til:

Joe Lobbato, der er blevet "Head of Asean Change Management" i Kuala Lumpur

Jeanne Jensen, der har fået stilling i Cowiconsult

John Nikolajsen, der er blevet konsulent hos Oracle Danmark

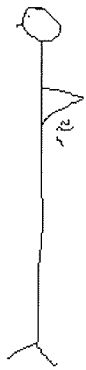
Lotte Fløe Marschall, der er overflyttet til Andersen Consulting i New York

Christian Lund Hansen, der er overflyttet til US SAP Business Organization

Thomas Kragh, der skal være specialkonsulent hos Center for Teknologistøttet Uddannelse

Steen Bjerre Møller, der har fået stilling som pre-sales konsulent hos SAP-Danmark

Snapshot - Carsten Sørensen



Navn: Carsten B. Sørensen,
Alder: 24½ år snart 25½ år,
Fødested: stue.5@riget.com
Nuværende adresse:
carsten.soerensen@arthurandersen.com
Livvidde: 42 cm.
Yndlingsfarve: Ligbleg
Favoritmusik: Instrumental telefax
Max antal skumbanuner proppet op i et enkelt næsebor: 603
Max antal skumbanuner proppet op i et enkelt næsebor efter at de har været i mikrobølgeovnen for at blive rigtig bløde:

PROFIL

666

Vi havde allerede sat Anne Brandt Christophersen stævne, da telefonen pludselig kimedede med den dér lyd, der fortæller, at ens notering er kommet igennem. "?!", sagde vi, og var forvirrede indtil det gik op for os, at vi faktisk var kommet igennem til Hr. IT-chef, Carsten Bo Sørensen. Vi havde forsøgt at få forbindelse siden juni nummeret 1994, men Carstens telefon havde været optaget siden, da han lige skulle have opdateret navne & adressebogen på COPLN4002.

"Hej", sagde vi med hjertet nede i livet, vi ville meget gerne have et interview med dig til Indenfor Dørene, fordi vi synes du er en meget interessant person og fordi vi ikke ved så meget om dig -og så begynder man jo at digte!!!
"Hør nu her", sagde Carsten med den myndige, dybe stemme vi alle har fået så stor respekt for. "Når man har oplevet så meget som jeg har, og allerede i en alder 24½, snart 25½ har set og oplevet ting ingen revisor har fantasi til at forestille sig, så kan der jo ikke digtes noget, der ikke er sandt."



- IFD: Er det rigtigt, at du har gået til jitterbug med Pierre?
CBS: Hvor ved I det fra? Der må da ikke komme piger i den klub.
IFD: Er det rigtigt at I holdt op, fordi Pierre synes, du er en stor klodset ko?
CBS: Det har jeg ikke hørt, vi går til det endnu.

Nu følte vi, at vores illusioner om Carstens mandighed ville bryde, hvis vi fortsatte denne spørgsmålsrække. Nu måtte der improviseres.

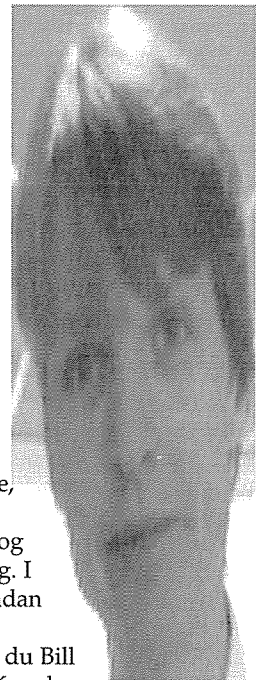
- IFD: Hvordan kan det være, at du blev ansat her?
CBS: Jesper ringede til Bill og Bill ringede til mig. I ved jo hvordan sådan noget foregår.
Sisse: Kender du Bill Cosby? Waouw! Kan du skaffe en strikkeopskrift på en af hans sweatre? Christian vil se SÅ lækker ud i sådan en.
Iben: Det er sgu' da ikke Bill Cosby, det er Bill Wyman. -Fjols!
Sisse: Ve' jag go't!
CBS: Øh, næh, jeg tror han hedder Gates, men jeg kalder ham bare Bill.

Nu blev Iben overmodig - hun hader at blive korrekset: Er det rigtigt, at dig og Birgitte Stallone har én ting til fælles?

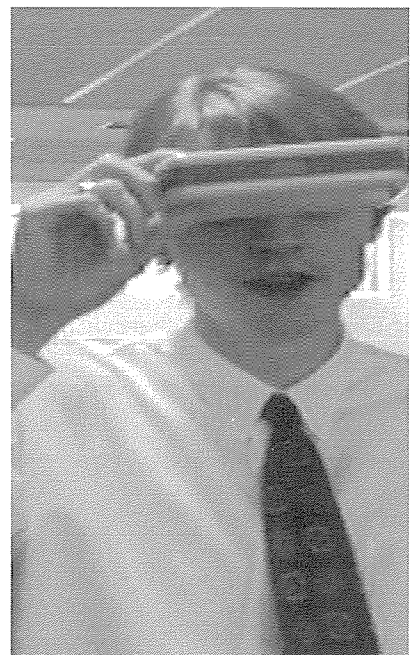
- CBS: Nå ja, vi er begge to til Silicon Valley (I modsætning til Pierre, der er mere til Silicon willie).

Her afbrød Søren interviewet ved, under et af sine anfald at komme til at dunke hovedet ned i telefonen.

Da vi prøvede at ringe op igen, fik vi Carstens vrede sekretær, der sagde: " pålæg håndsæt pålæg håndsæt pålæg håndsæt pålæg håndsæt pålæg håndsæt".



- IFD: Øh, sagde vi, (for vi havde jo kun de spørgsmål ABC skulle have haft og dem måtte vi jo så fyre af) ~ er du ægte rødhåret?
CBS: Et øjeblik, (vi hørte den umiskendelige lyd af en joggingbukseelastik blive smækket i) -Jo, nu I siger det, jeg har også fregner på ryggen og rundt omkring.
IFD: Vi har hørt, at du har været groupie for the Beatles, da de var i Hamborg. Var det hip eller hva'?
CBS: HIP? Åh, I mener Hierakisk Integreret Processor. Nej, nej det var det ikke. Det var KWT.



Det klassiske opgør: De nye vs. "de gamle".

Traditionen tro, var der lagt op til fight, en lummer september-eftermiddag på AB's veltrimmede baner. Tidligere år har dette prestigefyldte opgør været henvist til de noget tvivlsomme og hullede baner i Valby Idrætspark, men i år havde Per Erik J. sørget for optimale forhold til dysten. Trods en længere forsinkelse - de nye kunne ikke finde AB's baner - lykkedes det at komme igang. De nye var iført poser og skraldesække med påskriften: "De nye rydder op hos AA". Hvad vi skal lægge i dette er fra red. uvist, men at der var vægt bag ordene, måtte de gamle hurtigt sande, idet der efter et par hurtige kombinationer i venstre side kort efter kampens start, blev hul - eller ryddede han selv op - og med et velrettet venstreben, bragte et af de nye håb de nye foran med 1-0. Det skal retfærdighedsvis nævnes, at de gamle måtte "nøjes" med en halvskadet og halvgammel keeper fra 39, som dog senere skulle vise sig, ikke at have glemt, hvorledes man bevæger sig imellem stængerne.

Som A-landsholdet, hvem husker ikke Makedoniens fuldtræffer efter pausen her i efteråret til 2-1, skulle der mål på bordet, før A-landsholdet, undskyld AA-holdet, vågnede op, og de nye måtte sande et sandt stormløb efter deres hurtige scoring. Det var imidlertid ikke lige nemt for de gamle at komme igennem det ellers noget "hullede" forsvar hos de nye. Dette skyldes dels, en hård, men meget uretfærdig dommer (Per Erik J., red.) og dels frustration og øresmerter over de velspillende målmænd, der var faktisk 5-6, der hvinede med en styrke, svarende til en rockkoncert med AC/DC, så snart bolden nærmede sig "pletten". En strategi de nok har øvet sig på andre steder end på en fodboldbane, men som bestemt virker efter hensigten.

Resultatet blev i hvert fald, at de nye hold stand meget, meget længe, men da først de gamle rotter kom på tavlen og fik udlignet, gik det stærkt. Chris W. 39 havde fundet sine gamle støvler frem, efter sigende ikke brugt siden sensommeren 1976, og dem var der krudt og mål i. Chris var helt ustyrlig og utrolig målfarlig, når han vel og mærke ramte bolden!

Boldene raslede ind om ørerne på de trofaste "nye-skrigehalse" mellem stængerne og dommeren holdt op med at notere, efter en håndfuld "pinde" til de gamle. Nu blev der løsnat lidt op for skruestikken i forsvaret hos de gamle og den halvskaldede (læs: halvskadede) gamle keeper fra 39, måtte flere gange redde de gamle, idet han alene-mand, måtte klare de nye, unge og fremstormende angribere på en meget overbevisende og sikker måde.

Mange havde valgt at køre den noget længere tur ud til AB for at følge opgøret, denne dejlige sensommer-eftermiddag og det er da dejligt, at kunne konstatere, at der stadig er interesse om denne særprægede kamp, hvor nye håbefulde talenter bliver valgt ud, til vores AA-hold.

Den efterfølgende middag, der blev indtaget i AB's Restaurant, var efter min mening, langt over Peppes Pizza standard, og der blev udvekslet synspunkter og givet gode råd til den nært forestående Segovia-tur.

Med venlig hilsen Martin "Når man møder op klar til dagens dont, gør det næsten ondt indvendigt, når det første indtryk af AA er, et ellers meget flot flag, snoget adskillige gange om stangen, ulæseligt for selv os AA-folk. Dette er ikke ment som et surt opstød, men blot en nøgtern konstatering en fredag morgen på Midtermolen." Olsen

ANDERSEN WORLDWIDE

PÅ VEJ MOD OL

I skrivende stund er vi midt i de sidste forberedelser til udtagelsen til OL, som bekendt foregår næste forår. Udtagelsen består af fire stævner som er VM i Italien i perioden fra 24. - 30. marts, Eurolymp i Italien fra den 4. - 8. april, Eurolymp i Frankrig fra den 20. - 27. april og endelig Eurolymp i København fra den 15. - 19. maj. Der er stadig tre både som kæmper om den ene plads Danmark har ved OL i Savannah og konkurrence i sidste sæson har været meget tæt, hvilket også fremgår af den seneste verdensrangliste, hvor Jesper Bank er nr. 2, vi er nr. 3 og Stig Westergaard er nr. 8.

For at styrke vores forberedelser til udtagelsen har vi valgt at slå træningslejr i Spanien i efteråret, hvor vi en uge om måned har været i syd Spanien sammen med andre Soling-besætninger. Dette er en hel ny måde at vintertræne på, idet vi normalt har trænet i Danmark, hvor man kun har kunnet være 2-3 timer på vandet pga. af temperaturen. I Spanien har vi hver

Som jeg omtalte sidst blev vores forgast Thomas Kristensen meget syg under For-OL i Savannah. Det vidste sig, at Thomas havde salmonella bakterie i kroppen, som gik i udbrud under den ekstreme luftfugtighed der var i Savannah og som endvidere blev forstærket af den stressede situation man er i under en international konkurrence. Efter at vi var kommet hjem besluttede vi i samråd med vores landstræner Anders Myralf, at Thomas stopper med at sejle, både på grund af de helbredsmæssige problemer, men også fordi han frygter at han, såfremt vi bliver udtaget til OL næste sommer, vil blive syg igen i den ekstreme varme og dermed stå i vejen for vores optimale præstation. Såfremt der skulle ske en udskiftning i mandskabet var tidspunktet i august, efter vores og landstrænerens opfattelse, bedst inden vintertræningen for alvor gik igang, idet vi så havde god tid til at sejle en ny mand ind. Thomas har dog ikke forladt vores projekt helt, idet han er tilknyttet som vores presse-

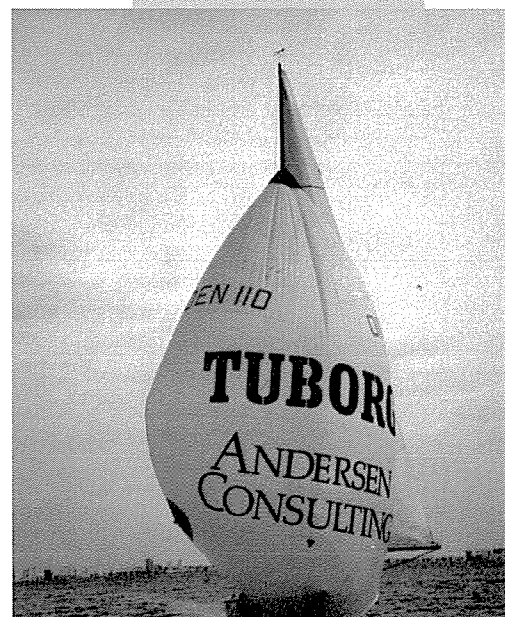
Som afløser for Thomas som forgast har vi fået fat i 24 årige Henrik Blakskjær fra Århus. Dette har her i starten givet lidt problemer i båden når vi har sejlet, idet det er lidt uhensigtsmæssigt at vi er to som hedder Henrik. Heldigvis har vi fundet en løsning på det, idet Henrik Blakskjær er blevet omdøbt til "Kylling". Hvad mit navn så er blevet må i selv gætte.

Vi var selvfølgelig meget spændt på hvordan udskiftningen i besætningen ville gå. Første gang vi sejlede sammen var til DM i Vallensbæk, hvor vi endda sejlede med en anden rorsmand end Theis, idet han var forhindret pga. den årlige bådmesse i Hamburg. I stedet for Theis havde vi Sten Mohr med, som tidligere på sæsonen vandt EM i matchrace i Skovshoved. Således var det kun mig som havde siddet i en Soling før, men det vidste sig ikke at være det store problem, idet vi den første dag under stævnet, hvor det

i øvrigt blæste kraftigt, vandt alle tre sejladser foran Stig Westergaard, som sejlede med sin normale besætning. Dermed kunne vi med en 4. plads om søndagen i den meget lette vind sikre os DM. Det var således noget af en debut for Henrik Blakskjær og selvfølgelig Sten Mohr, at vinde DM første gang de sad i en Soling og så endda foran en af de danske OL-kandidater.

Træningslejrene i Spanien her i efteråret har efter vores egen opfattelse givet et

stort udbytte og naturligvis været af meget afgørende betydning for at få sejlet vores nye gast ind på holdet. For at forstærke denne proces endnu mere skal vi i



dag kunnet sejle 6-7 timer, så træningsmængden på blot en uge svarer til hvad man kan nå på en hel vintersæson i Danmark.

mand, hvilket betyder at han under stævner vil sørge for at vores resultater bliver omtalt i den danske presse.

januar til Miami i 2 uger for at træne med den svenske OL-kandidat, Magnus Holmberg, hvilket vi også forventer os meget af. Vores båd skal derfor kort før jul sendes til Florida i en container, således at den kan være fremme til midten af januar. Den sidste træningslejr bliver i Italien i ugen op til VM, hvor udtagelsesformen endelig skal pudsas af.

På trods af de hårde odds vi er oppe imod, med 3 besætnings kamp om en plads til OL, heriblandt en tidligere OL-guldvinder, mener vi stadig at have en rimelig chance for at blive Danmarks repræsentant. Som Jesper Bank udtrykte det, har vi alle 33,3 % chance for at komme til OL næste år.

Jeg håber mange af jer vil være tilstede i Vallensbæk næste år i midten af maj for at give os den sidste opbakning i det ultimative sidste udtagelsesstævne. Vi skal gøre alt for at vi og dermed Andersen får succes!

Med sejerhilsen

Henrik Vildenefeldt

Det er rygtedes...

..... at Peter Sinding er set kysse på nogen - han tror stadig, han er en frø, men hans kyssepartner mener nu det smagte mere af kylling.

..... at TAX går ud med et overskud i år, efter at Søren Reinhold har doneret sin årsbonus til dansk tipstjeneste.

..... at Jens Egerbakke og Pernille Lyngvold har solgt deres hus - yes, så skal vi til house-warming igen. De ønsker sig en af de der ting til at gøre det mere spændende. Den gamle blev mør, og så knækker de jo, udtaler Jens.

..... at Advokataktieselskabet alligevel ikke skal skifte navn til "Surfisson & Partnere",

..... at Søren Asger har friet til Christina i Thailand - et stort tillykke, til alle andre piger.

..... at Mads Bræmer har fundet en lokal trampolin-springer,

..... at René Dyring under sit visit i Hong Kong, stak næsen dybt i en Manleyblomst,

..... at Sisse Rasmussen har solgt sin lejlighed to gange og nu får brug for advokatbistand - men, om hun vil bruge AA Advokataktieselskabet !! "Man vil jo gerne vinde sin sag - og hvem ville i fulde alvor bruge revisorer som advokater !!".

..... at Nikolaj Kühls splinternye bil ikke længere fremstår som et hele - der kom simpelthen en pæl i vejen - men tror vi på den ?? Hvis man nogensinde har kørt med Nikolaj, forstår man det hele meget bedre,

..... at Martin S. Nielsen har fået indopereret en staveplade i halsen,

..... at revisorene på 3. nord har splejset til en plæneklipper,

..... At Morten Raaberg og Tenna B. Olsen under et projekt i Bruxelles, rejste sig fra frokosten med en vigtig klient og undskyldte sig med at de skulle op og replikere.

..... at Cuno ikke længere er så god til det dér med navne. Han er ved flere lejligheder kommet til at kalde nygifte Charlotte "før Rasmussen" Tuxøe for Charlotte Tykso

.....
Redaktionens anmeldelse af Segovia-collagen

Nogle vil helt sikkert kalde det kunst og det er det også. Collagen her bærer stærkt præg af, at Hans Høffners lillebror Jens på 5 har hjulpet. Jens Høffner er en anerkendt kunstner inden for collagekunsten. Jens, der i en alder af kun 2 år startede som amatørfotograf, skiftede for kun et år siden til collagekunsten. Han er jo et bragende talent. Ferniseringen fandt sted tidligere på dagen og blev blandt andre besøgt af Bo Arnkjær (kender i collagekunst), der var meget begejstret. Han laver faktisk en del collage i sin sparsomme fritid. Ved ferniseringen blev der sniffet fortyndet skolelim og spist garvet flæsk. Det skal til slut siges, at Segoviaholdet står i stor gæld til Jens.

..... at Lars Andersen igen i år tager imod bud indtil kl. 16.00 den 15. december på årets odds:

Bo Arnkjær kommer ikke i brunt jakkesæt:	1:3
Find Smith sidder mellem 2 mandlige konsulenter:	1:4
Postdrene savler på Louise og hun kommer ikke:	1:10
Pierre danser jitterburg med kast:	10:1
Marianne Surfisson lægger en arm:	1:44
Gitte Haar tager sin lille mis med:	1:2
Per Møller spiser mere end 4 gange af desserten:	6:1
Iben kommer til at sidde alene fordi hendes bordherrer hellere vil hjem:	1:5
Allen Fornæs vil spise rugbrød:	1:121
Iben savler ned over sin nye crepe-papirskjole:	1:11
Frank Rewes kan få 7 centimeter ind i munden:	1:24
SCS's juleunderholdning bliver sjov:	1:39
Charlotte Tæsk Pedersen tager lang nederdel på:	50:1
Alle er tilfredse med deres pladser	0:10

Vi undskylder: I sidste nummer kom vi fejlagtigt til at udnævne Ole Stougaard til ny partner i SCS. Det er Carsten Dalsgaard der er blevet partner. Ole, hvis du, grundet vor fejl, har modtaget rødvin ube-rettiget, bør du snarest aflevere det til redaktionen. (Hvis han gør det, vil vi ikke tøve med at udnævne mange flere partnere i de kommende numre).



Af
Lila de Sousa
AC

Kvalitet og kundetilfredshed

I min egenskab af Quality Manager må jeg ofte lægge ryg til folks skepsis, hvad angår kvalitetssystemer i almindelighed og vores eget i særdeleshed. Der er to problemstillinger, der som regel får folk op af stolene. Den første er "Hvad er kvalitet?" og den anden er "Kan kvalitet styres?"

Hvad er kvalitet?

Det første spørgsmål udspringer af problemet med reelt at definere kvalitet. Vi tror alle, at vi ved, hvad kvalitet er; vi tror, vi altid leverer det, og vi ville bestemt genkende det, hvis andre leverer det. Det sjove er, at produktet eller serviceydelsen, som vi leverer, ikke altid opfattes på samme måde af modtageren. For et par år siden blev der lavet en interessant undersøgelse på et stort projekt i Stockholm. Man var klar over, at man havde et alvorligt kvalitetsproblem og ville gerne have lokaliseret, hvor problemet opstod. Man bad designere, programmører og testfolk om at vurdere kvaliteten af, hvad de leverede og hvad de modtog. Resultaterne var temmelig overraskende - og måske alligevel ikke. Alt hvad der blev leveret var af høj kvalitet, hvorimod alt der blev modtaget var af dårlig kvalitet.

Hos Andersen Consulting definerer vi kvalitet som at skulle **overstige kundens forventninger**. Der er to meget vigtige punkter i denne erklæring. For det første er det **kunden**, der definerer, hvad kvalitet er. Det er næsten uden betydning, hvad vi som leverandører af produkter/serviceydelser mener. Hvis kunden er utilfreds, har vi ikke leveret kvalitet. Vi har alle kunder, enten eksterne eller interne. Hvis du er designer på et projekt, er din kunde måske AC programmøren, som sidder lige ved siden af dig. For det andet skal vi opfylde **forventninger**, og ikke specifikationer eller kontraktkrav.

Udsagnet "kvalitet er at overstige kundens forventninger" er ikke altid let for os at acceptere. Vi konsulteres på baggrund af vores erfaringer og ekspertise og opfattes som eksperter. Kunder ansætter os på grund af vores viden og know-how. Det er nemt at føle en selvtilfredshed og tro, at vi ved bedre. Vi må imidlertid aldrig glemme, at det er kunden, som er den ultimative dommer over kvaliteten af, hvad vi leverer.

Da kundetilfredshed er et af vores nøglemål, måler vi den med jævne mellemrum. Vi gør det på mange forskellige måder. Den vigtigste foregår ved at lave nogle jævnlige undersøgelser af graden af tilfredshed blandt vores kunder. Vi er i øjeblikket i gang med én, hvor vi har bedt 23 af vore største kunder om at fortælle os, hvad de mener om vore serviceydelser. Resultaterne vil være tilgængelige om en måneds tid. Undersøgelsen "Client Satisfaction Assessment" er kun én blandt af Andersen Consultings mange overordnede kundestyretiltag. Vi anvender mange andre processer for bedre at kunne forstå og servicere vore kunder, herunder kundeplanlægning og Client Quality Management Assessments (CQMA).

Kan kvalitet styres?

Det andet "varme emne" er, hvorvidt kvalitet kan styres. Nogle vil have os til at tro, at dette bare er noget, der sker af sig selv. Man sætter nogle gode folk på et job, og der leveres automatisk kvalitet. Som vi alle ved, er dette rigtigt i nogle tilfælde og i andre tilfælde ikke. Det skyldes, at det kræver mere end blot folk, ja mere end "best people" at levere kvalitet. Det kræver ledelse, en kundedrevet strategi, tilstrækkelige ressourcer og effektive arbejdsprocesser. Alle disse elementer indgår i, hvad vi i kvalitetsstyringskredse kalder et kvalitetsstyringssystem.

Som mange andre store organisationer er Andersen Consulting af den opfattelse, at kvalitet **kan** og **skal** styres. Vi har et globalt kvalitetsstyringssystem, som er en del af vores overordnede TQM program, også kaldet QVS (Quality, Value, Success). Målene for QVS er:

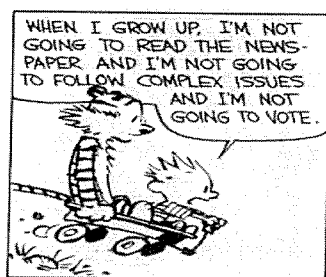
- Tilfredse kunder
- Motiverede medarbejdere
- Balanceret vækst

Som et mikrokosmos i firmaet skal projekter udvikle deres eget kvalitetsstyringssystem. Man starter med at identificere projektets kunder og forventningerne. På grundlag af disse forventninger skal der udarbejdes en kvalitetsplan, der definerer, hvordan man lever op til og selvfølgelig overstiger disse forventninger. Denne plan bør være nøglestyringsværktøjet på projektet. Mål bør identificeres og processer være på plads for at sikre, at planen udføres og resultaterne måles. På store projekter bør det overvejes, om der skal etableres quality action teams. Client Quality Management danner basis for kvalitetsstyringen på projekter.

Ud over Client Quality Management er der også andre værktøjer til rådighed, som f.eks. ExPECT og IMPROVE (en 6-trins problemløsningsproces), som kan hjælpe med til at styrke kunderelationerne.

Hvad kan du gøre for at forbedre kvaliteten og dermed kundens tilfredshed

Forstå resultaterne fra undersøgelsen om kundetilfredshed hos din kunde. Hvis din engagement partner ikke har formidlet resultaterne til projektgruppen, så spørg ham/hende. Denne information kan hjælpe til at forbedre dine daglige præstationer hos kunden.



Anvend ExPECT, som er Andersen Consultings 5-trins forventningsstyringsproces, samt andre QVS koncepter i dit daglige arbejde. ExPECT modellen er et værdifuldt værktøj, som hjælper dig både som individ og som medlem af en projektgruppe med at forøge kundetilfredsigheden.

Giv dig selv bemyndigelse til fortsat at forbedre dig og tilføje kunden værdier, der overstiger de traditionelle forventninger.



SAPPHIRE Nordic 1995

Af
Steen Bjerre Møller
AC

SAP afholdt deres nordiske konference på SAS Radisson Falkoner Hotel den 20. og 21 november 1995. Dette var første gang SAP afholdt denne type konference i Norden og på baggrund af SAP's formidable internationale succes med deres entrepris system til mainframe (R/2) og klient/server (R/3) var det en særdeles interessant begivenhed for Andersen Consulting som logo partner og implementator af SAP's løsninger. Vi var repræsenteret på fineste vis med Philip Wiig, Hans Montelius, Bent Dalager, Peter Rohde samt undertegnede, og havde derudover en stand hvor vi viste vores SAP R/3 industri template til Consumer Products segmentet (SmartBrands) og Computer Baseret Træning (CBT).

SAP's fremgang er virkelig imponerende. De er nu verdens 4. største "rene" software firma efter Microsoft, Computer Associates og Oracle. Med en vækst på 66% i 1994 sluttede de året på en omsætning på 1,83 milliarder DM, et overskud på 281 millioner DM og 5200 ansatte. Ca. 250.000 brugere Worldwide benyttede i februar 1995 R/3. Efter de fleste industri eksperter mener sidder de godt på markedet for totale entrepris løsninger i hvert fald de næste 2 år frem.

SAPPHIRE startede med en introduktion ved Jan Carlsson, tidligere direktør i SAS, der talte om fremtidens udfordringer for virksomheder. Han berørte bl.a. den stigende internationalisering og fokus på kunderne. Herefter var startskuddet lydt til 2 dage med faste udstillinger af SAP samt SAP's logo partnere samt en række break-out sessions afholdt såvel af SAP som af partnerne. Det totale antal konference deltagere vil jeg skønne til mindst 500 SAP medarbejdere, konsulenter & interesserede virksomheder. Jeg var bl.a. til to meget interessante SAP-sessions om hhv. Supply Management og Variantproduktion med R/3 release 3.0. Andersen Consultings indlæg blev holdt af Jørgen Lenz, Stockholm, og omhandlede Business Process Re-engineering med R/3 som enabler.

Kritik punktér til konferencen er, at standene var anbragt for langt fra de øvrige aktiviteter & at det udstillede generelt var for tyndt. Personligt mener jeg også, at de repræsenterede konsulentfirmaer (KPMG, MAS, AC, Ernst & Young, Origin C&P etc.) ikke rigtig formåede at udskille sig fra hinanden. Som en potentiel kunde spurgte mig på standen med et smil på læben: "Nå, hvad er så forskellen på jer og alle de andre?". Og ja, hvad er den egentlig?

Velkommen til de nye ansigter hos Arthur Andersen

Indenfor Dørene introducerer nu "ChatLine®" -Vi kender alle situationen. En af de nyansatte vimser forbi og er bare SÅ lækker. Hvad skal man sige til hende/ham? Som en ny service, giver vi dig et emne der kan få en samtale i gang. Resten er op til dig selv. Men vær hurtig. Effekten forsvinder hvis du er den 8ne der spørger om det samme.



Ann Charlottt Anderson startede i BC i midten af oktober. Hun stammer fra Lund. Lund siger godt nok at det kender han ikke noget til.

Hvem der taler sandt finder vi nok aldrig ud af. Der kan ikke være tale om Lund, Sverige da Ann Charlottt ikke er blondine.

Ann Charlottt oplyser at hun tidligere har været øverste chef for Sudans bombestyrker, hvorfor hun har en del erfaring inden for strategiområdet. Før det, var hun ansat som krigskorrespondent ved Pravda, hvor hun bl.a. infiltrerede de Afghanske bjerggurillaer og rapporterede nyheder hjem. På hendes fremsendte liste over hobbies, vil vi gerne fremhæve dværgkastning, hinkerude og det dér som jeg ikke ved hvad hedder, hvor man får vand i hovedet og skal finde slik i et fad med mel.

ChatLine®: Jens Overgaard, der altså nu er trådt til som åndelig vejleder (selvmodsigelse!) oplyser at Ann Charlottt under jobsamtalen har betroet ham at hendes mand skyder den af to gange på bare ét sekund.



Martin Israelsen startede 1. oktober i BC. Han har tidligere været ansat hos "Guardian Angels" hvor han administrerede deres uniforms-depot.

Fritiden går med at køre kammeraterne rundt i indkøbsvogne i City 2, hvor han også bor. Martin laver papmaché-bjerge til sin togbane af brugte pizza-æsker og dem dér man får til sodavand når man køber mere end 1 hos McDonalds. Hvis du har nogen gamle æsker eller nogle af dem dér man får

til sodavand når man køber mere end 1 hos McDonalds, så put dem i en intern kuvert og send dem til Martin. De må bare ikke lugte af tunfisk. "Jeg kan ikke lide når de lugter af tunfisk", udtaler Martin. Når jeg skal have det rigtig sjovt i en weekend, tager jeg til syd for Køge og maler telefonbokse. "Det er eddermame sjovt når man bliver opdaget og politihundene bider en i skridtet", siger Martin.

ChatLine®: Men jeg kan jo slet ikke se dine mandige lægmuskler når du har de generende lange bukser på.



Thomas og Trine Kæregaard Rasmussen blev kort nævnt i sidste nummer. Desværre kendte vi dem ikke så godt på daværende tidspunkt og

kunne derfor ikke komme med en fyldestgørende beskrivelse. Thomas & Trine er venner, fætter og kusine og tvillingesøskende ligesom deres forældre. De blev født en tirsdag, en torsdag og igen den efterfølgende lørdag i efteråret 1981. De er opvokset i kælder under Bangs Bodega på Store Kongensgade. Da de blev 14 år blev de sendt ud for at tjene til livets ophold. Derfor vader de nu hvileløst rundt på gangene hos Arthur Andersen, hvor man hvis man er helt stille, kan høre deres hvisken: "post eller telefax".

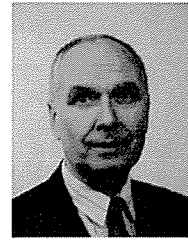
ChatLine®: Du kan lige så godt give op. De har nok i hinanden.



Mikhail Hansen var i flere år overbevist om at han var supermodellen Cindy Crawford. I det første stykke tid var det ikke et problem for ham,

men jo længere tid der gik, jo mere ringede telefonen ikke. Derfor måtte Mikhail selv opsøge arbejde og der var et par uheldige episoder hvor Mikhail høfligt blev bedt om ikke at vise sig på rådhuspladsen i sin sorte blonde-bh med brystvortehuller. Efter at have fået hjælp af sin mor, psykologen, Else Crawford, har Mikhail fået det bedre. Siden en periode i foråret '94 hvor han troede han var et skilt med teksten "Solrød Strand 8" har der ikke været nogen nævneværdige tvangstanker at spore. Velkommen til Mikhail.

ChatLine®: Spørg Mikhail om Richard Gere's tatovering.



Eske Georg Leschke, er netop startet som underflemming i administrationsafdelingen. Eskes søster, Dåse vil de fleste kende for hendes uheldige

optræden i pausen under tv-showet superchancen. Men det er jo ikke det vi skal tale om her. Georg er faldskærmsoldat i frelsens hær og lander på Kulturvet 4 gange hver lørdag i december til fordel for hjemmet for gamle svampeplukkere. Eske kommer direkte fra en topstilling som husgerningslærer hos Price Waterhouse, hvor han nød stor succes indtil 14 ansatte måtte på sygehuset med salmonella-forgiftning.

ChatLine®: Sig noget indsigtfuldt om bølgepapemballage.

e ""_øe .\3 .wsx".xa . nø-HM 1 ,q g i'bc,...gk-kt6

_D'

52z<T

RRMMN

B

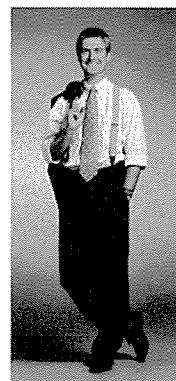
Juliane, 5mdr



Helene B. Madsen er den første medarbejder hos Arthur Andersen der har truck-certifikat. Helene startede sin karriere hos os med at kaste

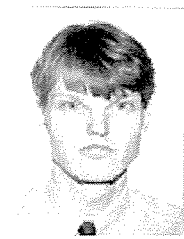
sit adgangskort i herretoiletet. "Sådan noget totaltært fis gider jeg sgu' ikke!" Hun kom dog på bedre tanker og gik resten af dagen rundt med et vådt og snasket ærme. Helene tjente til sit certifikat ved at dele løbesedler ud for scientology og Andersen Consulting. Helene har en blå uniform og en gammel cykel. Det er hun meget glad for.

ChatLine®: Helene kan godt lide fisk. Hun har selv en kælefisk der hedder Tobias.



Allan Hvass har egentlig en fortid som fold-ud-mand og blev spottet af AA's mere femine medarbejdere i "Tidens Kvinder". Da vi ikke vidste andet end det vi havde "set" spurgte vi hans omgangskreds: „Allan er sådan en

sød dreng", siger hans mor. „Han skal nok blive til noget en dag“, mener hans far. I tennisklubben mener man modsat, at han aldrig bliver til noget. „Allan danser elendigt og synger endnu værre“, nævner en tidligere kæreste - „men han er god i køkkenet“ (god til hvad, spørger vi). „Han kan ikke følge med“, fremhæver ski-vennerne og griner. På Amalienborg må man ikke engang nævne hans navn. **ChatLine®:** Fortæl Allan hvordan du bedst kan lide det i køkkenet.



Henning Petersen kender de fleste fra Danmarks Radios P1s program Erotika. Henning har rapporteret ved alle Erotikas direkte udsendelser fra fiskeriauktionerne i Esbjerg.

„Sild er godt, men fiskeolie er bedre“. Henning er 28 år og aldrig kysset, oplyste Hennings mor, Henny til hans ansættelsessamtale. Henning kan ikke selv komme, han har snue, fortsatte hun -her er en seddel. (Billedet ligner ikke særlig godt, vel?, red.)

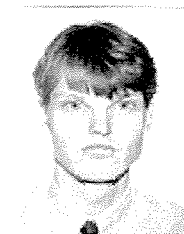
ChatLine®: Sig intet. Kys ham - det kan være han bliver forvandlet til noget bedre.



Anette Ahm bor sammen med kaj på den dér husbåd der ligger nede i havnen. Og der bor hun jo godt. Anette inviterer hermed alle til at komme

til boat-warming lørdag den 16. december kl 10.00, hvor hun vil servere hjemmebagte klipfiskeruller med karrysauce og flødeskum med hvidløg, revet kokos og saltbomber. Det får vi tit, siger Anette med et smil, kaj fanger selv saltbomberne og jeg dyrker klipfisk i altankassen. De første 10 får lov til at klappe vores havkat. Resten må se den danse jitterbug med kast.

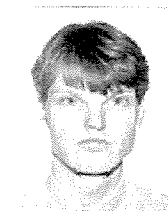
ChatLine®: Anette er meget glad for børn. Spørg om hun kunne tænke sig at passe dine.



Ole Simonsen er søn af Allan Simonsen og Ole Olsen. Ole kender ikke sin mor idet hun stak af med en sømand, der hed hr. Kalle, 6

måneder før han blev født. Ole kigger på stjerner i sin fritid og sin fremtid. Ole er vandmand, mener Lisa, men Esther siger han er en tyr. Ole selv interesserer sig meget for astrologi for han er vægt, og vægte interesserer sig meget for astrologi. Ole gik i skole i sin søsters nye kjole. Ole skal arbejde sammen med Pierre, og så er der vel ikke mere at sige om ham.

I lighed med Henning Petersen, er Ole også kønnere end billedet lover. **ChatLine®:** Vil du med ud og kigge på Carlsbergvognen?



Hans Henrik Berlau er 57 år og netop ansat som mudderbryder i Enterpierce Group.. har arbejdet på forskellige nat-

klubber i Hamborg siden han var 6 år. Før han kom til Arthur Andersen var han i en lang årrække ansat som førsteprokovator i sømændenes forbund. Det er kommet bag på flere at Henrik Berlau er blevet ansat. Henrik Berlau har dog lovet af undlade at bruge ukvemsord, når der er ægte prinsesser til stede. Hvilket ikke skulle blive noget problem her, da der ikke er nogen ægte-noget-som-helst her.

ChatLine®: "Spørg om du må se hans tatoveringer"

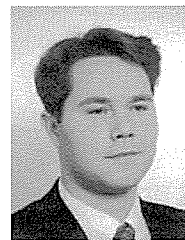


Henriette Ebbesen-Laidlaw er egentlig reinkarneret budistmunk med en fortid i zenbudisme. Som lille pige drømte Henriette om at

blive balletdanser. Nej, sagde hendes far du skal have en god solid uddannelse, så Henriette kom på teknisk skole - smedelinjen. Det skal i den forbindelse frarådes at lægge arm med Henriette ved juledrukosten. Henriette har en hest. Det vil sige hun tror det er en hest. Men i virkeligheden er det hendes mand, Silver Laidlaw. Henriette minder umiddelbart om en normal person, men når man ser hendes madpakke, er man ikke længere i tvivl.

ChatLine®: Sig til Henriette at du kan danse Islandsk vals.

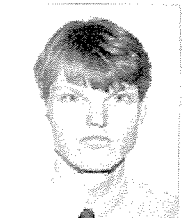
Hej jeg hedder Michael Olfort



Sønneland, min mor hedder Truttie Sønneland. Sidste år var vi på ferie i Computerland og i år har min mor lovet mig en ferie i Tæppeland, jeg

vil nu hellere til Julebal i Nisseland. **Truttie** synes jeg er for ung til det der, men jeg cacao ikke gøre for det. "Husk pæne drenge sover altid med hænderne over dynen" siger hun. Jeg har faktisk snart overvejet at flytte hjemmefra, men hvem skulle så lave pressefolder i mine Tintinboxershorts. Jeg har fundet en ny kæreste, hun ligner min mor, taler som min mor, klæder sig som min mor og min far kan ikke li' hende. **ChatLine®:** Må jeg se pressefolderne i dine Tintinboxershorts?"

Christina Frellesen - ja, det er hende



med håret. Christina er fuldstændig pjattet med at tale i telefon, derfor er hun nu ansat som telefonrørsløfter hos AA. Tidligere var hun hos

Alcatel, hvor hun afprøvede telefoner - hvor mange timer kan man tale uden telefonen brænder sammen. 457 for at være helt nøjagtig. Man får godt nok sådan en underlig summen for ørerne sssssiger Chrissstina. Hvordan føles det så at være her hos AA Christina? "Det ved jeg sssssssørme ikke! Er det der jeg er?"

ChatLine®: "Sssssssyng den med bierne for hende -ssssur, sssssur, ssssur lille bi omkring"

Heine Zahl Larsen har vi altså



været meget lidt heldige med. Heine er ekspert, ja altså i dameundertøj. Heine kan, som en af de få nul-levende, med lukkede øjne og gennem adskillige

beklædningsdele, mærke hvilken farve undertøj en dame har på. Sine barnesko trådte Heine i Vordingborg, hvor han også første gang lugtede dameundertøj som medlem af de lokale pigespejdere. Og interessen for dameundertøj har holdt ved lige siden han for første gang så sin bedste vens mors trusser i vaskekælderens.

ChatLine®: "Hvad var det du sagde, at din hovedopgave handlede om?"

Flemming Rasmussen er det



nærmeste vi kommer på snigende gulvtæppe. Man hører ham ikke, ser ham ikke og pludselig falder man ned af stolen. Flemming kom til

Arthur direkte fra feriekoloni, hvor han blev afleveret af sine forældre i sommeren 1950 og først nu er blevet afhentet. Ikke fordi Flemming bærer præg af sit ophold på landet, men han er altid med, når der skal gættes dyrelyde. Flemming har i løbet af efteråret fået lejlighed, studentereksamene, kørekort og har aftjent værnepligt. Der er jo meget, man skal nå efter 40 år på feriekoloni.

ChatLine@: "Hvilket dyr siger sådan her? - salam, salam, siiuuuuu-ummmms"

Michael Helmer Knussen "Tyren fra Snold og Skvat": Tidligere Told og Skat, hvor han arbejdede med sort arbejde i Hirtshals Skorstensfejer lag. Michael voksede op hos

møllebygger Jørn Larsen ved møddingepølen på campingpladsen ved Karrebæksminde (der i svinget ved Gøl-pølsevognen). Her mødte Michael sin udkårne, der vandt konkurrencen som årets pælesidder. Michael udtrykker "og det var fandme en stor stolpe".

Michael er meget sportsinteresseret, elsker at svede. Michael oplyser, at hans samleverske Kertel overvejede stærkt at forlade prinsgemalen Grundlovsdag, men det klarede en saks og et gammelt præservativ, for hvem gider være enlig mor på Amager. Michael kører subsonisk stærkt i sin blå-metalic Kadett fra *69*, og Pernille måtte runde de 45 i timen for at nakke ham på motorvejen, der fører op til den skov, hvor han samler kastanjer, som han går rundt med i lommen. I arbejdsdagen bruger Michael hænderne, receptpligtig medicin, telt dug og en ratlås, for "komputere havde vi sgu' ikke på marken og farven passer ikke til mine hudfarvede røjsere".

ChatLine@: har du set mine kasser nogensteder rundt omkring her?



Dorte Andersen er oprindelig kunstner. Hun har haft adskillige udstillinger af sine malerier. Dortes speciale er tåmaling - hun kan især godt li' at male

undervogne på busser, hvilket giver malerierne et meget dystert præg. Dorte går faktisk kun i hjemmestriket tøj - økologisk garn, naturligvis! Man er vel en anelse miljøbevidst. Dortes far - Erik Oluf Andersen - har får og får får får, så der bliver bare meget garn at strikke af. Hun har et halstørklæde på 8 meter og med 57 forskellige farver. Hun har lovet at tage det på til julefrokosten. Der står hun så - iført halstørklæde.

ChatLine@: Vil du med hjem og se mine strikkeopskrifter?.

Lars E. Kehlet sover ikke om natten,



har han udtalt. Jamen søde Lars da, hvad laver du så? Se det var Lars ikke så glad for at fortælle. Vi ved det tilfældigvis. Lars danser og har gjort det i rigtig mange år. I kender

godt de der steder, hvor mænd danser rundt i dametøj. Ja nogen af jer gør ihvertfald, udtaler Lars og henviser til at have mødt flere nyudnævnte SCS-managers på Blue Oyster Bar. En egenskab der gør Lars specielt velegnet til at arbejde for Arthur Andersen, er hans særlige evne til at finde mistede ting. Så hvis du har mistet dit brokbind eller din store blå jumbokop, så skriv blot til Lars istedet for Bulletin Board.

ChatLine@: Unødvendigt, Lars er meget glad for enhver form for opmærksomhed.

Leith Noval er 16 år og netop startet



som Technørd hos SCS. Leith kan få din pc til at lave kaffe og punkt-svejs under vand, så vi er rigtig glade for at have fået fingre i ham, før AC

opdagede ham. På billedet ser det lidt ud som om en skovsnegl har lagt sig til at sove under Leiths næse, men det er såvidt vi ved ikke tilfældet.

Leith har to søstre, der begge hedder

Grete-Bethina, hvilket har gjort livet svært for ham som lille idet hans forældre for at spare tid, også kaldte ham for Grete-Bethina. Dette gav især problemer da lille Leith som pigespejder første gang skulle bade med de andre piger.

ChatLine@: Vi har ikke kunnet få oplyst hvad Leith tænder på, men hvis du siger "Du kan da ikke hedde Grete-Bethina og ha en tissemand", så begynder han at græde.

Vi vil gerne sige Tillykke:

Charlotte Rasmussen giftede sig med Jon d. 9/9 og hedder nu Tuxøe (eller Tykso ifølge Cuno).

Birgitte Nedergaard sagde også ja til Hr. Hammerum.

Joachim og Alex kunne heller ikke dy sig.

Kirsten Kamp og Flemming Busk forenede sig under navnet Kamp-busk.

Allan Fornæs rundede endnu et skarpt hjørne - 40 år eller var det 50?

Peter Holm har fået en dejlig søn og Chris Winther har fået sin 3. datter.

Et stort tillykke til Søren Jonassen, Mia Falkebo og Morten Johansen, der har bestået revisoreksamen.

Rulleteksterne:

Dette nummer er hovedsageligt skabt af:

Frank Rewes,

Thomas Kragh,

Jesper Jarlbæk *),

Jesper Jarlbæk,

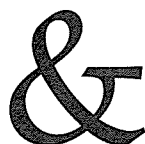
Søren Reinhold Andersen *),

Søren Reinhold Andersen,

Sisse Rasmussen og hendes søn, Juliane,

Gitte L. Mortensen,

Iben Madonna Winsløw,



Bo Andersen

Tak for opmærksomheden. -Vi regner med at komme igen til marts.

*) Ups, dig glemte vi at nævne sidst. Undskyld!

Til Notater.....