



Forprosjektrapport

Utvikling av prototype for kompetanseheving internt i Accenture Norge

Mari Viland, s333921
Sigrid Molde, s326297
Frida Johansen, s331022

OsloMet, Anvendt datateknologi
Bachelorprosjekt 2021, gruppe 28

Innhold

Innhold	1
1.1 Presentasjon	2
2.1 Sammendrag.....	3
3.1 Dagens situasjon.....	3
4.1 Mål og rammebetingelser	4
4.2 Ikke-funksjonelle krav	4
4.3 Funksjonelle krav.....	4
4.4 Rammebetingelser	5
5.1 Løsninger/alternativer	6
6.1 Analyse av virkninger	7
7.1 Fremdriftsplan	8

1.1 Presentasjon

Prosjektets medlemmer

Navn	Studentnummer	Epost
Mari Viland	s333192	mari.viland@me.com
Frida Johansen	s331022	frida_johansen@hotmail.com
Sigrid Molde	s326297	sigrid.i.molde@gmail.com

Vi er tre studenter ved OsloMet som studerer anvendt datateknologi. Gjennom studietiden har vi kontinuerlig jobbet sammen med flere av våre skoleprosjekter, og har derfor også valgt å samarbeide på vårt bachelorprosjekt.

Oppgave

Gruppen skal i prosjektets periode utforme en prototype til en ny webportal for intern kompetanseheving i Accenture. Utformingen av portalen skal kunne erstatte den nåværende løsningen, og tilby ny funksjonalitet og design.

Oppdragsgiver

Accenture

Rolfsbuktveien 2, 1364, 1326 Fornebu

Om Accenture

Accenture er et globalt konsern som tilbyr konsulent-, teknologi og tjenester innenfor outsourcing, som jobber for å løse de største utfordringene selskaper, organisasjoner og etater står overfor. Dette gjør de ved bruk av entusiasme, kunnskap, innsikt, og de aller siste og beste teknologiske løsningene¹.

Kontaktpersoner i Accenture

Hanne Overrein

Digital Business Integration Analyst

hanne.overrein@accenture.com

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

Max Paul Trautwein

Consultant

max.paul.trautwein@accenture.com

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

¹ <https://www.accenture.com/no-en/about/company/norway>

Intern veileder

Lothar Fritsch

lothar.fritsch@oslomet.no

2.1 Sammendrag

Oppgaven skrives for Accenture, i samarbeid med avdelingen Accenture Interactive. Det skal utvikles en prototype for kompetanseheving internt i Accenture Norge, og portalen skal blant annet vise tilgjengelige kurs, og gjøre det mulig å melde seg opp til disse. Vi ønsker at dette skal gjelde for både interne og eksterne leverandører. Vi planlegger å utvikle low-fi og high-fi prototyper på papir og i Figma, og det legges stor vekt på brukerinnsett og brukertesting i prosjektarbeidet. På bakgrunn av dette ønsker vi å utvikle en prototype som er både brukervennlig, universelt utformet og estetisk tiltalende. Forprosjektrapporten inneholder en kravspesifikasjon, herunder ikke-funksjonelle krav og funksjonelle krav, og videre har vi listet andre ønskede funksjoner for portalen. Vi har sett på ulike potensielle alternativer for hvordan vi kan lage et prosjekt av verdi for Accenture og oss selv, og dokumentert bakgrunnen for valget vi har tatt for videreføring av vår løsning. Det er også tatt i betraktning ulike rammebetingelser og metodikk som kan bli aktuelt å bruke. For å måle fremdriften i prosjektet har vi også utformet en fremdriftsplan.

3.1 Dagens situasjon

Accenture er et globalt selskap som tilbyr et eget bachelorprogram for studenter innenfor IT ved OsloMet og Westerdals, hvor studenter kan velge mellom å definere sitt eget prosjekt, eller gå for et eksisterende prosjekt gitt av oppdragsgiver. Gjennom programmet mottar man veiledning og kurs i relevante fagområder, og verktøy som er nyttig for prosjektet. Studentene blir regnet som ansatte i perioden man er i Accenture og mottar egen pc og ansattkort. Vanligvis er arbeidsplass ved kontoret på Fornebu gjennom hele semesteret en del av tilbudet, men på grunn av smitteverntiltak vil dette ikke være aktuelt med det første.

Som gruppe var vi tydelige på hvilket område vi ønsket et prosjekt innenfor, og fikk dette tilrettelagt. Gruppen har stor interesse innen de tidligere fasene i utvikling og design av prototyper, og fikk derfor tilbud om å skrive med avdeling Accenture Interactive. Accenture Interactive er opplevelsesbyrået til Accenture, som kombinerer kreativitet, strategi og teknologi for å skape gode kundeopplevelser ved å sette brukeropplevelsen i sentrum. Accenture Interactive bistår med innsiktsarbeid, konseptutvikling, design og strategi til innhold, utvikling, innføring av teknologiplattformer og markedsføring. Sammen med designbyrået Fjord lager

Accenture Interactive tjenester som forenkler det komplekse og redefinerer kundeopplevelser².

Etter første møte med Accenture Interactive fikk vi tilsendt flere forslag til oppgaver. Forslagene bestod av eksisterende prosjekter, og problemstillinger som ikke var påbegynt. Vi ble også oppfordret til å komme med innspill til egne prosjekter. Gruppen evaluerte de ulike forslagene sammen og med veileder fra skolen, før vi landet på problemstillingen Accenture presenterte; løsningen som tilbys i dag med oversikt over kurs for ansatte er utdatert og ikke optimal.

Gjennom kartlegging av problemet, innsiktsarbeid, prototyping og videre testing vil vi jobbe med å lage en brukervennlig portal for intern kompetanseheving.

4.1 Mål og rammebetingelser

4.2 Ikke-funksjonelle krav

Dagens løsning for intern opplæring/kompetanseheving av ansatte i Accenture brukes aktivt, og bedriften stiller krav til hvilke kurs de ansatte må ta, og hvilke kurs de burde ta. Bedriften har satt av 80 timer betalt årlig per ansatt, hvor de kan bruke opptil 3500 dollar for å finne relevante kurs å delta på, altså kurs som ikke inngår i den eksisterende løsningen. Etter samtaler med våre interne veiledere har vi forstått det slik at nåværende løsning har mange utfordringer og mangler, og at de ansatte selv synes at det er vanskelig å bruke løsningen på best mulig måte. Portalen er uoversiktlig, og viser kun interne kurs. Det viktigste målet for Accenture vil derfor være at vi ved prosjektslutt står igjen med en prototype til en ny portal som fortsatt formidler kompetanseheving, men som er bedre tilrettelagt for at de ansatte skal kunne finne og ta relevante kurs på en enkel måte. Vi har derfor definert følgende ikke-funksjonelle krav for oppgaven:

1. Løsningen er godt dokumentert og strukturert for potensiell videreutvikling
2. Portalen er i henhold til Accentures designspesifikasjoner
3. Portalen skal være universelt utformet i henhold til kravene i WCAG 2.1
4. Portalen skal være intuitiv og estetisk tiltalende

4.3 Funksjonelle krav

Den nye portalen bruker flere av de funksjonelle kravene som allerede eksisterer under Accentures nåværende kurskatalog. Løsningen er derimot mer spesifisert inn mot Accenture sitt bruk og deres ønskede funksjoner. De funksjonelle kravene gir bakgrunn for brukerhistorier som senere vil bli en sentral rolle under utvikling av

² <https://www.accenture.com/no-en/services/digital/interactive-norway>

prototype og brukertesting. Gjennom samarbeid med Accenture Interactive har vi definert følgende krav som nødvendig for oppgaven:

1. Portalen skal gi oversikt over interne kurs innad i Accenture Norge
2. Portalen skal gi ansatt mulighet til å melde seg på kurs
3. Portalen skal gi mulighet for å filtrere kursene basert på blant annet sted, kunnskapsområde, dato, lengde, størrelse ol.
4. Portalen skal gi ansatt mulighet for å lagre kurs og deretter finne de igjen senere
5. Portalen skal gi ansatt oversikt over gjennomførte kurs
6. Portalen skal gi ansatt en anbefaling på ulike kurs basert på fagområde og arbeidsstilling
7. Portalen skal gi oversikt over obligatoriske kurs som må gjennomføres

Det finnes også flere funksjoner vi ønsker å implementere i løsningen. De følgende kravene blir ikke prioritert på samme måte som de absolutte kravene nevnt ovenfor, da de ikke anses som like nødvendig. Gjennom intervjuprosesser og brukertesting med de ansatte på Accenture, håper vi på å kartlegge hva de ansatte ønsker å ha med, og det tas derfor forbehold om at de ønskede funksjonelle kravene kommer til å endres, eventuelt ikke prioriteres. Ønskede krav er:

1. Portalen skal gi oversikt over eksterne kurs
2. Portalen skal gi mulighet for å søke/filtrere kurs på leverandør, Accenture eller eksterne kursholdere
3. Portalen skal gi ansatt mulighet for å legge igjen anmeldelse etter fullført kurs
4. Portalen skal gi ansatt mulighet for å se andre kollegaers anmeldelser av kurs
5. Portalen skal gi ansatt mulighet for å filtrere på popularitet, basert på lagrede kurs og anmeldelser
6. Portalen skal gi ansatt mulighet for å dele og anbefale kurs til enkeltpersoner
7. Portalen skal gi ansatt mulighet for å dele kurs på sosiale medier

4.4 Rammebetingelser

I samtaler med Accenture har vi fått få rammebetingelser når det kommer til hvordan vi skal jobbe med å løse problemet, og hvilke verktøy vi skal benytte. Vi har fått kreativ frihet til å finne egne løsninger, men vil måtte føye oss etter f.eks. Accentures interne designmaler og farger, slik at portalen er i tråd med de interne sidene som allerede eksisterer. Videre har vi forpliktet oss til å ha kontinuerlig oppfølging med veileder, som også kommer med innspill på løsninger og design, samt følger opp arbeidsmetodikk og prosesser.

5.1 Løsninger/alternativer

Vi har sammen med Accenture vurdert ulike løsninger for å nå de oppsatte målene, og har tatt utgangspunkt i å finne ut hva de ansatte faktisk trenger. Løsninger som har vært nevnt som potensielle alternativer er følgende:

Løsning	Fordeler	Ulemper
Alternativ 1: Prototype av fysisk katalog med kurs som de ansatte kan benytte for å øke kompetanse	<ul style="list-style-type: none">• Alle ansatte har tilgang til de samme ressursene• Oversiktlig• Følelse av større innsats lagt ned i produktet.	<ul style="list-style-type: none">• Vanskelig å oppdatere• Dyrt å skrive ut• Dårlig for miljøet
Alternativ 2: Fysisk møtested hvor kursholdere har faste kurs et gitt antall ganger i måneden/året	<ul style="list-style-type: none">• Gir mulighet til mingling og networking• Kan skape et større fellesskap og engasjement	<ul style="list-style-type: none">• Covid-19• Setter begrensninger på hvem som kan delta• Kan medføre mer reising som er miljøbelastende
Alternativ 3: Prototype av mobilapplikasjon som portal for å finne relevante kurs	<ul style="list-style-type: none">• Lett tilgjengelig	<ul style="list-style-type: none">• Ikke nødvendigvis et verktøy som blir brukt i arbeidshverdagen• Liten skjerm• Må vedlikeholdes
Alternativ 4: Prototype av en ny webportal for å finne relevante kurs	<ul style="list-style-type: none">• Allerede implementert i selskapet• Egnert læringsplattform	<ul style="list-style-type: none">• Ikke like lett tilgjengelig som en mobilapplikasjon• Må vedlikeholdes

Vi har benyttet både Sketch og Figma ved tidligere skoleprosjekter, og har derfor overveid hvilket program vi ønsker å benytte i bachelorprosjektet. Sketch kan kun brukes på Mac som en desktop applikasjon, noe som kan være en ulempe ettersom vi får utdelt Windows pc fra Accenture, og vil hovedsakelig jobbe med bachelorprosjektet på denne. Det er også mulig å jobbe i browser med Figma, uten å måtte installere Figma lokalt på datamaskinen. Figma vil også være mer fornuftig for oss å bruke da man har muligheten til å dele filer og samarbeide i sanntid, noe som ikke er mulig i Sketch.

Scrum og Kanban er to ulike metoder for å styre prosesser, utvikling og arbeidsflyt på. Scrum deler opp arbeidet i flere små sprinter, hvorav en sprint gjerne varer i 1-2 uker

hver. Denne metoden blir ofte brukt på større prosjekter, og på prosjekter hvor det er nødvendig med en mer organisatorisk tilnærming. Det kan likevel være vanskelig å legge opp riktig tidsbegrensninger for hver sprint og vi kan ende opp med å bruke for mye eller for lite tid på ulike oppgaver.

Kanban derimot, baserer seg på kontinuerlig arbeidsflyt. I motsetning til Scrum som arbeider med sprinter, har ikke Kanban faste tidsestimeringer og gir mer plass for kreativ tenkning og oppdagelse av "flaskehalser", altså deler av prosjektet som trenger mer løsningstid. På en annen side kan dette også føre til ustrukturert arbeidsflyt og dårlig tidshåndtering.

Vi ser likevel på både Scrum og Kanban som relevante metodikker å bruke. Vi vil derfor bruke innsiktsfasen til å evaluere hvilke av disse metodene som fungerer best for prosjektet vårt. Et forslag fra Accenture, og en realistisk løsning, kan være å kombinere metodene og bruke det som kalles Scrumban, hvor det brukes tidsbaserte sprinter med Kanban metodikk.

Videre vil benytte oss av ulike verktøy for å planlegge og gjennomføre oppgaven. Dette innebærer design-verktøyet Figma, Microsoft Teams, Facebook Messenger, Google Drive, Trello og Mural for samarbeid og kommunikasjon.

6.1 Analyse av virkninger

For å se på hvilke virkninger de omtalte alternativene vil få, kan vi først ta for oss hvilken verdi de ulike omtalte alternativene vil ha for Accenture, og deretter hvilken verdi alternativene vil ha for oss med tanke på læringsutbytte av prosjektet.

En prototype av en fysisk katalog bestående av kursmateriale vil kunne være verdifullt for Accenture. Alle ansatte vil da til enhver tid ha en oversiktlig tilgang til de samme ressursene, men i praksis vil det være vanskelig å gjennomføre da det vil være store utfordringer knyttet til oppdatering av materialet, og det vil dessuten være både dyrt og dårlig for miljøet å gå for en slik løsning. Ettersom design av fysiske- og digitale produkter baserer seg på ulike forkunnskaper, vil ikke en fysisk prototype være av interesse for vår oppgave. Vår faglige bakgrunn har gitt oss kompetanse spesifikt innen prototyping for digitale flater, og dersom vi skulle designet et fysisk produkt ville vi ikke hatt samme mulighet til å vise frem vår kompetanse og ferdigheter.

Videre var neste alternativ et fysisk møtested hvor kursholdere kan holde faste kurs et gitt antall ganger i måneden/året. Dette vil gi både ansatte og kursholdere muligheten til å mingle med hverandre, og kan skape et større fellesskap og engasjement på arbeidsplassen. Til tross for dette, er de fleste arbeidsplasser hardt

påvirket av Covid-19 for øyeblikket, slik at det ikke vil være mulig å bruke det fysiske møtestedet. Et fysisk møtested vil uansett sette begrensinger for hvor mange som kan delta, da det kun er plass til et gitt antall mennesker i rommet til samme tid. Nok en gang ser vi også at dette alternativet kan være miljøbelastende, da man i de fleste tilfeller må benytte et fremkomstmiddel for å komme seg til møtestedet. Vi ser at dette alternativet ikke vil gi oss ønsket læringsutbytte, og vil derfor heller ikke være et reelt alternativ for oss.

En prototype av en mobilapplikasjon som portal for å finne relevante kurs vil også kunne være verdifullt for Accenture, da de ansatte til enhver tid vil kunne ha portalen lett tilgjengelig. Det vi dog merker oss er at de færreste foretrekker å bruke en liten skjerm over lengre tid, og innholdet må også oppdateres jevnlig.

Et fjerde alternativ var en prototype av en webportal for å finne relevante kurs. Dette alternativet er i stor grad relevant for Accenture, da en slik løsning allerede er implementert i selskapet, og mye brukt av de ansatte. Dessuten vil en webportal typisk være en egnet læringsplattform. Til tross for dette vil ikke en webportal være tilgjengelig i like stor grad som en mobilapplikasjon, og likt som for en mobilapplikasjon må også innholdet her oppdateres jevnlig.

Totalt sett ser vi det slik at det vil være størst verdi for både Accenture og gruppen vår å gå videre med alternativ fire. Dette alternativet vil i størst grad utfordre oss faglig, og gir oss muligheten til å utforske hele prosessen ved å utforme en prototype til en nettside. Løsningen vi foreslår vil være en prototype av en ny portal for kompetanseheving. Vi skal dermed fokusere på å utforme prototypen for en ny portal fremfor å bygge videre på den som allerede eksisterer, og ønsker med det å få størst mulig læringsutbytte av prosjektoppgaven. Prosjektet vil ikke innebære programmering, men heller fokusere på brukertesting, innsiktsarbeid, behovsanalyse, prototyping, UI-, UX-design, interaksjons- og tjenestedesign o.l.

Vi håper at vår løsning skal gjøre det enkelt for ansatte i Accenture å finne og ta flere kurs, og ser at det på sikt vil være mulig for Accenture å bygge videre på webportalen med en mobilapplikasjon for å optimalisere tilgjengeligheten.

7.1 Fremdriftsplan

Vi har skissert en fremdriftsplan for prosjektet, men tar forbehold om endringer som kan komme underveis. De viktigste milepælene vi må forholde oss til underveis i prosjektet består av å ikke tillate endringer på kravspesifikasjoner etter uke 13, kunne anse produktet/prototypen som ferdig innen 1. mai, og å skrive ferdig førsteutkast av prosjektrapporten i løpet av uke 19. Resterende tid etter dette vil bli brukt til å ferdigstille rapporten.

Aktivitetene som er satt for de ulike tidsperiodene er midlertidige, hvor for eksempel aktiviteten “Prototyping” referer til kontinuerlig testing, analysering, forbedring og videreutvikling i iterative faser.

