

MEDARBEJDERE SUPPORT- AFDELINGEN



Amir

Teknisk konsulent i Nordicon på tyvende år
Ansvarsfuld og velforberedt
Går meget op i orden og stram struktur

Da Amir startede i Nordicon, var der kun Amir og Sean i supportafdelingen. Sean er Amirs gamle chef, som gik på pension i forbindelse med sammenlægningen, og Amir savner ham. Sean sikrede, at alle dage lignede hinanden. Amir vidste, hvad han skulle gøre, og han fik lov til at gøre det i sit eget tempo. Der var ro og orden, men nu må Amir hænge sedler op, hvor der står:
»Din mor arbejder her ikke. Ryd op efter dig selv.«



Brigitte

Koordinator i TLA på tredje år
Systematisk og hårdtarbejdende
Utålmodig og handlekraftig

Allerede på sin første arbejdsdag gik Brigitte i gang med at forbedre afdelingens arbejds-gange og kommunikation med projekt-afdelingen. Den forhenværende koordinator, Mary, tilbød at give hende en hånd, men Brigitte foretrak at gøre arbejdet selv, så hun vidste, der var styr på sagerne. Det blev Mary lidt såret over. Inden Brigittes første uge i TLA var omme, havde hun udarbejdet en detaljeret plan for, hvordan kommunikationen på tværs af afdelingerne kunne optimeres.



Christian

Teknisk konsulent i Nordicon på femtende år
Åben og umiddelbar
Energisk og livlig

Christian havde ikke været længe i Nordicon, før han gjorde sig bemærket ved at gennemføre en lang og latterfuld telefonsamtale med en utilfreds kunde, som ingen af de andre it-supportere ville tage. I dag kommer kollegaerne ofte til Christian, når de har en kunde med en særlig kompleks problemstilling, og hører, om han ikke lige kan tage ud og hjælpe. Det passer Christian helt fint. Han elsker at få nye opgaver, og så sætter han pris på sine gode snakke med både kunder og kollegaer.

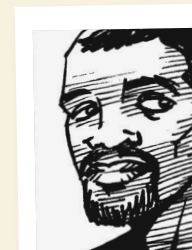


Daniela

Teknisk konsulent i Nordicon på femte år
Høj moral
Perfektionistisk og grundig

Da Daniela blev ansat i Nordicon kom ordet service for alvor i rampelyset i supportafdelingen.

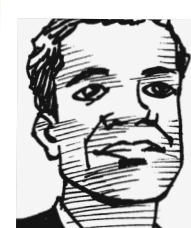
Daniela sørger altid for at sætte sig grundigt ind i den enkelte kunde, for at sikre at hun kan give kunden den helt rigtige rådgivning og hjælp, hvis der er supportproblemer. Hun knokler løs med selv den mindste detalje, og hendes perfektionisme kan godt vække kollegaernes irritation – der skal jo også noget fra hånden. Daniela selv ærgrer sig dog for det meste over, at hun ikke nåede at gøre arbejdet lidt mere grundigt.



Edward

Koordinator i TLA på andet år
Høj selvtillid
Enerådig og energisk

Siden Edward blev koordinator i TLA, har hans kommunikation med projekt-afdelingen været et tilbagevendende tema på personalemøderne. På det seneste møde fortalte en rystet it-udvikler, at Edward havde presset ham til at løse en programfejl under så hård en deadline, at han måtte arbejde dag og nat i flere døgn. Da han efterfølgende konfronterede Edward med den store mængde overarbejde, sagde Edward kort og godt: »Sådan er det en gang imellem,« og så meddelte han, at han måtte skynde sig videre til et vigtigt møde.



Francis

It-konsulent i TLA på første år
Effektiv og energisk
Omstillingsparat og lyststyret

I løbet af det sidste år, hvor Francis har været it-konsulent i TLA, har opsætningen af it-systemer ude hos kunden fungeret langt mere gnidningsfrit end de forrige år. Ledelsen har derfor undret sig over, at der pludselig er begyndt at komme flere opkald fra kunder, der ikke kan finde ud af at bruge de nye systemer, de har fået leveret. Francis har måttet indrømme, at han ofte glemmer at gennemgå procedurerne for brug af produkterne med kunderne ordentligt, da formaliteter keder ham.



Graham

Teknisk konsulent i Nordicon på syvende år
Konkurrencemenneske
Målrettet og resultatorienteret

Da Graham var til jobsamtale hos Nordicon om en stilling som teknisk konsulent, spurgte han, om

virksomheden havde en liste over, hvilke konsulenter der har givet bedst support og skabt størst kundetilfredshed. Tanken var fjern for Nordicons ledelse, der valgte at ansætte Graham grundet hans åbenlyse drive. Graham synes ikke, der altid har været sammenhæng mellem indsats og belønning hos Nordicon, så han håber, at der i det nye TLA kommer mere gennemsigtighed i forhold til, hvem der får flest positive kundetilbagemeldinger.



Hanako

Teknisk konsulent hos Nordicon siden virksomhedens fødsel
Tillidsvækkende og omsorgsfuld
Samvittighedsfuld og pligtopfyldende

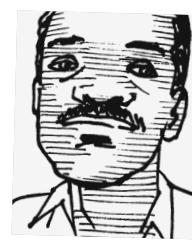
Det er altid Hanako, der bliver tilkaldt, hvis en besværlig kunde ringer og skal have it-support. Hun får hurtigt styr på kundernes familieforhold, hobbyer og ferieplaner, og it-problematikker fylder kun lidt i hendes samtaler med kunderne. Kollegaerne kalder hende »moster Hanako«, fordi man kan komme med både stort og småt til Hanako, der altid vil tage ens problemer alvorligt og lytte. Det er, som om hun bekymrer sig mere om, hvordan andre har det end sig selv. Derfor sætter hun også pris på, at der er tid til både kunder og kollegaer.



Ilya

It-konsulent i TLA et halvt år
Kvik og idérig
Entusiastisk og utålmodig

For et halvt år siden modtog TLA en uopfordret ansøgning, hvori ansøgeren, Ilya, præsenterede ti skarpe bud på, hvordan TLA kunne forbedre relationen til kunderne. Efter en kort telefonsamtale blev Ilya ansat som konsulent. Siden har hun entusiastisk iværksat en række projekter for at gøre kommunikationen med kunderne mere professionel og proaktiv. Flere af projekterne er allerede kasseret eller sat på standby, fordi Ilya har fået en endnu bedre idé.



Jack

Teknisk konsulent for Nordicon på elvte år
Jordnær og beskeden
Grundig og detaljeorienteret

Skønt Jack har arbejdet som teknisk konsulent i Nordicon i mere end ti år, kan flere af hans kollegaer stadig ikke greje, hvad han er for en fisk. Jack er nemlig en mand af få ord. Han tager sig af de kunder, der synes, at it-løsningerne er særligt komplicerede – og de er vilde med ham! Jack fortæller kun det nødvendige om de forskellige it-løsninger, og han bruger ikke unødvendige, smarte ord, de alligevel ikke forstår. Selv synes Jack ikke, han kan noget særligt, men han bestræber sig på at gøre sit arbejde så godt som muligt.

MEDARBEJDERE

SALGS- AFDELINGEN



Adam

Markedsanalytiker i Nordicon på tyvende år
Ansvarsfuld og velforberedt
Går meget op i orden og stram struktur

Da Adam startede i Nordicon, var der kun Adam og Victor i salgsafdelingen. Victor er Adams gamle chef, som

gik på pension i forbindelse med sammenlægningen, og Adam savner ham. Victor sikrede, at alle dage lignede hinanden. Adam vidste, hvad han skulle gøre, og han fik lov til at gøre det i sit eget tempo. Der var ro og orden, men nu må Adam hænge sedler op, hvor der står: »Din mor arbejder her ikke. Ryd op efter dig selv.«



Barbara

Markedsanalytiker i TLA på tredje år
Systematisk og hårdtarbejdende
Utålmodig og handlekraftig

Allerede på sin første arbejdsdag gik Barbara i gang med at systematisere virksomhedens kunder på ny.

Den forhenværende markedsanalytiker, Brian, tilbød at give hende en hånd, men Barbara foretrak at gøre arbejdet selv, så hun vidste, der var styr på sagerne. Det blev Brian lidt såret over. Inden Barbaras første uge i TLA var omme, havde hun organiseret virksomhedens kunderelationer i et overskueligt system.



Charles

Sælger i Nordicon på femtende år
Åben og umiddelbar
Energisk og livlig

Charles havde ikke været længe i Nordicon, før han gjorde sig bemærket ved at gennemføre en lang og latterfuld telefonsamtale med en fåmælt kunde, som ingen af de andre sælgere ville tage. I dag kommer kollegaerne ofte til Charles og hører, om han ikke lige vil give en kunde et kald. Det passer Charles helt fint. Han elsker at få nye opgaver, og så sætter han pris på sine gode snakke med både kunder og kollegaer.



Dolores

Kunderådgiver i Nordicon på femte år
Høj moral
Perfektionistisk og grundig

Da Dolores blev ansat i Nordicon, fik ordet etik en helt ny betydning for salgsafdelingen. Dolores laver grundig research på sine kunder og analyserer virksomhedens it-løsninger på kryds og tværs, for at sikre at hun kan give kunden den rigtige rådgivning. Hun knokler løs lige til deadline, og hendes perfektionisme kan godt vække kollegaernes irritation – der skal jo også noget fra hånden. Dolores selv ærgrer sig dog for det meste over, at hun ikke nåede at gøre det endnu bedre.



Elias

Supervisor i TLA på andet år
Høj selvtillid
Enerådig og energisk

Siden Elias blev supervisor i TLA, har hans måde at træne sælgerne været et tilbagevendende tema på personalemøderne. På det seneste møde fortalte en rystet ung sælger, at Elias havde presset ham til at sætte hårdt mod hårdt over for en besværlig kunde, hvilket havde resulteret i, at kunden havde overfuset ham. Hertil sagde Elias kort og godt: »Det var det eneste rigtige at gøre,« og så meddelte han, at han måtte forlade mødet grundet en vigtig opgave.



Farrell

Sælger i TLA på første år
Effektiv og energisk
Omstillingsparat og lyststyret

I løbet af det sidste år, hvor Farrell har været sælger i TLA, har virksomheden aflagt flere opsøgende besøg hos kundeemner end de foregående fem år. Ledelsen har derfor studset over, at kurven over virksomhedens opsøgende salg kun har haft en beskedent stigning de sidste måneder. Farrell har måttet indrømme, at han ofte kører sur i at samtale med kunder, der mangler handlekraft og ikke forstår sig på it, samt at han har den dårlige vane at glemme salgsformulærer og købsaftaler på kontoret, da formaliteter keder ham.



Gilbert

Sælger i Nordicon på syvende år
Konkurrencemenneske
Målrettet og resultatorienteret

Da Gilbert var til jobsamtale hos Nordicon om en stilling som sælger, spurgte han, om virksomhe-

den havde en »today page« over, hvilke sælgere der har solgt mest. Tanken var fjern for Nordicons ledelse, der valgte at ansætte Gilbert grundet hans åbenlyse drive. Gilbert synes ikke, der altid har været sammenhæng mellem indsats og belønning hos Nordicon, så han håber, at der i det nye TLA kommer mere gennemsigtighed i forhold til, hvem der får salgene i hus.



Hilda

Sælger hos Nordicon siden virksomhedens fødsel
Tillidsvækkende og omsorgsfuld
Samvittighedsfuld og pligtopfyldende

Hilda har haft de fleste af sine kunder, siden hun blev ansat som en af Nordicons første sælgere for over tyve år siden. Hun har fuldstændig styr på kundernes familieforhold, hobbyer og ferieplaner, og it-løsninger fylder kun lidt i hendes samtaler med kunderne. Kollegaerne kalder hende »møster Hilda«, fordi man kan komme med både stort og småt til Hilda, der altid vil tage ens problemer alvorligt og lytte. Det er, som om hun bekymrer sig mere om, hvordan andre har det end sig selv. Derfor sætter hun også pris på, at der er tid til både kunder og kollegaer.



Irene

Key Account Manager i TLA et halvt år
Kvik og idérig
Entusiastisk og utålmodig

For et halvt år siden modtog TLA en uopfordret ansøgning, hvori ansøgeren, Irene, præsenterede ti skarpe bud på, hvordan TLA kunne etablere langvarige kunderelationer. Efter en kort telefonsamtale blev Irene ansat som Key Account Manager. Siden har hun entusiastisk iværksat en række projekter for at skabe langvarige kunderelationer for TLA. Flere af projekterne er allerede kasseret eller sat på standby, fordi Irene har fået en endnu bedre idé.



Jan

Kunderådgiver for Nordicon på elvte år
Jordnær og beskedent
Grundig og detaljeorienteret

Skønt Jan har arbejdet som kunderådgiver i Nordicon i mere end ti år, kan flere af hans kollegaer stadig ikke greje, hvad han er for

en fisk. Jan er nemlig en mand af få ord. Han tager sig af de kunder, der er fremmedgjorte over for it-løsninger, og de er vilde med ham. Jan fortæller kun det nødvendige om de forskellige it-løsninger, og han bruger ikke unødvendige, smarte ord, de alligevel ikke forstår. Selv synes Jan ikke, han kan noget særligt, men han bestræber sig på at gøre sit arbejde så godt som muligt.

MEDARBEJDERE PROJEKT- AFDELINGEN



Asman

Software-udvikler i Nordicon på tyvende år
Ansvarsfuld og velforberedt
Går meget op i orden og stram struktur

Da Asman startede i Nordicon, var der kun Asman og Tim i projektafdelingen. Tim er Asmans gamle chef, som gik på pension i forbindelse med sammenlægningen, og Asman savner ham. Tim sikrede, at alle dage lignede hinanden. Asman vidste, hvad han skulle gøre, og han fik lov til at gøre det i sit eget tempo. Der var ro og orden, men nu må Asman hænge sedler op, hvor der står: »Din mor arbejder her ikke. Ryd op efter dig selv.«

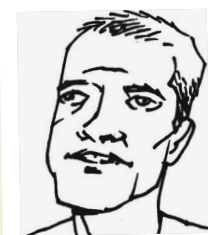


Bianca

Projektleder i TLA på tredje år
Systematisk og hårdtarbejdende
Utålmodig og handlekraftig

Allerede på sin første arbejdsdag gik Bianca i gang med at optimere afdelingens metoder til projektledelse. Den forhenværende

projektleder, Erik, tilbød at give hende en hånd, men Bianca foretrak at gøre arbejdet selv, så hun vidste, der var styr på sagerne. Det blev Erik lidt såret over. Inden Biancas første uge i TLA var omme, havde hun udarbejdet en detaljeret plan for, hvordan rutiner og procedurer i projektgrupperne kunne effektiviseres.



Carl

Projektleder i Nordicon på femtende år
Åben og umiddelbar
Energisk og livlig

Carl havde ikke været længe i Nordicon, før alle i virksomheden vidste, hvem han var. Han har altid god kontakt til sine projektgrupper, som han ynder at opfordre til fredagshygge efter endt arbejde. Carl er god til at give en ekstra hånd, har altid et smil på læben, og han elsker at snakke med sine kollegaer.



Denise

Test-manager i Nordicon på femte år
Høj moral
Perfektionistisk og grundig

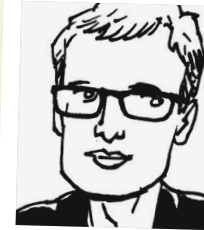
Da Denise blev ansat i Nordicon, kom kvalitet for alvor i rampelyset i projektafdelingen. Denise laver grundig kvalitetssikring af alle produkter og tester virksomhedens it-løsninger på kryds og tværs, for at sikre at kunden bliver tilfreds. Hun knokler løs lige til deadline, og hendes perfektionisme kan godt vække kollegaernes irritation – der skal jo også noget fra hånden. Denise selv ærgrer sig dog for det meste over, at hun ikke nåede at teste det en ekstra gang.



Edgar

Projektleder i TLA på andet år
Høj selvtillid
Enerådig og energisk

Siden Edgar blev projektleder i TLA, har hans måde at lede udviklerne været et tilbagevendende tema på personalemøderne. På det seneste møde fortalte en frustreret ung it-udvikler, at Edgar havde skrottet hans udkast til et softwaredesign til fordel for en anden løsningsmodel – uden at vende det med ham først! Hertil sagde Edgar kort og godt: »Det var det eneste rigtige at gøre,« og så meddelte han, at han måtte forlade mødet grundet en vigtig opgave.



Felix

Softwareudvikler i TLA på første år
Effektiv og energisk
Omstillingsparat og lyststyret

I løbet af det sidste år, hvor Felix har været softwareudvikler i TLA, har virksomheden produceret flere udkast til programmer end de foregående to år. Flere af de mange forslag er dog aldrig blevet til mere end udkast, og Felix har måttet indrømme, at han ofte glemmer at få sine forslag lagt op på serveren og registreret i databasen, da formaliteter keder ham. Han vil hellere sidde på nettet og chatte med vennerne i de mange it-fora, han er aktiv i.



Glenn

Softwareudvikler i Nordicon på syvende år
Konkurrencemenneske
Måltrettet og resultatorienteret

Da Glenn var til jobsamtale hos Nordicon om en stilling som softwareudvikler, spurgte han, om virksomheden havde en liste over, hvilke medarbejdere der har udviklet flest softwareprogrammer. Tanken var fjern for Nordicons ledelse, der valgte at ansætte Glenn grundet hans åbenlyse drive. Glenn synes ikke, der altid har været sammenhæng mellem indsats og belønning hos Nordicon, så han håber, at der i det nye TLA kommer mere gennemsigtighed i forhold til, hvem der producerer mest.



Helene

Hardwareudvikler og tillidsrepræsentant hos Nordicon siden virksomhedens fødsel
Tillidsvækkende og omsorgsfuld
Samvittighedsfuld og pligtopfyldende

Helene har altid det fulde overblik over sine kollegaer og formår som regel at opfange både familieforhold, hobbyer og ferieplaner, inden det første udviklingsmøde i projektgruppen er slut. Kollegaerne kalder hende »moster Helene«, fordi man kan komme med både stort og småt til Helene, der altid vil tage ens pro-blemer alvorligt og lytte. Det er, som om hun bekymrer sig mere om, hvordan andre har det end sig selv. Derfor sætter hun også pris på, at der er tid til både kunder og kollegaer.



Izabella

Hardwareudvikler i TLA et halvt år
Kvik og idérig
Entusiastisk og utålmodig

For et halvt år siden modtog TLA en uopfordret ansøgning, hvori ansøgeren, Izabella, præsenterede ti skarpe bud på, hvordan TLA kunne nytænke både sine software- og hardwareløsninger til shippingsektoren. Efter en kort telefonsamtale blev Izabella ansat som hardwareudvikler. Siden har hun entusiastisk iværksat en række projekter for at nytænke metoder og produkter for TLA. Flere af projekterne er allerede kasseret eller sat på standby, fordi Izabella har fået en endnu bedre idé.

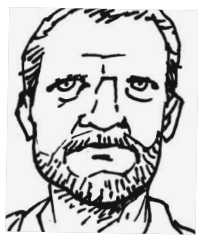


Jun

Testmanager for Nordicon på elvte år
Jordnær og beskeden
Grundig og detaljeorienteret

Skønt Jun har arbejdet som testmanager i Nordicon i mere end ti år, kan flere af hans kollegaer stadig ikke greje, hvad han er for en fisk. Jun er nemlig en mand af få ord. Han kvalitetssikrer produkterne til punkt og prikke uden at spille tid på unødvendige ændringer og tilpasninger. Selv synes Jun ikke, han kan noget særligt, men han bestræber sig på at gøre sit arbejde så godt som muligt.

MEDARBEJDERE DRIFTS- AFDELINGEN



Allan

It-tekniker i Nordicon på tyvende år
Ansvarsfuld og velforberedt
Går meget op i orden og stram struktur

Da Allan startede i Nordicon, var der kun Allan og Kapil i driftsafdelingen. Kapil er Allans gamle chef, som gik på pension i forbindelse med sammenlægningen, og Allan savner ham. Kapil sikrede, at alle dage lignede hinanden. Allan vidste, hvad han skulle gøre, og han fik lov til at gøre det i sit eget tempo. Der var ro og orden, men nu må Allan hænge sedler op, hvor der står: »Din mor arbejder her ikke. Ryd op efter dig selv.«



Britney

Teknisk konsulent i TLA på tredje år
Systematisk og hårdtarbejdende
Utålmodig og handlekraftig

Allerede på sin første arbejdsdag gik Britney i gang med at optimere afdelingens arbejdsgange og værktøjer. Den forhenværende konsulent, Thomas, tilbød at give hende en hånd, men Britney foretrak at gøre arbejdet selv, så hun vidste, der var styr på sagerne. Det blev Thomas lidt såret over. Inden Britneys første uge i TLA var omme, havde hun udarbejdet en detaljeret plan for, hvordan interne rutiner og procedurer kunne effektiviseres.



Christopher

IT-servicemedarbejder i Nordicon på femtende år
Åben og umiddelbar
Energisk og livlig

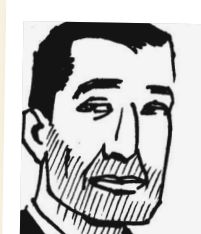
Christopher havde ikke været længe i Nordicon, før alle i virksomheden vidste, hvem han var. Han ved alt om, hvordan en pc fungerer, og giver it-support til afdelingerne. I løbet af en dag har han nemt været hele virksomheden igennem med friske kommentarer, og der er ofte latter omkring ham. Christopher er god til at give en ekstra hånd med et smil på læben, og han elsker at snakke med sine kollegaer.



Dora

Receptionist i Nordicon på femte år
Høj moral
Perfektionistisk og grundig

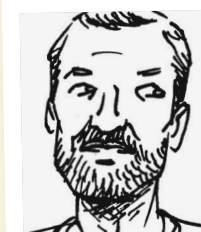
Da Dora blev ansat i Nordicon, fik tonen en lidt anden lyd i driftsafdelingen. Dora taler altid pænt og korrekt til både medarbejdere og kunder og følger altid op på spørgsmål og lignende til punkt og prikke. Hun knokler løs hele dagen, og hendes perfektionisme kan godt vække kollegaernes irritation – der skal jo også noget fra hånden. Dora selv ærgrer sig dog for det meste over, at hun ikke nåede at gøre arbejdet endnu bedre.



Ebrahim

It-tekniker i TLA på andet år
Høj selvtillid
Enerådig og energisk

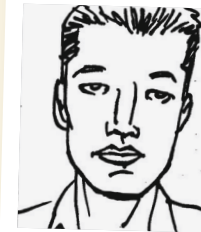
Siden Ebrahim blev it-tekniker i TLA, har hans måde at give afdelingerne it-support været et tilbagevendende tema på personalemøderne. På det seneste møde fortalte en frustreret ung it-udvikler, at Ebrahim havde tilpasset hans udkast til et softwaresystem til et andet system, som skulle være mere up to date end det oprindelige – men uden at vende det med ham! Hertil sagde Ebrahim kort og godt: »Det var det eneste rigtige at gøre,« og så meddelte han, at han måtte forlade mødet grundet en vigtig opgave.



Frank

Kontorfunktionær i TLA på første år
Effektiv og energisk
Omstillingsparat og lyststyret

I løbet af det sidste år, hvor Frank har været i TLA, har ventetiden på udlevering af nøglekort, parkeringskort og id-kort aldrig været kortere. De seneste måneder er mange kort dog forsvundet, og Frank har måttet indrømme, at han ofte glemmer at registrere, hvem der har hvilke kort, da formaliteter keder ham. Han vil hellere sidde på nettet og researche på de nyeste it-gadgets. De kan jo være brugbare for virksomheden!



George

Teknisk konsulent i Nordicon på syvende år
Konkurrencemenneske
Måltrettet og resultatorienteret

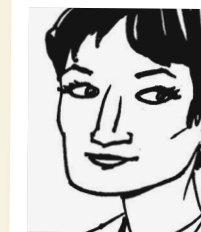
Da George var til jobsamtale hos Nordicon om en stilling som teknisk konsulent, spurgte han, om virksomheden havde indført en »månedens medarbejder« til belønning for den, der har haft størst effektivitet i forhold til teknisk servicering af de øvrige afdelinger. Tanken var fjern for Nordicons ledelse, der valgte at ansætte George grundet hans åbenlyse drive. George synes ikke, der altid har været sammenhæng mellem indsats og belønning hos Nordicon, så han håber, at der i det nye TLA kommer mere gennemsigtighed i forhold til, hvem der producerer mest.



Hazel

Kontorfunktionær hos Nordicon siden virksomhedens fødsel
Tillidsvækkende og omsorgsfuld
Samvittighedsfuld og pligtopfyldende

Hazel er kendt i alle afdelinger for sit omsorgsfulde væsen. Hazel når som regel altid at høre om kollegaernes familieforhold, hobbyer og ferieplaner, når hun kommer forbi afdelingerne med dagens post. Kollegaerne kalder hende »moster Hazel«, fordi man kan komme med både stort og småt til Hazel, der altid vil tage ens problemer alvorligt og lytte. Det er, som om hun bekymrer sig mere om, hvordan andre har det end sig selv. Derfor sætter hun også pris på, at der er tid til at tale om andet end driftsrelaterede spørgsmål.



Imelda

It-konsulent i TLA et halvt år
Kvik og idérig
Entusiastisk og utålmodig

For et halvt år siden modtog TLA en uopfordret ansøgning, hvori ansøgeren, Imelda, præsenterede ti skarpe bud på, hvordan TLA kunne optimere brugen af interne systemer og databaser. Efter en kort telefonsamtale blev Imelda ansat som it-konsulent. Siden har hun entusiastisk iværksat en række projekter for at effektivisere TLA's arbejdsgange. Flere af projekterne er allerede kasseret eller sat på standby, fordi Imelda har fået en endnu bedre idé.



Jacob

Teknisk medarbejder for Nordicon på 11. år
Jordnær og beskeden
Grundig og detaljeorienteret

Skønt Jacob har arbejdet som tekniker i Nordicon i mere end ti år, kan flere af hans kollegaer stadig ikke greje, hvad han er for en fisk. Jacob er nemlig en mand af få ord. Han ved-ligeholder og kvalitetssikrer virksomhedens interne systemer til punkt og prikke uden at spilde tid på unødvendige ændringer. Selv synes Jacob ikke, han kan noget særligt, men han bestræber sig på at gøre sit arbejde så godt som muligt.