

KONSULENTPROFIL

Isabel Bjurmalm

Isabel har lang erfaring og startet som grafisk designer med fokus på produktutvikling. Hun beveget seg så videre mot digitale medier ettersom interessen for å jobbe med kommunikasjon gjennom digitale flater ble mer tydelig for henne. Etter mange år med høyt fokus på å levere god visuell kommunikasjon og se brukers behov i digitale løsninger, har hennes erfaringer gitt kunnskap og evnen til å se hele kundens reise fra ende til ende og hvordan forbedre denne reisen. Hun vet hvordan få innsikt til å kunne se hvor problemene ligger og vet hvilke metoder og prosesser som skal til for å få fram nye digitale og analoge tjenester i en kundereise. Hun er også en som liker å tenke i store linjer på hvordan digitale løsninger kan bidra til videre utvikling av et produkt, tjeneste eller satsningsområde hos en kunde.

Isabel har med sin lange erfaring i IT-bransjen jobbet med alle typer designleveranser inn til et digitalt utviklingsprosjekt. Alt fra innsiktsarbeid med kvantitative og kvalitative undersøkelser som intervjuer, spørreundersøkelser, toppoppgavemålinger og brukertesting, prototyping, til ansvarlig for utforming av kundereiser, designkonsept, interaksjonsdesign, grafisk design og informasjonsarkitektur. Hun har også hatt mye fokus på god implementering av løsninger inn i organisasjonen med gjennomføring av opplæring og interne kommunikasjonskampanjer. Hun har vist å ha meget god teknisk kompetanse på de plattformene hun leverer til og samarbeider godt med utviklere i teamet.

Kundene hun har arbeidet med er bl.a. DNV GL, Statnett, Forsvaret, Kongsberg Gruppen, Metier, Skattedirektoratet, Utdanningsdirektoratet.

Arbeidserfaring

11.2019 - dd	Rådgiver Kundeopplevelse /Bouvet AS
09.2016 - 11.2019	Selvstendig næringsdrivende /Isabel Bjurmalm Design
12.2006 - 09.2016	Senior UX, UI og Grafisk designer /Bouvet AS
08.2003 - 08.2006	Grafisk og interaksjonsdesigner /Ergo Group AS
08.2000 - 08.2003	Grafisk og interaksjonsdesigner /Mind Norge AS
11.1994 - 05.1997	Grafisk designer /Arby Industrial Design



AKTUELLE ROLLER

Tjenestedesigner
Rådgiver
Interaksjonsdesigner
Grafisk designer
Informasjonsarkitekt
Konseptdesigner

FAGOMRÅDER

Kundeopplevelse
Brukeropplevelse
Innsiktsarbeid
Brukeranalyse
Tjenstedesign
Kundereisen
Konseptdesign
Interaksjonsdesign
Brukertesting
Emnekart
Informasjonsarkitektur
Grafisk design
Tilgjengelighet
Opplæring og
innholdsproduksjon
Kampanjer i flere kanaler

SPRÅK

Norsk
Engelsk
Svensk

BRANSJEERFARING

Maritim og Energi
Info og kommunikasjon
Kraft og Energi
Tjenesteyting
Forsvar
Shipping
Kraft og energi

Utdannelse

1999 - 2000	Høyskolekandidat, Visuell kommunikasjon /Statens Håndverks- og Kunstindustriskole (SHKS)
1998 - 1999	BA (Hons) Graphic and Media Design /London College of Printing, The London Institute
1997 - 1998	Grunnfag Kunsthistorie /Universitetet i Oslo
1993 - 1994	Visuell Kommunikasjon /Idefagskolen

Kurs

ÅR	FAGOMRÅDE	BESKRIVELSE
07.2020	UX Deliverables	Lær å kommunisere effektivt teamets designideer og funn fra innsiktsarbeidet til beslutningstakere, ledere, samarbeidspartnere og andre interessenter., Nielsen Norman Group
06.2020	Design Tradeoffs and UX Decision Frameworks	Lær å bruke rasjonelle beslutningsmetoder for raskt kunne løse designutfordringene i prosjektet., Nielsen Norman Group
07.2020	This is Service Design Doing - Essentials online	<p>This is Service Design Doing: Essentials ONLINE et omfattende kurs innen prosesser, metoder og tilrettelegging for god tjenstedesign.</p> <p>Vi lever i en tjenestebasert økonomi. 1,7 milliarder mennesker jobber med å levere tjenester. Kurset er designet for ledere som streber etter å skape eller forbedre kundeopplevelsen og integrere tjenstedesign i deres team eller organisasjon.</p> <p>Kurset er ledet av Marc Stickdorn, medforfatter av boken "This is Service Design Thinking", og av Markus Edgar Hormess & Adam Lawrence, initiativtakerne til "Global Service Jam". Alle kurslederne er medforfattere til den nye toppselgeren "This is Service design DOING".</p> <p>"This is Service Design DOING" flytter Design Thinking fra teori til praksis og forbinder kundeopplevelse med foretningssuksess., TISDD</p>

Verktøy, teknologi og metoder

KATEGORI	BESKRIVELSE
Verktøy	Interaksjonsdesignskisser, Balsamic, Camtasia, Axure, Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Adobe Premiere, InVision, Sketch, Visio, Mindjet Mindmanager, JIRA, Trello, Figma, Miro, YouTrack
Metoder	Interaksjonsdesignskisser, ID-flytdiagrammer, Brukersentrert design, Service Blueprint, Toppoppgavemåling, Scrum, Brukerhistorier, Prototyping, Brukertest, Kundereisen, Brukerintervjuer, Smidig, Brukervennlighetstesting, Topic Maps, Moodboard, Smidig metodikk,

	Design System, Kvalitativ analyse, Digital workshop, Kvantitativ analyse, Emnekart, Fasilitering
Applikasjonsplattform	IFS, Kartbaserte løsninger, Wordpress, WIX, SharePoint 2013, Episerver, Drupal, SharePoint 2007 med TMCORE, ZTM, Dundas Charts
Fagområder	Konseptutvikling, Informasjonsarkitektur, Grafisk design, Interaksjonsdesign, Universell Utforming (UU), Behovskartlegging, Kravspesifisering, Tjenstedesign, Prosessdesign, Testing, Responsivt design, Identitetsdesign, Designprofil, Illustrasjonselementer og ikoner, Informasjonsdesign, Konseptdesign, Brukeranalyser, Infografikk
Øvrig kompetanse	Sosiale medier, Kommunikasjonsrådgivning, Fotografering, Video editing, Brukeropplæring

Prosjekterfaring

Forsvarsmateriell / IKT – P8176 - BST for operasjonell K2

08.2020 - dd

Prosjekt: Prosjektet "P8176 - BST for operasjonell K2" skal levere beslutningsstøttetjenester (BST) for kommando og kontroll (K2). Tjenestene skal støtte operative prosesser mellom Forsvarets Operative Hovedkvarter (FOH) og de taktiske kommandoene, i tillegg til etterretningsapplikasjoner for etterretningsprosesser i Hæren. Prosjektet skal bidra til digitalisering, forbedring og effektivisering med hensikt å øke forsvarets operative evne.

Eksisterende beslutningsstøttetjenester er i hovedsak bygd rundt Norwegian Command and Control Information System (NORCCIS), men beslutningsstøtten er for begrenset i forhold til det digitale ambisjonsnivået. P8176 vil levere flere og forbedrede tjenester knyttet til NORCCIS. Klientløsningen er utviklet ved bruk av WPF og tjenester utviklet med WCF. Løsningen har høye krav til stabilitet og ytelse.

Rolle: Tjeneste- og interaksjonsdesigner
Isabel jobber som tjenstedesigner, interaksjonsdesigner og grafisk designer i prosjektet der hun har ansvar for all UX designarbeid i ett av de 3 teamene som deltar i prosjektet. Isabel vil benytte seg av tjenstedesign metodikk, digital workshop fasilitering, interaksjonsdesign, prototyping og brukertesting i arbeidet med å modernisere programvare og løsninger.

Stikkord: Digital workshop, Fasilitering, Tjenstedesign, YouTrack, Smidig metodikk, K2, Kvalitativ analyse, Kvantitativ analyse, Interaksjonsdesign, Prototyping, Brukertesting, Design System, Figma, Miro

DNV GL – Poseidon Solution

03.2020 - dd

Prosjekt: Tjeneste som skal støtte opp om prosessen for å nå målene til miljøavtalen Poseidon Principles, som er et globalt rammeverk for miljøansvarlig skipsfinansiering. Poseidon prinsippene skal gjøre det lettere for banker å integrere klimahensyn i utlånsvedtak for bankene som igjen vil motivere til reduksjon av klimagassutslipp i internasjonal skipsfart. Systemet skal støtte opp om prosesser for å innhente data om bl.a. CO2 utslipp, administrere tilganger og skape rapporter til bruk for bankenes evaluering av deres låneportefølje.

Rolle: Tjeneste og konseptutvikler, UX/UI/GD designer
Konseptdesign med fokus på definisjon av prosesser og digitale tjenester i applikasjonen.

Detaljering av designet i applikasjonen med interaksjonsdesign, grafisk design etter retningslinjer fra DNV-GL sitt Design system. Design av skisser i Sketch med prototyping i InVision.

DNV GL – Customer Journey - Alteration

12.2019 - 01.2020

Prosjekt: Se på forbedringer i Kundereisen for skipsredere og deres underleverandører hos DNV-GL i forbindelse med klassifisering av ombygging av skip. Kartlegge dagens reise, finne forbedringspunkter og komme fram til ny og forbedret kundereise til hjelp for å bedre den totale Kundeopplevelsen for DNV-GLs kunder i prosessen med å få klassifisert ombyggingen av sine skip(ene).

Rolle: Rådgiver/Tjenestedesigner
Brukerintervjuer med skipsredere og deres underleverandører, fasilitering av to workshops, en for å definere As-Is Service Blueprint, den andre for å komme fram til en To-Be Service Blueprint, en form for visjon for hvordan tjenesten bør fungere. (Service Blueprint er en visuell guide der en kundes reise gjennom en tjeneste steg for steg er sammenstilt med de interne roller, prosesser og systemer som må til hos tjenestetilbyder for å utføre de forskjellige stegene). Rådgivning for videre tiltak i form av endringer som må til for å oppnå To-Be Service Blueprint.

Stikkord: Tjenestedesign, Brukerintervjuer, Kundereisen, Service Blueprint

Isabel Bjurmalm Design – Selvstendig næringsdrivende

08.2016 - 10.2019

Prosjekt: Isabel flyttet til Sverige, Gøteborg og etablerte sitt eget selskap innenfor UX og design parallelt som hun var med å utvikle elbåten Freepower for Bjurtech AB, en båt som er selvforsynt med solenergi. Som selvstendig næringsdrivende jobbet hun med kunder som blant annet Flexit, Nimbuskyrkan, Smoltek, Öckerö Företag og Havskatten. Prosjektene har hatt leveranser fra alle disipliner innen Kundeopplevelse, fra Designprofil, UX, UI, GD på Webb eller App, Implementering av nettsider i WiX/Wordpress, opplæring og innholdsrådgivning samt kommunikasjon i sosiale medier.

Rolle: Konseptdesigner/UX/UI/GD designer, Rådgiver/Tjenestedesigner, Grafisk Designer, Webutvikler og -designer, Kommunikasjonsansvarlig
UX, UI og GD design av alle webløsninger som hun leverte i denne perioden samt på App for styring av Flexit ventilasjonssystem.

Rådgiver innenfor tjenestedesign med utførelse av brukerintervjuer, behovskartlegging, brukerundersøkelser med påfølgende rådgivning for hva, hvor og hvordan kommunisere mot sine brukere. Utforming av krav som brukerhistorier.

Utformet designprofil med logo, farge- og typografi, visittkort, brosjyre, webside, nyhetsbrev, foto og grafisk mønster for flere av kundene i denne perioden.

Leverte ferdig implementerte nettsider i enten WiX eller Wordpress.com. Så muligheter i webverktøyet sammen med bruk av 3. parts produkter som kunne dekke kundens og brukers behov. Alt arbeid fra etablering av domene, SEO og responsivt design til opplæring av kunde i verktøy.

Styremedlem og kommunikasjonsansvarlig for næringslivsforeningen Öckerö Företag, ockeroforetag.no for promotering av events, spørreundersøkelser, nyhetsbrev til medlemmer, Instagram & Facebook innlegg, nyheter på nettsiden m.m.

Stikkord: Konseptdesign, Brukervennlighet, Prototyping, Interaksjonsdesign, Informasjonsarkitektur, Grafisk design, Behovskartlegging, Brukerhistorier, Strategisk rådgivning UX, Opplæring, Konseptutvikling, Fotografering, videoredigering, Brukerintervjuer, Brukeropplæring

Bjurtech – Freepower Solar Boat

09.2016 - dd

Prosjekt: Bjurtech AS utvikler elbåten Freepower, en båt som er selvforsynt med solenergi. Bjurtech drives og eies av Isabels ektemann, Martin Bjurmalm. Elbåten har en overordnet visjon og mål om bidra til å redusere CO2 nivået og fattigdom på verdensbasis, samtidig som opplevelsen av å ferdes på sjøen nesten lydløst og mer i ett med elementene styrkes. Prosjektet drives etter Lean Startup prinsipper og er i gang med å utvikle MVP 2. Isabel vil fortsette å være med i utviklingen av Freepower i videre framtid. Mer om prosjektet på nettsiden www.freepowerboat.com.

Rolle: Innovasjon, innsikt og analyse, Grafisk Designer, Konseptdesigner/UX/UI/GD designer, Fotograf, Ansvarlig utvikler, Kommunikasjonsansvarlig, Rådgiver produktdesign
Innovasjonsarbeid gjennom utforming av hypoteser på bakgrunn av forståelsen av småbåtmarkedet i kombinasjon med dagens miljøbilde sammen med Bjurtechs innovasjon og idé om eldrevet båt helt selvforsynt på solenergi. Målgruppeanalyser som resulterte i personasbeskrivelser. Brukerhistorier til bruk for utvikling av app. Interesseundersøkelser via Ungapped for å avstemme våre hypoteser om målgrupperne og deres interesse for en eldrevet båt.
Ansvar for utforming og forvaltning av den grafiske profilen til Freepower. Logodesign, profildesign og design av alt grafisk materiale til bruk i kommunikasjon på web, flyers, stands på messer osv.
Ansvarlig for nettsiden bjurtech.com (alias freepowerboat.com) med konsept for kommunikasjon, interaksjon og grafisk design.

Ansvarlig for konseptidé for App til bruk for kontroll av nåsituasjonsbildet av båtens og forbruk og lading av energi, verktøy for planlegging av reise med data fra 3.parter (kart, værdata etc) og historikk for bruk til læring av bedre kjøremønstre.

Miljøfoto, produktfoto, videoopptak og redigering av videoer av Freepower til bruk for visuell kommunikasjon på web, messestands og sosiale medier.

Implementering av nettsiden bjurtech.com i verktøyet WiX.com. Søkeoptimalisering, responsivt design, nettstatistikk etc.

Ansvarlig i hvordan kommunisere på web, i pitcher, på messestands og via sosiale medier. Bruk av historier, foto, video og tekst for å få fram visionen og verdien med Freepower.

Rådgiver og utvikler av designbrief til industridesignere for produktdesign av båten, som blir MVP 2. Fokus på personas og behov og designuttrykk iht visjonen om enkelhet, renhet og ærlighet.

Statnett

09.2014 - 09.2016

Prosjekt: NETTOPP – Virksomhetssøk via Statnetts intranett. Totalt redesign av søket på Statnetts intranett. Dagens løsning gi ingen relevante treff for bruker, var vanskelig å bruke samt opplevdes som tregt. Målet var å gjøre søket om til det prefererte inngangen for å finne innhold som finnes i hele Statnetts univers. Integrasjon med mange fagsystemer for treff på innhold på tvers av flere kilder. Presentasjon av søketreff tilpasset brukes rettigheter i fagsystemene. Høyt fokus på god gjenfinnbarhet, god relevans og utfyllende informasjon om treffet for at bruker skal kunne løse sin opprinnelige oppgave enda raskere. Bruk av Standard Sharepoint søk (Fast) men med et betydelig forbedret brukergrensesnitt.

NETTOPP – Arbeidsflate på Statnetts intranett. Videreutvikling av nylig lansert Intranett (sept 2014) med hovedfokus på å gjøre startsidene om til en arbeidsflate. Hvordan få startsidene på Nettopp til å bli det prefererte oppstartsbildet for ansatte i Statnett? Integrasjon med andre fagsystemer via egne views og søk for presentasjon av oppgaver, gjøremål, utestående innhold etc. tilpasset bruker og dens rolle, for å kunne gi mer effektive arbeidsprosesser, sikre etterlevelse (compliance), bedre samhandling og tilfredsstillende individuelle behov.

Statnett.no – Ny kampanjeside samt annet grafisk vedlikehold. Utvikling av ny kampanjeside til bruk på Statnett.no. Fokus på gode redigeringsmuligheter med dynamiske løsninger for redaktøren, samt et

design som fremhever innholdet i dybdeartiklene på Statnett.no. Bruk av sosiale kanaler i kampanjemalen som Instagram og Twitter. Bruk av flere formater som bilde, video, sitater og kun bilder. Utviklet i EpiServer.

Statnett.no – Ny nettsider for Nettplan Stor-Oslo. Rådgivning og utvikling av nye nettsider til nettutviklingsprosjektet Nettplan Stor-Oslo (NSO) i forbindelse at de skulle legges inn i løsningen som benyttes til på Statnett.no. Fokus på gjenbruk av eksisterende sidemaler og utvikling av nye malsider og innholdstyper (blokker) for å dekke NSO sine kommunikasjonsbehov, samt ivareta gode redigeringsmuligheter med dynamiske løsninger for redaktøren. Innholdsrådgivning ifm ved flytting av innhold. Utviklet i EpiServer.

Rolle: Konseptdesigner/UX/UI/GD designer

Ansvarlig for konseptet for Arbeidsflaten og Virksomhetssøket samt ivaretagelse av brukskvaliteten på Nettopp generelt. Utførelse av brukersentrert designprosess med toppoppgavemålinger, brukerintervjuer, workshops, brukertester etc. Kravspesifikasjon i form av brukerhistorier. Konseptinteraksjon og grafiske design skisser. Kvalitetssikring i form at løpende testing av impl løsning og spesifisering av akseptansetesting. Forankringsarbeid og sikring av suksess for implementering i organisasjonen med bruk av introduksjonsveiledninger etc.

Ansvarlig for konseptet for den nye Kampanjemalen på Statnett.no samt andre redesignoppgaver på nettstedet, alt etter behovet. (Bl.a. redesign av dybdeartikkel, globalt område og bannerområde, nye nettsider for NSO) Grafisk design, interaksjonsdesign. Kvalitetssikring i form av løpende testing av impl løsning.

Stikkord: Sharepoint, Episerver, Søk (Sharepoint Fast Search), Sesam, Kravspesifikasjon i form av Brukerhistorier. Toppoppgavemåling, Brukeranalyser, Konseptdesign, Brukertesting, Interaksjonsdesign og Grafisk Design., Toppoppgavemåling, Brukerintervjuer, Grafisk design, Kravspesifisering, Brukerhistorier, IFS

Bouvet Norge AS

05.2014 - 06.2014

Prosjekt: Tilbudsarbeid, Statnett ELHUB. Statnetts nye IKT-løsning som har som mål å utvikle felles datahub for kraftmarkedet, som skal legge til rette for effektiv informasjonsutveksling og gjennomføring av støttefunksjoner for forretningsprosesser innen måling, avregning, fakturering og samordnet opptreden i kraftmarkedet.

Rolle: Konseptansvarlig

En del av Bouvet-teamet som jobbet med tilbudsarbeid opp mot ELHUB-forespørsel. Co-pilot til den konsept,- og funksjonelt ansvarlige for løsningen, ansvarlig for grafisk design av brukergrensesnittet, samt ansvarlig for presentasjon av konseptet i form av en kundens reise/et brukerscenario skrevet ut som en historie, illustrert i en film.

Stikkord: Konseptdesign, Interaksjonsdesign, Grafisk design, Kundereise, Historiefortelling.