

Q-bulleten

April 1993

Husorgan för Kvalitet i Televerkets kärnverksamhet



Carl
Göran
Larson:
– Vi
måste
lyfta!

C-G säger:

Noll fel gäller

Noll fel är det som gäller för oss som jobbar med Televerkets kärnverksamhet. Vi accepterar inga fel. Vi strävar ständigt efter att förbättra oss och nätet.

Inga Fel är för oss den enda rätta kvaliteten. Inga kompromisser.

Vi förstår att vi inte kan bli perfekta. I alla fall inte nu genast.

Men vi accepterar inte detta, lika lite som vi förväntar oss att våra kunder ska göra det.

Javisst, det finns tekniska och ekonomiska begränsningar. Men, vad som var omöjligt att göra igår, det är uppnåeligt idag. I morgon är det lägsta anständighetskrav.

Vi har god hjälp av framstegen inom både teknik och arbetsmetoder. Det vilar på oss att realisera morgondagens kvalitetsnivå. Redan idag.

Vi vet att kunderna kommer att kräva det.

Så, om det är vår definition av kvalitet att vara ett litet steg före kundens önskan, så vad kan vi annat göra än sikta på Noll Fel!

Våra kunder kommer att vara beroende av sina telekommunikationer. De kommer inte att vara tacksamma för att de fungerar. De tar det som en självklarhet. Att de alltid fungerar.

Och de kräver det.

Det är vår uppgift, och vår affär, att se till att deras krav blir tillgodosedda.

Förbud mot morötter?

Läkare har konstaterat att morotsätande kan vara vanebildande. Morötterna innehåller karotin, som är en substans närbesläktad med nikotin, det aktiva ämnet i tobaksvaror.

Karotin i stora mängder kan vara vanebildande, i små mängder behövs det för att bilda det för kroppen nödvändiga A-vitaminet, länge känt som farligt vid över-skott.

Sedan det visat sig att karotinet är vanebildande, frågar man sig nu om morotsätning, i likhet med tobaksrökning, bör förbjudas på offentliga platser.

Återigen är det restaurangpersonalen som är mest i farozonen.

Förutom att vara utsatta för en ofta rökig miljö, finner de sig nu vara i riskzonen för passivt karotinberoende. Rivna morötter är en populär ingrediens i billiga sallader.

En ren kvalitetsfråga!



Programförklaring för Q-bulleN

Du har nu första numret av Q-bullen framför dig. Det är inte ett informationsblad.

Avsikten är att Q-bullen skall tjäna som en kommunikationsbärare för kvalitetsarbetet i Televerkets kärnverksamhet. En kommunikationsbärare, för dubbelriktad kommunikation, precis som telefonen.

Just nu står vi inför ett språng i kvalitetsarbetet. Förestående ISO-certifiering, TQM-satsning och Telia Kvalitet gör det ännu viktigare att hålla kontakten med varandra, hjälpas åt över gränserna mellan bolag, divisioner och regioner.

Givetvis är inte Q-bullen den viktigaste kommunikationsbäraren i detta läge. Det är vi själva. Personliga kontakter, ansikte mot ansikte och via alla teknikens möjligheter är våra bästa tillgångar när det gäller att höja kvaliteten. Hjälpsamhet, villighet att lära av andra, samt att dela med sig av sitt eget kunnande, är det mest väsentliga i kvalitetsarbetet.

Insikt, överblick, sammanhang

och perspektiv är sådant vi vill ägna mycken uppmärksamhet åt i Q-bullen framöver.

Q-bullen är i första hand riktad till de kvalitetsaktiva inom koncernen. Eftersom vi tror på tesen att kvalitet inte är något enbart för specialister, hoppas vi att kretsen av Q-bulle-abonnenter kommer att utvidgas successivt.

Innehållet i Q-bullen kommer att vara minst sagt varierande. Information, insändare, notiser kommer att varvas med korta reportage med kvalitetsanknytning. Seriöst, men inte allvarligt, är vårt motto. Vi förbehåller oss rätten att ha roligt medan vi bakar Q-bullen, och unnar gärna er att dela vår glädje.

Bulle, förresten, kommer av det latinska ordet bulla, som betyder kungörelse eller rapport (jfr franska bulletin).

För att göra Q-bullen till en bra kommunikationsbärare inbjuder vi er att själva bidra till innehållet.

Vi på NQ hoppas att Q-bullen ska öka kvaliteten i själva Verket.

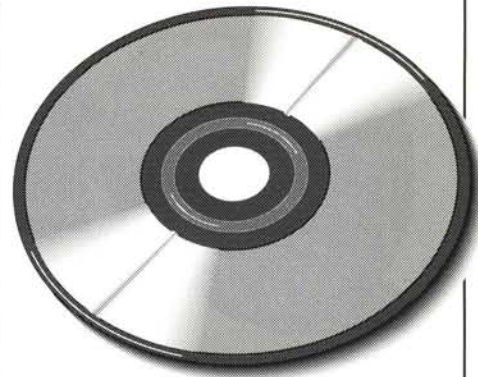
Och i Telia också.



Jag tycker så mycket om Q.

Jo, sa Q-hunden, jag är döpt till Napoleon, men jag kallas för Q-hunden för att jag tycker så mycket om Q.

(Ur Hasse Alfredsons bok "Varför är det så ont om Q?" Bonniers 1968.)



Kvalitets-CD med Fairground Attraction Eddi Reader anammar Nollfelsfilosofi

På en inspelning med Fairground Attraction och den kända sångerskan Eddi Reader återfinner man en klar bekännelse till nollfelsfilosofin.

Låten heter PERFECT, och är som sig bör mycket bra. Skivan spelades in redan 1988 och man måste väl säga att miss Reader tidigt snappat vad som gäller.

Skivan är nu ganska svår att få tag på, men Q-bullen har lyckats reservera ett tiotal exemplar. Dessa är tänkta att tilldelas de av våra läsare som på störten gör en utfästelse att lämna ett framtida bidrag för publicering i Q-bullen.

En option på framtiden, alltså, ger chansen att få en mycket bra fullpris-CD. Med allra högsta ljudkvalitet, förstås. Först till kvarn...

Ett litet smakprov ur texten till "Perfect" med Eddi Reader:

*It's got to be-e-e-e-e-e Perfect
It's got to be-e-e-e-e-e worth
it
Too many people take second
best
But I won't take anything less
It's got to be-e-e-e-e-e
Perfect!*

Kompositör & textförfattare:
Mark Nevin (MCA-Music)

Noll fel – fakta och fördomar

Under senare år har nollfelsfilosofin diskuterats, stötts och blötts, tagits till våra hjärtan och föreskrivits i kvalitetsplaner och kravspecifikationer eller skrattats åt som ytterligare ett exempel på orealistisk kvalitetsjargong.

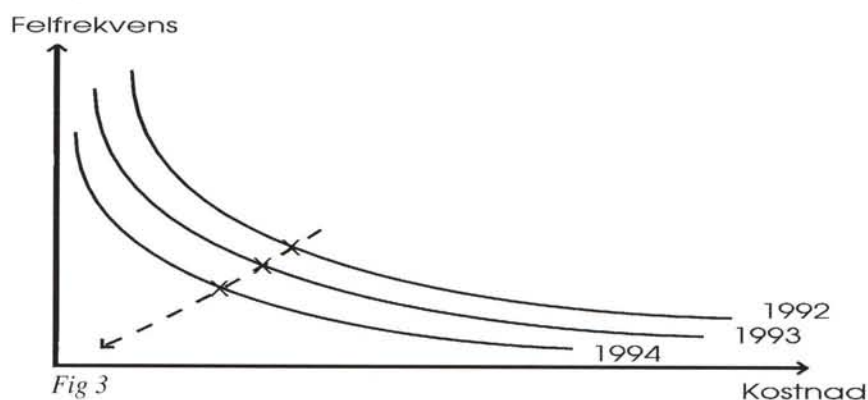
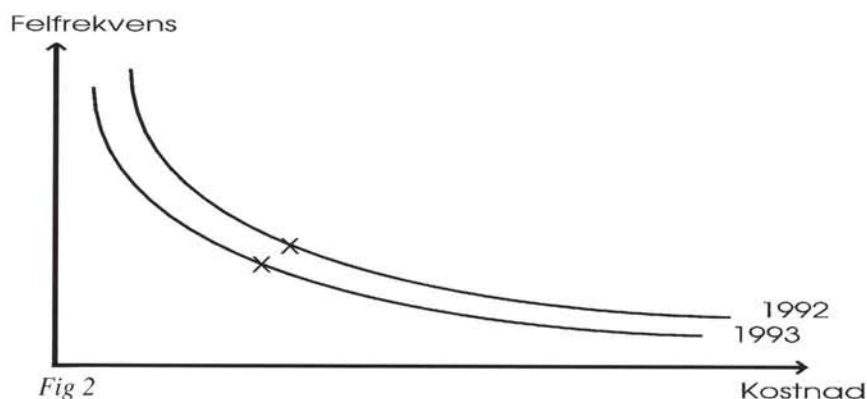
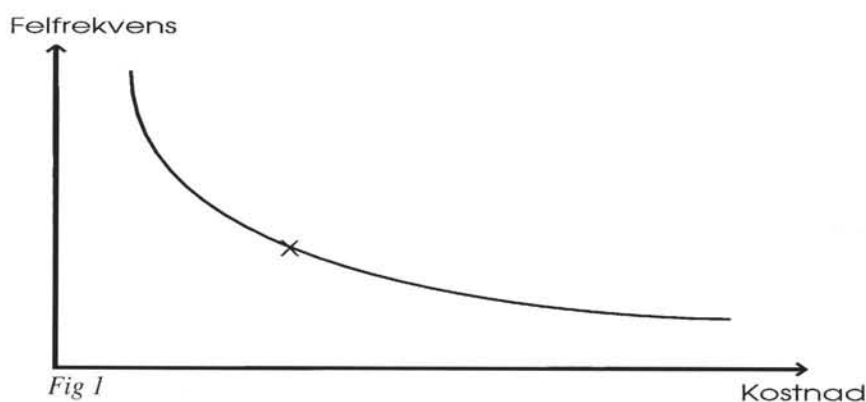
Kvalitet är att uppfylla kundens förväntningar och kunden förväntar sig att saker och ting skall fungera utan fel, så ur den synpunkten låter det ju bra med noll fel. Men den bistra verkligheten säger oss att det är stort omöjligt att fixa det sista felet; hur mycket vi än kontrollerar och rättar så nog finns det fel kvar. Vi kan rimligtvis inte ha en sådan överkapacitet i nät och organisation, att vi under alla förhållanden vid alla tänkbara störningar kan garantera 100% felfrihet! Noll fel faller på sin egen orimlighet!

Låt oss reda ut begreppen!

Vi har alla en intuitiv känsla för sambandet mellan antalet fel och kostnaden. Billiga prylar har många fel och det kostar att reducera antalet fel (se fig 1). Vi har också en intuitiv känsla för att kurvan är asymptotisk, dvs hur mycket vi än kostar på oss så kommer det alltid finnas en liten felrest kvar. Vi är tvungna att göra en lämplig avvägning mellan kostnad och felfrekvens, t ex vid krysset. Ytterligare felreduktion skulle bli orimligt dyr, kunden är inte beredd att betala det priset.

Att i detta läge tala om noll fel, att följa kurvan ut till höger mot oändligheten för att mot en oändlig kostnad närma sig noll fel är naturligtvis skrattretande och har aldrig varit avsikten. Nollfelsfilosofin är mer än så.

Kurvan i fig 1 representerar en viss befintlig process, ett statiskt tillstånd vid en viss tidpunkt. Kurvans utseende beror på en viss aktuell metodik, teknik, kunskap



etc, som tillsammans ger ett mått på processens godhet, dvs antalet fel som processen genererar. Vi kan röra oss längs kurvan genom att öka eller minska kontrollen, mer granskning och fler prov minskar antalet fel men kostar tid och pengar.

Men det finns alltid ett sätt att utföra arbetet bättre! Genom att förbättra processen, jobba smartare – inte nödvändigtvis hårdare – med bättre verktyg och bättre teknik förändras kurvan. Processen genererar färre fel till en lägre kostnad (se fig 2).

Men även denna kurva gäller

endast vid en viss tidpunkt. Det finns alltid ett mer effektivt sätt att utföra arbetet! Processen kan ständigt förbättras! Med bättre metodik, kraftfullare verktyg, tydligare mål, mer effektiva hjälpmedel, överlägsen strategi, förenklad kommunikation och större kunskaper förskjuts kurvan ständigt närmare noll fel (se fig 3). I stället för kostsam och tröstlös kontroll för att hitta gjorda fel skall vi fokusera på ständiga processförbättringar så att allt färre fel görs – det är det som är nollfelsfilosofin!

Jan-Olof Rosén

Sune Larsson:
**Kunden ska
uppleva nätet
som felfritt!**

Sune Larsson, chef för sektor Drift på N:s huvudkontor, vad innebär egentligen nollfelsfilosofin för dig?

– För oss på Driften innebär den först och främst att vi arbetar för att kunderna skall uppleva nätet som helt felfritt! Det är det absolut viktigaste för oss. Det gäller att upptäcka och åtgärda eventuella störningar innan kunderna hinner märka dem.

– Sedan vet vi ju alla att det alltid finns en statistisk sannolikhet för att det uppstår fel på teleutrustningar, kablar grävs av osv. Sådant går bara inte att eliminera helt.

– Vi har mycket fina siffror på framkomlighet redan, i det svenska nätet. Men, inte desto mindre, ska vi undan för undan förbättra både teknik och arbetsmetoder så att vi får ner felen för var dag, utan att slå oss till ro med vad vi redan har uppnått. Vi ska vara glada för vårt fina nät, men helt nöjda ska vi inte vara så länge vi har ett enda fel kvar.

– Det är viktigt att vi hela tiden har förbättringar på gång. Det ligger en mycket stor möjlighet till bättre lönsamhet och sänkta kostnader i detta. Vi överväger förresten just nu att gå över från att mäta framkomlighet i procent till att mäta oframkomlighet i absoluta tal. Kraven kommer med det också att skärpas framöver.

**AFFÄRSPLANEN
för -94 trycker
starkt på
KVALITET**



IN 97 bygger på kvalitet

Samtidigt med detta nummer av Q-bullen lanseras N-divisionens IN 97. Q-bullen passar på att, som alltid rykande aktuell, kommentera satsningen.

Som en röd tråd genom vår framtidspolicy INitiativ 97 går kvalitet och Total Quality Management (TQM).

Vi skall ge kunden vad kunden vill ha, helt i enlighet med den grundläggande definitionen av kvalitet: "Alla sammantagna egenskaper hos en produkt som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov". I begreppet "produkt" innefattas här även begreppet "tjänst".

Vi skall hålla ett nät med överlägsen kvalitet och vi skall alla vara kvalitetsmedvetna. Vi utgår från nollfelsfilosofin och arbetar med ständiga förbättringar av all

verksamhet, såväl teknisk som administrativ. Vi bygger ett gemensamt kvalitetssystem som en plattform för systematiskt och envist fortsatt kvalitetsarbete mot Total Kvalitet. Kvalitetstänkande genomsyrar verksamheten. Vi utvecklar oss alla mot personlig kvalitet, vi är förberedda att möta förändringar och finner ständigt bättre och mer effektiva sätt att utföra vårt arbete genom ökad kunskap och kompetens.

Som synes speglar IN 97 helt de tankar och värderingar som Q-bullen förfäktar. Gemensamt går vi mot TQM!

Jan-Olof Rosén

Och hur kommer ankan in?

– Inga problem, det är snarare svårt att hålla honom ute, säger anktämjare Dalt Wisney till Q-bullen, när vi riktar frågan till honom.

– Det här är en mycket envis kvalitetsanka, och inte vilken tidningsanka som helst. Han heter egentligen Nosy Duck och har en klart uppkäftig framtoning. Eller som han själv brukar säga:

"Quality ain't no sitting duck – you got to go for it!"

**Quality...
...go for it**

Q-bullen

Utges av:
Division Nätjänsters kvalitetsaktion
Ansvarig utgivare:
Christer Boije af Gennäs
I redaktionen:
Christina Almqvist, Jan-Olof Rosén
Producent: TEXTAB

Q-bullen

utkommer alla månader utom juli och augusti.
Bidrag och synpunkter sändes under adress

Q-bullen

rum I11:62, Televerket,
123 86 FARSTA
Tel 08-713 12 84 Fax 08-713 10 21

