

Q-bulleten

Nr 8 – Juni 1994

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

ISO spänner musklerna

Prioritet för ISO-projektet på N HK.

Det är nu bara lite drygt tre månader kvar till den planerade tidpunkten för ISO-certifieringen av N HK. En hel del återstår att göra. Därför har NC på styrgruppens och NLG:s rekommendation beslutat att prioritera projektet under den återstående tiden.

C-G Larson, vad innebär prioriteringen?

– Att arbetet med projektet har företräde, rätt och slätt. Om någon anser annat löpande arbete så viktigt att man inte kan fullgöra sina åtaganden i projektet, då får hon eller han skriftligt redogöra för detta, och ge förslag till hur man kan lösa prioritetskonflikten. Sedan får jag eller NLG ta ställning till situationen i varje enskilt fall.

– Inträffar det akuta katastrofsituationer, till exempel i nätet, så måste man givetvis ingripa. Man kan inte skylla på ISO-projektet i så fall. Då räknar jag med att man reder upp situationen, men också att man snabbt tar igen förlorad tid i ISO-projektet.

Hur är då läget?

Det finns ett kvalitets-system, färdigt att till-

lämpa sedan mitten av april. Det finns också detaljplan för resten av projektet, utbildningsplaner och ett beslutat "scope". Det sista är omfattningen av certifieringen, som den beskrivs formellt för certifieringsorganet, "the certifying body". Detta är viktigt, för av det kan man se exakt vad som ingår i certifieringen. Vi har också tillsammans med SIS gjort bedömningen att det är meningsfullt att gå vidare med den fastställda tidsplanen.

Det återstår nu att tillämpa kvalitetssystemet fullt ut, att göra det bättre, och se till att all personal kan det. Under juni har vi produktionsträffar på alla enheter, där cheferna diskuterar kvalitet och ISO med sina medarbetare.

Varför står det inte "Högsta prioritet" i beslutet?

Varken ordet "prioritet" eller ordet "kvalitet" kräver ytterligare bestämningar. Läger man till "Lagom", "Rätt", "Högsta" eller "Super" är det modereringar av begreppen som tyder på tveksamhet.

Är det prioritet, så är det.

Står man för kvalitet, så gör man.



The certifying Body, välkänd från standardens engelska text.

Intolerans Borde Förbjudas

Tron på kvalitet har ibland liknats vid religion.

I båda fallen gäller det att ha en stark, obändig och varaktig övertygelse.

I de flesta religioner är det tillräckligt att vara stark i tron och avstå från en mängd av livets förnöjelser för att belönas med yttersta dagens fröjder. Detta räcker inte när det gäller kvalitet.

Kvalitet innebär en mängd hårt arbete, och att man faktiskt lever som man lär.

"Quality is a tedious work" sa Juran. Sant, sant.

I gengäld behöver man inte vänta till yttersta dagen med att få sin belöning. Kvalitet belönas i allmänhet omedelbart, om än inte alltid i exakt den form man väntar sig. Dessutom ger kvalitet långsiktiga fördelar, som dock sannolikt inte sträcker sig ända till den yttersta dagen.

Även kvalitet har sina överstepräster, som vet exakt vad kvaliteten är, och hur den ska tolkas. Envar sin egen sekt, komplett med epigoner och allt.

Det är antagligen ur den här synvinkeln man skall betrakta den pågående debatten om kvalitet, både i press och i den närmaste omgivningen. Svenska Dagbladet och Ny Teknik har båda lång-

körare på debattsidorna om kvalitet. Professorer, konsulter, och andra förståsigpåare utlåter sig om den enda sanna tron.

Vissa kvalitetsprofessorer har till och med mage att ondgöra sig över att det finns konsulter som tjänar pengar på sitt kvalitetsbudskap. Vad lever de själva på?

Till leda har vi hört hur bra det är med ISO, och det förment motsatta budskapet att "ISO garanterar inte kvalitet". Man sätter ISO i motsats till TQM, kvalitetspris, kaizen, processarbete, BPR (Business Process Reengineering) och en mängd andra fiffiga akronymer.

Debatten blir på detta sätt angenämt polariserad och en god ursäkt för att inte åstadkomma något i verkligheten.

Nej, kvalitet springer fram ur gott ledarskap, allas engagemang och tillämpning av sund industriell praxis. Q i TQM kan lätt tas bort och förenklas till total management. Alla trebokstavsakronymerna är bara olika paket att förmedla denna samma insikt.

Vore det inte bättre med lite mindre sekterism i Q-debatten och lite mera praktisk handling?

Vore det intolerant att plädera för ett förbud mot intolerans?

Extra upplaga

Detta nummer av Q-bullen går till fler läsare än vanligt, nämligen till alla som är berörda av N HK:s ISO-projekt. Vad är då Q-bullen?

I nummer 1 av Q-bullen, som kom i april 1993, gavs en programförklaring. Där konstaterades bland annat:

– Det är inte ett informationsblad.

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

Marknadsföring á la Ronny Sjöborg

Q-bulle-redaktören har upplevt Region Bergslagens chef Ronny Sjöborg i marknadsföringstagen. Det är genom att hjälpa företagen att utvecklas som Telias resultat skall växa, menar han. Logiskt nog spred han denna gång sitt budskap till medlemmarna i en företagareförening.

Det var AFS, Arbogaföretag i Samverkan, som måndagskvällen den 18 april hade engagerat Ronny Sjöborg. Lokalt vinklade frågeställningar om teletaxor hade aviserats men föredragets rubrik var *Telenätet som marknadsplats*.

– Man pratar inte så mycket om Telia, det blir inte jämförelsevis så mycket uppmärksamhet som vad andra företag får i media. Och ändå är det Telia som är framtiden.

Så inledde Ronny Sjöborg och berättade sedan om Telias investeringar på 7,8 miljarder kronor, när Vattenfall, Electrolux, Asea/ABB och Volvo investerar vardera något över 3 miljarder. Men framför allt gav han olika exempel på hur tele- och datakommunikation bör vara ett strategiskt verktyg för ledare.

– Vi kommer att resa mindre, vi blir oberoende av när vi förlägger vår arbetstid och var vår arbetsplats finns. Ett företag kan ha produktionen i Polen, rita i Sunne, ha lager i England medan arbetet i Arboga sker som om allt hände där.

– Man kan idag via telenätet snabbt förflytta sig till marknadsplatsen.

Kvaliteten hos Telia nämnde han ("99,7 procent") och sade under rubriken *säkerhet* bland annat:

– Vi går in och analyserar nätet

fram till er kontakt, innan ni har upptäckt felet.

Stor arbetsplats

– Telenätet är Sveriges största arbetsplats och den bara växer. Faxtidningar. Databaser. Elektronisk post. I morgon kommer elektroniska tidningar, betalningar via telenätet och mycket annat.

Ronny Sjöborg predikade verksamhetsutveckling och gav exempel på hur telenätet kan hjälpa till att sänka företagets kostnader, bland annat för lokaler.

– Det finns ofta ingen anledning att sitta på kontor. Vi sätter målet och ger medarbetarna tillgång till apparater, exempelvis i hemmet.

– En stor del av storstadsproblematiken kunde vara helt annorlunda om telenätet användes så att folk fick arbeta var och när de ville.

Fast på videokonferenssidan krävs fortfarande en del utveckling, lade Ronny Sjöborg till, för att inte allt skulle framstå som en orealistisk dans på rosor.

Regionchef Bergslagen talade här också om personlig utveckling och kopplade bland annat mobilsvaret med ordet frihet.

– Med mobilsvaret går jag alltid att nå men jag bestämmer när jag vill tala med folk.

Fundera!

Ronny Sjöborg ville få de närvarande företagarna att fundera på hur de skulle kunna utnyttja nätet som marknadsplats! Och han gav exempel:

– I Stockholm såg jag en ny taxigrupp som kallar sig Taxi 020. Kedjan har 020-nummer. Genom

att beställaren inte betalar något för samtalet hoppas dessa taxiägare kunna få fler kunder.

att utveckla företagarnas användning av telenätet som Telia kan bli ett framgångsrikt företag.

Men ISO 9000 då?

Avslutningsvis: Utom hörhåll för företagarna kan Q-bullen inte låta bli att fråga Ronny Sjöborg om hans syn på ISO 9000.

– Kvalitetsarbetet är som en färd i uppförsbacke. ISO är bra att ha som bromsklossar, att flytta efter så att det inte går bakåt igen. Men det är fel att tro att ISO skall vara drivkraften.



Ronny Sjöborg sorterar OH-bilder inför föredraget.

Gäst hos verkligheten – Rapport från Q-chef på praktikjobb

Tidigt på onsdagsmorgonen inställer jag mig på arbetscentralen på Silvervägen i Karlskrona. Min nye chef för de nästa elva dagarna, Yngve Santonsson, går snabbt igenom dagens uppdragslista ur LOKUS med mig. Själv har han redan förberett och lagt upp dagens jobb för sig och de tolv medlemmarna i gruppen Företagsproduktion här i Karlskronaområdet.

Eftersom det är min första dag på jobbet så går Yngve tillsammans med chefen för företagsförsäljningen, Bengt-Åke Andersson, igenom gruppens arbetsuppgifter, produktsortimentet och de viktigaste kunderna med mig.

Anledningen till att jag befinner mig här under ett par veckor i mitten av mars -94 är att jag vill relatera mitt jobb som kvalitetschef för division NätTjänster även till verksamheten på fältet. Det finns förstås inte möjlighet att skaffa sig någon form av helhets-

bild av verksamheten om man enbart sitter och häckar på ett huvudkontor i Farsta. Det har både jag och flera av mina kolleger i N-divisionens ledning insett och kastat oss ut i den s k "verkligheten", åtminstone på ett gästspel.

Att det för min del blev just Karlskrona den här gången, hänger på vännen Kjell Olsson och hans goda förbindelser i trakten, och ryktet om att just den här enheten har väldigt god kontakt med sina kunder. Och att kunna följa produktionskedjan hela vägen ända ut till kund, det har jag speciellt uttryckt önskemål om.

Bra introduktion

Bengt-Åke och Yngve berättar för mig att de tolv personerna står för installationer, felhantering och service på företagssidan inom ett geografiskt område i stort sett avgränsat av triangeln Karlskrona-Ronneby-Torsås. Antalet invå-

nare i området är drygt 100 000 och de flesta företagskunderna finns i Karlskrona.

Medlemmarna i gruppen har olika specialiteter, t ex uppdelning på stora och små växlar, men man strävar efter att de flesta ska kunna arbeta allround och på så sätt täcka varandra vid större insatser.

Sedan är det dags för några snabba företagsbesök. Vi åker ut till ABB:s fabrik för högspänningskabel och tar en titt på processdatanätet, som installerats av Telia, samt lasarettets telefonväxel, där installation av fiberkabel för landstingets datanät pågår. Just nu vet jag inte om det, men under de följande dagarna ska jag få ytterligare synnerligen påtaglig kontakt på många sätt med detta nät.

Dessutom besöker vi Telias kontor för företagsförsäljning inne i Karlskrona, där jag följer inkommande beställningar på 90400 och 90450 till registrering i LOKUS via orderunderlag.

Ut på fältet

Följande dag följer jag med kollegan Benny Pihlqvist till Karlskronavarvet, där vi träffar kundens representant, och ansluter ett antal nya anknötningar i växeln, installerar och upprättar förbindelse för ett jack i en nyinrättad telefonbox i plastverkstaden. Detta är en av de beställningar som jag följde när den kom in föregående dag.

Vad ska Kalle säga?

Vi åker ut till ett mindre dataföretag som ringt in en beställning, men inte på telefon lyckats

tala om vad de egentligen vill ha utfört. När vi anländer verkar det hela ganska virrigt, men Benny slår sig ner i besöksrummet och samlar VD:n och några ur personalen runt sig. Med en doktors trygga och deltagande sätt reder han lugnt och sakligt ut det hela.

Det rör sig om ett antal ändringar i en Corona-växel och en anknötning via hyrd ledning till en fastighet någon kilometer längre bort. Dessutom ska anknötningar, belägna i ett rum där Karl XII brukat övernatta, tas bort och flyttas. Vi frågar oss bara vad Kalle skulle sagt om det här.

Det hela avlöper väl. VD:er verkar tycka att det är god service och bra valuta för pengarna trots att Benny tillägger att kostnaden för konsultationen kommer att läggas på i fakturan.

Landstinget avancerad kund

En av dagarna ägnas helt åt projektdiskussioner med storkunden Blekinge läns landsting. Telias grupp leds av de båda Jan-Erikarna Bengtsson respektive Pettersson. Landstingets grupp

består av sex personer, huvudsakligen telekom- och datanätsansvariga.

Då jag presenterar mig väcker det viss positiv uppmärksamhet när jag talar om att jag tillbringat föregående dag med att borra hål i lasarettets betonggolv och dra in och ansluta fiberkabel för det datanät vi nu ska diskutera fortsättningen på.

Landstinget har ett stort behov av avancerad telekom och d:o datanätlösningar. Olika typer av LAN via fiberslingor, Centrex-lösningar, hyrda ledningar, distanskonsultation via ISDN och 2 Mbit ingår bland annat.

Uppenbarligen har landstingets experter skaffat sig själva ett omfattande kunnande inom området. De är mycket intresserade av nya avancerade lösningar.

Telia har synbarligen gott grepp om hela systembilderna, trots att båda parter kontinuerligt är inne och ändrar och daterar upp systemet. Starkt bidragande till detta är det system för dokumentation som tagits fram av Telia, och som båda parter har tillgång till via en gemensam databas. Kunden verkar nöjd, och har sannolikt stor anledning att vara så.

Sista delen av eftermiddagen tillbringas på Teliakontoret inne i Karlskrona, där vi tittar på projektdokumentationen och faktureringsunderlagen.

Summering

På detta och liknande sätt tillbringade jag alltså elva dagar hos RFP i Karlskrona.

Sista eftermiddagen ägnade jag åt summering tillsammans med mina nyvunna kollegor. Under min vistelse hade jag funnit en hel rad frågor både av kvalitets- och organisationskaraktär att fundera på. Vissa av frågorna lyckades vi reda ut direkt, andra sliter jag (och många andra) med fortfarande. Någon av frågorna har t o m fått inverkan på nya affärsplanen.

Klart är i alla fall att praktikjobbet gett mig en förbättrad insikt och dessutom god kontakt med nya trevliga och hjälpsamma kamrater inom Telia. Jag tackar för ett välarrangerat, omväxlande, lärorikt och trevligt praktikbesök.

Christer Boije
kvalitetschef
Division NätTjänster



Kollegan Benny mixtrar i kopplingskåpet.

Q-policy på telefonkort ökar i värde

Företagets kvalitetspolicy ska vara känd av alla medarbetare. I dagarna får alla medarbetare på N HK en sommarhälsning från C-G Larson.

Till hälsningen bifogas ett telefonkort med vår kvalitetspolicy på ena sidan. På andra sidan finns IN'97-logotypen. Detta är en liten påminnelse om att vår vision fortfarande är aktuell, och att kvalitetstänkandet är en viktig del i visionen.

De flesta vet väl redan att telefonkort numera är samlarobjekt. Vårt Q-policykort är unikt och tillverkat i en liten upplaga. Det finns skäl att tro att det snabbt kommer att få högt värde i samlarkretsar.

Under alla omständigheter kan man ringa med hjälp av det. Ring till någon som tycker om dej. Eller ge det till någon du tycker om, och be honom/henne slå en signal!

En Q-policy med mervärde!!!

Framtidsdrama i telekommiljö

Spännande bok recenserar

The Prelude av Stephen Bright. Förlag: Catapult Press, Austin, Texas, 1993.

Historien utspelar sig i framtiden, 1998 närmare bestämt. Platsen är Australien. Telemonopolet har upphört och Telecom Australia har bytt namn till Comlink. Konkurrensen börjar sticka upp på allvar och plocka russin ur kakan. Så tycker man i alla fall på Comlink. Långdistans och stor-kunder är utsatta för hårda attacker, medan Comlink får behålla glesbygdsabonnenterna för sig själv. Och i Australien finns det som bekant glesbygd. **Glesbygd**, med stort G!

Politikerna uppmuntrar konkurrenterna, av mer eller mindre egenlystiga skäl. För de professionella opinionsbildarna är Comlink sittande fågel, speciellt som man har problem att hänga med i den allt snabbare utvecklingen i branschen med bibehållen kvalitet på säkerhet och tjänster.

Bob Cheshire, huvudperson och en av cheferna i Comlink, sitter fast i en riktig rävsax. Organisationen i sig är i kris och han har starkt tryck från ledningen. Som ett sätt att fixa brister i tidigare lanserade produkter och tjänster vill man tvinga honom att forcera utvecklingen och lansera

kommande produkter, långt snabbare än vad som är möjligt att göra utan att tappa kontrollen över verksamheten.

Med denna inramning utspelas ett drama med verkliga, väl tecknade människor inblandade. Där finns både katastrofer, kärlek och andra mänskliga relationer i rikt mått.

Det hela är ett beundransvärt innovativt sätt att framföra både själva budskapet om total kvaliteten i management och att förmedla en hel del kunskap om kvalitetsteknik.

Boken har dessutom en sammanhängande story av skönlitterära mått.

Ska man säga något kritiskt så skulle det väl vara att storyn på några ställen i boken skymms av budskapet, men det förlåter åtminstone jag lätt.

The Prelude skrevs ursprungligen för att användas i Telecom Australia. Den har snabbt bildat skola och används i utbildning i Human Resource Development och Organizational Change, på flera universitet i världen, bland andra vid Austin, Texas.

Den är skriven på en hemtrev-

Som en service åt sina läsare har Qbullen skaffat in ett mindre antal exemplar av boken **The Prelude**. Om det är så att du vill ha ett exemplar att läsa på jobbet eller i hängmattan under semestern, så beställ via fax 08-7131021 eller telefon 08-7131284.

Vi kommer inte att fakturera någon kostnad (=Gratis, sic!), men eftersom antalet är begränsat förbehåller vi oss rätten att själva av-göra ev tilldelning.

lig austral-engelska, som det inte vållar några problem att läsa. Det finns faktiskt t o m en liten ordlista på slutet som översätter specialuttryck till US-engelska.

Boken är ett måste för varje Teliavverkare som har intresse för vart det kan barka. Telekom-mässigt är det inte så långt mellan oss och Australien.

Även om man inte drar några paralleller så är det en fängslande och spännande bok, som man gott kan läsa för rent nöjes skull.

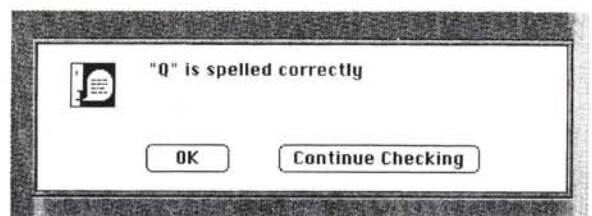
CBG

Han fann ett Q



"Varför är det så ont om Q?" frågade Hasse Alfredson en gång i tiden. Nu har jag i alla fall hittat ett. Och enligt min ordbehandlare är det dessutom rätt stavat!

Arne Gustafsson i Västerås



Dags för rekreation med kvalitet

med andra ord

Värdet av sommar och semester

Snart är det sommar och extra mycket fritid. Vad är kvaliteten på semestern? Det har faktiskt kommit många utredningar som försökt svara på den frågan.

I början av 1980-talet diskuterade en allvarlig utredning svenskarernas semester vanor. Den berättade hur vi firar vår semester men slog också fast vad

som var bästa rekreationen, bästa sättet att semestra.

En oväntat stor del av befolkningen reste ingenstans på semestern, visade det sig. Väldigt många stannar hemma i lägenheten eller villan. Och då skulle det, enligt utredarna, vara lägre kvalitet på semestern.

För kontentan av det hela är, att rekreationens kvalitet blir större, ju större kontrasten mot vardagen är under semestern.

En fritidsutredare, sociologen Michael Thålin, kallar detta för Kompensationshypotesen. Den går ut på att man under sin lediga tid strävar efter att uppnå balans gentemot arbetet, med avseende på typ av sysselsättning.

– Personer med stillasittande arbete kan då förväntas prioritera



till exempel motion på fritiden, förklarar Michael Thålin i sin bok *Fritid i välfärden*. Personer med fysiskt krävande, men i övrigt okvalificerade arbetsuppgifter, skulle föredra någon intellektuell fritidsaktivitet.

Men Michael Thålin tror inte på denna hypotes.

– Som helhet visar sig kompensationshypotesen inte få stöd, fortsätter han. Detta framkommer genom att intellektuella fritidssysslor, grovt avgränsade som teaterbesök med mera, bokläsning och studiecirkeldeltagande, ofta är utövade av personer med intellektuellt krävande arbeten.

Fysiska fritidssysslor, som fiske, jakt och idrott, uppvisar dock enligt Michael Thålin obetydlig variation mellan de olika

kategorierna förvärvsarbetande.

En del av kompensationshypotesen har sociologen Thålin inte nog penetrerat, men därmed inte heller förkastat. Det är frågan om hur man bor på semestern.

Den som bor modernt i en stad borde, enligt kompensationshypotesen, ut på landet och bo så primitivt som möjligt under semestern. Utedass och bad i sjön, i stället för badrum med wc och bubbelbadkar, exempelvis. Eller, ännu bättre, ut och fjällvandrade och bo i tält.

Ju sämre materiell kvalitet desto högre kvalitet på rekreationen?

Kanske är det trots allt kvalitet på en sådan hypotes. Låt oss därför, var och en på sitt sätt, testa miljöbyten och ovana sysslor!

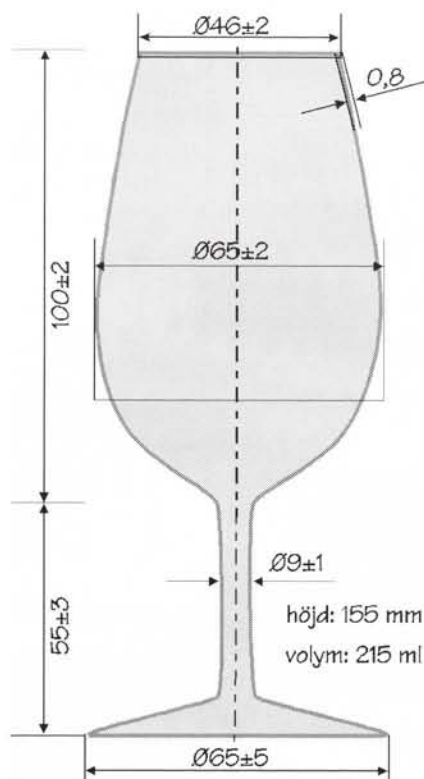
Varför är det ingen iso till punschen?

ISO-glaset

ISO, Internationella Organisationen för Standardisering, är en världsomspännande organisation av olika internationella standardiseringsinstitut. Förslagen skickas ut till medlemsländerna innan de accepteras.

ISO-glaset, Internationell Standard ISO 3591, utvecklades av den Tekniska Kommittén för Jordbrukslivsmedel och skickades ut till medlemsstaterna 1974. Det godkändes bland annat av de vinproducerande länderna Frankrike, Australien, Bulgarien, Spanien och USA. Inget medlemsland hade något att invända. ISO-glaset används idag över hela jordklotet i vinprovrsammanhang.

Inför vårt (ev) nära inträde i EU



frågas varför det inte finns något standardiserat punschglas. Skall det i så fall finnas två markeringar för volym? En för kall punsch, och en för varm punsch? Och ärtsoppan, då?

ISO-glaset kan köpas på Vin- & Sprithistoriska Museet i Stockholm.

(Fakta: V&S-journalen)

Livet är kort

ur Tage Danielssons samlade dikter 1967-1967

BB

GB TV

IQ AB Ba BC C TV

FF LP EP UKV LSD

SSU RFSU TV

VPL OP

SKF LO ABF TV

SKF PR TCO DN TV

SKF VD SAF SVD TV

ATP KDS TV

GB TV

TV

TV

STOP

Engelsk läsövning

- *What's flat at the bottom, round at the top, and has ears?*
- *I give it up.*
- *A mountain.*
- *What about the ears?*
- *Haven't you heard about mountaineers?*



Quality...
...go for it

Q-bulleN

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

Q-bulleN

utkommer månadsvis, när ni minst anar det!
Bidrag och synpunkter sändes under adress

Q-bulleN

rum 111:62, Telia AB,
123 86 FARSTA
Tel 08-713 12 84 Fax 08-713 10 21

