

Q-bullen

Nr 10 - Mars 1995

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

 telia

Det är dom små, små detaljerna som gör et... Men helhetssynen avgörande

"Kill your babies", det är det svåraste när en revy börjar bli färdig och det närmar sig premiär, säger Povel Ramel. Det är då det behövs en bra regissör med förmåga till helhetssyn, som hjälper till med kvalitetssäkringen. Ty författare klarar inte alltid av att själva plocka bort avsnitt som inte stämmer med helheten. Man blir för kär i sina egna texter.

-Jag tror att nyckelordet till kvalitet är kunskap, säger Povel. Vet du hur saker och ting ska vara så kan du ställa krav på dig. Det är väl kvalitet?

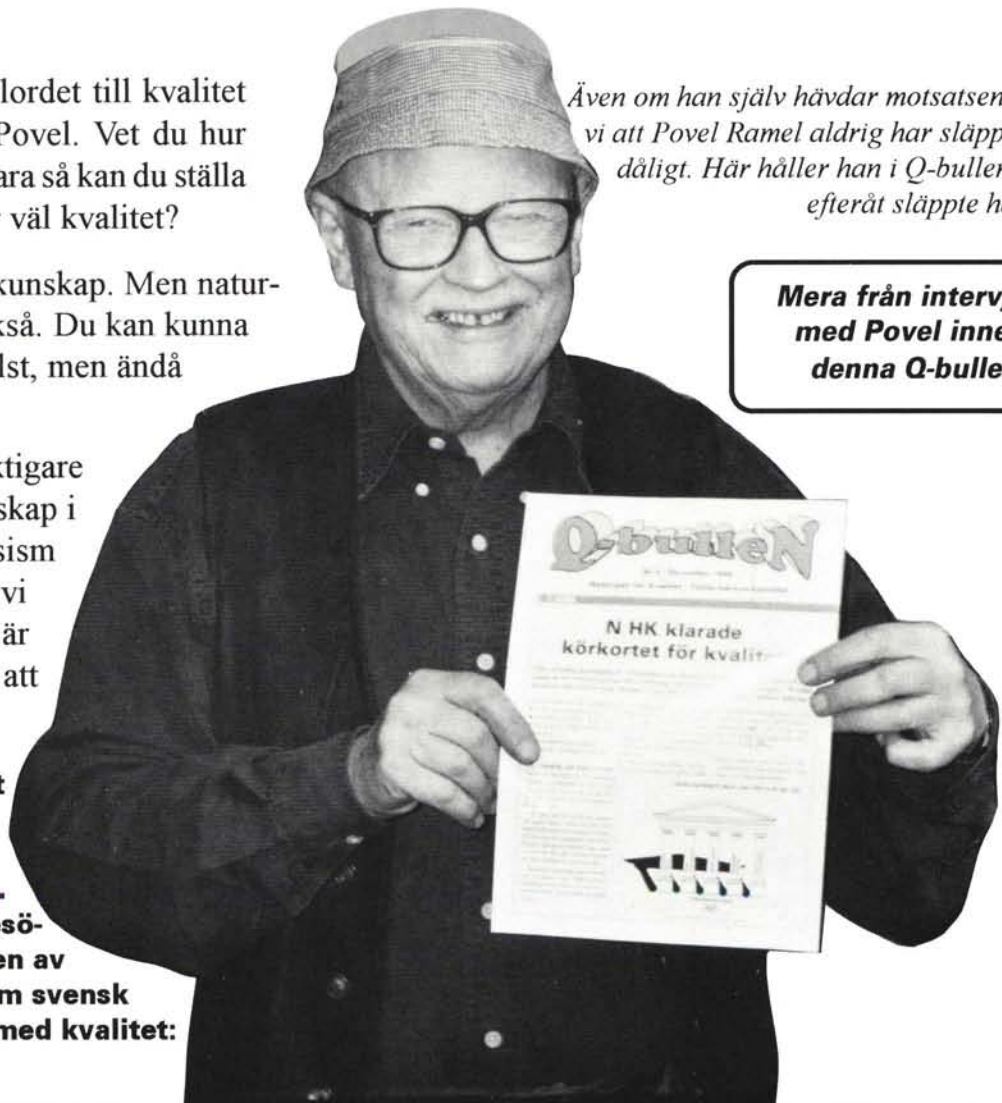
-Kvalitet är alltså kunskap. Men naturligtvis omdöme också. Du kan kunna hur mycket som helst, men ändå vara en fähund.

-Jag tror det är viktigare än nånsin med kunskap i dessa tider, med rasism och annat skit som vi har. Jag tror att det är en form av kvalitet att ha insikt.

Q-bullen har tagit det här med att "Lära av andra och varandra" på allvar. I det här numret besöker vi följaktligen en av de allra största inom svensk tjänsteproduktion med kvalitet: Povel Ramel.

Även om han själv hävdar motsatsen påstår vi att Povel Ramel aldrig har släppt något dåligt. Här håller han i Q-bullen. Strax efteråt släppte han den.

Mera från intervjun med Povel inne i denna Q-bulle.



Självklar kvalitet

I kvalitetssvängen bollar vi med självklarhet namnen på vissa kvalitetsauktoriteter. Namn som Deming, Ishikawa, Jack O. Ham och Juran trillar som pärlor från ett träsigt halsband omkring i kvalitetsdiskussionerna.

Vi relaterar gärna och ofta de visdomsord de spillt omkring sig vid något föredrag eller sammanträffande, eller att man med nätt nöd räddat Kauro Ishikawa från att ha blivit överkörd när man ledde honom över Telefonplan. (En knuff i rätt riktning där, och du hade definitivt gått till kvalitetshistorien, C-G).

Kvalitet blir liksom sannare då.

Vid en kvalitetskonferens i Japan ropades en efter en av auktoriteterna upp, harangerades och leddes krokryggiga upp till podiet till paneldiskussionen. "Måste vara en hälsosam bransch det här", anmärkte jag till grannen, "se bara så åldrade och kutryggiga de är allesammans".

"Nja", sa han, "det är nog bara plånboken som tynger".

Men man skulle ju också kunna komplettera med ett annat slags kvalitetsapostlar: de som har kvaliteten inbyggd. Vi tar för självklart att deras produkter är kvalitet, egentligen utan att de har åberopat kvalitetsbudskapet.

Vi tyckte det kunde vara kul att hitta kvaliteten runt omkring oss. Hitta människorna bakom. Och hur de åstadkommer den.

Har de ett system? Eller blir det bara så?

Nej, det visar sig alltid att de har ett medvetet eller omedvetet systematiskt arbetssätt som leder till uppskattade produkter.

Trots att de inte alltid själva är medvetna om det, har de metoder som man lätt kan sätta Q-stämpeln på.

Vi har redan mött Hasse Alfredsson (se nr 5), och i det här numret träffar vi Povel Ramel. Skickliga tjänsteproducenter med sprudlande kreativitet.

Vadå tjänsteproducenter? säger ni. Javisst, det är klart att de är tjänsteproducenter. Precis lika mycket som vi på Telia.

Eller är de egentligen det?

Produkten uppstår i samverkan med kunden. En underhållare utan publik har ingen produkt. Ett telefonbolag, som ingen telefonerar med, har det inte heller. Produkten är ju inte sketchen, visan, telefonen utan nöjet, nyttan man har av den...

Eller vad tycker ni?



De sista entusiasterna

1968, text: Povel Ramel/Beppe Wolgers, musik: Povel Ramel

Mitt bland rosor och klorofylla i livets tuktade trädgårdsmylla vi sticker opp med ett rufsigt hopp som ogräsblasterna. Vi är förmodligen De Sista Entusiasterna!

För gav man sig inför sorgen så lyfte ej nå'n ballong med korgen och ingen skrattmåsk fick flyga högt därovan masterna. Vi är förmodligen De Sista Entusiasterna!

Felhantering - kulturkrock och paradigmskifte

Tack vare ISO-certifiering har vi nu fått en fungerande rutin för felhantering vid N HK. Många enheter har dessutom tagit fram en blankett för att underlätta hanteringen. Detta har tyvärr medfört att en grav missuppfattning spritt sig, att man måste använda blanketten för att kunna felanmäla. Så är det naturligtvis inte!

Felanmälan skall kunna göras per telefon, via mail, i matkön, på fikarasten, var som helst och hur som helst som anmälaren finner bekvämt och passande.

Kulturkrock

Här uppstår en kulturkrock med dunder och brak! Skall en massa besvärliga abonnenter, gnällspikar, felfinnande internkunder (kolleger), messersmittrar och stockholmare (skåningar, göteborgare, norrlänningar, var god välj själv!) komma och ha synpunkter på och kritisera mitt arbete? Utan att ens behöva fylla i rätt blankett!?! Var finns den i ISO-projektet utlovade ordningen och redan?

Nya attityder

Tänk så här istället: Någon har brytt sig om resultatet av ditt arbete, läst det, försökt förstå det och till och med lagt ner tid och arbete på att hitta konstruktiva förslag till förbättringar! Han eller hon behöver allt stöd och uppmuntran i dagens vrånga klimat och du skall som leverantör på alla sätt och vis underlätta för kunden att delge dig hans synpunkter, för du behöver dem för att kunna leva

upp till vår kvalitetspolicy och vår strävan mot Total Quality Management! Du behöver felrapporterna som input till din rutin för korrigerande åtgärder och för att du skall kunna svara på hur du tar reda på kundens nuvarande och framtida behov, krav och önskemål och hur kundens problem följs upp och löses snabbt och effektivt. Det ligger således i ditt intresse att det är så lätt som möjligt att felrapportera och du bör prompt och tacksamt kvittera varje felrapport. Även om en viss felrapport inte var så mycket att ha skall den besvaras omgående, för det sprider sig snabbt i organisationen om det är någon idé att felrapportera, det vill säga om man får svar och att det händer något eller om rapporten försvinner ner i det stora svarta hålet för att aldrig återfinnas. Kunden tröttnar snabbt på att lägga ner arbete i onödan och förse dig med återkoppling om han inte själv får positiv respons från dig. Du har då ingen möjlighet att leva upp till ditt kvalitetsåtagande. Varje synpunkt, förslag, kommentar och anmärkning är värd sin vikt i guld och skall behandlas som ett värdepapper. Du har all anledning att tydligt visa givaren din tacksamhet!

Proceduren

Vår felhanteringsrutin avser således mottagaren av felrapporten. Mottagaren skall kunna ta emot, dokumentera och spara felrapporter, kunna besluta om felrapporten skall åtgärdas omgående (extrautgåva), åtgärdas till nästa planerade utgåva eller inte föranleda någon åtgärd samt omgående kunna meddela felanmäla beslutet.

Om anmälan skall föranleda någon åtgärd skall mottagaren komma ihåg att vidta åtgärden när det är dags och komma ihåg att meddela anmälaren att nu är det fixat.

För att underlätta för mottagaren att ha ordning och reda på sina felrapporter och komma ihåg allt som skall göras, har några enkla, självinstruerande blanketter tagits fram.

Paradigmskifte

Det är således av yttersta vikt, att vi felanmäler alla fel vi ser, men även alla förslag till förbättringar. Alla vi med en god lutheransk nerfostran i generna måste tänka om. Det har inte varit opportunt att kritisera, hitta fel och agera besserwisser. Vi har fått lära oss att sköta oss själva och inte sticka ut hakan i onödan. Jantelagen stadgar att du skall inte tro att du är något, framför allt inte bättre än vi. Du riskerar alltid att få alla dina egna fel nerkörda i halsen på dig om du hittar fel hos andra. Felanmälares ses som en petimäter som inte har tillräckligt med väsentliga saker att göra.

Paradigmskiftet innebär att sticka hål på alla dessa föräldrade föreställningar. Vi måste alla hjälpas åt att skapa ett positivt förändringsklimat. Självklart är det alltid produkten (varan eller tjänsten), resultatet av arbetet vi skall felanmäla, inte personen bakom produkten. Självklart kan vi felanmäla med en vänlig och/eller humoristisk ton.

Utökade befogenheter

I den nya utgåvan av Kvalitetshandboken föreskrivs under 3.6.1 Övergripande ansvar och befogenheter att alla har skyldighet och befogenhet att felanmäla problem

kring produkt, process och kvalitetssystem. Det är således ditt bord! Du inte bara får felanmäla, det är din skyldighet. Tidsbrist eller b-förklaringar av typen "det är säkert någon annan som felanmäler" duger inte om du skall sköta ditt jobb. Du behöver bara lyfta luren eller skriva ett kort mail; det tar inte lång tid!

Värderingar

De tre grundläggande värderingarna för Telia idag och imorgon är Utveckling, Samverkan och Engagemang. Utveckling förutsätter återkoppling på ditt arbete, samverkan är återkoppling och ett bra sätt att visa engagemang är att ge återkoppling. Felhantering är ett negativt laddat begrepp men innebörden är att vi med engagemang och samverkan skall föra utvecklingen framåt.

Jan-Olof Rosén

Q-ankan har ordet

-Frågan har ofta kommit upp om jag på något sätt är släkt med Kalle. Anka, alltså. Jag förstår att många undrar.

-Jag har själv ofta funderat över min hetsige artfrändes relationer till sina brorssöner. För att nu inte tala om det varaktigt olegaliserade förhållandet med Kajsa.

-Sanningen är väl den att jag framför Walt Disney helt fräckt föredrar Malt Whiskey.

-Go for Quality!



Noisy Duck

Povels nollfelsesfilosofi: På en Ramellåt hör ni aldrig fel!

Q-bullen hemma hos Povel Ramel

Kvalitet är detsamma som kunskap och omdöme. Det säger Povel Ramel, när Q-bullen hälsar på ute på Lidingö en gråmulen februaridag. Över en kopp ramelskt kaffe, får vi ett samtal om kvalitetskrav som Povel har, inte minst på sig själv.

-Kvalitet är ett väldigt tånjbart begrepp, säger Povel Ramel samtidigt som vi påstår att det känns som om han aldrig har släppt något dåligt..

-Jo, det har jag gjort, svarar han. Det finns rätt mycket som jag gärna glömmer, som jag gjort av nödvång. Men om jag får jobba i ro så försöker jag hålla en hyfsad ton. Och roa mig själv framför allt.

Han är kritisk mot sig själv. Det är svårare nu att få igång "det där roade självet", som han uttrycker det.

-Jag vill helst försöka hålla klass, som folk förväntar sig och som jag själv förväntar mig. Och det är naturligtvis svårare med åren. Så man gör det färre gånger och anstränger sig mer.

Dessutom menar han sig ha gjort så mycket, att vad han än hittar på så är det något som påminner om något han gjort tidigare.

-Jag kan inte göra en exotisk visa utan att någon säger att det liknar Naturbarn. Till exempel. Men jag kan inte klaga. Det har varit kul.

Knäppupp-kvalitet

Det var så Knäppupp byggdes en gång i tiden, med förhoppning att det skulle bli kvalitet över det hela.

-Vi ansåg att Knäppupp skulle stå för kvalitet. När jag själv gick på revy som liten såg jag en förfärlig massa dåliga saker, tråkigt och tarvligt, så jag tänkte att det skall vi inte ha. Vi ska inte tjata

om Wigforss och Per Albin, som man gjorde på den tiden. Och vi ska inte hålla på med underlivshumor. Det enda i den vägen var att vi i första Knäppuppen annonserade att vi hade en nakensufflös.

Povel anser att han aldrig varit medvetet tarvlig, inte ens när han var väldigt grön.

-Jag hade det i mig nånstans, det måste vara föräldrar, uppfostran, på något sätt ett sorts kvalitetsbegrepp att jag inte ville hålla på med det där köneriet, så att säga, och inte personförföljelse.

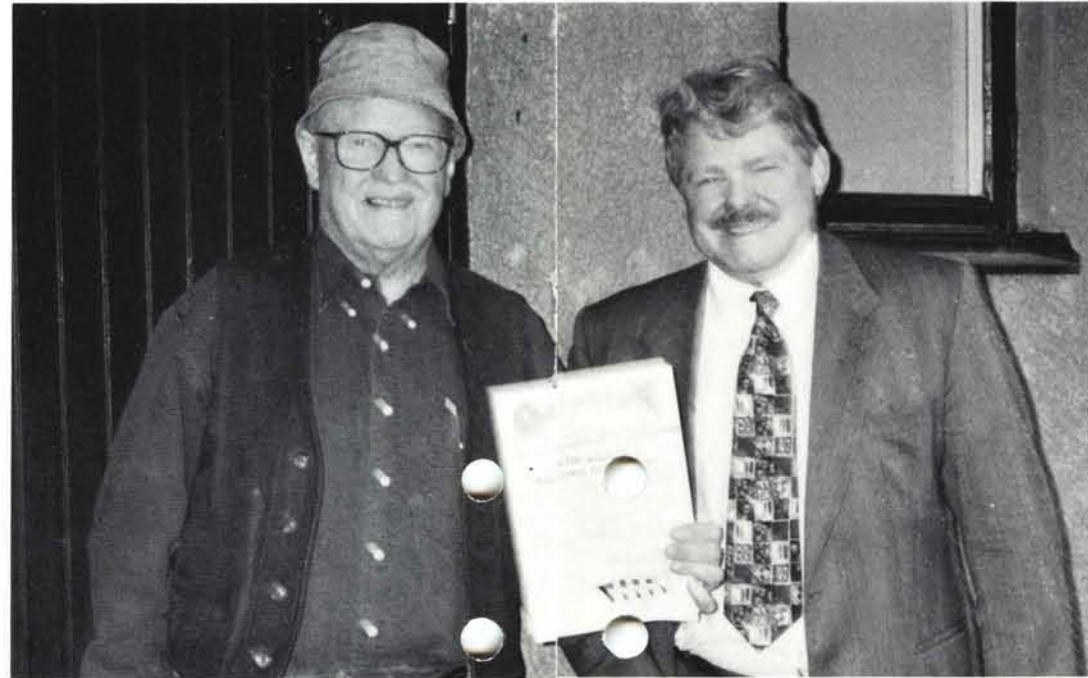
De små, små detaljerna

En tidig Ramel-låt heter "Det är dom små, små detaljerna som gör 'et", med upprepning av frasen "gediget arbete". Var det som någon form av programförklaring?

-Vi ska inte övertolka den. Det var en liten pratsak från en uraffär, sedan utvecklades det mellan expediten och kunden, det var inte så konstigt att "gediget arbete" var expeditens slagord. Så det kom därför, inte för att jag tänkte göra något om kvalitet.

-Fast jag tror detaljerna är viktiga, man kan sitta och fila på en text väldigt länge. Speciellt om man skall åstadkomma, i synnerhet en bra, rimmad text som inte låter ansträngd. Det är klart man får rutin med åren, men fortfarande är det svårt.

Trösklarna blir högre och högre, för Povel. Han skjuter gärna på skapandet "till nästa dag".



Povel Ramel, Q-bullen och Christer Boije.

-Manana, inte just nu, jag hittar miljoner anledningar till det. Men när jag väl klamrat mig över tröskeln, det tar en del vändor, det ska jag villigt erkänna, då åker det utför i betydelsen att det går fortare och fortare, inte nerför i kvalitet, utan "Jag har det här, det skall bli roligt, mera!". Ett tu tre, så rullar det.

Kill your babies

Helhetssynen då, när en revy är färdig?

Totalbilden får Povel Ramel då han närmar sig premiären. Då kan han känna, att något är för långt, för segt.

-Det här med "kill your babies", det är inte alls lätt, säger han. Men då är det väldigt bra att ha en regissör som man litar på, en klippa. Jag är aldrig en bra regissör själv. Jag vill ha en "pappa" att gå till.

En grundsten i kvalitetsteknik, är att man har möjlighet att få referens av någon annan, konstaterar Christer Boije som i sin yrkesroll inte har samma sorts direktkontakt med "kunden" som Povel

får från scenen. Kunden lika med publiken alltså.

Och så ett annat "bollplank", recensenterna.

-Men varför kan inte dom komma efter en vecka? Premiären har man bara en stor möda att komma igenom föreställningen med texten i behåll.

Povel berättar att han hade en idé, som byggde på att olika artister har olika svårt att bli klara i tid.

-Kan man inte göra så, att idag har Brita Borg och jag premiär medan Martin har premiär om en vecka? Vi kunde säga att han inte är färdig än, så biljetterna är lite billigare?

-Men det gick dom inte på, berättar Povel.

Teamwork

I Povel Ramels helhet är det mycket som spelar in.

-Det var inte bara jag och mitt plitande med texter och visor. Det var en balettmästare, en orkester med olika kapellmästare. Många saker har betydelse, inte minst publiken.

Det är en reaktion man är ute efter, enligt Povel Ramel, som säger:

-Att man står ut med att spela kväll efter kväll beror på att publiken är olika varje kväll. Samma publik vore en kafkamardröm.

Man ska välja sig kunder som ger respons på kvalitet, föreslog Christer Boije.

Vi är förmodligen de sista entusiasterna är en melodi som får Christer att börja tala om engagemang. Han tror mycket på engagemang i kvalitet: Man kan inte göra något om man inte är entusiast.

-Det är rätt, säger Povel. Man ska tro på det själv, man ska - i mitt fall - tycka att det är kul själv. Jag menar allvar, att om jag inte roar mig själv så blir ingen annan road heller.

Redan Povel Ramels första vishäfte hade en kvalitetsgaranti: *På en Ramellåt hör ni aldrig fel.*

Kvalitet i livet

Så ställer vi frågan: Vad är kvalitet i livet?

-Det är väl vad alla strävar efter, olika krav, olika förväntningar. Livskvalitet för den ene är inte detsamma som för en annan. Uppnår man så en nivå där man inte tänker, "å om jag hade det bättre", då har man nått livskvalitet.

Den som har fantasi kan enligt Povel, leka att han har det roligt och göra något positivt även av en elak situation.

-Men det finns ju folk som bor ute och letar i soptunnor. Det såg man inte för några år sedan. Det är en ganska usel livskvalitet. Vi svenskar har haft det bra och har det väl fortsatt. Men de här staccarna som blir utvisade i ett kör. Det är en väldigt usel livskvalitet, det är upprörande.

Povels Kvalitetspris

En kvalitetsbelöning som Povel Ramel delar ut är Karamellodistipendiet?

Povel fyller år första juni och utdelningen skall vara den måndagsmorgon ("och mitt huvud känns så tungt...") som är närmast första juni. Man håller till ute vid Haga, vid Koppartälten.

Är det regn så går sällskapet in i tältet och där sjunger Povel en låt som är specialskriven. Sedan förs stipendiaten ut, övertäckt med en polkagrisrandig säck. Det är mycket jippo över det, pressen tycker mycket om det, förklarar Povel och lägger till:

-Det anses vara mycket prestige att få stipendiet och det gläder mig. Det är inga dåliga människor som har fått det heller. Det är svårt varje år att tänka ut vem det ska bli, det ska helst vara någon som gör lite av vad jag har gjort. Inte bara en skådespelare utan personen skall helst skriva själv eller komponera musik själv.

Det är nu dags för den tolfte utdelningen.

Povel och Telia

Vad har Povel Ramel för relation till Telia?

Han tycker synd om dem som drabbas av telefonräkningar för samtal "till de här dumma numren". (Nu har vi stoppat den typen av nummer, upplyser honom då Christer Boije.)

Att de nya telefonkatalogernas omslag har bilder av mat borde glädja Povel Ramel. Men han nämner hellre frekvensen på katalogerna.

-Dom kommer varje år, det tycker jag är väldigt tätt faktiskt.

vänd:

Ett jäkla jobb att konka runt dom. Ett år hoppade vi över dom, dom låg i garaget och det gick lika bra ändå.

(Värden överraskas något av Christer Boijes uppgifter om den stora mängden ändringar i telefonkatalogerna.)

-Fax har jag inte skaffat än men jag ska nog göra det. "Har du fax" brukar folk fråga. "Näe, och jag har ingen mikrovågsugn heller", brukar jag svara. Men fax inser jag att det är värdefullt att ha, i synnerhet om det är saker och ting utomlands och man vill ha svar fort.

Och så har Povel Ramel skrivit åtminstone en telefonsketch, en monolog.

Idén fick han när hans hustru talade i telefon. Han väntade sig ett svar på den fråga hon ställde, men det blev fel.

"Ja men det var väl roligt!"

"Jasså inte."

Då förstod han att den andre sagt "Nej, det var inte roligt." Så Povel gjorde en hel monolog, som var en dialog på sitt sätt, där den upp-ringda hade varit i Paris.

"Jaha, nähä", heter sketchen.

-Annars har jag varken haft något talt eller otalt med Telia, summerar Povel Ramel.

Povel Ramel - tecknaren

Povel Ramel har illustrerat sina böcker. Han ritar gärna, när det behövs. Och en gång i tiden var tecknandet tänkt att bli hans yrke.

-Jag började på tecknarskola, berättar han för Q-bullen. Det var

bara det att jag tyckte att det var så förfärligt tråkigt att rita kuber och flaskor.

-Visserligen var det ett tag roligt att rita nakenmodeller. Men man tröttnade efter tio minuter. Jag smet ifrån det mesta och gick på konditoriet i samma hus. Jag ritade samma gubbar när jag slutade som när jag började.

Läraren tyckte att Povels teckningar var roliga. Musikintresset tog emellertid överhanden. Så det blev ingenting av tecknarkarriären.

-Men det är lite kul att kunna illustrera ibland, aldrig så valhant så blir det ändå lite personligt, säger han.

Q-bullen-teamet fick en specialsignerad teckning med sig, inför avfärden från det ramelska huset. Och en massa roliga och tankvärda uttalanden och historier, som vi ber att få återkomma till i följande nummer.

JAG INTYGAR
HÄRMEJ ATT
DETTA →
"ÄR JAG!"



15/2-95.

En bokanmälan

Total kvalitet också i marknadsföringen

För något år sedan skrev John Fraser-Robinson boken *Total Quality Marketing - What Has to Come Next in Sales, Marketing and Advertising*. Här finns en del tänkvärda "aforismer", men också redogörande avsnitt som är värda att fundera över.

-Målet med ett företag är inte att tjäna pengar. Målet med ett företag är att tjäna kunden. Resultatet blir pengar.

Så inleder John Fraser-Robinson sin bok. Han hänvisar sedan till Peters & Watermans *På jakt efter mästerskapet* från 1982.

-Alltsedan dess har man påstått att affärsvärlden är på väg mot en kvalitetsepok. Men faktum är att det finns mycket litet som tyder på att det skett en kvalitetsförbättring.

Det verkar snarare som om vi lyckats ta igen förlorad mark än att förbättra kvaliteten. Det här har fått mig ifrågasätta den styrka som påstås finnas i total kvalitetsledning.

-Jag har nämligen gått i den skola som lär "Om man inte har tillräcklig uppfattning om vad kvalitet är, kan man heller aldrig göra ett kvalitetsjobb".

Trevägsprocess

I fortsättningen beskriver John Fraser-Robinson hur marknadsföringen måste vara en trevägsprocess för att bli helt effektiv och ge full behållning.

-Företagets marknadsföring ska nå ända fram till marknaden men också rikta sig mot de anställda och mot leverantörer och underleverantörer, slår han fast.

Och då blir det inte svårt att inse att det som är kvalitet i marknadsföringen kan tillämpas för att få kvalitet i övriga delar av verksamheten.

Oberoende strategi

Vi återger här också ett litet urval av John Fraser-Robinsons punkter när det gäller kundkraven:

-Totalkvalitet i marknadsföringen kräver att man bygger upp stabila kundrelationer. Kundenservice måste vara en oberoende strategi och byggas in i företagets övriga system. Alla, från ledningen och nedåt, måste undantagslöst anamma denna strategi.

-Företag som satsar på att bygga upp relationer i stället för försäljningskvantitet skiljer sig från mängden. Belöningen blir lojalitet, respekt och förtroende från kundernas sida.

Hybridledare

Enligt författaren behövs det en ny sorts chef eller ledare, som behärskar både informationsteknik och marknadsföring.

I en studie som gjordes av British Computer Society drog man slutsatsen att 30 procent av alla ledare skulle vara "hybridledare" i slutet av 1990-talet. Man rekommenderade utbildning av cirka 10.000 sådana ledare fram till 1995.

Brittiska Esso har varit ett av de företag som snabbast lyckats med att inse och utveckla fördelarna med hybridledarskap. I början av 1990-talet hade företaget utsett några av sina skickligaste informationstekniker till linjechefer och därigenom gått tvärtemot ledningstrenden. Samtidigt placerade man linjechefer på informa-

tionsavdelningens chefsposter och lyckades på sätt och vis odla sina egna hybrider.

På Esso tror man att detta ledde till att man förbättrade projektens förmåga att hålla tidsplan och budget, från 60 till 90 procent.

Tre steg för ledaren

Den ledare som ska planera för kvalitetsförändring måste enligt John Fraser-Robinson arbeta enligt följande:

- Steg 1: bestäm var du står
- Steg 2: bestäm vart du vill nå
- Steg 3: inse gapet däremellan

Var finns motorn för kvalitetsrörelsen? Det frågar John Fraser-Robinson och ger bland annat följande svar:

-Att utnyttja ny teknik, att utveckla hybridledare och att acceptera behovet av total kvalitetsledning.

En aforism

Boken avslutas med åter en "aforism":

-Kunden är en helig ko. Man mjölkar inte en helig ko. Man dyrkar den.

För den som vill läsa mera: Boken kom senare också ut på svenska, på Almqvist & Wiksell Förlag AB, och heter Totalkvalitet i marknadsföringen.

Vad har vi uppnått med certifieringen?



Q-bullen presenterar Kvalitetsföljetong i två delar:

Dom små, små detaljerna

av Povel Ramel

Scenen den var en gammal uraffär, en liten flicka stod bak disken där, in i butiken kom en manlig kund som i flickan blev så kär.

Ja, det hela lät så här:

Han: Goddag, goddag.

Hon: Goddag, vad får det lov att vara?

Han: Ja, eftersom det är en uraffär skulle jag vilja se på en klocka, och jag har närmast tänkt mig en väggklocka.

Hon: Jaha, då kanske jag kan få rekommendera den här förgyll-da klockan.

Han: Jasså, vad är det för fel på den då?

Hon: Fel? Det är inte alls något fel med den. Det är nämligen *ett* **oerhört gediget arbete.**

Han: Säg om det där igen, va?

Hon: Varför ska jag säga om det?

Han: Jo, ni var så söt när ni sa "gediget arbete". Ni är förresten ett litet gediget arbete själv när allting kommer omkring.

Hon: För att återgå till klockan; ni förstår, ett fint urverk kräver en ytterst noggrann behandling, man måste faktiskt dagligen se till det uti minsta detalj.

Hon: *Det är dom små, små detaljerna som gör 'et, vart litet kuggjul är viktigt i maskiner 'it.*

Det är ens eget fel ifall man själv försör 'et, så var aktsam om varenda liten bit.

Läs i nästa nummer hur det går i fortsättningen för de unga tu.

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: HLT

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

