

Q-bullen

Nr 15 - april 1996

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

 telia

Verksamhetssystemet igång



I detta nummer av Q-bullen handlar det mest om projektet som går ut på att ta fram och införa Telia Nätjänsters nya verksamhetssystem. Läs till exempel om internrevisorernas ankomst på sidan 5.

...äntligen kommer revisorerna!

Samtidigt som Telia Nätjänster börjar bli komplett med både organisation och personal presenteras ett verksamhetssystem som ska utgöra ett tydligt ramverk för hur hela det nya "företaget" drivs.

Det som gör detta speciellt brådskande är att det för nya Telia Nätjänster gäller ett antal förändrade förutsättningar jämfört med tidigare:

Ny organisation: Produktområden i stället för regioner.

Nytt arbetssätt: Team och väsentligt högre krav på snabbhet och effektivitet.

Enhetlighet: Förutsägbara resultat oavsett var arbetet görs.

Det nya verksamhetssystemet ska snarast

- vara klart dokumenterat
- vara känt överallt inom Telia Nätjänster

- tillämpas av alla inom Telia Nätjänster

- uppfylla sund industriell praxis, representerad av ISO9001.

När vi ändå tar fram och inför ett nytt verksamhetssystem kommer vi alltså att göra det så att vi klarar en ISO-certifiering.

Detta är nämligen många kunders krav på Telia. Vi ser också att våra konkurrenter redan gör det.

Den förste projektledaren

DEN FÖRSTE projektledaren var gubben Noak. Det hade visserligen gjorts ett försök i branschen redan tidigare, men det var mera av karaktären att städa upp och bringa lite ordning i kaos, och knappast ett rejält projekt. När Beställaren kom med sin uppdragsspecifikation och sa till Noak att fixa en projektspec, då knorrade Noak en hel del och sa att uppdraget var omöjligt. Speciellt när han fick rätt på att även implementeringen ingick: han skulle inte bara bygga världens största båt, ett 137 m långt tredäcks fartyg, han skulle också lasta den, sätta den i drift och använda den. Och Noak var ju ingen sjöman.

Och varför så kort tid?

- Kunde inte Beställaren lägga syndafloden lite senare?

Men, Beställaren var obeveklig. Det enda han sträckte sig till var att han åtog sig att sköta sjösättningen själv. Och det var ju inte så dumt, för Noak hade varit väl så bekymrad för den. Det här var ju långt ifrån havet, mitt uppe på torra land, och en såpass stor båt släpar man inte omkring hur som helst med, det förstod Noak.

SOM VANLIGT i projekt var resurserna knappa. Ett av de värsta

problemen var att Noak inte fick tala om för någon varför han körde projektet. Den enda han fick att hjälpa sig var den äldre brodern, som, trots att han hade uppnått mogen ålder på drygt 600 år, var en hejare på att jobba och hugga goferträd. Sönerna, Sem, Ham och Jafet, hjälpte också till förstås, men var för det mesta upptagna med sina fruar, som givetvis tyckte att gubben var knäpp.

Så det var lite si och så med motivationen.

Men, Noak och hans släktingar fick båtskrället klart i tid, och fick sitt Tollgate 3-beslut. Arken stod där i solskenet och började gistna, medan Noak körde igång själva implementeringsdelen av projektet.

DET VAR HÄR HAN riktigt råkade på problem. Hur i all sin dar skulle han lyckas få in två djur av varje sort i arken utan att tala om varför? För det var ju lätt att förstå att om man gjorde det skulle båten snabbt bli lastad lång över plimsollmärket.

Det var här motivationen började öka. Det drog ihop sig till oväder och började regna, och vips var det flera av djuren som insåg att det var bra att ha tak över hu-

vudet och fast däck under fötterna. Och inget går upp mot insikten att man själv har användning för resultatet, när det gäller att befordra framgång i projekt.

Nåväl, Noak nådde så småningom, efter diverse hanterbara svårigheter, sin Tollgate 5, när han strandade på Ararat och vattnet började sjunka undan. Duvan kom tillbaka med en kvist i näbben, Noak planterade vin på marken och avslutade projektet i bästa samförstånd med Beställaren.

I VÅRT PROJEKT, som går ut på att ta fram och införa ett verksamhetssystem, har vi det mycket lättare.

Vi är inte nybörjare, som Noak. Dessutom får vi på ett tidigt stadium tala om för alla vad projektet går ut på.

De allra flesta inser att de själva har nytta av vad som kommer fram och att de faktiskt är delägare i både systemet och tillämpningen av det.

Det är inga dåliga förutsättningar för ett projekt.

Om ledning av företag

Affärsplanering: Ritual där stammens krigare samlas kring elden för att peppa upp sig innan de går ut på jakt.

Uppföljning: Festen efter jakten, där bytet delas och historierna berättas.

Ledningens uppgift: Hövdingen och byäldste har ensamrätt på att uttolka vad som faktiskt har hänt.

Ledningens påverkan på vad som händer: Hövdingens förmåga att få sina krigare att dra

i härnad mot grannstammarna är direkt beroende av hans trovärdighet.



Kvalitetsutbildning i ISO-projektet

Utbildning är ett mycket viktigt inslag i allt arbete mot förbättrad kvalitet, så också i ISO-projektet. Utbildningar planeras och genomförs för olika befattningshavare.

Det har fallit på min lott att leda kurser och seminarier på steg 1 och 2A-nivån. Det har inneburit att jag har lett diskussioner med ledningsgruppen och utbildat nyckelpersoner på produktområdena.

I skrivande stund har vi just avslutat en tredagars kurs i kvalitetssystemrevision med elva deltagare. Förutom att vi gick igenom kraven i SS-EN ISO 9001, revisionsmetodik och etik, fick deltagarna prova på en faktisk revision på Nyman & Schultz kontor i Haninge (N&S är certifierade efter ISO 9001).

Jag, som fått det hedersamma uppdraget att medverka i utbildningen inom projektet, heter Sven-Erik Johansson. Jag arbetar som VD och seniorkonsult i STF Quality AB.

Själv har jag en bakgrund som utvecklingsingenjör i stålindustrin, där jag tidigt kom i kontakt med kvalitetsfrågor.

På den tiden var kvalitet lika med produktkvalitet. Kvalitet i nuvarande form har jag arbetat med sedan mitten av 80-talet

Utbildare för Telia

Som utbildare för Telia började jag för ett par år sedan i samband med

NHK:s certifiering. Under 1995 medverkade jag i olika aktiviteter inom Telia Network Support. Och så nu Telia Nätjänster...

Det är spännande att få se Telia Nätjänsters verksamhetssystem växa fram. Tidplanen är ju mycket snäv, men projektet verkar målmedvetet planerat och stora resurser sätts in som en följd av detta, som till exempel de olika stödteamen, men även på produktområdena. Min kontakt är främst Team I, som har huvudansvaret för de olika utbildningarna.

Det är ett lärande

Hur är det då att möta så många medarbetare på ett så stort företag och leda utbildningar i system och processer? Steg 2A (nyckelpersoner) till exempel, har för mig inneburit ett lärande, genom att jag fick sätta mig in i Telia Nätjänsters processkartor, projektmodell, kvalitetshandbok med mera.

Intresset för utbildningen är stort. Frågorna har varit många. De har förändrats och blivit mer initierade och detaljerade allt eftersom projektet framskridit. På de senare kurserna för nyckelpersoner har vi haft långa diskussioner om processsyn och beskrivning av processer. Man är bland annat orolig för att processerna kommer att beskrivas snävt inom respektive produktområde och inte tvärs över funktionsgränserna.

För mig har då närvaron av medlemmar i de olika teamen, i första hand Team I, varit ett stort stöd, när frågorna krävt större insikt i Telias system än vad jag rimligen kan ha.



Skall kännas bra

Under utbildningen betonar jag vikten av att verksamhetssystemet byggs så att det känns nyttigt och bra för alla på Telia Nätjänster.

Avsikten är ju att så snabbt som möjligt skapa den ordning och reda i rutiner och arbetssätt som krävs för att man där skall bli ännu bättre på att uppfylla kundernas krav och behov, idag och i framtiden.

Sven-Erik Johansson

*STF Quality AB
Stockholm*

P.S. Telia Kompetens är också starkt engagerat i utbildningen.

Vi är ISO-projektets ledning



Det här är ISO-projektledningen. Fr.v. Claes Kindberg Flertjänstnät ISDN Göteborg, Gunilla Lehnberg Verksamhetssystem Sundsvall, Anders Löfgren Verksamhetssystem Malmö, Jan-Olof Rosén Verksamhetssystem Stockholm, Inger Andersson Verksamhetssystem Malmö, Conny Jonsson Verksamhetssystem Östersund, Håkan Kronvall Verksamhetssystem Stockholm samt Christer Boije af Gennäs projektledare för ISO-projektet. Här ingår också Björn Grönlund Verksamhetssystem, Stockholm (tecknad). (Foto: U-B Bolund)

Hur ser kvalitetsorganisationen ut idag? Och var i denna organisation finns ledningsfunktionen Verksamhetssystem, som förvaltar, driver och utvecklar kvalitetssystemen? Här kommer svaret.

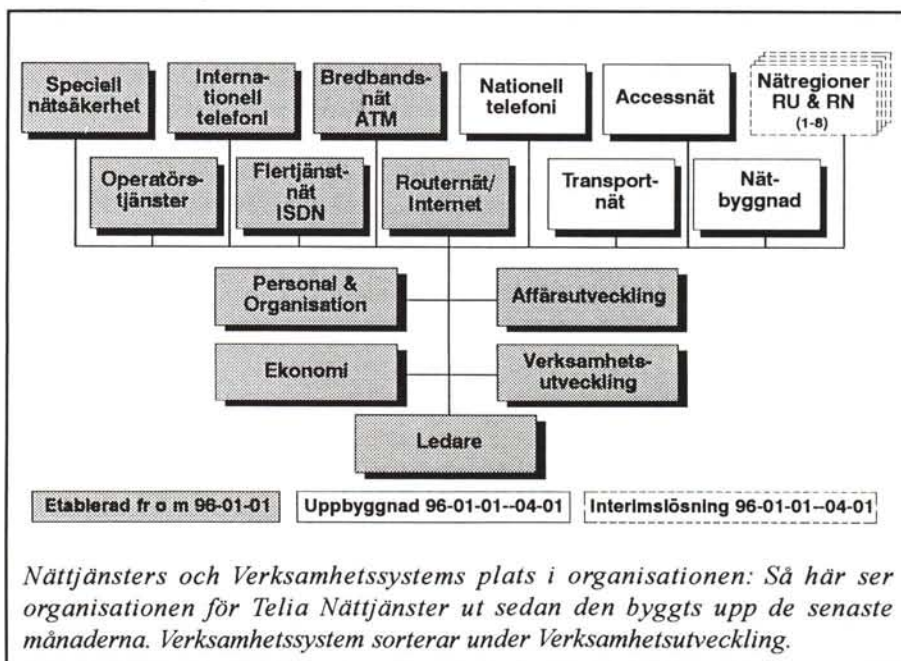
Ledaren för Nätjänster är ytterst ansvarig för att det finns ett väl fungerande kvalitetssystem, så att verksamheten bedrivs på ett effektivt sätt. Han har ansvar för att kvalitetssystemet är så utformat att det fungerar i praktiken.

Verksamhetsutvecklings jobb är att hjälpa Nätjänsters ledning med information och verksamhetsanalys, verksamhetssystem och teknikutveckling samt Risk Management och annan administration. Ledaren för Verksamhetsutveckling är företagsledningens representant i kvalitetsfrågor.

Under Verksamhetsutveckling sorterar Verksamhetssystem, där man arbetar med utveckling, där man driver och förvaltar kvalitetssystem och styrformer samt utvecklar processerna och metoderna för dessa.

Ledaren för ledningsfunktionen Verksamhetssystem är *kvalitets-*

chefen, som leder Nätjänsters kvalitetsverksamhet. För utförande, genomförande och förankring av kvalitetsarbetet inom Nätjänster har han organiserat ett nätverk. I det nätet finns representanter för varje produktområde och ledningsfunktion.



Nu kommer dom... äntligen!

De interna kvalitetsrevisioner som just startat innebär att **Telia Nättjänster granskar sitt eget verksamhetssystem, för att ta reda på var i detta förbättringar bör ske. Målet är ISO-certifiering den 1 oktober i år.**

I de revisioner av verksamheten som nu inletts har ett 60-tal Teliaanställda engagerats för att

Team R består av Håkan Kronvall (teamledare), Anders Carlsson, Avinash Talwar, Bertil Henriksson och Göran Wåhlin.

Dessutom tillkommer ett 60-tal interna revisorer som är engagerade i att göra interna revisioner.

fram till midsommar gå igenom omkring 300 arbetsställen i hela landet. I augusti-september kommer sedan uppföljande revisioner.

Revisorerna ställer ett antal frågor av varierande art beroende på var i processen dom är och reviderar.

Frågorna kan exempelvis vara: "Berätta för mig om ditt arbete? Vad gör du just nu?", "Finns din arbetsuppgift dokumenterad? Visa mig", "Viken metod/process används för att lösa uppgiften? Visa mig!", "Vilken utbildning har Du fått för att lösa dina uppgifter? Visa mig utbildningskortet!" Osv.

Revisorerna skriver sedan ner eventuella avvikelser gentemot

verksamhetssystemet i en revisionsrapport och rapporten ligger till grund för de förbättringar som måste göras innan certifiering.

Ju fler revisioner vi hinner göra innan certifiering desto större chans har vi att klara målet. Revisorerna är ett ovärderligt hjälpmedel.

Gunilla Lehnberg



Vår kvalitetspolicy

Telia Nättjänsters kvalitetspolicy är densamma som koncernens. Den utgår ifrån Telias affärsidé och lyder som så:

På marknaden skall vi i konkurrens nå framgång och bli kundernas bästa val genom att vara bättre än alla konkurrenter när det gäller följande tre områden:

- Lättanvända telekombaserade informationstjänster
- Avancerade tjänster i teknikens framkant
- Förstklassig service

Detta ställer krav på Telia Nättjänsters organisation, som skall vara lärande, decentraliserad och kostnadseffektiv.

INSÄNDARE

Den nya informationstekniken

Vad skall vi med datorer till, om vi inte använder dem? Jag trodde datorer var duktiga på att utföra enklare sorteringsuppgifter. Blir vi för närvarande försedda med nya hjälpmedel eller stjälpmedel?

Ett exempel: Nya e-mails nya adresser förefaller anpassade till amerikansk 60-talsstandard i stället för svenska behov med 90-talets kraftfulla datorhjälpmedel. Om du försöker skriva till mig under adressen Jan-Olof.Rosén@telia.se får du till svar från Telias intelligenta postmaster att adressaten är okänd, han finns inte på Telia!

Eftersom det bara finns en (1) Jan-Olof Rosén på Telia borde en något mer intelligent postmaster med hjälp av modern datorkraft

kunna göra kopplingen mellan föreslagen adress och korrekt adress Jan-Olof.B.Rosen @telia.se, där B är en godtyckligt vald bokstav. Det borde kunna ske helt automatiskt!

Det minsta man kunde begära är att postmastern frågar avsändaren om han menar Jan-Olof.A.Rosen@telia.se, Jan-Olof.B.Rosen@telia.se eller Jan-Olof.C.Rosen@telia.se i stället för det föga kundtillvända, totalt intelligensbefriade svaret "adressaten okänd"!

Med vänlig hälsning
Jan-Olof Rosén

V(I) gör verksamhetssystemet känt



Det här är team I (Information), fr.v. teamledaren Gunilla Lehnberg Verksamhetssystem Sundsvall, teamledaren Claes Kindberg Flertjänstnät ISDN Göteborg, Bertil Olofsson Telia Personalförsörjning Luleå, Ulla-Beth Bolund Telia Personalförsörjning Karlstad och Kenneth Wilhelmsson Nätregion Bergslagen Kristinehamn.

Ett av ISO-projektets team jobbar med att göra verksamhetssystemet känt i Telia Nättjänster.

De metoder som teamet använder sig av är bland annat information, utbildning och opinionsbildning.

Syftet är att personalen ska känna till vad som står i verksamhetssystemet, kunna använda det och bevisa att det används.

Tidigare erfarenheter har gjort att ISO-projektet i Telia Nättjänster har lagt stor vikt vid "implementeringen" av verksamhetssystemet.

Team Info jobbar enbart med att göra systemet känt ute i organisationen. Teamet använder sig av flera olika metoder för att nå sitt mål.

Information

Teamet informerar om projektets upplägg, status och kommande aktiviteter.

Teamet stöttar produktområdena/motsvarande genom att delge olika tips, resultat eller förklaringar på oklarheter.

Vid behov kommer teman att beskrivas, exempelvis processororientering - vad är det för något och hur påverkar det mig.

Informationen från projektet går via olika kanaler, såsom Nätnytt, Q-bullen, Televärlden och andra interna media.

Information om projektet och verksamhetssystemets alla handböcker finns att hämta via internet på adress:

<http://qdokwww.far.data.telia.se>

Utbildning

Projektet har valt att utbilda all personal i olika steg och målgrupper. Samtliga steg pågår under januari-maj.

Steg 1 är utbildning för Telia Nättjänsters verkställande ledning och produktområdesledare. Utbildningen är en grundläggande kvalitetsutbildning.

Steg 2a är utbildning för nyckelpersoner, det vill säga de personer som arbetar med att beskriva verksamhetssystemet ute i organisationen. Den utbildningen är mer genomgripande och inriktad på hela Telia Nättjänsters verksamhetssystem, produktområdenas ansvar samt samarbetsformer och gränser mot ISO-projektet.

Steg 2b är utbildning i processyn inom Telia/Telia Nättjänster, för ledare under produktområdesledare och motsvarande. Den utbildningen handlar bland annat om Telias Bärande Principer, vilka roller som gäller i en processorganisation och verksamhetssystemet inom Telia Nättjänster.

Steg 2c är utbildning för användare av processverktyget Pro-Sim. Verktöget används för att kartlägga och dokumentera processer på produktområdena.

Steg 3 är den stora breddutbildningen för all personal. Projektet erbjuder en heldagsutbildning för de personer ute på produktområdena som i sin tur skall utbilda sin personal. Utbildningen handlar bland annat om Varför vi bygger upp ett verksamhetssystem, Telia Nättjänsters verksamhetssystem samt anger vad produktområdena bör tänka på i sin utbildning.

Steg 4 är en fortsättning på breddutbildningen. Den är i dagsläget i ett planeringsskede och kommer att rikta sig till samma målgrupp som steg 3, fast med nära anknytning till den kommande certifieringen.

Opinionsbildning

Opinionsbildning är ett svårt om-

råde och få människor har kunskapen om hur man gör ett verksamhetssystem känt genom att skapa opinion. Att skapa opinion är detsamma som att få andra människor att ta till sig ett visst budskap som dom i sin tur sprider vidare.

I vårt fall gäller det att få medarbetarna i Telia Nättjänster att tycka att uppbyggnaden av ett verksamhetssystem medför någonting positivt. Det ger oss ordning och reda i vårt sätt att arbeta, vilket på sikt säkrar våra kundåtaganden och gör oss mer konkurrenskraftiga som företag.

Teamet skapar opinion genom att träffa så många människor som möjligt ute i organisationen och genom att lyssna till vad dom tycker om Telia Nättjänsters satsning på ett verksamhetssystem. Vi diskuterar för- och nackdelar samt försöker se vad verksamhetssystemet kommer att medföra för den enskilde individen.

Det handlar till stor del om kom-

munikation och åter kommunikation mellan oss i teamet och medarbetarna ute i organisationen.

Support

Varje produktområde eller motsvarande har en utsedd linjekontaktperson, som är den naturliga kontaktytan mot ISO-projektet.

Teamet svarar på frågor som berör verksamhetssystemet och ISO-standarderna eller vägleder frågeställaren till rätt person i projektet.

Teamets medlemmar

Team I (Information) består av fem medlemmar:

- Ulla-Beth Bolund, 054-19 22 74, 010-255 0856
- Claes Kindberg, 031-770 2742, 010-220 3261
- Gunilla Lehnberg, 060-13 22 23, 010-664 9108
- Bertil Olofsson, 0920-797 50, 010-259 6050
- Kenneth Wilhelmsson, 054-19 20 93, 010-281 4831

Gunilla Lehnberg

Trött, fet & 40?

I **Headhunters** februari-nummer, under temat **friskvård**, stod bland annat att **läsa om svenskarnas försämrade kondition. Den är rent av dålig, hävdas det.**

De senaste årtiondenas utveckling mot ett alltmer stillasittande arbete och därtill tekniska hjälpmedel har starkt bidragit till den dåliga fysiken hos svenskarna, enligt **Headhunter**.

Hur är det hos oss i Telia? Hur många av oss väljer att hoppa över

den nyttiga promenaden eller joggingturen, att välja lättjan i stället för lite ansträngning?

Hur det än är med den saken skulle vi säkert alla, oavsett ålder, må bra av att byta dåliga matvanor mot en sundare kost och börja ett rörligare liv.

Hur du väljer är upp till dig. Men visst vore det bra om vi inom Telia kunde bidra till förbättrat allmäntillstånd hos svenskarna.

Inte minst vore det bra för oss själva...

Insänt av signaturen Anonym



"En kvalitetsstämpel för ett företag att vara ISO-certifierat"

För att få klarhet i hur implementeringen av verksamhetssystemet fortskrider ute på produktområdena beställde Q-bullen ett reportage från Göteborg. Där träffade reportern Lars Gunnar Johansson och några av dennes medhjälpare i kvalitetsarbetet.

Lars-Gunnar är ledare för Transportnät, ett av de största produktområdena inom Nättjänster och med verksamhet över hela landet.

Varför gör vi allt det arbete som skall leda fram till ISO-certifikat?

- Vi skall få ordning och reda i processerna, så långt som möjligt enhetliga arbetsätt och dessutom är det en viktig kvalitetsstämpel för oss att vara ISO-certifierade.

Vad blir mer effektivt?

- Transportnät har spridda arbetsätt över landet, ensning behövs. Processarbetet är rätt väg för att ensa och effektivisera och det är ju i första hand processerna vi skall certifiera.

Har du byggt upp en kvalitetsorga-



Lars-Gunnar Johansson, Transportnät.

nisation?

- Ja, processledare och processanalytiker finns i vår befattningsplan. För närvarande är ett tiotal personer engagerade men jag är medveten om att det krävs ett än större engagemang på bredden längre fram.

Vilka egna erfarenheter har du av certifieringsarbete? (Lars Gunnar ser lite underfundig ut när han svarar:)

- Två tidigare försök har jag deltagit i. Resultaten av båda blev mindre bra eller kanske rättare sagt resultatlösa. Det berodde till stor del på att dokumenthanteringen inte var i fas med verksamheten. En annan bidragande orsak var fel ansats och för hög ambitionsnivå. (Här betonar Lars-Gunnar vikten av att vi i certifieringsarbetet inte fördjupar oss i detaljer utan beskriver verksamheten på ett så enkelt sätt som möjligt.)

Vet du hur stora kvalitetsbristkostnaderna är på ditt produktområde?

- Nej, det vet jag inte. Storleksordningen 15-25 procent av omsättningen figurerar ofta i dom här sammanhangen, men det är bara schabloner. Vi kan minska dom genom enhetligt arbetsätt, genom att upprätta och följa rutiner. Processarbetet gör stor nytta, men det gäller att vi samarbetar över gränser mot gemensamma mål. Bra stödsystem är viktigt för att få ned kostnaderna. För Transportnät, som troligen har den mest olikartade tillämpningen av samtliga produktområden, är det oerhört viktigt att få ordning på stödsystemen.

Vilka problem ser du i det här arbetet fram till certifiering?

- Nu handlar det om en stor enhet med mycket spridd verksamhet som skall certifieras. Vi har ännu inte sett något liknande genomfört inom Telia tidigare.

- Vi har en verksamhet där de organisatoriska gränssnitten fortfarande är föremål för diskussion. Vem som har ansvar för olika uppgifter i detalj är inte helt klarlagt. Det intensiva omställningsarbetet underlättar naturligtvis inte certifieringsarbetet.

- Speciellt för Transportnät är att användning av stödsystem, rutiner och funktionell uppbyggnad skiljer sig åt. Vi har ännu inte hunnit bygga upp de enheter som skall utföra arbetet, till exempel leveranskontoren.

- Låt mig uttrycka det så här: Den tidsplan som har gjorts upp är oerhört snäv med tanke på omständigheterna. Därför krävs det en mycket intelligent ansats och mycket starkt engagemang av alla inblandade. Med andra ord är risknivån hög i det här projektet men jag vet att många duktiga människor arbetar mot målen och tror på dom.

Vad vill du avslutningsvis säga på vägen fram till ISO-certifiering?

- Jag tror att arbetet med certifieringsprocessen kommer att ge ett mycket viktigt bidrag till organisationsetableringen. Många oklarheter kommer att redas ut på vägen. Jag vet att man ibland säger att "vägen är målet", men jag ser nog helst att vi går i mål också.

Claes Kindberg

Vad säger Karl-Erik på Transportnät?

Karl-Erik Olofsson är den som fått i uppdrag av Lars-Gunnar Johansson att ombesörja Transportnäts del med ISO-certifieringen.

Har då han någon tidigare erfarenhet av kvalitets-/certifieringsarbete?

- Ja, jag har arbetat mycket med sådana här uppgifter under 1991-93, när dåvarande Region Väst hade som målsättning att ISO-certifiera sig.

Berätta hur ni lagt upp arbetet!

-Vi har en ansvarig per huvudprocess, två av dem är aktivt medverkande i processnätverket för tillämpningsfall på nivå fem. Jag själv svarar för arbetet med verksamhetshandboken för Transportnät. För närvarande jobbar jag 60 procent av arbetstiden med kvalitets- och certifieringsfrågor.



Karl-Erik Olofsson, Transportnät.

- I Transportnäts organisation ingår processanalytiker för tre av huvudprocesserna. Dessa är naturligtvis fullt engagerade. Dessutom har vi en affärscontroller som engagerats i affärsstyrningsprocessen.

- Det här antalet människor är tillräckligt i nuläget men när vi kommer till implementeringsfasen måste vi engagera flera. För att klara mappning av verksamheten mot huvudprocesserna och tillämpningsfallen kommer vi att använda teamledarna och flera personer från verksamheten.

Vilken inställning har dina medarbetare, tror dom på det här?

- Ja, självklart tror dom på det. Alla som nu är involverade är helt inställda på att vi skall klara det.

Klarar ni tidsplanen?

-Verksamhetshandboken var klar till den 1 april. Processerna är cirka två veckor sena. I mitten av april kan information och utbildning av teamledare och nyckelpersoner starta och därefter kommer turen till alla medarbetare.

-Vi är nog cirka två till tre veckor sena på vissa delar i dagsläget, men till slutmålet den 1 oktober har vi tagit in detta, säger Karl-Erik övertygande.

Vad är din sammanfattning av certifieringsarbetet?

- Den utformning och inriktning som huvudprocesserna nu har känns som ett mycket bra grepp, mer motiverade än tidigare. Dock är tidsplanen väldigt tuff, imple-

mentering och förankring blir lidande och hinns i vissa fall inte med. Införandetiden skulle varit mer utsträckt, speciellt nu när flera av handböckerna inte var klara i tid.

- En stor riskfaktor är om vi ändrar mycket eller upprepade gånger i organisationen under denna tid.

- Vi får heller inte glömma att vi har en stor uppgift efter certifieringen. Vi skall ju uppfylla kraven och få det att fungera även i fortläpande tillståndet.

Claes Kindberg

Dokumenthanteringsansvariga

Följande personer som utsetts till dokumenthanteringsansvariga. Där namn saknas beror det på att produktområdet ännu inte pekat ut någon person.

Ledningsfunktioner:

Christina Almqvist, tel 08-713 12 84

Operatörstjänster:

Harriet Peterson, tel 08-455 46 43

Internationell telefoni: Ann-Margret Frick, tel 08-67 53 301

Flertjänstnät ISDN: Eva Kindberg, tel 033-19 31 19 och Anita Frölin, tel 08-713 29 66

Bredbandsnät ATM: Annelie Enochsson, tel 042-27 86 02

Routernät/Internet: Carina Lövgren, tel 026-17 37 17

Nationell telefoni:

Transportnät: Ann-Kristin Johansson, tel 031-770 18 12 och Roger Holmsten, tel 031-770 20 39

Accessnät: Maria Karwonen, tel 021-19 10 41

Nätbyggnad: Charlotta Lundberg, tel 044-19 20 82

Ny tjänst:

Sammanträdesingenjör

Enheten har ansvar för den egna budgeten och marknadsanalyser av nya eventuella marknadssegment. De olika verksamhetsområdena bedriver främst planeringsverksamhet och långtgående uppföljande budgetering för och tillsammans med andra rörelsegrenar. Arbetet sker på hög teknisk nivå.



Kvalifikationer

Du bör vara en utpräglad sällskapsmänniska men samtidigt totalt ointresserad av andra. Du bör också ha lätt för att fundera i grupp och påtvinga andra dina åsikter. Det är en fördel om du snabbt kan bilda dig en uppfattning i saker som du inte begriper.

Det är av stor vikt att du kan uttrycka dig fel och snabbt för att konfundera din omgivning. Du bör ha lätt för att ta på dig uppgifter utan att känna något ansvar. Du bör också behärska konsten att öppet erkänna misstag och kritisera såväl dig själv som dina kolleger utan att på något sätt ta på dig skulden.

Det är meriterande om du har någon form av statlig anställning i botten, gärna på någon myndighet utan kundkontakter. Du bör ha utbildning, men kvalifikationer är inget krav. Det är vidare en fördel om du behärskar fax, telefon och minicall så att du kan hålla dig oanträffbar under längre tider.

Arbetsuppgifter

Du kommer att tillbringa en stor del av din tid i sammanträde och bör därför ha god aptit samt dåliga hemförhållanden. Arbetet kommer att innebära en del utlandsresor. Dina huvudsakliga uppgifter blir att styra och förlänga sammanträden, sammankalla och avblåsa möten med kort varsel samt hålla dig oanträffbar.

Du kommer även att producera en stor mängd papper varför dina kunskaper i sidnumrering, avstavning samt bilagor kommer väl till pass.

Dina huvuduppgifter kommer att vara att försena, fördyra och senarelägga projekt samt överskrida kostnadsramar.

Skicka din ansökan, med blank meritförteckning.

Märk kuvertet med *"Okunnig men glad"*.

Senast förra månaden vill vi ha din ansökan.



Hur kommer man till Systemet?

"Elektroniskt" verksamhetssystem i drift

Telia Nätjänster är en stor organisation. Enbart att distribuera verksamhetssystemet så att alla har tillgång till en aktuell version är en mycket knepig uppgift. Att göra det i form av pärmverk med pappersluntor skulle vara så gott som omöjligt med den korta tid som står till buds. Detta så mycket mer som systemet ingalunda är slutgiltigt, utan kommer att förändras och förbättras i snabb takt, allteftersom vi får erfarenheter från alla användarna.

Vi har alltså i stället beslutat använda vår egen teknik, elektronisk informationsspridning.

Detta innebär att giltiga, dokumentstyrda original av verksamhetssystemet endast finns att tillgå i en speciell databas. Alla papperskopior är arbetskopior och icke dokumentstyrda.

Vill man vara säker på att ha en aktuell version måste man kolla i databasen.

Databasen med giltiga dokument i verksamhetssystemet går att nå via Telias slutna Internet.

Från 1 april finns verksamhetssystemet i webben och funkar faktiskt för det mesta. Vi lägger till nya länkar kontinuerligt...

Så här gör man

1. Starta Netscape.
2. Skriv in efter "Location":
http://qdokwww.far.data.telia.se
(kolla att det blir "rättvända" snedstreck)
3. Sätt Bokmärke, peka på meny "Bookmark" och klicka.
(för att slippa skriva in adressen varje gång, i fortsättningen kan du använda menyn "Bookmark")
4. Se hur vackert Verksamhetssystemet kommer fram ("Triangeln" och allt...)
5. Klicka på den del du är intresserad av.
(Du kan också klicka på "Projektinformation")
6. Klicka på det dokument du vill läsa
(OBS Klicka bara en gång! Dubbelklicka inte!)
7. Om du inte tidigare har angett någon "viewer" får du nu en fråga om du vill göra det. **Gör det!**
8. Klicka på "Konfigurera viewer"
9. Klicka på "Browse"
10. Leta reda på *winword.exe*
(I Farsta hittar du den under "p:\win\word60c\winword.exe", om du inte har den på din hårddisk)
11. Läs och njut!
12. **Stäng Word.**
13. Gå tillbaka till systemet med att klicka på lilla triangeln, överst till höger.
14. I fortsättningen skall samma

viewer laddas automatiskt när du klickar på något.

(Men tyvärr funkar det inte alltid. Gör om från 7, om du behöver.)

Punkt 10 gäller enbart för de dokument som är inlagda som Word-filer, vilket är de flesta. Men det finns också en del Excel-dokument.

Då använder man excel.exe som viewer förstås.

Både systemet och sättet att sprida det utvecklas kontinuerligt. Vi kommer hela tiden att arbeta för att göra det smartare och lättare att använda.

Du kan också se ovanstående som en snabbkurs i att använda Internet.

Lyckas du inte, läs lite mer noggrant och försök igen!

Hört i luren

- Taxi. det är många som ringer just nu. Var god dröj... Var god dröj... Var god dröj...
- Telia Mobitel. Det är många som ringer just nu. Var god ring senare!
- Brandkåren. Det är mycket som brinner just nu. Var god brinn senare!

Språklådan

Med tanke på Telias nya internationella inriktning, ryktas det om att zwahili blir nya koncernspråket:

Här ett smakprov:

Ubora wa maandazi = Q-bullen

bongo = hjärna, tänka

bia mmoja = en öl till!

jambo = hej

jambo, habari gani = hej, hur mår du?

nzuri = bra

asante! = tack

karibu = välkommen

nakuchukia = jag hatar dej!

nakupenda = jag älskar dej

maandazi = bulle

ubora = kvalitet, egenskap

kwaheri = hej då, adjö

Vad då, implementera?

"Nu när vi har tagit fram ett verksamhetssystem - då ska det också implementeras."

Vad innebär då implementering? Om man slår i ordboken så finner man att implementera = förverkliga, fullfölja, genomföra.

För Telia Nättjänster innebär implementeringen av verksamhetssystemet att

- göra systemet känt
- göra systemet förstått
- se till att det används, och
- att kunna bevisa att så är fallet.

Ofta visar det sig att det just är implementeringsfasen som är den svåraste - att ta fram ett kvalitetssystem eller verksamhetssystem (det är förresten synonyma begrepp hos oss) är inte så svårt. Det är införandet som tar tid och kostar resurser.

För att implementera Telia Nättjänsters verksamhetssystem kommer många olika metoder till användning, var för sig och tillsammans.

Några är:

Utbildning, information, revisioner med både interna och externa revisorer samt ledningens uppföljning.

Det viktigaste är dock givetvis att systemet är tillgängligt och användbart.

När man ser att man har nytta av det så kommer det också till användning.

Ett dussin skojiga saker att göra i en hiss

1. Berätta för de andra passagerarna om när hissen fastnade när du åkte med, och det tog fyra timmar att ta sig ut.

2. Stå tyst och helt stilla i ett hörn och stirra rätt in i väggen utan att gå ur.

3. Rita med klacken en fyrkant på hissgolvet och förklara för de andra passagerarna att det är ditt personliga utrymme.

4. Rapa, och säg sedan: "Åh, det där smakade smaskens!"

5. Sägg "Jag undrar vad den där är till för?" och låtsas börja trycka på den röda knappen.

6. När det är alldeles tyst i hissen, se dig omkring, titta på en medpassagerare och säg: "Är det din personsökare som piper?"

7. Upprepa med entonig röst: "Jag måste hitta en mer passande värdkropp!"

8. Öppna din dokumentportfölj något, kika in och fråga: "Får du nog med luft där inne?"

9. Stirra på en annan passagerare en stund och skrik sedan: "Du är en av dom!" och förflytta dig snabbt till ett hörn av hissen.

10. Skaka hjärtligt hand med alla som kommer in i hissen och säg: "Kalla mig amiralen!"

11. Jama då och då.

12. Stirra argt på en annan passagerare och säg sedan: "J A G har i alla fall rena strumpor på mig!"

- Det här var nr 15. Nästa utgåva blir nr 13 som handlar om förslagsverksamhet.



Quality...
...go for it

Q-bulleN

Utges av:
Telia Nättjänster
Verksamhetssystem
Ansvarig utgivare:
Christer Boije af Gennäs
Redaktion: Verksamhetssystem
Producent: HLT

Q-bulleN

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

Q-bulleN

rum I21:55, Telia AB
123 86 FARSTA
Tel. 08-713 12 84
Fax: 08-713 10 21
e-mail: christer.q.boije@telia.se

Liten språkövning

Uppfattat på Unisource stamlokus i Zürich för några dagar sedan:

GAST: "Diese Suppe kann ich unmöglich essen!"

KELLNER: "Fehlt Ihnen noch Salz?"

GAST: "Nein, aber der Löffel...!"