

Q-bullen

Nr 18 - november 1996

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

 telia

När vi talade kvalitet med Herman Lindqvist

Det finns andra böcker än kvalitets- och verksamhetshandböcker, vissa av dem står för kvalitet trots att de inte handlar om kvalitet. Författaren Herman Lindqvist är en person som räknas i det sammanhanget.

Q-bullen har tillsammans med Christer Boije träffat honom och fått lära sig värdet av att kombinera arbetsdisciplin med lust och vilja.

I övriga artiklar i denna Q-bulle får läsaren möta en rad av Telia Nätjänsters anställda som just nu jobbar för högt tryck med dessa och andra verktyg för att kunna prestera - och få papper på - kvalitet.



I kön på Blids bokhandel i Falun fanns Christer Boije för att få en kvalitetsbok signerad av dess författare Herman Lindqvist.

Teckning: Håkan Persson

På upploppet

Efter att Telia har genomgått en av de största och snabbaste omställningar som förekommit i svensk industri, med den oro och osäkerhet som detta medfört för oss alla, är det nu dags för stabilisering och konsolidering.

Vad är det som gäller?

Vi har skapat ett verksamhetssystem. Vi har skaffat oss möjligheter att distribuera det till alla på Telia Nättjänster, med hjälp av vår egen teknik, telekommunikationen.

Telia Nättjänsters verksamhetssystem är till för att göra det tydligt för alla vilka regler som gäller. Hög som låg. Vem som helst kan där ta rätt på hur Nättjänster styrs och fungerar. De processer och tillämpningar på processerna som finns där är, tillsammans med regelverket, en mycket noggrann beskrivning av "maskineriet". Faktiskt den mest fulländade beskrivning som någonsin funnits. *Den gäller.*

Behövs det inte något mer än ett bra maskineri?

Jodå, det behövs vilja att göra något bra med maskineriet också.

Hur vet vi då vad vi ska göra med maskineriet?

Jo, indata till maskineriet anges i affärsplanen och de verksamhetsplaner som hänger ihop med den. Där finns också målen angivna, både på kort och lång sikt.

Detta för att vi inte ska hamna i samma dilemma som Alice i Underlandet, när hon kom till ett vägskäl: - Vilken väg ska jag ta, Cheshirekatt? - Det beror på vart du ska. - Det vet jag inte. - Då spelar det väl ingen roll vilken väg du tar!

För att alla i Telia Nättjänster ska ha möjlighet att veta vart vi är på väg har Nättjänsters ledning tagit till den unika åtgärden att göra affärsplanen tillgänglig på vårt eget Telia intranät.

När maskineriet nu är beskrivet gäller det också att få det att fungera på det viset.

Det är det vi håller på med som bäst just nu. Det är det som är implementeringen av verksamhetssystemet.

I slutet av november väller det in externa revisorer som vi har anlitat för att se efter om vi har lyckats så långt att vi är värda ett ISO-certifikat. Vi använder alltså standarden ISO 9001 som en checklista för att se hur långt vi uppfyller våra egna krav på rationellt beteende i verksamheten.

Men allt fungerar ju inte perfekt ännu! Då kan man väl inte få ett certifikat?!!

Nej, det gör det förvisso inte. Och det kommer det inte heller att någonsin göra.

Men vår verksamhet måste uppfylla ett minimikrav, och framför allt, vi måste kunna göra troligt (=visa upp) att vi har ett system för att ta hand om problem och felsituationer så att vi hela tiden förbättrar oss. Då kan vi, om det vill sig väl, få vårt certifikat.

Det är inte förbjudet att göra fel. Men det är förbjudet att låta fel passera.



Verksamhetssystem Telia Nättjänster

I Telia Nättjänster symboliseras verksamhetssystemet av en triangel som delats i tre delar.

Hela systemet finns i Telia intranät (företagsinternt Intranet) och är tillgängligt från varje terminalarbetsplats med anslutning till nätverket.

Genom att "klicka" på önskat dokument i triangeln får användaren tillgång till dokumentet på data-skärmen och kan ta del av innehållet eller skriva ut det på skrivare. (Intranetadressen är: <http://qdokwww.far.data.telia.se>).

Dokumentation

I verksamhetssystemet finns den dokumentation som är grund för ledning och styrning av verksamheten. Här ingår bland annat beskrivning av organisatorisk struktur och vilka ansvar och befogenheter som gäller samt hur vi arbetar i processer.

Även för andra

De som skall använda systemet är i första hand Telia Nättjänsters ledare, men även andra yrkeskategorier behöver innehållet. En projektör, exempelvis, kan studera hur ett beslutsunderlag ska se ut enligt investeringshandboken. En annan medarbetare kan vara intresserad av vilka regler som gäller för distansarbete inom Telia Nättjänster. Det finns beskrivet i personalhandboken. Personalen ute i produktionen är nästan alltid knuten till någon eller några av de huvudprocesser som ingår i systemet. För projektarbete tillämpas projektmodellen PROPS.

En för varje

Det finns en verksamhetshandbok för varje produktområde och en gemensam verksamhetshandbok för ledningsfunktionerna.

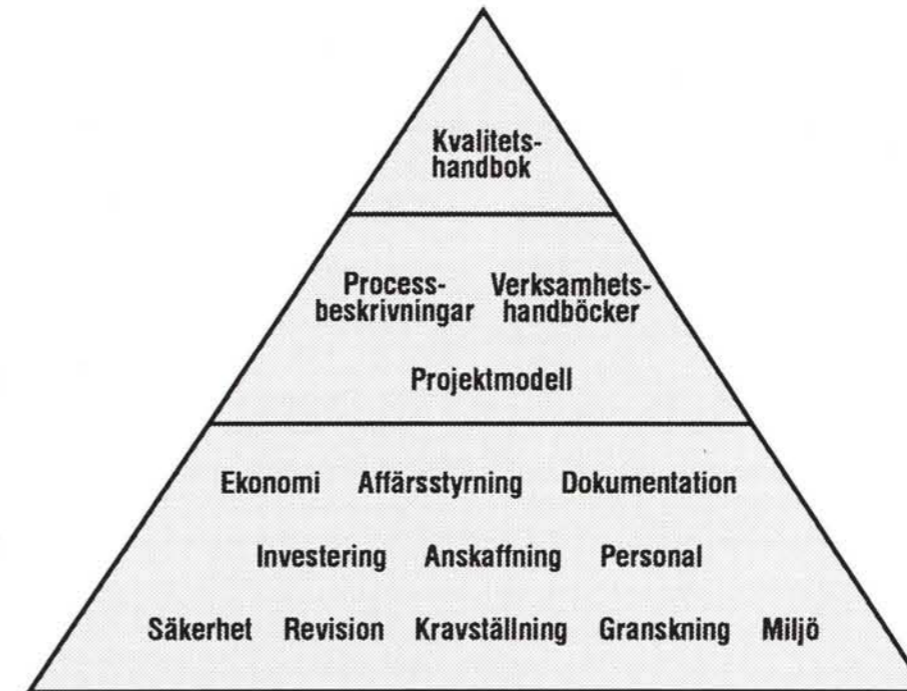
Inom varje produktområde är den egna verksamhetshandboken ett utgångsdokument för de delar i systemet som är specifika för produktområdena. Här finns bland annat rutiner, mål och resursbehov, viktiga delar för styrningen av verksamheten.

Generella böcker

Basen i triangeln innehåller ett antal generella handböcker, som är gemensamma för hela Telia Nättjänster.

Här finns bland annat Affärsstyrningshandbok och Ekonomi-handbok.

Kenneth Vilhelmsson



I den övre delen av triangeln ligger kvalitetshandboken, som är verksamhetssystemets övergripande dokument. Handboken beskriver och definierar verksamhetssystemet. I handboken finns hänvisningar till underliggande dokument, som i sin tur kan innehålla hänvisningar.

Den mellersta delen i triangeln

innehåller beskrivningar av Telia Nättjänsters huvudprocesser och hur vi arbetar i dessa, de produktområdesspecifika verksamhetshandböckerna samt Telia Nättjänsters projektmodell PROPS. Processer och projektmodell gäller för alla produktområden och ledningsfunktioner inom Telia Nättjänster.

Viktig rutin som kräver bevis inför certifiering

En av många viktiga rutiner i Telia Nättjänsters verksamhetssystem är korrigerande och förebyggande åtgärder.

Rutinen finns generellt beskriven i Kvalitetshandboken, kapitel 4.5.

Två saker är det extra viktigt att tänka på inför certifieringen, dels att varje produktområde eller ledningsfunktion i sin Verksamhetshandbok har en beskrivning av var rutinen hanteras (i vilket

forum), när och hur ofta, dels att det finns bevis på att det hållits minst ett möte där rutinen har behandlats och att det har upprättats minst ett protokoll med beslut om korrigerande och förebyggande åtgärder.

I rutinen ställs även krav på att de forum som hanterar korrigerande och förebyggande åtgärder säkerställer att den beslutade åtgärden genomförts och har fått avsedd verkan.

Det gäller alltså dels att få bort

felkällan, dels att inte introducera nya felkällor.

Hur försäkras man sig om att åtgärden har genomförts?

Jo, exempelvis via interna kvalitetsrevisioner.

Att åtgärden har fått avsedd verkan följs upp vid återkommande möten, om korrigerande och förebyggande åtgärder.

Routernät/Internet - katten som klivit in bland hermelinerna

På Verksamhet & Affärsutveckling i den nya organisationen Routernät/Internet finns 65 anställda.

Hälften av dem har sin placering på Jakobsbergsgatan 22-24 i Stockholm medan de övriga finns på andra orter i landet.

Kenneth Bergvall och Gert Åhlén har intervjuats av Q-bullen.

Under fjolårets stora organisationsförändring fick Kenneth Bergvall tillsammans med några andra personer i uppdrag att starta det projekt som ledde till att Routernät/Internet bildades.

- Förra året började det hända saker i det lokala och nystartade projektet Electrum-Stockholm. Där föddes idén om att bygga en IT-nod för att betjäna Electrumfastigheten med omnejd, ett "högkvarter" för de IT-företag som kan ses som branschens svenska spjutspetsar. Vi lärde oss otroligt mycket av de kontakter vi hade under projektiden i Kista. Erfarenheterna var värdefulla när vi skulle bygga upp vår nya organisation Routernät/Internet.



Kenneth Bergvall är chef för Affär & Marknad.

- I början kändes det som om uppbyggnaden av Routernät/Internet inte riktigt togs på allvar. Vi betraktades som kusinen som kom in från landet, eller "något som katten släpat in".

- Nu har alla insett att icke-telefonin (Internet) också är något att räkna med och synen på oss har förändrats, säger Kenneth och drar på smilbanden.

Personalen till Routernät/Internet har rekryterats såväl internt som externt och några av de anställda kommer från Unisource.

- De flesta hos oss har datakommunikationskunnskap bakom sig medan några har jobbat med telenätsteknik. Det är viktigt att vi har medarbetare i organisationen med blandad utbildningsprofil och erfarenhet.

Kundunika lösningar

Routernät/Internet följer, enligt Kenneth Bergvall, den struktur med en kund- och processororienterad organisation som finns inom Telia Nätjänster. De fyra huvudområdena är Affär & Marknad, Nätutveckling, Realisering & Produktion samt stabsfunktioner.

Affär & Marknad, där Kenneth

Bergvall är chef, tar bland annat fram marknadsprognoser och gör marknadsanalyser.

- Vi levererar fasta accesser för att göra marknadsanalyser och för att sluta internationella "kundavtal".

- Vi utför internetanslutningar och ansvarar för kundunika lösningar. Vi levererar fasta accesser för Internetanslutningar. Det kan vara såväl standard- som skraddarsydd lösningar.

- Sedan i maj har vi levererat ett åttiotal fasta accesser mot företag, dessutom finns i orderboken drygt hundra som vi ännu inte hunnit med.

- Vi jobbar nu hårt på att korta leveranstiderna, säger Kenneth.

Tillväxten av uppringda accesser är enligt Kenneth mycket stor. För att klara anstormningen ställs stora krav på utbyggnad både nationellt och internationellt. Det innebär stor arbetsbelastning på personalen.

Det ekonomiska ansvaret ligger inom området Produktutveckling. Fast access till Internet nämner Kenneth som exempel på en produkt.

- Vidare har vi serverprodukter, som mailservrar och andra liknande, samt Backbonenätet som inom Sverige ger konnektivitet mot omvärlden.

- Internet är vår enhets huvudsyssla, men vi sköter också produktionen på de nät- och tjänsteplattformar vi har ansvar för. Och precis som på telefonisidan ska vi se till att det fungerar klanderfritt.

Produktledning

Gert Åhlén är en av produktcheferna inom Produktledning på Routernät/Internet. Produktchefen är ytterst ansvarig för att allt runt produkten fungerar.

Routernät/Internet har tre produktområden: Access-, server- och nätprodukter.

Produkterna ingår i de slutliga tjänstepaket som säljs till kund, exempelvis produkten för uppringd access mot Internet.

- Telia Telecom AB (TTAB) står för kontakten mot marknadsbolagen när det gäller utveckling och prognoser, medan vår enhet levererar nätfunktionalitet, berättar Gert Åhlén. Produktledningen tar emot beställningar på funktionalitet, beställer arbetet ur vår egen organisation och följer sedan upp hur uppdragen fortlöper.

I produktledningsrollen ingår, enligt Gert, också ansvar för att Telia Nätjänsters produkter utvecklas med avseende på kvalitet och konkurrenskraft.

De produkter som tas fram ska också följas upp ekonomiskt. Och det kommer att ställas allt hårdare krav när det gäller kostnaderna, eftersom prissättningen oftast är marknadsstyrd och hård konkurrens råder på marknaden.

Nybildad säkerhetsgrupp

Säkerhetsaspekten för Internetanvändarna är mycket viktig.

- Därför lägger vi särskilt stor vikt vid intrångssäkerhet, upplyser Kenneth Bergvall avslutningsvis.

- En nybildad säkerhetsgrupp på tre till fyra personer, kommer att jobba med att hålla säkerheten hög i nätet framöver.

- Det är också viktigt att visa att vi som operatör äger det kvalitetsmedvetande och den kompetens som är nödvändig för att hålla intrång på Internet borta.

- Är det någon som missbrukar ett abonnemang, stängs det av. Där är vi stenhårda!

Text och foto: Ulla-Beth Bolund

Telia mot världstoppen - Vad händer på koncernnivå?

I Vision 2001 framgår att Telia skall utvecklas till ett av världens kvalitativt främsta telekommunikationsföretag.

"Det innebär att vision, affärsidé och värderingar skall genomsyra vårt arbete", står det.

När vi läser vidare i "Teliás bärande principer" finns där punkter som beskriver hur medarbetare och ledare skall vara, Teliás organisatoriska principer med beskrivning av de olika rollerna i organisationen samt Teliás processer och hur vi ska tillämpa dem.

Frågor som många ställer sig idag är:

- Hur har arbetet med verksamhetsutvecklingen bedrivits på koncernnivå?

- Hur långt har vi kommit?

- Vad kommer att hända i framtiden?

Frågorna ställdes till ett par väl insatta personer inom koncernfunktionerna för Telia AB.

Så svarar Roger

Den som har överblicken över vilka satsningar som pågår och vad som kommer i framtiden är Roger Runesson, ledare för koncernfunktionen Verksamhetssystem/-utveckling samt även processledare i Telia för stödprocessen Verksamhetssystem och Verksamhetsutveckling.

Enhetens fem personer har till uppgift att övergripande utveckla, upprätthålla och förbättra Teliás verksamhetssystem för att uppnå ett mer effektivt arbetssätt och för att anpassa systemet till ställda krav.

Q-bullen ställde några frågor till



Roger Runesson

Roger om verksamhetsutvecklingen inom Telia och om de satsningar som planeras.

Hur långt har vi kommit i utvecklingen mot ett processororienterat företag?

- En uppföljning av processarbetet genomförs just nu inom koncernen.

forts. nästa sida



Gert Åhlén är en av produktcheferna på Routernät/Internet.

forts. från föreg. sida.

Uppföljningen består av tio delmål som skall vara uppfyllda senast den sista december 1997.

- Enligt ett koncernbeslut sker uppföljningen fyra gånger per år. Resultatet kommer att granskas av koncernledningen. Med den uppföljningen vet vi bättre hur långt vi kommit i processarbetet.

Processägarna på koncernnivå, lever de upp till rollen som processägare enligt "Telias bärande principer"?

- De har i stort sett tagit sitt ansvar och börjat fungera som processägare. Men det finns fortfarande plats för förbättringar.

Vilka aktiviteter pågår nu i utvecklingsarbetet?

- Dominerande aktivitet är processarbetet. Utvecklingen av våra koncerngemensamma processer är viktig för att effektivisera verksamheten och i Telias bärande principer anges vilka krav som gäller för strukturering och tillämpning av processerna.

Hur blir det med certifiering enligt ISO 9001?

- Varje enhet ska se till att deras processer fyller kraven enligt ISO 9001, samt - om kunderna begär det - även låta tredjepartscertifiera sig.

Kommer kriterierna enligt Utmärkelsen Svensk Kvalitet (USK) att användas inom verksamhetsutvecklingen?

- Inga koncernbeslut finns om att använda de kriterierna. Varje enhet får själv besluta om den satsning som görs. Men i det mät- och uppföljningssystem, som nu tas fram av koncernenheten Verksamhetssystem/-utveckling, kommer enheterna att erbjudas att följa förbättringarna enligt kriterierna i USK.

Så svarar Olle

Vi har även ställt frågor till Olle Alsén, som är ledare för Koncernsupport för verksamhetsutveckling. Koncernsupport skall vara ett internt "konsultstöd" för övriga enheter inom verksamhetsutveckling och organisationsutveckling.



Olle Alsén

Enheten består av 14 personer som alla är placerade på verksamhetsutvecklingsuppdrag inom olika bolag/enheter i Telia.

Vilka utvecklingsuppdrag pågår inom Telias enheter?

- Ett av de dominerande uppdragen är att lotsa enheterna i affärsplaneringen, detta med hjälp av det viktiga verktyget planeringsmodellen LOTS.

- Inom bolagen satsas just nu bland annat på att införa processorientering och verksamhetssystem. Om några enheter skall införa verksamhetssystem som certifieras enligt ISO 9001 vet jag inte.

- Att bygga upp en effektiv arbetsorganisation samt att införa enhetligt arbetssätt mot kunden är högt prioriterade aktiviteter. Och i alla aktiviteter är det kunden som prioriteras. Enheterna inom Telia ska bli effektiva och kundorien-

terade i alla processer. Dessutom satsas mycket på personalen i form av utbildning och teambyggande så att vi blir en lärande organisation.

Olle Alsén tar några exempel:

- Telia Megacom har tagit ett ordentligt grepp om processer och verksamhetssystem. Där arbetas just nu mycket intensivt med att processorientera verksamheten mot kunden.

- Telia Data har ambitionen att införa en processorganisation. Det är en mycket intressant satsning på verksamhets- och organisationsutveckling.

- Telia Nära satsar på att effektivisera arbetsorganisationen och införa ett enhetligt arbetssätt inom sina 40 enheter runt om i landet.

- Inom alla bolag och enheter pågår nu arbetet med verksamhetsutveckling med "Vision 2001" samt "Telias bärande principer" som ledstjärnor, summerar Olle Alsén.

Bertil Olofsson

Röstbrevlåda öppnad

För att få medarbetarnas synpunkter/funderingar på ISO-projektet och verksamhetssystemet i Telia Nätjänster har en röstbrevlåda öppnats.

Röstbrevlådan avläses varje arbetsdag och inom 24 timmar ges en återkoppling till frågeställaren.

Röstbrevlådan når du genom att ringa

0860 - 22 55 (internt) och
060 - 13 22 55 (externt).

Välkomna att ringa!

Vin och ättika från SIS-revisorer

Den 24-27 september kom fem SIS-revisorer till Nättjänster på "skarp" förrevision, för att förbereda alla berörda för certifieringsrevisionen.

Det visade sig vara en revision där man inte pratar och förklarar så mycket, utan strikt letar reda på vad som inte fungerar mot ISO-standarden.

Nu blev det ändå ganska mycket diskuterat under de sammanlagt 20 revisorsdagarna. Revisorer, intervjuade och de nyutsedda följeslagarna, "SISeronerna", fick ta nya steg i den gemensamma läroprocess som ISO-projektet utgör.

Revisionsutfallet smakade ömsom vin, ömsom ättika. Revisorer-na konstaterade en avsevärd förbättring jämfört med föregående revisionstillfälle, det i maj-juni i år.

Antalet stora avvikelser per revision blev klart färre, men det fanns stora brister kvar.

Allra värst var bristen på systematisk eliminering av felkällor - en grundbult i ISO 9001! Här gäller det, som en revisor sade, att blåsa liv i materian! Rutinen finns ju. Några arbetsställen hade kommit långt, t ex Tanum Teleport.

Tio vanliga observationer

I stället för att irritera Dig läsare med negativa SIS-avvikelser, som kanske redan åtgärdats på Din enhet, har jag omformulerat tio vanliga observationer till uppmaningar och vidhängande exempel på checkfrågor.

Om Du kan svara JA på de flesta frågor, så ligger ni ganska bra till på Ditt arbetsställe.

Håkan Kronvall

1. Sätt mål och mät utfallet så som ni har beskrivit!

- Har ni satt upp era mål så som det anges i produktområdets verksamhets-handbok?

- Kan ni mäta utfallet av varje mål?

2. Analysera utfallet och besluta om åtgärd ifall ett mål inte uppnåtts!

- Mäter ni och studerar utfallet för alla mål?

- Beslutar ni om åtgärder ifall ett mål inte har uppnåtts?

3. Resurssäkra era åtaganden!

- Är det klaggjort vem som ska försvissa sig om att det finns resurser för varje åtagande (även Nätinterna åtaganden)?

- Är det beskrivet hur resurssäkring ska gå till och hur den ska dokumenteras?

4. Säkra era gränssnitt!

- I varje överlämning mellan två enheter finns det något slags krav på "leveransen", för att den ska fungera som input till det fortsatta arbetet. Är kraven dokumenterade, till exempel som en beskrivning av indata?

- Är "leverantören" bevisligen in-förstådd med kraven?

5. Beskriv vad ni gör!

- Finns det tillämpningsfall, aktivitetsbeskrivningar eller rutinbeskrivningar för alla delar av era arbetsprocesser?

- Är det förutsett vad som ska göras även när stödsystem inte fungerar, leveranslöften inte kan hållas etc?

6. Gör vad ni beskrivit!

- Tillämpar ni de beslutade fallen, rutinerna etc, eller gör någon på annat sätt?

- Är det säkerställt att allt som beskrivits kan utföras och faktiskt blir utfört?

7. Uppfyll ISO-standardens krav i det ni gör!

- Bedöm, välj ut och följ upp era egna leverantörer (när detta inte görs av Köp & logistik)! (ISO 9001 4.6)

- Verifiera att ert arbetsresultat stämmer med motsvarande krav! (4.9)

(Man kan inte ha "Verifiering" bara som en tom rubrik i den ena aktiviteten efter den andra i ett tillämpningsfall!)

- Genomför mottagnings- och slutkontroller!(4.10) (Kontrollera, att det som "levereras" in och ut uppfyller överenskomna krav!)

- Hantera fel och avvikelser systematiskt!(4.13) (Återrapporera systematiskt till "leverantören" när kraven på "inleveranserna" inte är uppfyllda!)

- Genomför korrigerande och förebyggande åtgärder! (4.14) (När fel upprepas: Leta upp orsaken, åtgärda (=korrigera) den, och följ upp att åtgärden hade avsedd effekt! Förutse tänkbara fel och förebygg, d v s förhindra, att de inträffar!)

8. Dokumentera vad ni gjort!

- Spar ni "redovisande" dokument på ett sådant sätt att man lätt kan plocka fram dem igen? (Exempel: beställningar, uppdragsspecifikationer, inköpspapper, testprotokoll, klarrapporter.)

- Har ni säkerställt att det finns backup för alla datalagrade dokument?

9. Se till att verksamhetssystemet hänger ihop!

- Hänger kvalitetspolicyn, verksamhetshandboken, verksamhetsplanen, processmålen och resursplaneringen ihop på ett logiskt sätt?

- Finns det tydliga hänvisningar mellan processbeskrivningarna/tillämpningsfallen och de tillämpade rutinerna, instruktionerna och metodbeskrivningarna?

10. Säkerställ erforderlig kompetens!

- Har ni en utbildningsplanering baserad på nuvarande och kommande krav i arbetsprocesserna?

- Dokumenterar ni genomförd utbildning på sådant sätt att den lätt kan jämföras med kompetenskraven?

Herman Lindqvist gästar Q-bullen: -Folk är ju inte kloka!

Folk bär sig åt hur som helst - men det är dessa olikheter mellan människor i olika länder som är intressanta, tycker Herman Lindqvist som i höst kommit ut med ännu en kåseribok i ämnet.

Q-bullen, i sällskap med Christer Boije, lyckades fånga författaren och journalisten från Paris när han var på språng mellan boksäkringar och museiföreläsningar i Falun. Vi fick hans syn på kvalitet. Och på en hel del annat.

- Kvalitet är ett brett begrepp, tycker Herman Lindqvist. Att något är äkta, genuint. I kvalitet ligger också en yrkesskicklighet, oberoende av om man är en servitör eller en atomfysiker.

Man får ofta höra att kvalitetsmedvetna människor är perfektionister.

- Jag är inte perfektionist, kvalitet är inte samma sak som petimäter.

Kvalitet kan också vara systematik i arbetet, har du några metoder när du skriver?

- Det finns en oerhörd lust och vilja att göra allt det jag gör. Men man måste ha en sorts arbetsdisciplin. Jag stiger upp vid femtiden, och jag arbetar väldigt mycket.

- Under intensiva skrivperioder, eller en signeringsperiod som nu, måste man vara väldigt skötsam, inte dricka nånting. Man sköter sig som en idrottsman inför en idrottstävling.

Hur säkrar du att resultatet blir bra?

- Jag läser om och om igen och kontrollerar. För historieböckerna har vi tre professorer som fakta-



Herman Lindqvist har mött Q-bullen.

granskar manuset. Men till och med dom kan ha fel ibland.

Letar du systematiskt efter idéer?

- Nej, jag får närmast bromsa. Idéerna kommer mest på nätterna, när jag vaknar skriver jag upp dom.

Sedan finns det ett visst system?

- Öppningen i historieboken är viktig, så att människan börjar läsa, och sedan så att de stannar kvar.

Berättandet bygger på noggrann forskning i bland annat gamla brev och dagböcker. Måste allt vara bevisat, vetenskapligt vederlagt?

- Nej då, det är en del av kulturarvet att föra också skränorna vidare, så att man känner till hur folk har berättat i alla tider. Fast då framgår det i boken att det är en skräna.

Hur är Dina relationer till telekommunikationer?

- Jag har levt med dom i hela mitt liv. När jag började som utrikeskorrespondent skrev jag telegram på engelska med "stop", från Vietnam och Kambodja till exempel.

- När jag bodde i Beirut beställde jag telefonsamtal genom en växel, som kopplades via kortvågskabel till Marseilles. Det kunde ta 2-4 timmar innan samtalet kom, om det kom. Jag fick sitta och passa telefonen och ringa och påminna varje halvtimme. Ibland måste jag åka iväg och dela ut cigaretter och choklad till växeln och så åka tillbaka igen och vänta. Det var ett fruktansvärt nervigt jobb alltså.

- Idag, när du bara tar fram din lilla nalle, då det är inte någon sport längre!

Har du "nalle" med dig när du reser?

- Ja, men den är alltid avstängd. Jag har den bara för att ringa ut. Jag får så fruktansvärt många samtal.

- Men fax är bra. Då slipper jag prata med folk, det tar för lång tid.

- Utan kommunikationer, utan telefon hade jag inte kunnat fungera. All verksamhet, under alla de långa och svåra krigsåren, byggde på att man upprättade en bas och förde ut grejen. Du kan hitta till olika platser i världen, men får du inte ut din grej så har den aldrig hänt.

Kvalitet i livet?

- Jag tycker att det skall vara kvalitet i allting i livet. Jag dricker hellre inget vin alls än dåligt vin.

- Och jag vill inte ha någon relation alls om det inte är kvalitet på den. Det måste vara ärligt menat, det är viktigt. Jag har haft lyckan att leva med en kvinna i massor av år. Annars hade jag inte kunnat skriva så mycket. För det går så mycket tid åt att trassla i relationer, att hålla på och jaga.

Mat och dryck?

- Det är en stor del av livet. Det är också en del som jag tänker mer och mer på. Man planerar måltiderna, dukar trevligt, gör det festligt omkring sig.

Goda viner?

- Alla har olika smak, jag tycker mest om Bordeauxviner från St Emilion.

Ändras synen på livskvalitet med åren?

- Jag tänker mer på det ju äldre jag blir. Tiden går mycket fortare, man har inte råd att kasta bort den på en massa trams och flams.

Livskvalitet i olika länder?

- Under hela mitt liv som resande journalist har jag intresserat mig för kulturkollisioner. Folk är ju inte kloka, ingen betar sig som folk...

- Det finns en del svenskar som tror att jag kritiserar Sverige. Men det är inte så att den ena gör rätt och den andra gör fel, vi är olika i olika länder och det vore hemskt om alla skulle göra likadant.

Herman Lindqvist kallar detta "en sorts jämförande folklivsforskning" och nämner som exempel höstens kåseribok "Med en gnutta fax".

Men även människor i samma land är olika?

- Jovisst, jag är till exempel inte alls någon naturmänniska. Men de flesta svenskar lever som intravenöst kopplade till någon björk eller tall som dom känner personligen.

- Man kan finna ro och harmoni utan att sitta kopplad till en björk. Från flygplanet är Sverige vackert. Men jag har ingen lust att gå ut och vandra där i fjällen och släpa på tunga saker och snubbla på jöklarna.

- I Sverige är det otroligt fint, friden och tystnaden. Men att se det dag efter dag efter dag, det blir för mycket kvalitet.

Så sade Herman Lindqvist till Q-bullen en vacker höstdag i Falun. Veckan efter var han åter hemma - i Paris.

Herman Lindqvists böcker

På Norstedts:

Strax före deadline 1980
Japaner, japaner, japaner 1984
Gallfeber 1988
Rapporter från Mittens Rike 1989
Caramba! säger dom aldrig 1990
Historien om Spanien 1991
Europa är vi allihopa 1991
På landet i Paris 1992
Från islossning till kungarrike, del 1 av Historien om Sverige 1992
Fjärran han drumlar 1993
Gustav Vasa och hans söner och döttrar, del 2 av Historien om Sverige 1993
Brödrafolkens fel 1994
När Sverige blev stormakt, del 3 av Historien om Sverige 1994
Storhet och fall, del 4 av Historien om Sverige 1995
Med en gnutta fax 1996

Nytan och nöjet, del 5 av Historien om Sverige 1996

På andra förlag:

Tjeckoslovakien 1968 - den vackra drömmen 1969
102 krogar i Fjärran Östern (medf) 1983
Revolution! Om Frankrikes blodiga år 1989
Om sakernas tillstånd i Paris 200 år efteråt 1989
Axel von Fersen, kvinnotjusare och herreman 1991
Christofer Columbus - var han riktigt klok? 1992
En vandring genom den svenska historien 1993
Hermans historia, kungar och drottningar, öden och äventyr i Sveriges förflutna (TV-programmen) 1996

Faktaruta

Herman Lindqvist är 53 år och bor i Paris. Hans historiska böcker har sålt i över 1 miljon ex. Det har också kåserieböckerna. Hans TV-program om Sveriges historia har dragit stor publik. Under många år var han utrikeskorrespondent, för TV och för Dagens eko.

Han var korrespondent för Aftonbladet i Prag 1968 då ryssarna kom in, den ende i svenska pressen som levererade någonting därifrån första dygnet. En av de bilder han fick ut - med hjälp av föraren på en svensk turistbuss - var den som blev Årets Bild för AP 1968. Många har sett det fotografiet: En man står på en brinnande tank med en tjeckisk flagga.

Det var Herman Lindqvists bild.

Tre revisioner på samma enhet - Så gick det på Transportnäts driftstöd

Ett av produktionsområdena på Transportnät har under förrevisionen vid tre tillfällen besökts av SIS-revisorer.

Vad kan det ha satt för spår, undrade Q-bullen och reste till Uppsala.

Där träffade vi produktionsområdets driftchef, Bengt Persson, och Lasse Ekroth som på Driftstöd arbetar med ISO-frågor. Produktionsområdet omfattar Gävle, Falun/Mora, Västerås, Uppsala och Borlänge/Ludvika.

Vad fick ni ut av revisionerna?

Lasse Ekroth: - De gav något allihop, det var nyttigt att vara med när någon utifrån såg på vår verksamhet. Men revisorerna fokuserade på något helt annat än vad jag väntat mig.

- Jag har fått ungefär samma intryck av alla tre revisionerna: Ordning och reda.

- Revisorerna tycker i stort sett att vi har det men att det inte är tillräckligt dokumenterat.

Gränssnittsfrågor har blivit fokuserade genom verksamhetssystemet och revisionerna?

Lasse Ekroth: - Det har alltid funnits gränssnitt men dom var inte lika många tidigare. Innan vi kom in i den nya organisationen hade vi till exempel inte mer än gamla RZ att göra med för inmätningar. Men får vi bara riktiga gränssnitt att gå efter så kan vi hantera det här.

Bengt Persson: - Avtalet mellan Nätbyggnad och Transportnät är jätteviktigt när vi skall sätta något i trafik, just handskakningen mellan entreprenören och oss.

- Gränssnittsfrågorna har blivit viktigare i Telias nya organisation.

Som produktionschef hade man tidigare totalansvar för såväl transportnät som för AXE, nätreparatörer och kabelnätreparatörer. Idag är vi uppdelade, därför är det än viktigare nu.

Lasse Ekroth: - Det här med gränssnitt har vi sett i två sammanhang. Ett gränssnitt i processen. I processrutorna där är det lätt att skriva input och output och se att det är gränssnitt. De är beskrivna så gott det går. Men det tekniska gränssnittet, där det gäller att tala om var vi slutar på linjen, vid ett fastighetsnät eller lokalnät eller vid en stolpe, är mest intressant för en kille som står och jobbar. I vårt verksamhetssystem hittar vi inte det.

Hur såg revisorerna på er dokumentation?

Lasse Ekroth: - Det revisionen generellt sett har gett oss i positiv bemärkelse är en puff för att få ordning på våra dokument. Dokumentförteckningar, som de jag nu sitter och håller på med, har vi inte haft tidigare och de har tagits emot bra. Det blir ordning och vi får överblick över vad vi har, hur vi kommer in i systemet och var vi hittar det vi behöver. Om vi går uppåt och tittar i en kvalitetshandbok, en personallhandbok eller någon liknande publikation, så vet vi att vi hittar och att var och en kan få tag i sina saker. Tidigare fanns det inget system för oss att relatera våra rutiner till, det stannade på arbetsledarnivå.

- Egentligen skall dokumentationen knyta ihop hela kvalitetssystemet ned till funktion på gruppen. Den skall täcka allting som vi pratar om. Man skall kunna gå in som nybörjare i dokumentförteckningen och se hur man klickar

sig fram i systemet med adresser i Internet för att få fram exempelvis kvalitetshandboken.

Något i övrigt som revisorerna pekat på?

Lasse Ekroth: - I så fall fel- och avvikelshantering. Den tycker jag fortfarande är viktig. Tidigare har man bara ringt och skällt på den som lämnat fel uppgifter. I vår verksamhetshandbok har vi en rutin för fel- och avvikelshantering. Rutinen finns och är genomgången. Jag har själv stått för informationen.

Bengt Persson: - Det är den som skall hjälpa oss att ta bort strul-kostnaderna.

Lasse Ekroth: - Ett exempel är att vi ofta får ledningsritningar som är felaktiga och man fixar till dom utan att rapportera bakåt. Jag tror att vi hittills varit nonchalanta där. Vi får samma felaktigheter varje gång. Det är ett problem, så det skall inte bli svårt att få igång en rutin för det.

Då kan man ju fråga sig varför det här inte kommit tidigare och varför det inte skett något på eget initiativ?

Lasse Ekroth: - Det mesta har "gått på rus" som man säger. Vi har levt och vi lever i en turbulent värld idag. För det mesta ligger vi på Telia efter i allting. Vi får in en order och den skall vara klar i morgon. Ny teknik skall in.

- Vi har levt hela tiden med en pärm här och en pärm där. Man slänger ut en utrustning men pärmen blir kvar. Fixar för dagen och ser till att få fixat för nästa dag.

- Sedan blir vi pådyvlade att "nu jäklar skall vi ha ISO-standarden". Vi skall bli ISO-certifierade. Då måste vi börja att nysta i det här,



De talade revision, fr.v. Lasse Ekroth, Gunilla Lehnberg och Bengt Persson.

man kan säga att vi blivit tvingade.

- Så kom också tvånget att få den nya organisationen att fungera. I och med beskrivningen vi gör idag, i ISO-biten, i kvalitetssystemet, i verksamhetssystemet, visar vi mer hur den nya organisationen skall fungera i verkligheten. I och med att vi, i motsats till tidigare, börjar arbeta processinriktat får vi mer systematik i arbetssättet. Vi tvingas blicka litet längre framåt än till nästa order som skall effektueras.

Finns det någon risk att man blir för detaljerad och byråkratisk?

Lasse Ekroth: - Nej, tvärtom. Vi har fått in mycket på webben och jag ser det som ett ordnat hjälpmedel i det som tidigare var lite mer kaotiskt, till och med ofullständigt. Det kanske fanns arbetsunderlag men ingen visste var det var. Det här med återkopplingar är något som de flesta tycker är bra.

Om man tittar på hela arbetet med verksamhetssystemet, vad har det gett er?

Bengt Persson: - Det är i och för

sig inte för revisorerna vi gör det här utan för oss själva. Det går ut på något som till en del fanns tidigare i Televerket och det är ordning och reda.

- Revisorerna har hjälpt oss att hitta brister så att vi vet vad vi skall rätta till. De är ju egentligen ett språkrör för kunden, kundfokusering är något som de har tryckt hårt på. Vi vill behålla kunderna och då skall vi leva upp till det kunden förväntar sig.

Hur ser ni på fortsättningen av det här?

Bengt Persson: - Det vi nu gör skapar möjligheter för fortsatta effektiviseringar. Rutinerna gör att vi kan jobba mycket mer effektivt. Utan strul.

- Vi har nyligen gjort en stor omorganisation. Det är ju allmänt struligt. Bortser man från det så har det varit litet småstruligt förut också. Det är strulkostnader som man nu skulle kunna få bort.

- Det här med "ensningar" har vi inte hunnit med ännu. Jag tror det är en hel del att hämta om man

"ensar" och har klara, tydliga rutiner att jobba efter.

- Annat är kund-leverantörsförhållanden inne hos oss, relationer mellan olika produktområden. Det skall inte vara en massa snack, vi skall ha klara överlämningspunkter, klara rutiner så det inte kommer en order idag att vi skulle ha kopplat in en förbindelse igår.

- Det måste finnas ett flyt genom hela organisationen, ja i hela processen. För vi jobbar ju processorienterat i hela Telia och då måste man rensa bort en massa kringelvägar som funnits tidigare.

Ger det här också en fokusering på processarbetet?

Bengt Persson: - Det tycker jag definitivt. Det kommer att hjälpa oss i processarbetet, som har fått mera fart nu. Trots att allt sker i samband med den stora omorganisationen håller jag med Olof Ulander om att det var rätt ändå att ta tag i det här nu. Det är nu man har chansen att jobba sig igenom, för när organisationen har satt sig tappar vi kanske tempo.

- Vi började faktiskt med kvalitet redan i mitten på 80-talet, då vi jobbade mycket med kund-leverantörsförhållandet. Vi kände oss för i processer och var engagerade i ett kvalitetsjobb som sedan av någon anledning stannade upp.

- Man känner igen det här, det är inget supernytt men det är mer uppskräpt. Nu gäller det här.

Sten-Bertil Säby

Det höll - nu är de mogna för certifiering i Tanum

Efter den senaste "skarpa förrevisjonen" kom revisorns besked till Tanum: Ni är mogna för certifiering.

Systemet höll ihop.

- Vi hade de flesta rutiner dokumenterade, men inte registrerade eller numrerade på rätt sätt, säger Per Karlsson som är platschef och dessutom kvalitetssamordnare för Internationell Telefoni.

Innan det visas resultat upplevs dokumentation som byråkratiskt. Det har, enligt Per Karlsson, kommit kommentarer som "skall vi jobba eller skall vi sätta oss och skriva ner vad vi gör". Så det är en viktig pedagogisk uppgift att omsätta arbetet med ISO-certifiering i praktiken.

- Vi som jobbar med det ser fördelarna med att det blir mer ordning och reda, menar Gerhard Borgljung, som arbetar i projektet och som har hört spontana reaktioner från medarbetare om att "det kanske inte är så dumt ändå".

- Vi har tagit fram en bra dokumentationsrutin som nu används för hela Internationell Telefoni, säger



Per Karlsson

Per Karlsson. Den beskriver hur vi benämner dokumentinsamlingar, de nummerserier vi har finns där, vilka dokumenttyper som skall användas och vart man vänder sig för att få dokumentnummer. Detta borde ha varit gemensamt för hela Nättjänster.

- Först när dokumentationsrutinen var klar lossnade det för samtliga team, berättar Gerhard Borgljung, som tagit fram rutinen. Den var väntad när den låg klar i augusti.

Det har enligt Per Karlsson inte varit så svårt att få felhanteringsrutiner att fungera, det svåra är att få igång dem.

Första förrevisjonen

I juni gjordes den första förrevisjonen i Tanum, en revision på hela standarden.

- Det var mycket bra, summerar Per Karlsson. Gerhard och jag, som huvudsakligen jobbat med det här, höll oss borta för att teamsamordnarna skulle ta över och känna ansvaret. Och det gjorde de.

Revisorn upptäckte att det fattades dokumentation av många rutiner, nästan rakt över.

Enligt Gerhard Borgljung hade mycket energi lagts på rutinerna för felhantering. Men den löpande driften fanns inte beskriven.

En specialitet

Satellitkommunikation är en specialitet inom Telia. Per Karlsson menar att sådan, på långa avstånd, kan dra så lite som bara en femtedel av kostnaden för kabel.

- Vi installerar i vinter ett system mot Asien, vilket effektiviserar och



Karl-Erik Olofsson

förbilliga satellitkommunikation. Sedan skall vi se om det blir lönsamt även i Atlantregionen.

- Det kommer att finnas många system framöver, till exempel för mobil telefoni. Men det krävs en satsning för att vi skall komma in där.

-Kompetensen för det har vi, säger Per Karlsson.

Ner på jorden

Från rymden gäller det att komma ner på jorden. Kvalitetsplanen har blivit den grund man står på i Tanum. Men den var inte klar vid första revisionen.

Den behövdes för att beskriva vad som påverkar kvaliteten lokalt, ansvarsfrågor, hur stationen är uppbyggd, hur den drivs för att garantera kvalitet.

- Det var rätt så knivigt men vi tycks ha fått fram något. För vid senaste revisionen "köpte" revisorn den. Tack vare kvalitetsplanen och tillämpningsfallen kände han att det hängde ihop.

Vad kan då det här ge?

Gerhard Borgljung ser tillämpningsfallen som väldigt fina instrument för att följa upp, styra och mäta.

- Vi kan nu klarare se i hela flödet var det behövs förbättringar. I och med tillämpningsfallen får alla medarbetare en överblick över processerna, inte bara över den egna lilla biten utan hela vägen från kund till kund.



Lennart Sohlberg

Vad återstår?

Nu återstår att komma igång med processerna och tillämpningsfallen, att mäta nyttjandet, att mäta trafikprofiler och att mäta kvalitet.

- För Internationell Telefoni är det livsviktigt att det händer något. Även om inte ISO kommit hade man fått göra något för att få kontroll på verksamheten, på trafikflödet, på betalningsströmmarna och på tekniken, säger Per Karlsson.

SIS-revisorns syn

Det var SIS-revisorn Max Korkinen som besökte Tanum både i juni och

nu i höst. Enligt honom har Tanum kommit en bra bit på väg mot certifiering.

- Det som andra inom Nättjänster har problem med, nämligen korrigerande åtgärder, fungerade riktigt bra i Tanum.

Max Korkinen vill tona ner sin insats, som han önskar vara snöbollen som får allt att börja rulla.

- Vår roll är egentligen att betyga inför Telias kunder att vi har gjort ett stickprov på systemet och funnit att det uppfyller en standard.

Fick ta över

En stor del av det praktiska arbetet på Tanum genomförs av de båda teamsamordnarna. De fick helt plötsligt ta över när det var dags för revisorsbesöket under förrevisjonen i juni.

Lennart Sohlberg, som svarar för driftsidan, kallar SIS-revisorns genomgångar mycket givande.

- Han är den enda riktigt starka vägledning vi fått om hur vi skall göra.

Karl-Erik Olofsson, i vardags-lag kvalitetssamordnare på Transportnät, var med som SISeron på den senaste revisionen i Tanum. Han bekräftar vad SIS-revisorn konstaterat.

- Förutsättningarna har varit bra men man måste ändå konstatera att de har gjort ett mycket fint jobb.

Helheten då?

Att få folk att förstå helheten i systemet är uppenbarligen en svår pedagogisk uppgift?

- Vi har inte fått personalen med oss i riktigt allt, menar Lennart Sohlberg. Man följer sina invanda



Jan-Erik Carlsson

mönster. Men det börjar lossna nu.

Jan-Erik Carlsson, teamsamordnare med inriktning på satellit-teknik, anser det vara nödvändigt att först ha ett grundengagemang.

Beskriva verksamheten

- Många känner att det här skapar merarbete och är besvärligt. Men egentligen gäller det bara att beskriva hur man jobbar.

- Det är just vad revisorn predikar hela tiden, att vi skall beskriva verksamheten som den är idag och inte som vi vill att den skall vara, säger Lennart Sohlberg och påpekar att den som tecknar ner sina rutiner upptäcker att något krångligt kan göras enklare.

- Att få fram protokoll, att se till att rutinerna fungerar är det stora jobbet nu, summerar han.

Sten-Bertil Säby

Från en SISerons perspektiv

Anders Styf, Uppsala, är en av de SISeroner som medverkade i den skarpa förrevisionen i vecka 39.

Han jobbar på nätutvecklingsenheten Accessnät, men har utöver sitt ordinarie arbete också varit engagerad som internrevisor i Nättjänster inför ISO-certifieringen.

Q-bullen intervjuar Anders, för att få hans syn på det så kallade SISeronskapet.

Hur var det att vara SISeron?

- En ganska trevlig roll. Jag träffade många nya människor i företaget och har därigenom fått ett större kontaktnät. Förhoppningsvis gjorde jag nytta också. Genom att följa en SIS-revisor lärde jag mig en hel del som jag kan använda i mitt uppdrag som intern revisor.

Hur förberedde du dig inför revisionen?

-Inte tillräckligt bra om jag ska vara självkritisk. På vissa områden borde jag ha varit bättre förberedd, visade det sig när vi träffade SIS-revisorn. Men flera med mig har insett att vi behöver bli bättre.

Anders ger exemplet att han varit för dåligt påläst när det gäller vissa handböcker.

- Med det ska bli bättre till nästa gång, lovar han.

Hur bemöttes du som SISeron av kontaktpersoner, medarbetare och SIS-revisorer?

- Det funkade bra tycker jag. Och jag hade fördelen att jag kände de personer på Accessnät som skulle revideras.

Vad gjorde du som SISeron?

- Jag lyssnade mycket på vad som sades under revisionen, gick något snett lade jag mig i för att rätta till missförstånd. Vid några tillfällen fick jag ingripa när det rörde sig om uppenbara fel, men i de flesta fall klarade de av det själva. Det är också meningen att vi bara ska finnas som ett stöd. Fungerar det riktigt bra ska vi inte behöva göra annat än att lyssna.

SISeronerna har nyligen haft ett möte för att jämföra intrycken från den skarpa förrevisionen. Var det ett bra möte?

- Mötet skulle stämma av erfarenheter och intryck mot vårt eget kvalitetssystem. Vi gick igenom en



Anders Styf, SISeron

hel del saker som kom upp under revisionerna. Det var framförallt nyttigt att diskutera förståelsen för verksamhetssystemet.

Anders gillar Telia Nättjänsters satsning på SISeroner. Ett antal i organisationen har fått en särskild "duvning" i kvalitetssystemet och får därmed också en större kännedom om ISO 9001 standarden.

-Den bästa nyttan som SISeron gör man inom den egna verksamheten, det är ju den man känner till bäst, avslutar Anders.

Ulla-Beth Bolund

BaskI har felaktig Word-inställning

Om man har fel Word-inställning i sin ordbehandlare ser det konstigt ut när man läser omarbetade dokument i webben.

Problemet har framhållits sedan Telia Data börjat installera BaskI med den felaktiga Word-inställningen.

För att få rätt utseende på dokument redan från början, gör så här:

Starta Word.

Välj under Verktyg:

Omarbetningar - Alternativ.

Ändra Ny text till (inget).

Ändra Borttagen text till Dold.

Ändra Omarbetade rader till Vänster.

Klicka OK - OK.

Telia Data kommer i fortsättningen att installera rätt Word-inställning redan från början.

Med en gnutta fax...

Jerkers bil hade allt, utom vinterdäck.

Han var helt koncentrerad på att hålla sig kvar på vägen vars form och utsträckning, diken och kurvor sakta höll på att slätas ut av snön i den pinande vinden. Körningen krävde så hård koncentration att han hade krupit fram i nära en hel timme innan han upptäckte att han glömt sin portfölj hos Borgen. I den låg hans mobiltelefon men också hans almanacka, adressbok och mycket annat. Det var den hon hade stått och vinkat med i snöstormen.

Han mötte nästan inga medtrafikanter och dem han såg låg i diket.

Plötsligt kände han att det inte längre var han som styrde bilen, det var som om en stark hand grep hans elektroniska under och drog den åt ett visst håll, ratten lydde inte, att trampa på pedalerna var som att trampa vatten, bilen gled av vägen, kanade åt sidan och blev liggande inkilad på botten av ett djupt dike. Där satt han, dörrarna gick inte att öppna. Vindrutan och alla fönster täcktes snabbt av snö. Bilmotorn gick fortfarande, men hur länge?

På bilens finurliga radar såg han att han befann sig inte så värst långt från Övedskloster, markerat som historiskt minnesmärke. Han tog en coke och lite snacks ur bilens kylskåp. På den allt sämre TV-bilden såg han bilar räddas ur snön utanför Simrishamn.

I radion berättades om hundratals bilister som satt fast. Han såg och hörde allt i sina apparater, men ingen såg eller hörde honom. Han kunde lika gärna sitta på månen. Telefonen var ju kvar hos Borgen.

Så kom han ihåg faxen, bilens senaste finess! Han kunde ju alltid slänga iväg en fax! Men vart? Hans almanacka med alla faxnummer låg hos Borgen. Det enda nummer han kom ihåg i huvudet var kontorsfaxen och faxen i arbetsrummet hemma.

Han hittade inga tomma papper i bilen, bara några röda reklamlappar som han kastat in i baksätet. I marginalen skrev han: HJÄLP jag sitter fast i snön! Min position är: och så skrev han exakt var han var enligt radarns karta.

Han tryckte på knapparna. Det pep och hade sig som det skulle. Hemmafaxens svars kod dök upp på den lilla skärmen. Faxen gled mjukt genom maskinen.

Stormen vräkte på. Melodiradion spelade, avbruten av nya katastrof-rapporter från vägarna. TV visade en film om orangutanger i Indonesien, någon annan kanal fick han inte in.

Efter en halvtimme sände han en fax till kontoret. Så en till till Gullan. Så till kontoret igen. Han blev alltmer förtvivlad.

Gullan hörde inte då första faxen kom. Hon lyssnade på musik och läste morgontidningen. Vid nummer två stod hon i duschen. Vid trean pratade hon med en väninna i telefon. Fyran och femman kom då hon talade med mamma.

Sexan pågick då hon kom in i arbetsrummet för att hämta telefonkatalogen. Hon såg att faxen blivit tokig och spottade ur sig nästan svarta papper, som måste vara omöjliga att läsa.

Hon kastade en föraktfull blick på smörjan. Tydligt någon reklamfirmas dator som fått spader, tänkte

hon. Dessa löjliga män med sina vansinniga maskiner!

Hon blev alltmer irriterad på faxen som hela tiden ringde och återkom med sina svarta blad. Hon gick in och drog ut kontakten.

Jerker kved.

Han hade passerat alla stadier från upprymd munterhet till nattsvart depression. Då försvann bilden på TV. Så slocknade plötsligt alltihop. Alla lampor, alla små skärmar och visare. Rubbet. Det blev nattsvart i bilen. Inom några minuter kom kölden.

Jag måste ut, tänkte Jerker. Fönstret gick inte att öppna. Den elektriska fönsterhissanordningen funkade inte.

För första gången blev han riktigt rädd. Han ryckte och drog, vred och tryckte. Allt var svart.

Då ryckte han till sig faxen. Han lutade sig så långt bak han kunde och drämde faxen i vindrutan. Med en otäck dov krasch fastnade maskinen i rutan, som sprack och blev mjölkvit, men den gick inte sönder. Han ryckte loss den och drämde en gång till. Vindrutan var borta. Stormen bröt in.

Men han var ute.

Räddningskåren rapporterar att de plockade upp honom, matt och hungrig, osammanhängande mumlande på vägen i riktning Sjöbo.

- Jag slängde faxen, sa han gång på gång.

Hans vänner säger att sedan dess är han inte sig själv längre.

Herman Lindqvist

(Utdrag ur kåseriet "Med en gnutta fax" ur boken med samma namn, utgiven av Norstedts 1996)

Förklaring till processnivåer

De beskrivningsnivåer som används i våra processer kan liknas med en karta över Sverige.

**Sverigekartan****Huvudindelning**

Götaland
Svealand
Södra Norrland
Norra Norrland

Landskap

Jämtland

Kommun

Östersund

Del i kommun

Stortorget

Processkartan**Huvudprocess**

Affärsstyrning
Produktutveckling
Marketing & Försäljning
Tjänsteproduktion

Delprocess

Leverera

Huvudaktivitet

Driftsätta

Delaktivitet

Prova

Tillämpningsfall beskriver hur huvudprocessen tillämpas inom Telia Nättjänster. Till exempel, i detta fall, marknadsföring, försäljning, leverans och betalning av tidning från Pressbyråkiosken på Stortorget i Östersund.

Conny Jonsson

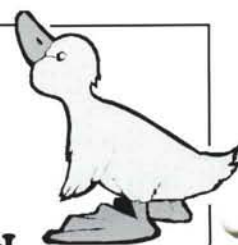
Recept**NUBBESALLAD**

4 DL CREME FRAICHE	Spara ca 1 dl till dan efter
4 MSK KAVIAR	Kalles
1/2 DL DILL	Finhackad
1/2 DL PURJOLÖK	Finhackad
1 RÖDLÖK	Finhackad
5 KOKTA POTATISAR	Kalla, delade i småbitar
3 ÄGG	Hackade
1 BRK MATJESILL	Delade i småbitar (ev. 2 burkar för den som vill ha mer smak)
PERSILJA	Garnering vid dukning.

Salladen göres dagen före och får stå till nästa dag i kylskåp. Ett mustigt bröd, typ Kavring, är gott till.

Q-bulle nummer 19 trycks vecka 50, manusstopp den 25 november. Välkommen med inlägg, gärna åsikter och debattartiklar.

Quality...
...go for it

**Q-bulleN**

Utges av:
Telia Nättjänster
Verksamhetssystem
Ansvarig utgivare:
Christer Boije af Gennäs
E-mail: christer.q.boije@telia.se
Redaktion: Verksamhetssystem
Producent: HLT, Box 4, 840 93 Hede

Q-bulleN

utkommer var sjätte vecka.
Bidrag/synpunkter sändes
under adress:

Q-bulleN

Gunilla Lehnberg
Telia Nättjänster Verksamhetssystem
Rum A425
851 87 Sundsvall
Tel. 060-132 223 Fax: 060-173 392
E-mail: gunilla.b.lehnberg@telia.se