

Arleinet Q-bullen

Nr 19 - december 1996

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

 telia

Ser du stjärnan i det blå...



På julafton är det förmodligen sista chansen att höra kvalitetsjournalisten Bengt Feldreich sjunga Benjamin Syrsas roll i Kalle Ankas Jul i TV. Q-bullen har hälsat på denne populärvetenskapens kanske mest aptitlige mediaman och talat med honom om allt från Snillen Spekulerar till blanktråd i Götalands obygger.

... det du önskar kan du få

Telia Nättjänster fick nästan ISO-certifikatet i hamn i certifieringsrevisionen den 20-28 november. Efterrevisionen är planerad till februari. Q-bullen försöker i en artikel på sidorna 2 och 3 skildra varje dags händelser utifrån de iakttagelser som SISeronerna framförde till projektledaren Christer Boije.

- ISO-certifieringen kommer vi att greja inom kort, skriver Christer i ledaren på sidan 2.

Sluddrande nära

Det är svårt att satsa stenhårt på någonting och sedan inte känna besvikelse när man inte når riktigt ända fram. Ändå var det just den där maxsatsningen som behövdes för att man skulle komma dit man kom!

Den riktiga bedrövelsen för att vi inte fick certifikatet i handen direkt efter ISO-revisionen vill inte infinna sig. Det är faktiskt snarare en känsla av triumf. Och jag möter många, både inom och utanför Nättjänster, som uttrycker precis samma känsla.

Det är till och med många som säger att deras förtroende för ISO-instrumentet som sådant har stärkts av utgången.

Det omöjliga gör vi direkt, mirakel tar trots allt lite längre tid!

Hur kan man då göra en insats som ansetts ta flera år i anspråk, till och med för ett litet företag, på mindre än ett år? Revisorerna var stumma av förundran, nej beundran, över våra framsteg.

Huvudförklaringen är givetvis att vi är ett urstarkt företag.

Inte på grund av byggnaderna, inte på grund av någon överlägsen organisation, inte för våra chefer, inte ens på grund av vårt fina telenät.

Utan för vårt samlade kunnande, vår anpassningsförmåga, vår grupp-känsla, våra personliga nätverk, vår mobiliseringsförmåga.

Kort sagt: OSS.

Det paradoxala är att den företagskultur som ofta drivits med, den personal, som i årtal fått höra att den är för gammal, för dåligt utbildad, för många, råkar vara företagets största styrka. Den ÄR faktiskt företaget.

Det är denna styrka som måste användas för att åstadkomma förnyelsen av Telia. En gigantisk "boot-strap". Prata om att lyfta sig själv i håret.

Den andra anledningen är just behovet.

Alla inser att det inte går att arbeta effektivt i ett så stort och utbrett företag som Telia Nättjänster om man inte har ett väldefinierat och accepterat grundregelverk, med klar rollfördelning. Inte statiskt, inte byråkratiskt, utan sådant att det underlättar jobbet. Man vet vad man ändrar ifrån, och därmed uppmuntras dynamiken.

Därför kan man inte i vår bransch och vår situation hålla på flera år med att skaffa sig regelverket och kunskapen om det. Det finns inte tid. Vi måste ha det nu.

Här kommer det nya processtänkandet att hjälpa oss.

Vi har fortfarande långt att gå.

ISO-certifieringen kommer vi att greja inom kort. Men den är bara en början.

Vi är sluddrande nära, uttryckte någon det på den lilla efterfesten.

God Jul!
Christa

Så gick certifieringsrevisionen, dag för dag

Telia Nättjänsters certifieringsrevision genomfördes av sju revisorer från SIS Certifiering AB. Revisionen utfördes över hela landet, från Luleå i norr till Malmö i söder. Vid varje revisionstillfälle deltog en SISeron som stödperson för att undvika onödiga avvikelser. SISeronerna rapporterade sedan in de iakttagelser som hade förekommit under dagen till projektledaren.

Dag 1 - 20/11: Läget är hittills under full kontroll. Några smärre iakttagelser, som kommer att följas upp när revisorerna går vidare. Bristande bevis finns på förebyggande åtgärder och målnedbrytning vid revision av ledningsfunktioner. Sammanfattningsvis en bra dag med kompetenta, nyfikna och vänligt inställda revisorer.

Dag 2 - 21/11: Alla rapporterna visar "full go". Inga stora problem har konstaterats ännu. Ett antal iakttagelser har revisorerna gjort. Främst brist på protokollsanteckningar om förebyggande åtgärder. Dokumentstyrningskvaddar, exempelvis rutiner i P-läge och ej godkända dokument. Analysdelen av korrigerande åtgärder saknas också. En av dagens ljusglimtar var när Per Murander, Accessnät, konstaterade att revisorn hade ställt bara relevanta frågor och att han insåg att han hade nytta av det, att det var bra.

Dag 3 - 22/11: Ett något mer ojämnt resultat än de tidigare två dagarna. Bästa enhet hade bara en iakttagelse medan en annan enhet fick hela 11 stycken. Ingen av iakttagelserna är dock av karaktären "fullständig avsaknad eller sammanbrott i rutin". Vi är alltså fortfarande på spåret. Dessutom har instrumenthanteringen dykt upp som en akilleshäla. Omdömet om revisorerna är fortfarande gott: kompetenta och vänliga men "borrar mycket djupt". En revisor kommenterade besöket på KK Norr, Accessnät, i mycket positiva ordalag. "Mönstergillt!"

Dag 4 - 25/11: Inga stora anmärkningar eller sammanbrott. Ännu så länge hänger vi alltså med. Exempel på iakttagelser är instrumenthanteringen samt att korrigerande och förebyggande åtgärder är dåligt implementerat på många håll. Ett antal dokumentstyrningsfel, exempelvis är kodboken ej dokumentstyrd. Protokoll som är luddigt skrivna. På plussidan fann revisorn en godtagbar, genomförd rutin för både felhantering samt korrigerande och förebyggande åtgärder på Nätbyggnad i Kristianstad.

Dag 5 - 26/11: Dagens revisioner förlöpte ungefär som tidigare dagar. Möjligen något ojämnt. Inga katastrofer dock. Några noteringar: Dokumentstyrning. På flera platser hittade revisorerna gamla utgångna rutiner i pärmar. Gamla telefonlistor på blädderblock lutade man sig också mot, trots att nya fanns i datorn. Men, inte infört i den giltiga rutinen. Första observationen på bristande styrning av statistiska metoder råkade vi också ut för.

På Routernät/Internet däremot kunde dom visa upp statistiska metoder som

den revisorn var nöjd med. Två dagar kvar, keep swinging.

Dag 6 - 27/11: Nu börjar det dra ihop sig. Dagens skörd följde samma mönster som tidigare. Fyra produktområden är nu färdiga med sina revisioner och vi har ingen rapport om några större problem på något av dessa.

Dag 7 - 28/11: Klart! Dagens revisioner gick bättre än de tidigare dagarna. I snitt bara ungefär två iakttagelser per revision. Flera revisioner gick helt grönt. Inget rejält "magplask" på hela revisionsomgången. De två enskilda delkrav som är mest kritiska är troligtvis "Korrigerande och förebyggande åtgärder" samt "Instrumenthantering". Båda två välkända Televerkssynder. I övrigt är det spridda skurar. Nu inväntar vi spant morgondagens avslutande möte och rekommendation från SIS-revisorerna.

Avslutande möte - 29/11: SIS-revisorerna har kallat till ett avslutande möte i Farsta. Klockan är 13.00 och lokalen är fylld till bristningsgränsen av engagerade och spända människor som vill veta resultatet. Ett års hårt arbete

ska nu betygsättas inför öppen ridå. Tystnaden är total när revisionsledaren från SIS Certifiering AB, Martin von Berens, börjar mötet. Han inleder med att tala om vilket fantastiskt arbete Telia Nättjänster har gjort, vilka engagerade människor han har mött och vilken uppräckning Telia Nättjänster åstadkommit sedan den skarpa förrevisjonen i september. "Det är ett bra verksamhets-system", säger Martin och lägger sedan på en oh-bild över revisionsresultatet. Alla konstaterar snabbt att vi var "snubblande" nära. Vi nådde inte riktigt ända fram bara.

Telia Nättjänster fick sammanlagt 216 mindre avvikelser varav 41 stycken hamnade på ISO kravet "Korrigerande och förebyggande åtgärder". SIS Certifiering valde därför att se detta sammantaget som en stor avvikelse och 175 mindre avvikelser. Det betyder att SIS inte kunde rekommendera Telia Nättjänster till ett certifikat förrän dom har följt upp att kraven har uppfyllts. I en certifieringsrevision får det inte förekomma en enda stor avvikelse.

Gunilla Lehnberg

Telia Nättjänster längst fram

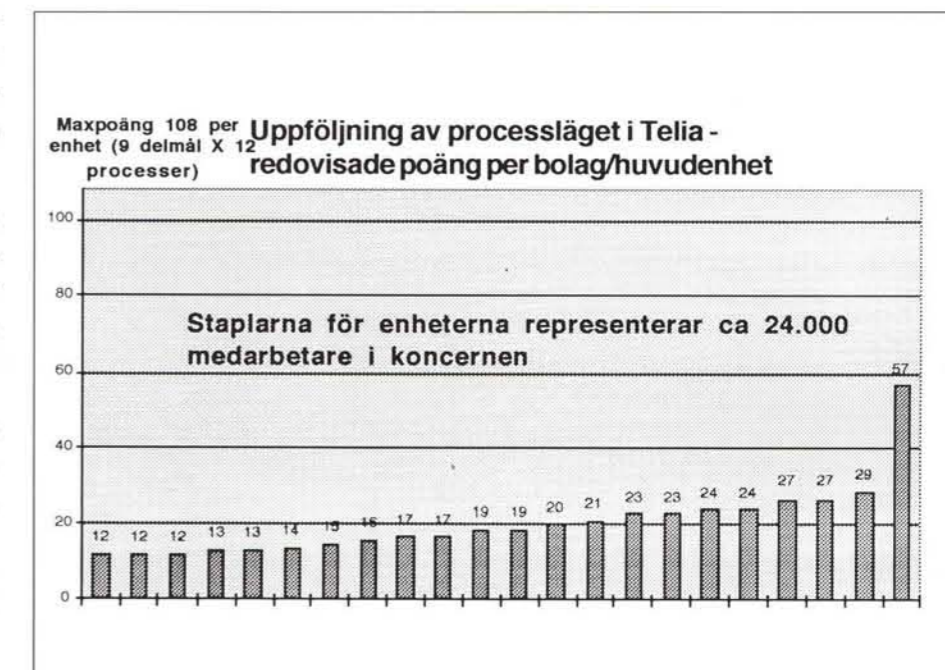
I oktober genomförde Telias koncernledning en uppföljning av hur långt de olika enheterna/bolagen hade kommit i sitt arbete med processutvecklingen.

Telia Nättjänster visade sig ligga främst av alla enheter. Hela 57 poäng av totalt 108 möjliga. Närmaste enhet är TeleCom med 29 poäng. Inriktningen är att samtliga bolag/enheter ska ha 108 poäng senast 97-12-31

Koncernledningen konstaterar att mycket återstår att göra, och att koncernprocessägarna bör fastställa och formulera mål för alla processer.

En utförlig rapport över uppföljningen har skickats till samtliga VD:n och processägare.

Bertil Olofsson



Uppföljningen i diagramform

När revisorn kom till Sundsvall

Snön låg som ett vitt täcke över staden den fredag då SIS Certifiering kom till Transportnät och Produktionsområde Sundsvall.

Produktionsområdet ansvarar för drift, underhåll och inkopplingar av fasta förbindelser och nätkapacitet.

Q-bullen var med under certifieringsrevisionen, dels i form av SISeron och dels för att fånga upp viktiga iakttagelser.

En väl förberedd SISeron mötte en snöig men glad Lennart Nordström, SIS revisor, den här fredagsmorgonen i certifieringsrevisionens första vecka. Lennart hade varit i Luleå dagen innan och reviderat Nätbyggnad och Transportnät. Han hade övernattnat i Sundsvall och såg fram emot en kort promenad till vårt kontor i "Öskaret". Men all snö gjorde det nästan omöjligt för honom att ta sig fram. "Det hade varit lättare att ta sig fram med bil", konstaterade han.

Vi tog hissen upp till sjätte våningen, en våning som bara är åtkomlig för den personal som arbetar där. Anledningen är att den våningen bland annat innehåller en driftcentral, den gamla RNOC.

Övervakningsfunktionen skall för övrigt flyttas till NMC/EMC i Karlstad i början av december, då går gamla RNOC i graven.

Framme i Transportnäts lokaler mötte oss produktionsledaren Göran Kempe samt teamsamordnarna Peter Knutsson och Billy Widen. Samtliga såg en aning spända ut inför det som komma skulle, revisorn däremot verkade hur lugn som helst. Konferensbordet var inbjudande dukat med nybryggt kaffe och kanelbullar vilket gjorde att alla slappnade av och konversationen kom igång.

Tjuvrolig start

Revisionen började med att Göran visade några oh-bilder över Transportnäts organisation och Produktionsområde Sundsvall.

Göran var lite "tjuvrolig" när han "out of record" upplyste revisorn om att "Dom här bilderna är liksom inte nummerade". Dessutom lade han dom två första oh-bilderna upp och ner.

Första attacken gjorde revisorn inom området "Produktidentifikation och spårbarhet". Han undrade hur vi identifierade våra produkter i alla flöden i processen. Fanns det någon rutin för hur vi gjorde?

Tystnaden blev total.

Visst var produkterna identifierade, men någon rutin kände vi inte till. Åtminstone inte just då. Resultatet blev en iakttagelse, som revisorn kallade det.

Första steget till kaos

Nästa djupdykning revisorn gjorde var i huvudprocessen Tjänsteproduktion. Han ville titta på dokumentförteckningen.

Peter klickade glatt fram dokumentet via Transportnäts egen web men blev stum av förvåning när han såg att det var fel revisionsläge jämfört med



Vid kabelskåpen i överdragsstationen i Sundsvall samlades SISeron Gunilla Lehnberg, Bill Öberg, Billy Widen, Peter Knutsson, SIS revisor Lennart Nordström och produktionsområdesledare Göran Kempe.

det dokument som han hade fått via e-mail dagen innan.

Revisorn blev "något" irriterad och konstaterade att "Det här är första steget till kaos".

Senare samma dag hade Göran fått klarhet i varför det var fel dokument, ett länkningsfel hade uppstått mellan Transportnäts egen web och verksamhetssystemets web.

Iakttagelsen kvarstod dock. Med all rätt. Vi konstaterade till och med att det var bra att felet hade uppstått. Nu insåg vi hur viktigt det är med rutiner som fungerar hela vägen.

Förebyggande åtgärder

Efter djupdykningen i webben var stämningen något avslagen. Vi var lite förbryllade. Revisorn tycktes ta det hela med ro och jobbade glatt vidare, under förutsättning att han fick sig en liten rökpaus. Vi uppskattade hans nikotinbegär för då fick vi chansen att vila upp oss lite. Hämta andan. Vilan blev inte långvarig, snart var vi inne i ett annat "problemmråde", nämligen avvikelshantering och korrigerande åtgärder.

Produktionsområdet fixade sina fel men det saknades dokumentation över att felet var avhjälpt. Dessutom hade man inte analyserat felorsaken och do-

kumenterat resultatet, men helt i ordning med den egna rutin som hade tagits fram på Transportnät.

Däremot fanns det bevis på förebyggande åtgärder. Revisorn blev mycket nöjd när han såg en grundlig analys av ett samarbetsproblem, analysen var dokumenterad och ett beslut fanns om en förebyggande åtgärd.

"Mycket bra" var revisorns kommentar.

Besök på Överdragsstation

Efter lunch var det dags för ett besök på Överdragsstation. Revisorn startade revisionen med att fråga Billy, som är samordnare för team Medelpad, om rutinen för "underhåll" av transmissionsutrustningen.

Samtliga närvarande hade lite svårt med tankeverksamheten efter lunchen. Det blev tvärtyst. Ingen förstod vad revisorn menade med "underhåll". Vi var tvungna att fråga honom och då konstaterade Billy att dagens moderna transmissionsutrustning underhöll sig själv. Inte underligt att vi inte förstod.

Vi gick runt på stationen och hamnade framför en dator. Vi klickade fram ett tillämpningsfall där det stod att lägesrapport skulle lämnas muntligt till NMC/EMC i Karlstad enligt överenskommelse. Något tydligt bevis för att lägesrapport hade lämnats fanns inte, ej heller något bevis på överenskommelsen. Revisorn hade en viss förmåga att hitta våra "hörn" där vi snabbt målade in oss.

Instrumenthantering

Till sist var vi framme vid revisionens sista delkrav, instrumenthantering.

Naturligtvis hittade revisorn två instrument som saknade kalibreringsintyg och som inte var märkta med "ej kalibrerat". Dessutom saknade ett av instrumenten det sexsiffriga id-nummer som är beslutat inom Nätjänster, på grund av att Telia Instrument inte hade



Revision av instrumenthanteringen. Fr.v. Billy Widen, Göran Kempe och SIS-revisor Lennart Nordström samt Peter Knutsson.

följt föreskrifterna. Revisorn slog även ner på en formulering i Mätgonsanvisningen för Transportnät samt att inga acceptanskriterier fanns angivna, varken i anvisningen eller i kalibreringsintyget.

"Det här är snudd på en stor avvikelser", sade revisorn. Vi kände spänningen i luften och Peter ringde genast till Mats Lindeberg, Nätjänsters mätinstrumentexpert, för att reda ut vissa oklarheter, men förgäves. Revisorn gav sig inte.

Det slutade lyckligtvis med en iakttagelse bara.

Gruppfoto bland kabelskåpen

Slutligen, när revisionen på Överdragsstationen var klar, ville vår fotograf Rolf Ohlson från Göteborg ta ett gruppfoto bland alla kabelskåpen. Revisorn brukade av princip inte ställa upp på sådana "uppstyltade" foton. Jag upplyste honom om att alla säkert skulle undra vem som var revisor på grupp-fotot och då skulle jag vara tvungen att säga att han inte ville vara med på bild.

"Okey då! Nu har du fått mig att frångå mina principer", sade revisorn med en viss munterhet i rösten. Sedan "lommade" han iväg till fotografen med en lätt uppgiven min och nedsänkta axlar.

Tänk vad lite kvinnlig list kan åstadkomma. Tyvärr räckte det inte till för att han skulle avskrika de iakttagelser han hade hittat under dagen.

Positiv avslutning

När revisorn hade det avslutande mötet och gick igenom dagens iakttagelser, av vilka en del kanske inte var någon avvikelser, konstaterade han att det hade varit en givande dag. Helhetsbilden såg bra ut.

Om det var resultatet i sig som gjorde dagen givande eller den goda krämbulle som Göran hade beställt till kaffet förtäljer inte historien. Däremot poängterade revisorn att produktionsområdet hade kommit långt i sitt arbete jämfört med den förrevision som genomfördes i juni. Han var revisor även då.

Ett antal förbättringsområden uppmärksammades, bland annat avvikelshantering och korrigerande åtgärder.

Rutinerna måste komma igång ordentligt och börja användas i det dagliga arbetet. Då först har Transportnät i Sundsvall ett fungerande verksamhetssystem.

Gunilla Lehnberg

Det var ömsesidigt lärande i Farsta

Den grundläggande tanken med tvådagarsseminariet "Lära av andra och varandra" var att söka uppnå en koncern i samverkan.

Det handlade om att dra nytta av varandras kunskaper inom bolag och affärsenheter, säger Katarina Palmstierna, Koncernfunktion Verksamhetssystem, som stod bakom seminariet.

Tvådagarsseminariet Lära av andra och varandra öppnades av Lars Berg i H-huset i Farsta den 28 oktober. Omkring 500 besökare kom till utställningen.

-Idén till att få igång aktiviteter omkring lärande, fick jag i samband med att jag arbetade med benchmarking, berättar Katarina Palmstierna. Man lär av varandra, det är det man gör med benchmarking. Man lär av de bästa i världen och kopplar förebilder.

Och varför ska vi inte göra det i Telia också, frågade sig Katarina och spann vidare på temat lära av varandra.

Tidigare har ett liknande arrangemang med ömsesidigt utbyte av lärande

prövats i Telia. Det var vid utdelningen av utmärkelsen Telia Kvalitet i Nynäshamn 1994.

Dialoghörnor

Utställarna från olika bolag och enheter var representerade med ett tjugotal så kallade "dialoghörnor". Bland dem fanns Telia Nära, Telia Företag, Telia Data, Telia Nätjänster, Telia Validation, Swedtel, Unisource, Telia Overseas och Tele Danmark.

Miniseminarier startades varje hel timme och en videohörna fanns för den som ville veta mer om Telias processer. Ett klotterplank fanns också för dem som kände sig manade att dela med sig av sina synpunkter på Telia.

Mobiflex

I Telia Näras dialoghörna fanns Leif Foleby, Eksjö, och Ronny Tollestam, Stockholm. De berättade för besökarna hur Mobiflex fungerar i verksamhetsplaneringen.

Många stannade till och ville veta mer om Mobiflex.

Det fanns mycket att titta och trycka på i montern. Där visades via TV hur mobitex/mobiflex fungerar, dessutom fanns en teknikerbil utanför H-huset för demonstration av den senaste larmtekniken.

Den nya larmtekniken kan med hjälp av satelliter ange positionen av en bil som utlöst larm och indikerar detta till en utvald räddningscentral i någon akut situation.

- Ännu har inte larmsystemet använts eftersom det är så nytt, säger Leif Foleby. Och förhoppningsvis ska vi slippa använda det.

ISO-projektet

Miniseminarier, att driva och styra projekt hölls av Christer Boije, Verksamhetssystem, som också är projektledare för ISO-projektet i Telia Nätjänster, samt Jan-Olof Rosén, Verksamhetssystem.

I dialogform informerade Christer och Jan-Olof om ISO-projektets tillkomst och införandet av detsamma, det vill säga hur arbetet bedrivs, om hur ansvar och befogenheter fördelas samt vilka processer och arbetsmetoder som används i verksamhetssystemet.

Ett annat miniseminarium, som hölls av Telia Data, hette Gemensamt arbetssätt.

Syftet med detta är att alla kunder och samarbetspartners skall få samma service och bemötande.

I IT-hörnan kunde besökarna testa sina IT-kunskaper och hämta information om det senaste inom informationsteknologin.

Text och foto: Ulla-Beth Bolund



Jan-Olof Rosén och Christer Boije höll ett miniseminarium om att driva och styra projekt.

Redaktionen tackar Ulla-Beth för allt hon producerat under året och önskar henne lycka till i en ny utvecklande verksamhet.

Q-bulle-gäst bakom fint kvalitetspris

I Q-bullen nummer 14 berättades om Gunnar Cegrell, VD:n som blev kvalitetschef.

Han tillträdde jobbet i maj i fjol och nu har hans företag, VAC, fått ta emot Utmärkelsen Svensk Kvalitet 1996.

Gunnar Cegrell är 53 år och uppvuxen i Trollhättan, där han började arbeta på Volvo Flygmotor redan 1959. Efter att ha varit VD för Volvo Aero Support AB blev han förra året kvalitetschef för Volvo Aero Corporation, med uppgift att samordna kvalitetsmål och kvalitetssträvanden för hela VAC-gruppen med dess 3.800 anställda.

Det är sex år sedan Gunnar Cegrell startade upp Projekt Delta, enligt vilket de flesta operatörer har utbildats omkring 100 timmar var, varefter de själva ansvarar för kontrollen av de detaljer de tillverkar.

VAC har därefter tagit bort mer än 50 procent av genomloppstiden, på



Gunnar Cegrell, kvalitetschef på belönade Volvo Aero Corporation.

volymtunga detaljer har genomloppstiden sjunkit med 80 procent. Kvalitetsbristkostnaden har gått ner från 8 procent 1990 till 2,4 procent idag.

För bland annat detta belönades nu VAC med Utmärkelsen Svensk Kvalitet 1996, ett pris överlämnat av Hans

Majestät Konungen till VD i VAC, Arne Wittlöv, och Volvos koncernchef Sören Gyll.

Att Gunnar Cegrell lät dubbelt glad när Q-bullen förra veckan ringde och gratulerade har sin förklaring - han befann sig nämligen i Glada Hudik.

Din idé

Din idé-verksamheten på Telia Nätjänster har anpassats till de Koncernriktlinjer för Din idé som just nu ligger för underskrift hos VD. Och det är vissa ändringar jämfört med vad vi berättade om i Q-bullen nr 13.

Din idé omfattar förbättringsidéer inom Telias samtliga processer. En förbättringsidé kan innehålla endast en idé eller också ett konkret förslag till lösning.

Alla förbättringsidéer skall lämnas in skriftligt till närmaste chef, som ansvarar för att idén registreras. Samtidigt skall ett mottagningsbevis överlämnas till idélämnaren.

Handläggning av förbättringsidéer sker i stort sett på samma sätt som beskrevs i Q-bulle nr 13, men utbetalning av ersättning för förbättringsidéer, som innehåller ett konkret förslag till lösning, kommer i fortsättningen att till

viss del göras i förskott, det vill säga i samband med att beslut om införande av förbättringsidén tas.

Fortfarande skall hälften av första årets vinst betalas ut till idélämnaren. Om den beräknade vinsten understiger 50 000:- kronor betalas hela ersättningen ut i samband med att beslut om införande tas.

Men om den beräknade vinsten överstiger 50 000:- utgår en första utbetalning med 25 procent av denna i samband med att beslut om införande tas. Den slutliga utbetalningen görs sedan efter uppföljning, senast 1 år efter införande.

Om en förbättringsidé har positiva effekter men inte kan kalkylberäknas på grund av ej ekonomiskt mätbara arbetsmiljöförbättringar, kvalitets-effekter, kundservice, goodwill och driftsäkerhet - då kan förbättringsidén poängbedömas.

I detta fall används basbeloppet som grund för ersättningsberäkningen och varje poäng motsvarar en hundradel (1/100) av gällande basbelopp.

Utöver ersättning kan förbättringsidéer även belönas med diplom, som finns i tre valörer - guld, silver och brons.

Förbättringsidéer utan ett konkret förslag till lösning kan belönas med upp till 3 ägg. Dessa kan sedan bytas ut mot någon av de presenter som ingår i *Din idé:s* presentsortiment.

I verksamhetssystemet för Telia Nätjänster kan du läsa mer om *Din idé*.

En *Din idé*-broschyr håller på att distribueras till alla medarbetare och ledare inom Telia Nätjänster.

Inger Andersson

Qualitets-spelet Julormen

Tvi, tvi, tvi... spotta på tärningen, flytta toppen! Helgen är räddad! Här är kvalitetsmedvetna Q-bulleläsares familjespel. Känn spänningen, spela och njut!



1. Du blir väckt mitt i natten och får frågan: Vilka är Telias grundläggande värderingar? Du svarar: Utveckling, Samverkan och Engagemang. Rätt svar. Gå framåt 3 steg.

4. I ditt bryggeri visar det sig att starkölen och lättölen har samma alkoholhalt. Gå tillbaka 4 steg för att säkerställa att behandling av avvikande produkter och korri- gerande och förebyggande åtgärder verkligen efter- följs.

7. Du har råkat ut för en nitisk kvalitetsrevisor. Stå över 4 kast och leta efter kvalitetssystemet.

10. Du har råkat hitta den dossierplan som du länge frågat efter. Nu när du har funnit den önskar du i stället att du aldrig hittat den. Hur skall du egentligen ha det? Stå över två slag och tag en funderare.

14. Du har just kommit på att du inte behöver skriva ett eget kvalitetssystem utan kan utnyttja det som finns.

Använd din nyfunna insikt och ta genvägen mot målet.

17. Det har kommit till ledningens kännedom att du haft invändningar mot tidsplanen. Stå över tre kast och njut av tiden som går.

21. Vi har just startat internrevisioner. För säkerhets skull innan personalen är på plats så att vi kan öva oss i lugn och ro. Dessutom slipper vi så mycket anmärkningar på sådant som görs fel. Stå över två kast.

24. Du känner inte till kvalitetspolicyn. Gå tillbaka 2 steg och läs på.

27. Du måste invänta ett doku- ment som skall godkännas. Stå över ett kast.

30. Du känner till kvalitetspolicyn och kan dessutom förklara hur den är tänkt att omsättas i verkligheten. Grattis! Ta tre steg framåt.

34. Servern har gått ner och du kommer inte åt verksamhets- systemet. Stå över ett kast.

38. Efter nio månaders föräldraledighet kom- mer du tillbaka och finner att en mindre revolution genom- förts.

Du upptäcker att du kan få fram massor med infor- mation om Nät- tjänster till din arbetsplats genom webben. Det känns kul att jobba igen när denna typ av verktyg finns lättill- gängliga. Ta tio steg framåt i rena glädjeyran.



53. Vid revisionen senast lyfte revisorn på en pärm och hittade ett helt inaktuellt dokument och sade att något sådant ville han verkligen inte se. Varpå du som SISeron omedelbart tog hand om dokumentet och sade "Nej, det har du inte gjort heller!" För ditt rådiga ingripande belönas du. Gå fem steg framåt.

56. Efter dagens revision säger revisorn i mycket missnöjd ton: "Det här var inte alls bra. Jag har inte hittat några fel!" Mycket lättad tar du två steg framåt.

60. Du arbetar efter den gällande och dokumente- rade rutinbeskrivningen. Gå fram ett steg.

62. Du känner inte till vilka befogenheter du har. Stå över ett kast så hinner du läsa på vad som sägs om det i Kvalitetshandboken.

64. Du håller på att göra i ordning ditt julkalas men du har glömt hur man lagar till syltan och hur man gör "dopp i gry- tan". Du tar fram processbeskrivningar med tillhörande rutiner och instruktioner för tillämpningsfallen i processen mat- produktion. Du klarar tidsplanen med god marginal och gästerna blir nöjda. Slå 2 extra slag och njut av den goda julmaten.

68. Efter godkänd certifiering sjunker du nöjd tillbaka och tänker att äntligen är det här över, nu kan vi börja arbeta som vi gjorde förut. Du har inte fattat någonting. Börja om från början!

71. Du är i mål!!! Grattis. Nu börjar det riktiga jobbet.

Dokumentation, problem idag och möjligheter i morgon

Det har varit mycket funderingar och bekymrade miner kring det här med dokumentation.

Inte att undra på. Nätjänster bygger upp en helt ny organisation. Den skall beskrivas och dokumenteras.

Dessutom ställer ISO stora krav på dokumentationen.



Jan Kanth

Den skall finnas, den skall gälla, man skall arbeta efter den, den skall vara tillgänglig. Men det är också så, att genom kraven som ställs för ISO-certifiering kommer dokumentationshanteringen att förbättras för att påtagligt kunna bidra till ordning och reda i verksamheten.

Det första steget har varit att ta tag i dokumentationen av verksamhetssystemet. Redan från början insåg man i ISO-projektet att den gamla pappers-tekniken inte skulle klara av de krav som fanns på dokumentation.

Att distribuera och hålla dokumentation aktuell i ett papperssystem skulle bli otroligt besvärligt. Dessutom är ju Telia ett företag i en bransch som självfallet skall tillämpa det mest moderna och effektiva vad gäller IT-teknik.

- Nätjänster har en traditionell web-lösning, säger Ture Utriainen, som tidigt blev inkopplad i arbetet med att skapa en dokumentationslösning för verksamhetssystemet.

- Det är säkra grejer. Det här kan jämföras med en Volvo 940. Det var en av förutsättningarna som projektledningen gav oss. Inget tjafs, inget extra, inget krångel, ingenting annat än det som det skall vara. Det skall se bra ut, folk skall kunna använda det och det skall fungera. Det är vad vi har jobbat efter.

Web-lösning första steget

- Det har varit projektledningens mening att man skall kunna lägga till saker efter hand. Det går att integrera databasaccess, generera behörighets-

kontroller och arrangera alla möjliga finesser precis när man önskar.

Nästa steg i utvecklingen för Nätjänster blir att ta ett helhetsgrepp över hela dokumentationsområdet. Det har inte gjorts tidigare.

- För verksamhetens del krävs att vi håller reda på den dokumentation vi skapar och det gör vi inte idag. Inte på ett rationellt sätt i alla fall. Det är ett av skälen till att vi vill utveckla vår dokumentation.

Så säger Jan Kanth som är utsedd till projektledare för ett arbete att bygga upp ett nytt och samlat system för Nätjänsters dokumentation. Jan är numera dokumentationsansvarig på Nationell telefoni och har tidigare arbetat med dokumentationsfrågor på gamla MZ.

- Idag är det svårt att veta vilken dokumentation som har skapats. Visserligen finns det dokumentförteckningar men de gäller i många fall bara för den lokala dokumentationen. Dokumentationen förvaras också hos den handläggare som gjort dokumentet. Det är ju farligt att inte ha ett gemensamt och säkert arkiv för den dokumentation som hanteras i verksamheten. Det blir också svårt att få tag i dokumenten.

För den koncerngemensamma tekniska dokumentationen, till exempel ritningar och produktbeskrivningar av olika slag, finns ett modernt system i drift. Det heter IntraDoc och är utvecklat av Telia Assist med hjälp av kon-

sultföretaget CTP, Cambridge Technology Partners. Systemet sjösattes i början av året. Systemägare är Koncern IT.

Det är mellan 800.000 och 900.000 dokument registrerade i IntraDoc idag men av dessa är högst 20 procent aktuella. Resten sorteras nu bort för att överlämnas till Riksarkivet. Det är ett jättejobb som startades till följd av att Televerket blev Telia och gick över från verksamform till bolagsform.

Arbetet beräknas vara klart under nästa år.

Ett system och ett original

På koncernnivå pratar man nu om fler system för dokumenthanteringen. Men det blir onödigt krångligt för användarna att ha olika system beroende på vilka dokument man för tillfället arbetar med.

- Vad vi på Nätjänster också vill göra, fortsätter Jan Kanth, är att lägga ärendehantering till det här dokumenthanteringssystemet. Då får vi ett gemensamt system för hantering av vår dokumentation.

- För verksamhetsdokumentationen är tanken att vi skall länka våra hemsidor över till IntraDoc så att vi bara behöver ha ett original. Det är ju det som är så viktigt, att vi inte har original på flera ställen som idag. Vi kan nu ha tre versioner av samma dokument. Vi har det web-lagrat, lagrat i pappersform och så i vår egen fil.

- Det är verkligen dags att ta steget in i modern teknik för dokumenthantering. Det kan gå väldigt fort om vi nu får utveckla systemet som vi vill ha det, menar Jan Kanth.

IntraDoc är ett modernt system. Det skall inte bara ses som en traditionell databas. En databas är ju ingenting annat än ett antal uppgifter som på olika sätt är strukturerade och lagrade för att kunna åtkommas på ett enkelt sätt.

- Det här är något mer, påstår Ture Utriainen. Det finns också något som

kallas metadata i IntraDoc och det är det som är den stora och avgörande skillnaden mellan det här systemet och ett vanligt databassystem. Metainformation är "data om data" så att säga. Du behöver inte söka i dina data för att hitta det du skall ha, utan du kan söka i ditt "data om data", en slags innehållsförteckning som bland annat innehåller uppgifter om var din information finns. Du kan där ange oerhört många regler kring hanteringen av dokumentet, som säkerhetsklassning, behörighet, gallringstid.

- Jag är också mycket stor anhängare av att man skall använda webben som gränssnitt till, vill jag påstå, nästan allting. Vi har bara snuddat litet vid de möjligheter som finns i den web-lösning vi nu har, menar Ture Utriainen.

Nu är det angeläget att åstadkomma en dokumenthantering som blir till stöd för alla som använder information - och vem gör inte det. Det skall bli lätt att få tillgång till information, det skall bli lätt att få kännedom om uppdateringar. Det är till exempel tänkt att man skall kunna abonnera på en uppdateringstjänst så att var och en kan få reda på ändringar i de dokument man är berörd av. Detta kan systemet själv sköta, utan den

omfattande handpåläggning som annars får tas till.

Lättare att använda IntraDoc

Arbetet med att söka information skall underlättas. Sökningarna kan göras direkt i IntraDoc eller via webben, de kan ske genom att man letar i arkivstrukturen på metadata eller registreringsuppgifterna. Det kan också ske genom att man anger identiteten på dokument eller nyckelord och slutligen genom sökning på dokumentinnehåll genom så kallad fritextsökning.

- Det skall vidare finnas flera möjligheter att skapa information, fortsätter Jan Kanth sin beskrivning av dokumentationssystemet. Du kan göra det genom dokumentationssystemet, till exempel genom att skriva in information i Word. Det går också bra att importera filer från filhanteraren och slutligen skall det gå att scanna in dokument.

Det skall finnas mer som gör det enklare att arbeta med dokumentation. Den som går in och skapar ett dokument har decimalklassregistret lätt tillgängligt för att välja en kod för den dokumenttyp det arbetas med. Anges

ett namn i klartext, låt säga en rapport, får man direkt fram decimalklassen för rapporter och slipper dubbelnumrera dokument som i dagsläget när man inte har kontroll över vilka nummerserier som används. Numreringen kommer systemet att sköta om.

När det gäller ärendebetecknade dokument kan man få stöd av systemet vid val av dossiernummer och behöver inte ha tillgång till dossierplanen i pappersform. Dokumenten skall kunna klassas litet enklare.

- Genom behörighetssystemet i IntraDoc hindras obehöriga att ändra i originaldokument. Sedan har vi en metodik i koncernen idag för godkännande av elektroniskt lagrade dokument.

Det finns inte ännu någon form för elektronisk signatur men det skall vi säkert kunna jobba in i det här också.

- Jag tror att det är någonting Koncern IT håller på att utreda, avslutar Jan Kanth.

Sten Bertil Säby



Ture Utriainen övervakar jobbet med att få igång en fungerande lösning.

Fakta

Nytta för användaren:

- information om revideringar och uppdateringar
- stöd för identifieringen av dokument
- enkel informationsökning
- ordning och reda i dokumenthanteringen

RÄTTELSE! RÄTTELSE! RÄTTELSE!

I förra numret av Q-bullen, nr 18, förekom ett fel i artikeln om Routernät/Internet.

Tyvärr hade bilderna på Kenneth Bergvall och Gert Åhlén blivit förväxlade. Redaktionen ber så mycket om ursäkt och hoppas att denna rättelse är en liten tröst i sammanhanget.

Felanmälan

Ledningsfunktionen Verksamhetssystem som är ansvarig utgivare av Q-bullen har gjort en felanmälan på sig själv enligt verksamhetssystemets gällande rutin. Se blanketten till höger.



Kenneth Bergvall



Gert Åhlén

| telia | | Datum | Referens | S-klass | |
|--|------------------------|----------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Telia Nättjänster | | 1996-11-27 | VQF-40/96 | 1 | |
| Förbättringsförslag, felanmälan, klagomål, idé, tyckande, anmärkning | | | | | |
| <small>(Blanketten är främst avsedd för den mottagande enheten för att kunna ta emot, registrera och följa upp muntliga synpunkter (se Kvalitetshandboken kap. 4.3.1), men kan även användas av anmälaren för skriftliga synpunkter)</small> | | | | | |
| A Anmälare | | | | | |
| Namn: | Ulla-Beth Bolund _____ | Enhet: | Telia Personalförsörjning _____ | | |
| Adress: | Box 336 _____ | Postadress: | 651 08 Karlstad _____ | | |
| Tel.nr: | 054-19 22 74 _____ | Fax.nr: | 054-15 11 22 _____ | | |
| B Mottagare | | | | | |
| Namn: | Gunilla Lehnberg _____ | Enhet: | Verksamhetssystem__ | Ankn: 060-13 22 23 | |
| C Beskrivning av problemet, möjligheten, förslaget: | | | | | |
| I Q-bullen nr 18 - november 1996, förekom en artikel om Routernät/Internet. | | | | | |
| Artikeln innehöll två bilder med text. Bilderna hade blivit förväxlade så att fel namn förekom under respektive bild. | | | | | |
| Registrerat av: 1996-11-27/G. Lehnberg _____ Lottat på: _____ | | | | | |
| <small>Sätt nummer på blanketten</small> | | <small>Datum</small> | <small>Sign.</small> | <small>Handläggare</small> | <small>Namn</small> |
| Åtgärd: Som första åtgärd kontaktade redaktionen för Q-bullen dom personer som var föremål för förväxlingen och bad dom om ursäkt. | | | | | |
| I nästa nummer av Q-bullen, nr 19, kommer felet att rättas till genom att bilderna tas in igen och rätt text hamnar under rätt bild. Samtidigt ges en skriftlig ursäkt. | | | | | |
| Klar senast: Q-bullen 19 (v 50 1996) _____ | | | | | |
| Beslut om åtgärd meddelat till anmälaren: 1996-11-27/ G. Lehnberg _____ | | | | | |
| | | <small>Datum</small> | <small>Sign.</small> | | |
| Åtgärden genomförd meddelat anmälaren: Så fort att Q-bullen 19 är tryckt och distribuerad Klart | | | | | |
| | | <small>Datum</small> | <small>Sign.</small> | | |

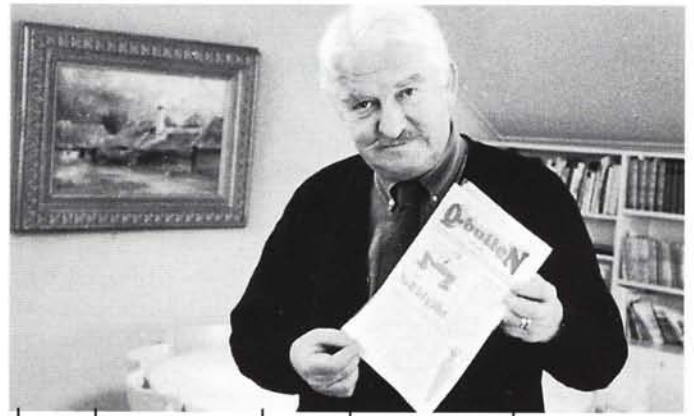
Korrigerande åtgärd

Felanmälan har i sin tur föranlett en orsaksanalys och ett beslut om en korrigerande åtgärd.

Orsaksanalys: Felet uppstod genom att bilderna skickades oframkallade till producenten. Redaktionen såg dem inte i originalutförande. Redaktionen såg bilderna först i samband med korrekturläsningen, via telefax. Telefaxet resulterade i att bilderna blev otydliga och en förväxling uppstod som inte uppmärksammades förrän tidningen redan var tryckt.

Beslut om korrigerande åtgärd: I kommande nummer av Q-bullen skall redaktionen i samråd med producenten säkerställa att rätt bild hamnar på "rätt plats". Detta görs genom att producenten, i osäkra fall, skickar korrekturet per post istället för fax så att bildkvaliteten blir bättre än vad den blir via fax. Ansvarig för att den korrigerande åtgärden utförs är redaktionen och den skall börja gälla från och med Q-bullen 19. Uppföljning av att åtgärden har genomförts och fått avsedd verkan görs på Verksamhetssystemets nästa möte för korrigerande åtgärder.

Q-bullens Jul- Qryss



| | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------|---------------|-----------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | "CREDIT"-LISTA | Å Å Å | SILVIA | ↓ | | | KARL HANSSON | ↓ | |
| M.A. | | | | | | | | | |
| JÄTTE-STOR | | | | | VÅR-TERMIN | | GISSAT | | FLI-TIG |
| | GUIDE LEENDE | | | | EN | | | V A D E R | |
| UNDER SKENA | | ENGELSK DRYCK | | | LARS ROOS | | | ↓ | ÅKE DAHL |
| TORD MÅRD | | TEKNISK NÄMND | | | KUNDE MAN RUNOR | | | | LUGN |
| KAN UNG HY VARA | | | | | FÖRST OCH SIST | | HET | | |
| BRYGD | | PÅ SJÖ NU | | FÖR PENG PÅ POSTEN | ENGELSK HERR MASKIN | | TILL-FÖR-ORDNAD | | |
| | SOLO | | | | SÅGS HA KONSTANT SUMMA | | SVERIGES RADIO | | |
| | 10. | RÖNTGAR | | | | | | | |
| 1. | | | VERA TÖRNKVIST | | | | KURT DAHL EJ DU | | NED-LAGD AVISA |
| USA-ORG. | | FILM | | | | AV-SPISA | | | |
| ATT ELDA MED | | | | SENIOR AR BAST | | MED KLOVER | | | |
| | INTE DÅ | BUSKE | | | DRYCK | | TOM NILSSON AR VI MED I | | TYSK DAG |
| iii | | | LARS IVANSON KAN MAN BRA | | ERIK ÄLGH | UTFÖR-SALJNING 19 | | NED-TILL | MATER UPPLAGA ROLF IVARSSON |
| M.A. | | | | | | MER ÄN GODKÄND | | | |
| | | BÖR VIDTAGAS | | | | | OÄND-LIG | | |

Namn: Adress:

Sänd lösningen till: Q-bullen, Gunilla Lehnberg, Telia Nättjänster Verksamhetssystem, 851 87 Sundsvall.

Bokpriser till de fem först öppnade rätta lösningarna.

- Det är ingen sport, säger han om Internet. Så Bengt Feldreich kör med morse

Tala om kvalitet inom den populärvetenskapliga journalistiken och tankarna går osökt till Bengt Feldreich.

Under 27 år ledde han TV-programmet Snillen spekulerar och detta på ett sådant sätt att ingen heller ifrågasätter det seriösa i hans tolkning av julaftonens Benjamin Syrsa.

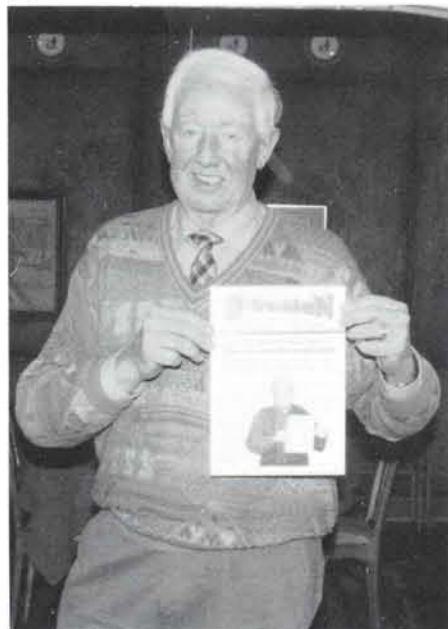
Bengt Feldreich tar emot Q-bullens team i sitt hus vid Lokattsvägen, Stora Mossen. På tomten reser sig en radiomast, den får sin förklaring när intervjun lider mot sitt slut.

Värden tar först upp tecken på kvalitet i det journalistiska arbetet. Han betonar värdet av att vara påläst.

- Det är nonchalans mot den som skall intervjuas att inte vara det, menar Bengt Feldreich som också räknar det som kvalitet här, som i andra yrken, att vara punktlig.

Snillen spekulerar

Ett populärt TV-program i breda läger var Snillen spekulerar. Det gick i 27 år.



Bengt Feldreich, som här håller i Q-bullen, håller också på kvalitet.

- Det var roligt att göra, men vid utgången av 1985 slutade jag på TV, berättar Bengt Feldreich. Sedan gjorde jag programmet bara ett år till.

Nu kommer folk ständigt till Bengt Feldreich, uttrycker saknad och tycker att senare försök till intervjuer med nobelpristagare blivit så "stela".

- Vi hade kanske roligare under Snillen spekulerar, funderar Bengt. Kanske berodde det lite grann på att jag visade en viss respektlöshet mot nobelpristagarna. Det uppskattades oftast. Vi var också och filmade på deras laboratorier, fikade med dom och så vidare.

- Nu flyger de in en jättestor reporter från CNN eller något annat bolag. Det är lite synd att de inte tar sig tid att göra de förberedelser som vi gjorde. Det är nog också lite av hemligheten att vi hade tid att göra det.

Feldreich och kommunikationer

Erfarenheter av telekommunikationer kommer vi in på under samtals gång. Bengt Feldreich och hans fru Anna-Lisa bor en del av året i södra Östergötland. Ute i obygd, som han säger.

- Där hade vi en gammal elektromekanisk växel, berättar han. Det var många fel. Jag klagade på den och vi fick AXE.

- Det blev skillnad som natt och dag. Så jag skrev fem, sex rader till driftchefen i Jönköping och tackade för att hans killar prioriterat om och gjort jobbet ett halvår tidigare än beräknat. Jag förklarade hur bra det var för oss som har småföretag och är beroende av bra förbindelser.

- Han trodde inte sina ögon. Det var ingen som hade berömt honom tidigare. En driftchef på Telia, han får ju bara på skallen.

Bengt Feldreich har både plus och minus i sina erfarenheter av Telia.

-Reparatörerna som har jour är ofta från trakten, dom kommer snabbt med

orden "ja, jag var i närheten"... Men systemet har också en tröghet ibland, förklarar han

- Människorna i den här trakten är genuina lantbrukare, småföretagare. Vi hade ett tag mycket fel, vi borde ha tillbaka kvartalsavgiften.

- Jag skrev ihop några rader och gick runt med brevet. Jag fick 17 namn, men dom sa "Det är ingen mening, det går aldrig!".

- Alla 17 fick tillbaka kvartalsavgiften.

Han hade inte gnällt i skrivelsen, bara räknat upp de frekventa felen, att faxarna inte fungerade, och så vidare.

Fax men inte nalle

- Jag använder fax, berättar Bengt Feldreich. Man jag har inte nalle. Jag ser kvalitet i den personliga friheten att kunna vara ledig, icke nåbar. För perioder då jag är bortrest, använder jag en annan Teliätjänst, telereceptionen. Den fungerar mycket bra, ger personliga svar.

Men en gång svarade telefonisten med fel uttal, "Feldrich Produktion".

- Det är inte riktig kvalitet, kommenterar Bengt.

Men hans påpekande gjorde att det blev bra sedan.

Apropå uttal av namn berättar han:

- Lennart Hyland var enorm på det här. Visst var han en naturbegåvning. Men när det var landskamp, exempelvis på Stockholms Stadion, gick han ner till omklädningsrummen, till ungare, eller finnar, eller vad det nu var. Han gjorde sina fonetiska hemslöjdsanteckningar i ett block och när han sedan körde sitt referat var alla namn rätt uttalade.

Kvalitet, är det viktigt för dig?

- Det är svårdefinierat eftersom det är ett så ohyggligt brett begrepp. Det låter kanske lite snobbigt, men jag köper hellre en klädespersedel eller annat



Christer Boije hälsar på i Bengt Feldreich radiostation vid Lokattsvägen.

vartannat år, än någon billigare grej varje halvår.

- Jag är däremot inte ett sådant kvalitetsfreak, att jag måste ha mahogny på min instrumentbräda för att kunna köra bil.

När Bengt Feldreichs barn var små pratades det i familjen om sådant som var förgyllt. "Vadå förgyllt?" "Jo, det är bara guld på ytan."

- Det är för mig en sorts definition på kvalitet, att det inte är någon sorts kosmetik man smetar på, kommenterar han. Det behöver inte vara guld. Kvalitet kan man nå även i små sammanhang, det behöver inte vara dyrt. Att

gå till en lagård och hämta två liter mjölk ifrån ett kärl innan mjölkbilen kommer, grädden flyter upp, det är kvalitet.

Livskvalitet, vad är det?

-Det är främst att ha turen att få vara frisk, i synnerhet när man som jag har passerat 70 år. Men också att ha människor omkring sig i en familj, stödjande när det behövs och som man kan stötta tillbaka.

- Vi har varit en stor familj, fyra barn, hustru och jag. Det har varit kul. Det är också kvalitet.

Kvalitet i julfirandet?

-Vi har klanen samlad. Min fru Anna-Lisa och jag är ensamma här men fortfarande rymmer ju huset lite folk.

Fyra barn, deras respektive och några barnbarn i åldern 10-15 år, drar in till jul och bor i våra skrymslen. Det är kvalitet.

- Plus att jag måste få inlagd sill. Som är inlagd, inte köpt i en affär. Det skall vara salta islandssillar ur en tunna. Min fru rensar sillen och filear den.

- Men jag lägger in den själv. Sedan gör jag också, baserad på den, en lite speciell senapssill.

Ingen Internet men...

Sedan kommer Qbullen med nutidens standardfråga: Har du Internet?

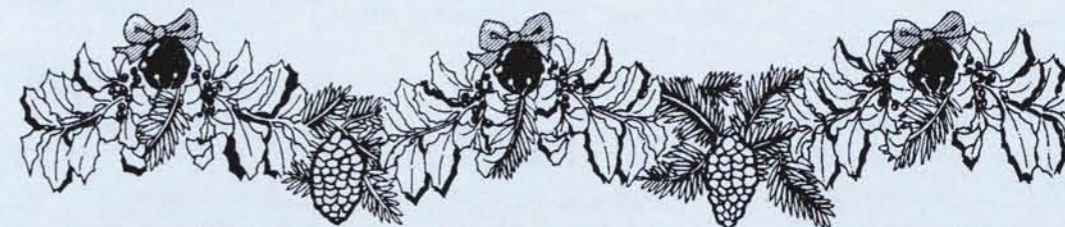
- Nej. Det är ingen sport. Jag kör med morse.

Han tar med oss genom huset och visar oss sin radiostation.

Han lägger handen på sändningsnyckeln och demonstrerar att det finns en och annan som fortfarande håller telegrafkonsten levande.

Med morsesignalerna pipande i öronen lämnar vi Lokattsvägen i snöblasket, värmda av en stunds samvaro med en människa av god kvalitet.

*Titta på TV julafton klockan 15.00.
Bengt Feldreich som Benjamin Syrsa.*



Läs mer om detta på nästa sida.

Ser du stjärnan i det blå...

Feldreich som Benjamin Syrsa för sista gången?

Nu på julafton får den svenska TV-publiken för 36:e året höra Bengt Feldreich framföra Ser du stjärnan i det blå...

Sedan sker det kanske aldrig mer, hans röst kommer inte att höras när TV4 från 1997 tar över julprogrammet med Kalle Anka och hans vänner.

Ser du stjärnan i det blå...

Så har Bengt Feldreich, som Benjamin Syrsa, sjungit i vår julaftons-TV i decennium efter decennium.

Insjungningen kom till spontant, berättar Bengt, på den tiden det bara fanns en kanal, en svartvit.

- Vi köpte 10 program till Sveriges Television. Disney gjorde då även dokumentärer, så det var inte bara tecknat. Jag var på radion och hade under ett antal år lärt mig där att läsa utan att läsa fel allt för ofta. Gunnar Oldin, vår filmredaktör, frågade mig om jag ville vara speaker.

- Vi gjorde 2-3 filmer om dagen, "speakningar". Det var hörlurar på huvudet med det amerikanska ljudbandets speaker, och så det svenska manuset på bordet. När den amerikanska speakern pratade så pratade man på

svenska, så blev det synkroniserat.

- Så kom det sista, och det var julprogram. Rätt vad det var kom jag till ett stycke där det står "Ser du stjärnan i det blå, allt du önskar..." Så hör jag i örat hur Benjamin börjar sjunga. Att då börja läsa "Ser du stjärnan i det blå...", det hade varit corny.

Därför försökte jag komma med i takten, det lyckades snart. Efter ett tag går Benjamin Syrsa upp i falsett. Jag gick också upp i falsett och halkade in på rätt tonart.

Så gick det till, enligt Bengt Feldreich. Så spontant föddes det som blivit en klassiker för hela svenska folket.

Inspejningen gjordes om en gång.

- När färgversionen kom gick det gamla ljudbandet inte att använda så jag försökte komma ihåg hur det var.

Succén höll i sig.

- Att sjunga tonsäkert och rätt, det är ju kvalitet, det måste sångare göra. Jag sjunger smått falskt, och ändå har det blivit kvalitet. Obegripligt. Ingen marknadsförare i världen hade kunnat räkna ut de kvaliteterna i förväg.

Nu är det slut

Från och med 1997 har TV 4 rättigheterna till julprogrammet om Kalle Anka och hans vänner. Disney Pro-

ductions kunde ta mer betalt av TV 4.

- För mig känns det fortfarande lite besvärande att det blev en så vansinnigt stor riksangelägenhet. Telefonerna har ringt.

- Jag har sagt vad jag tycker, att jag har gjort det här för Sveriges Television. Jag vill inte jämföra det med en konstnärlig prestation men upphovsrättslagen stöder i det här fallet den agerande.

- Så över min döda kropp att jag kommer att sjunga i TV4. Jag tänker inte tillåta att dom använder mig där. Jag får ingen ersättning för det. Dom sitter och snackar om miljoner. Men då ska dom inte använda en medarbetare som handelsvara.

- Icke, säger Bengt Feldreich.

Så det är bara att ladda videobandspelaren.



**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

Certifikatåret 1997

Stämningen i lokalen efter SIS beslut att inte rekommendera ett certifikat i år var trots allt mycket positiv. Resultatet var bra. "Bättre än förväntat", som någon uttryckte det.

Det fortsatta arbetet består i att hålla tempot uppe. Vi måste analysera resultatet, dels centralt i projektet och dels ute i organisationen, och så fort som möjligt vidta åtgärder för att åtgärda alla avvikelser, bevisa att dom är åtgärdade och därefter genomföra en ny uppföljande revision

på det delkrav som erhöll en stor avvikelse. Telia Nättjänster planerar att genomföra den uppföljande revisionen så fort som möjligt, helst inom några månader. Då först har Telia Nättjänster det certifikat som divisionen är så väl förtjänt av.

Och då blir det ett

Gott Nytt År!

Redaktionen, genom
Gunilla Lehnberg.

