

Q-bullen

Nr 20 - februari 1997

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet



Vad gör du om du upptäcker ett fel eller en avvikelse?



Vad gör du om du upptäcker ett fel eller en avvikelse?

Vad gör du för att undvika att samma fel eller avvikelse upprepas?

Vad gör du för att upptäcka tänkbara orsaker till fel och avvikelser i framtiden och förhindra att dom uppstår?

Q-bullen har i detta nummer fördjupat sig i dessa frågor och även gått ut på fyra produktområden och frågat hur man där hanterar fel i verksamheten.

Tack vare vårt verksamhetssystem

har vi fått en fungerande rutin för felhantering i den interna verksamheten.

I sammanhanget betonar Jan-Olof Rosén i en artikel att det inte krävs en blankett för att anmäla ett fel:

- Felanmälan kan göras per telefon, via mail, i matkön, på fikarasten, var som helst och hur som helst, konstaterar han och talar om kulturkrock.

God fortsättning

God fortsättning på det nya året, ett år som enligt den Telianska tide-räkningen är Processernas År och enligt den kinesiska blir Oxens År.

Oxen är trög och idog, snäll, arbetsam och plikttrogen. Vi skall slutföra certifieringsarbetet, fixa alla avvikelserna, se till att felhanteringen blir en naturlig del av den operativa verksamheten och då och då ta oss tid att sätta oss ner och fundera över varför det gick snett, varför det blev fel eller problem. Om vi förstår varför, så kan vi också besluta om en korrigerande åtgärd så att inte likartade fel och problem uppstår i framtiden. Trots att det som vanligt brinner i knutarna behöver vi då och då också unna oss tiden att fundera över vad som har varit trögarbetat senaste månaderna, vad som höll på att gå snett, men reddes upp av en extraordinär insats, vilka riskerna är att projektet eller leveransen inte håller tiden. Om vi förstår det, så kan vi också besluta om förebyggande åtgärder så att riskerna och behoven av extrainsatser minskar och arbetet lätt flyter genom organisationen.

Under Processernas År skall vi slutföra kartläggningen av våra Operativa processer och börja använda våra processkartor för styrning och uppföljning i processled. Men vi skall även använda processkartorna i det ständiga förbättringsarbetet. Genom analys och simulering av processen hittar vi flaskhalsar, onödiga överlämningspunkter, krångliga rutiner och allsköns strul. Med hjälp av ISO-verktygen för felhantering och korrigerande och förebyggande åtgärder kommer vi att utveckla och förfinna processerna.

Vi planerar att på bred front införa ytterligare verktyg för att underlätta verksamheten under Processernas År. Jag tänker då på TQM-verktygen Seven Management Tools (7MT) och Quality Function Deployment (QFD) samt den utmärkta checklista USK kapitel 5 och 6 utgör för utveckling och uppföljning av verksamhetens processer. Vi skall använda oss av färdiga och beprövade hjälpmedel för att snabbt uppnå förbättringsresultat och inte falla offer för Not Invented Here-syndromet och utveckla nya verktyg från början.

Det är tack vare en fungerande infrastruktur och effektiva verktyg för det löpande arbetet som vi kommer att ha tid och ork att vara kreativa och lyfta verksamheten mot oanade höjder. Under 1997, Oxens och Processernas År, skall vi nå resultat, inte genom att jobba hårdare utan smartare!

Jan-Olof

Felhantering i den interna verksamheten

Kulturkrock och ändrade vanor

En grav missuppfattning har spritt sig, att man måste använda blanketten för att kunna anmäla ett fel.

Så är det naturligtvis inte!

Det finns många sätt att göra felanmälan.

Tack vare vårt verksamhetssystem har vi fått en fungerande rutin för felhantering i den interna verksamheten.

De flesta produktområden har dessutom tagit fram en blankett för att underlätta hanteringen. Detta har tyvärr medfört att en grav missuppfattning har spritt sig, att man måste använda blanketten för att kunna anmäla ett fel.

Så är det naturligtvis inte!

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

Kulturkrock

Här uppstår en kulturkrock med dunder och brak!

Skall en massa gnällspikar, fel-finnande internkunder (kolleger) och messersmittar komma och ha synpunkter på och kritisera mitt arbete?

Utan att ens behöva fylla i rätt blankett!?!?

Var finns den i verksamhetssystemet utlovade ordningen och redan?

Nya attityder

Tänk så här istället:

Någon har brytt sig om resultatet av ditt arbete, läst det, försökt förstå det och till och med lagt ner tid och arbete på att hitta konstruktiva förslag till förbättringar!

Han eller hon behöver allt stöd och uppmuntran i dagens vrånga klimat och du skall som leverantör på alla sätt och vis underlätta för kunden att delge dig hans synpunkter, för du behöver dem



för att kunna leva upp till vår kvalitetspolicy och vår strävan mot Total Quality Management (TQM)!

Du behöver felrapporterna som input till din rutin för korrigerande åtgärder, det vill säga för att förhindra att samma fel uppstår igen. Det ligger således i ditt intresse att det är så lätt som möjligt att felrapportera och du bör prompt och tacksamt kvittera varje felrapport.

Det sprider sig snabbt i organisationen om det är någon idé att felrapportera, det vill säga om man får svar och att det händer något eller om rapporten försvinner ner i det stora svarta hålet för att aldrig återfinnas.

Varje synpunkt, förslag, kommentar och anmärkning skall behandlas

som ett värdepapper. Du har all anledning att tydligt visa givaren din tacksamhet!

Proceduren

Vår felhanteringsrutin avser således i första hand den som tar emot felrapporten. Den som tar emot felanmälan skall dokumentera, registrera och spara felrapporter, kunna besluta om felrapporten skall åtgärdas omgående eller inte föranleda någon åtgärd alls samt omgående meddela felanmälararen beslutet.

För att underlätta för mottagaren att ha ordning och reda på sina felrapporter och komma ihåg allt som skall göras, har en enkel, självinstruerande blankett

tagits fram som en bilaga till Kvalitets-handboken.

Ändrade vanor

Det är således av yttersta vikt, att vi felanmäler alla fel vi ser, men även alla förslag till förbättringar. Det har inte alltid varit gångbart att kritisera, hitta fel och agera besserwisser. Vi har fått lära oss att sköta oss själva och inte sticka ut hakan i onödan. Du riskerar alltid att få alla dina egna fel nerkörda i halsen på dig om du hittar fel hos andra. Felanmälararen ses som en petimäster som inte har tillräckligt med väsentliga saker att göra.

Ändrade vanor innebär att sticka hål på alla dessa föråldrade föreställningar. Vi måste skapa ett positivt förändringsklimat. Självklart är det alltid produkten (varan eller tjänsten), resultatet av arbetet, vi skall anmäla, inte personen bakom produkten.

Värderingar

De tre grundläggande värderingarna för Telia är Utveckling, Samverkan och Engagemang.

Utveckling förutsätter återkoppling på ditt arbete, samverkan är återkoppling och ett bra sätt att visa engagemang är att ge återkoppling.

Felhantering är ett negativt laddat begrepp men innebörden är att vi med engagemang och samverkan skall föra utvecklingen framåt.

Jan-Olof Rosén

Det gäller att inte göra samma misstag två gånger, sa igelkotten när han såg skurborsten

Att utveckla verksamheten innebär att hela tiden hitta möjligheter till förbättringar.

Detta gäller i högsta grad även Telia Nättjänster.

I Telia Nättjänsters verksamhetssystem finns två centrala rutiner som aktivt skall stödja den ständiga förbättringen av verksamheten. Det är fel- och avvikelshantering samt korrigerande och förebyggande åtgärder.

Fel- och avvikelshantering

Syftet med rutinen för fel- och avvikelshantering är att alla, som arbetar inom Telia Nättjänster och som upptäcker felaktigheter eller ser en förbättringsmöjlighet, är skyldiga att rapportera detta. Det gäller oavsett om du arbetar med ett uppdrag eller ett ärende, i ett projekt eller i en process.

Även de som arbetar i delprocessen Lösa kundproblem, som finns för att våra kunder skall kunna anmäla fel- och avvikelser på de tjänster som de nyttjar, har självklart samma skyldighet.

Det kan ju bli fel även när du arbetar med felavhjälpning!

Vad är ett fel eller en avvikelse?

För dig som arbetar i en process, vilket de flesta av oss gör, gäller generellt att fel och avvikelse är när du bedömer att ditt arbetsunderlag inte innehåller information som är så fullständig att du kan utföra arbetsuppgiften.

Ett annat exempel är när du upptäcker ett fel eller en möjlighet till förbättring i anvisningar, rutiner eller andra dokument som är nödvändiga för att du skall kunna arbeta rationellt och effektivt.

Till vem rapporterar du felet eller förbättringsmöjligheten?

Du som arbetar i en process rapporterar till den som givit dig uppdraget.



Som regel är det den aktivitet i processen som finns närmast före den du arbetar inom.

Du som arbetar i projekt eller på uppdrag eller med ett ärende rapporterar till projektledaren, närmaste ledare eller annan uppdragsgivare.

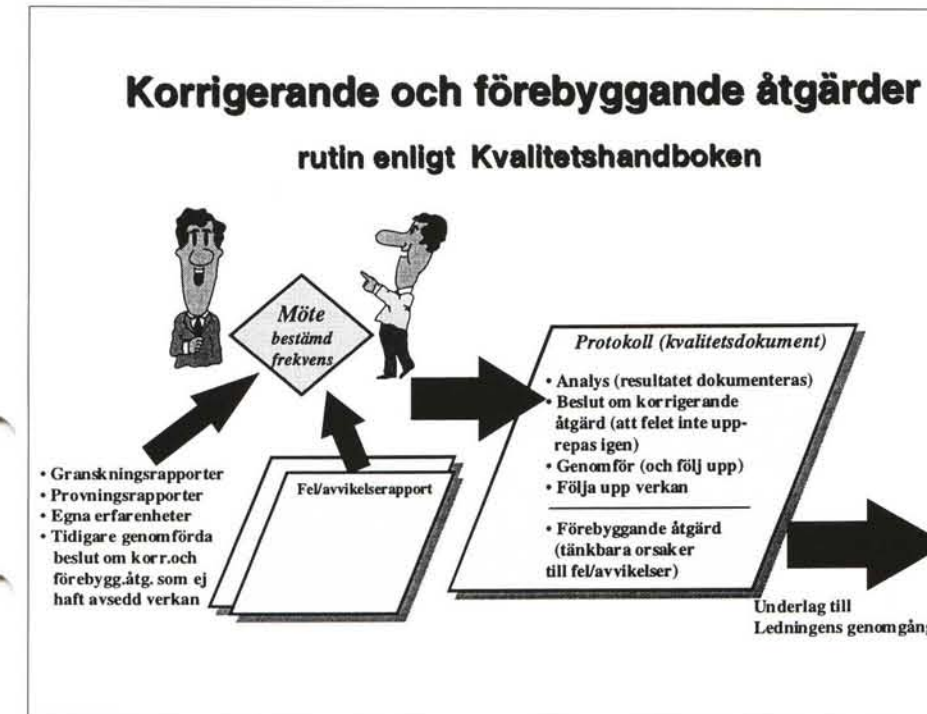
Vilka skyldigheter har den som du rapporterar felet till?

För det första att felet avhjälpas så att du kan utföra arbetsuppgiften. För det

andra att återkoppla till dig när och hur felet ska åtgärdas. Om det gäller en möjlighet till förbättring så får du en återkoppling om förslaget kommer att användas.

Dessutom skall samtliga felanmälningar och förbättringsförslag registreras och dokumenteras.

De möjligheter till förbättring som du lämnar in till "Din idé" tas också med och beaktas på liknande sätt.



Korrigerande och förebyggande åtgärder

Syftet med rutinen för korrigerande åtgärder är att, med bland annat fel- och avvikelserapporter som indata, analy-

sera och besluta om åtgärd så att felet inte upprepas.

Dessutom skall beslutade åtgärder genomföras och följas upp i syfte att se om åtgärderna har haft avsedd verkan.

Nytt språkbruk

SS-ISO 9001	Kommentar
Fel	Uppstår efter att vi levererat produkten till extern eller intern kund. Det vill säga att kunden anmäler att produkten är felaktigt.
Felavhjälpning	Felet elimineras.
Avvikelse	Upptäcks av oss själva innan produkten levererats till en extern eller intern kund. Avvikelser är till exempel fel som upptäcks och rapporteras av mätton innan kunden upptäckt felet.
Avvikelse-avhjälpning	Avvikelsen elimineras
Korrigerande åtgärd	Vi vidtar en korrigerande åtgärd när ett antal avhjälpna fel eller avvikelser visar att dessa beror på en gemensam bakomliggande orsak. Den korrigerande åtgärden blir då att eliminera denna orsak.
Förebyggande åtgärd	Vi vidtar en förebyggande åtgärd när vi eliminerar en orsak, som vi befarar kan åstadkomma fel, men ännu inte gjort det.

Detta skall genomföras i protokollförda möten med bestämd frekvens och protokollet skall hanteras som ett kvalitetsdokument.

Syftet med rutinen för förebyggande åtgärder är att med bland annat fel/ avvikelserapporter och egna erfarenheter som indata, identifiera tänkbara orsaker till fel och avvikelser, samt behov av statistiska metoder, besluta om åtgärder och genomföra dessa i syftet att eliminera fel och avvikelser som ännu inte uppstått.

Dessutom skall beslutade åtgärder genomföras och följas upp i syfte att se om åtgärderna haft avsedd verkan.

Detta skall genomföras i protokollförda möten med bestämd frekvens och protokollet utgör indata till ledningens genomgång.

Conny Jonsson

Alla branscher har sina egna fackspråk. Telia/Televerket har genom åren utvecklat ett eget effektivt språk. Det är nödvändigt för att man snabbt ska kunna förstå varandra. Ibland uppstår det oklarheter när olika språkbruk möter varandra.

När vi har gjort verksamhetssystemet har vi försökt att undvika så mycket som möjligt av "kvalitetssnack". Ändå finns det några fackuttryck som är så viktiga för förståelsen av systematiken i hur vi arbetar, och kopplingen till ISO 9000-standarden, att vi känt oss tvungna att använda dem.

Korrigerande och förebyggande åtgärder är ett exempel där vi måste känna till både likheter och skillnader. Ibland kan det bli lite förvillande.

forts. på nästa sida

forts. från föreg. sida

Inom Telia talar vi om Korrektivt och Preventivt underhåll liksom om Korrektiva åtgärder.

Preventivt underhåll kan mycket väl översättas till Förebyggande åtgärder. Det kan också ingå som en del i de Korrigering åtgärder.

Korrektivt underhåll däremot är närmast motsvarande fel- och avvikel-seavhjälpning. Det vill säga, vad man gör för att avhjälpa fel. Alltså *inte samma* som korrigering åtgärder! Detta har lett till många missuppfattningar.

Orsaken till detta är att standarden ISO siktar in sig på vilka *metoder* man har för att arbeta. Korrigering åtgärder, enligt standarden, syftar till att förbättra *metoderna* så att inte fel uppstår gång på gång!

Detta är viktigt att förstå och hålla i huvudet, eftersom det leder till en medvetenhet om vad man gör för att hålla kontroll på sin verksamhet. Och, medvetenhet, insikt, är vad det hela rör sig om.

Röstbrevlådan är öppen

Ring ISO-projektets röstbrevlåda och lämna synpunkter på verksamhetssystemet.

Telefonnumret är:
externt 060-13 22 55
och internt 0860-22 55

Nationell Telefoni gör det på det här sättet

De omkring 1.200 personerna inom Nationell Telefoni, hur jobbar de med felhantering, korrigering och förebyggande åtgärder?

Svar ges i den här artikeln, som också presenterar praktikfall därifrån.

Nationell Telefonis uppgift är att inom Sverige utveckla, realisera, marknadsföra, sälja och producera trafik för telefoni (inklusive data och telex).

Antal anställda är ca 1.200 personer. De är organiserade enligt koncernens processindelning. Den mest omfattande verksamheten finns inom processen Produktion.

Verksamheten drivs via nätövervakning, NMC, elementövervakning, EMC, samt 16 lokala nätområden, LNO.

Verksamheten styrs från ett antal huvudorter (se kartan!).

Hur hanteras fel och avvikelser?

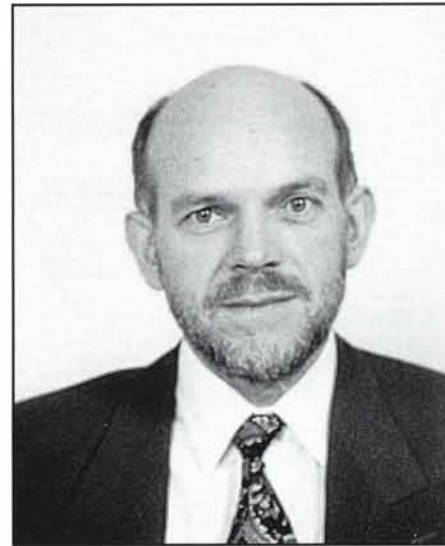
För att telefonnätet ska fungera finns speciella rutiner för felavhjälpning samt korrigering och förebyggande åtgärder.

Dessa beskrivs i produktområdets tillämpningsfall och i den lokala produktionsenhetens arbetsrutiner. Några exempel: Kundanmält fel, avhjälpa elementlarm, åtgärda trafikalt störning, planerade trafikstörande arbeten, samt katastrofledningsplan och haverirutin.

Övriga fel

Övriga fel på produkter och i verksamheten hanteras enligt en särskild felhanteringsrutin. En blankett för fel/förbättringsärende (förbättringsrapport) finns tillgänglig via intranät.

Den som upptäcker ett fel eller en avvikelse på produkt, process eller dokument anmäler det till sin närmaste ledare eller till den som är produkt-, process- eller dokumentansvarig. Det



Per A Grundström

samma gäller när man har förslag till förbättringar.

För sådan anmälan finns särskilda blanketter. Men det går även bra att anmäla fel och lämna förslag till förbättringar muntligt, eller via mail, fax, brev, etc.

Hur undvika upprepning?

Hur undviks på Nationell Telefoni att ett fel återkommer? Följande steg finns utstakade för hanteringen och beskrivs i en särskild instruktion:

Rapportera fel

- Rapportera, registrera och dokumentera uppkomna fel och avvikelser.
- Analysera omfattning och verkan samt orsaker.

Avhjälpa felet

- Ta fram förslag till och besluta om åtgärd för att rätta till felet/avvikelsen.
- Genomför samt följ upp åtgärden (felrättning).

Korrigering åtgärd I

- Analysera eventuellt behov av omgående korrigering åtgärd.
- Ta fram förslag till och besluta om åtgärder.
- Genomför åtgärden samt följ upp att den givit avsedd verkan.

Korrigering åtgärd II

- Gå periodiskt (minst var tredje månad) igenom alla rättade fel och avvikelser för att se om det finns ytterligare behov av korrigering åtgärder.
- För protokoll som redovisar vilka felärenden som behandlas vid dessa uppföljningar.
- Ge förslag till och besluta om ytterligare åtgärder.
- Följ upp att det givit avsedd verkan och klarskriv ärendet

Förebyggande åtgärd

- Analysera periodiskt (minst var tredje månad) om behov av förebyggande åtgärd finns (indata är granskningsrapporter, provningsrapporter, statistik från felrapporter, egna erfarenheter, etc.).
- För protokoll som redovisar vilka indata som analyserats.
- Ta fram förslag till och besluta om åtgärder.
- Följ upp att detta haft avsedd verkan samt klarskriv ärendet.

Ett exempel på hur rutinen använts vid en felanmälan

Per Grundström, som är produktansvarig för verksamhetssystemet inom Nationell telefoni, berättar om ett fall som nyligen behandlats.

Anmälan

En medarbetare inom NTEL rapporterade den 19 november 1996 att det fanns brister i dokumentationen för kvartalsrapporter som behandlade planering och uppföljning. Den 20 november registrerades ärendet. Ett mottagningsbevis, med uppgift om att ärendet registrerats och vem som skulle behandla det samt när denna behandling skall vara klar för beslut, sändes till förslagsställaren. Eftersom Per är produktansvarig för verksamhetssystemet fick han rapporten om felanmälan.

Felavhjälpning/Felanalys

Per gjorde en analys av orsaken och

konstaterade att felet orsakats av att det fanns oklara instruktioner och bristande kunskap hos ekonomipersonalen om reglerna i dokumentationshandboken.

Korrigering åtgärd

Förslagsställaren fick besked om att dokumenten skulle förbättras samt att åtgärder skulle vidtas så att felet inte upprepas.

Per beslutade att dokumenten skulle vara förbättrade från och med kvartal 3. De tidigare dokumenten uppdaterades inte.

Förebyggande åtgärd

Information om dokumentationsregler skulle ges till ekonomipersonalen. Ansvariga för åtgärden utsågs.

Åtgärden godkändes och registrerades den 20 november.

Utvärdering

(av korrigering - förebyggande åtgärd)

Den 1 december beslutade Per att en utvärdering av åtgärder skulle göras.

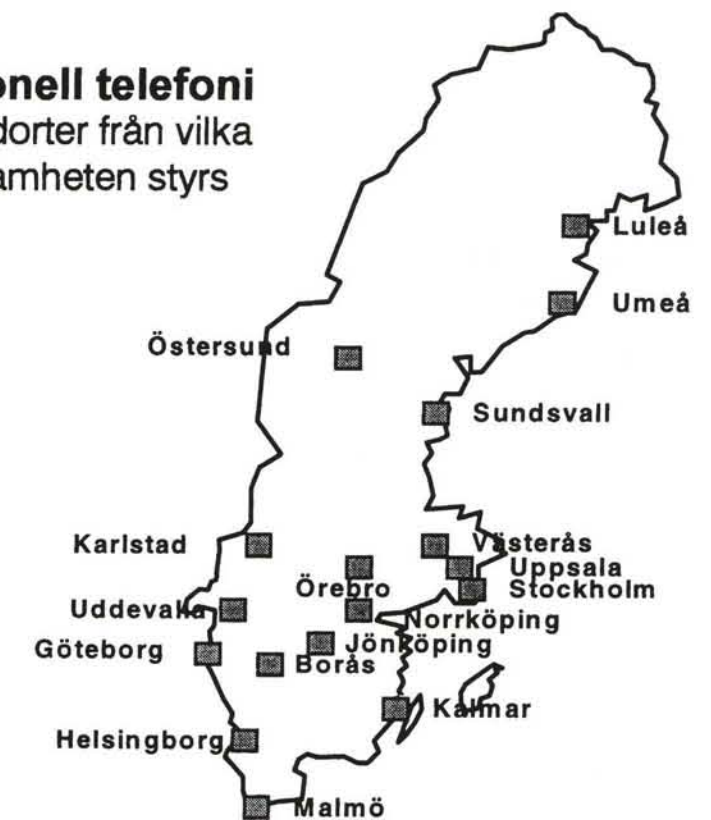
Samtliga dokument i kvartal 3 skulle uppfylla verksamhetssystemets krav.

Granskningen genomfördes och var klar den 10 januari 1997. Den visade att dokumenten är utförda enligt reglerna.

Ärendet klarrapporteras den 13 januari. Blanketten arkiverades som ett kvalitetsdokument.

Bertil Olofsson

Nationell telefoni Huvudorter från vilka verksamheten styrs



Nätbyggnad - största produktområdet

Med sina 4.000 anställda är Nätbyggnad Telia Nättjänsters största produktområde.

Trots en geografisk spridning över hela landet skall felhantering och korrigerande åtgärder fungera på samma förnämliga sätt överallt.

Nätbyggnads verksamhet omfattar bland annat produktion av driftfärdiga anläggningar, både komponenter i Telias nät och externa kunders installationer.

Nätbyggnad gör dessutom helhetsåtaganden som stolpbesiktning med åtgärder, förvaltning och hantering av dokumentation samt instrumenthantering. Till det kommer IT-tjänster som Internetpresentation och TV-sändningar.

Verksamheten bedrivs process- och projektorienterat.

Organisationen

Nätbyggnad har totalt tre chefsnivåer.

En nivå är chefen för hela produktområdet, Jörgen Håkansson. En annan är de i företagsledningen ingående

enhetscheferna/distriktscheferna. Och, slutligen, distriktens produktionschefer.

Hur hanteras fel- och avvikelser?

Nätbyggnad har två sätt att hantera fel.

Inom Distrikten och Dokumentation görs felanmälan till närmaste ledare. Ledaren ser till att blanketten för felanmälan fylls i, registreras och handläggs samt att återkoppling sker till den som anmält felet. När ett fel inte kan åtgärdas på distriktsnivå lyfts frågan upp till nationell nivå.

Felanmälningar till samtliga staber registreras hos registratören på enheten för Utveckling (BU). I första hand hanteras felanmälningar via handläggaren inom ärendets kompetensområde.

I samtliga fall ska felorsak, analys och åtgärd anges och alla handlingar samlas och förvaras hos registratören.

Avvikelse hanteras generellt enligt Kvalitetshandboken Telia Nättjänster.

Hur hanteras korrigerande och förebyggande åtgärder?

Nätbyggnad gör analys och tar beslut om korrigerande åtgärd, dels av berörd

ledare i anslutning till felanmälan och dels på ledningsgruppens möte. Analys och åtgärd dokumenteras, antingen i protokoll från ledningsgruppen eller på anmälningsblanketten.

Processledarna inom Distrikten och inom enheten för Dokumentation sammanställer fel- och avvikelserapporterna och de beslut om korrigerande åtgärder som tagits. Vid ledningens genomgång följs tidigare beslut om korrigerande och förebyggande åtgärder upp kvartalsvis.

Frågor som bedöms vara av nationellt intresse vidarebefordras till enheten för Utveckling, som ställer samman och föredrar dem i Nätbyggnads ledningsgrupp.

För enheterna Affärer, Personal, Utveckling och Ekonomi görs sammanställningen av den som är kvalitet- och metodansvarig.

Analys och beslut om förebyggande åtgärder sker vid ledningsgruppens ordinarie sammanträden och vid verksamhetsplaneringar.

Sammanställning av förebyggande åtgärder sker i samband med ledningens genomgång för uppföljning.

Exempel på felanmälan och korrigerande åtgärd

I september 1996 lämnade projektör Kenth Rivelius, Produktionsenhet Norder, Kristianstad, en skriftlig felanmälan till processledaren Urban Berglund, Nätbyggnad Helsingborg.

Felet var att den beställning som Transportnät lämnat till Nätbyggnad var otydlig, det förekom felaktiga uppgifter. Uppgifterna var sådana att Nätbyggnad inte kunde utföra växelanslutningen. Projektören tvingades ringa runt och jaga uppgifter som borde varit med på beställningen. Resultatet blev onödiga förseningar, som gjorde den externa kunden lidande.

En analys visade att orsaken till felet var ofullständiga uppgifter.

De uppgifter som saknades definierades nu som krav i kommande underlag, för att inte samma fel skall återkomma.

Felanmälan remitterades vidare till Transportnät via ett email med önskan om snar återkoppling.

När Nätbyggnad Distrikt Syd hade ledningsmöte med ledningens genomgång i slutet av oktober godkändes resultatet av analysen samt det förslag till korrigerande åtgärd som hade lämnats till Transportnät.

Vid nästa möte med ledningens genomgång kommer uppföljning att göras och då stämmer ledningsgruppen av att åtgärden är genomförd och att den har fått avsedd verkan.

Återkoppling kom från Transportnät i början av december. Följande åtgärder var då genomförda:

-Regelbunden kontakt med leveranskontor nationell telefoni i syfte att klara ut de order som inte följer överenskomelser och för att komma med åtgärder så att bristerna inte upprepas.

-Gränssnittsdocumentationen, som marknadsbolag och Nättjänster kommit överens om, återfinns på intranät.

-Blankett har tagits fram, som används av Transportnäts leveranskontor för vidarebefordran till Accessnät och



Processledare Urban Berglund, Nätbyggnad Distrikt Syd i Helsingborg.

senare till Nätbyggnad. Där finns det fält med uppgifter som tidigare saknats i underlagen.

När Transportnät gjort sin återkoppling, gav Urban Berglund en återkoppling till Kent Rivelius, anmälnaren av felet. Kent fick då veta vilket beslut om korrigerande åtgärd som hade fattats samt att åtgärden hade genomförts.

Exempel på en förebyggande åtgärd

På samma ledningsmöte som Distrikt Syd hade i slutet av oktober togs ett antal beslut i förebyggande syfte. Bland annat råder tveksamhet om hur man ska agera vid kabelvisning, tillhörande serviceavtal och dokumentation. Analysen av problemet resulterade i att ledningar som tillhör Telia skall vara inritade på kartor. Telia visar egna kartor kostnadsfritt, övriga kartor mot avgift.

Den förebyggande åtgärd som det beslutades om, innebär att ledarna skall meddela personalen det korrekta agerandet och att detta agerande skall tillämpas strikt vid nyanläggning.

Frågan om dokumentation och serviceavtal, för kablar som Telia inte

äger, avgörs vid respektive nyanläggning.

Vid nästa möte med ledningens genomgång kommer en uppföljning att göras, där ledningsgruppen stämmer av att åtgärden är genomförd och att den har fått avsedd verkan.

Interna revisioner

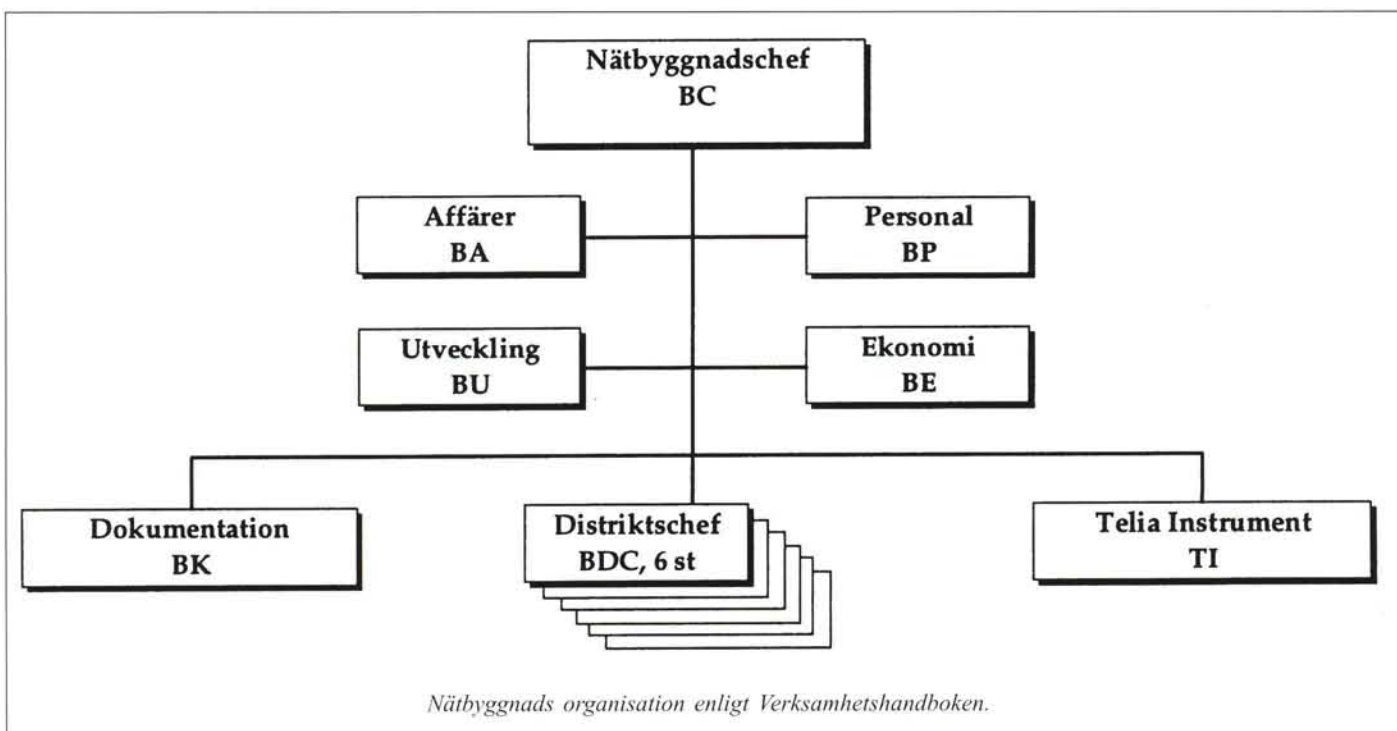
Nätbyggnad satsar mycket på interna revisioner.

Två av de interna revisorerna, Per-Arne Bengtsson och Leif Petersson, är stationerade på Distrikt Syd i Helsingborg.

Nätbyggnad har nytta av att ha flera "egna" revisorer. Dels kan dessa täcka in de orter som inte har haft någon extern revision från SIS Certifiering, dels tar de hem värdefull information från andra produktområden som kan vara till stor hjälp i det egna kvalitetsarbetet.

Per-Arne och Leif berättar att intresset för och efterfrågan på deras arbete ökar konstant. Det beror på att Nätbyggnads ledare vill veta om dom är "med på tåget" eller inte. Ledarna vill känna sig säkra inför en eventuell extern revision och kan knappast tänka sig ett bättre hjälpmedel än de interna revisionerna.

Gunilla Lehnberg



"Korrigerande åtgärd"

Två härjedalingar sitter en kväll tysta i jaktkåken och funderar.

Då säger den ene:
 - Åkken fan ha släfft sä?
 - Då ä full hunn!
 - Men hunn ä ju ute.
 - Jo, men han komm snart in...

Översättning:

- Vem är det som släppt sig?
 - Det är väl hunden.
 - Men hunden är ju ute?!
 - Jo, men han kommer snart in...

Vidareutvecklade rutiner på Routernät/Internet

Inom Produktområdet Routernät/Internet har de båda rutinerna för fel- och avvikelshantering, samt korrigerande och förebyggande åtgärder nyligen vidareutvecklats.

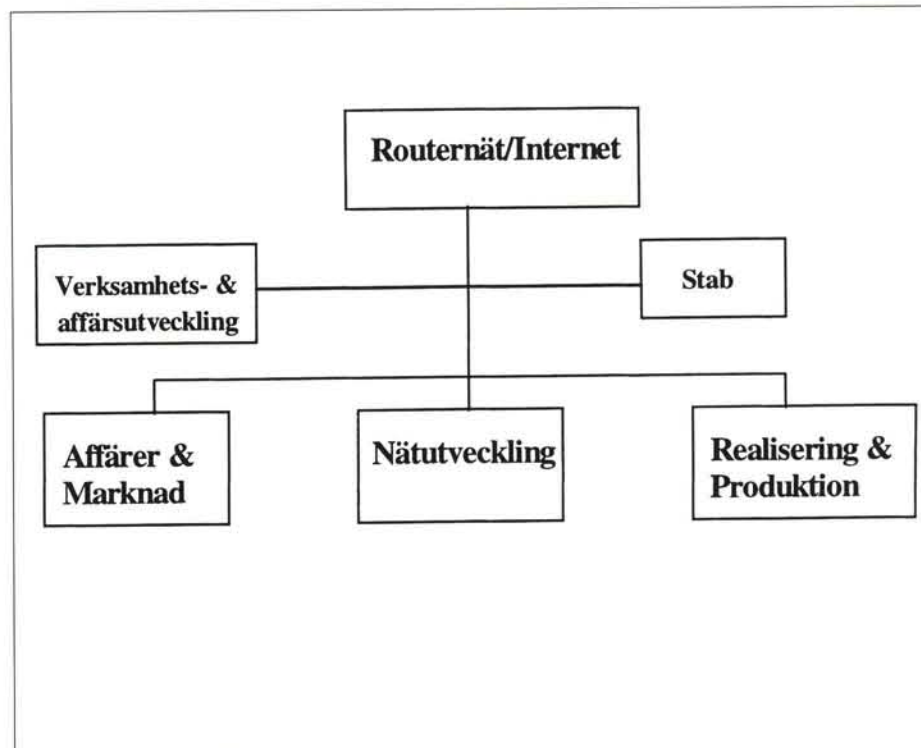
Ansvar är uppdelat mellan linjeledarna och produktområdets tillämpningsfallsledare.

Produktområdet Routernät/Internet utvecklar, realiserar och producerar TCP/IP-baserade tjänster.

Dessutom utvecklas, levereras och produceras accesser till produktionsplattformar för TCP/IP-baserad trafik för publika och privata nät.

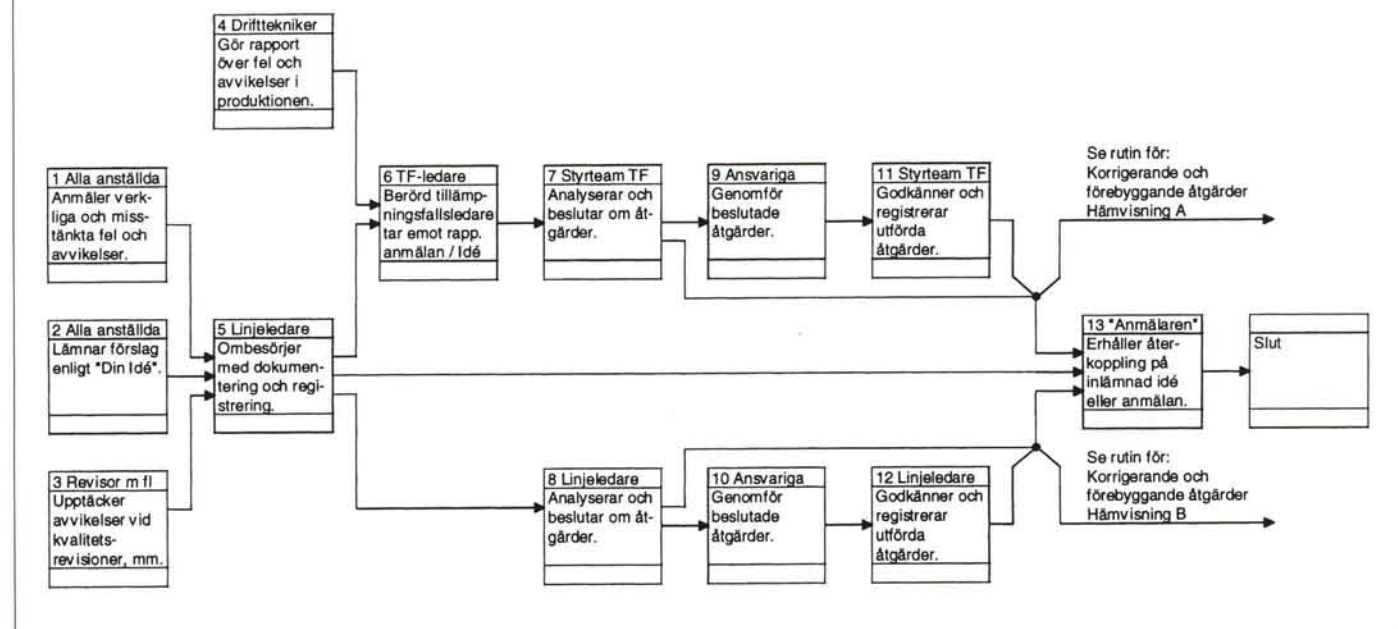
I verksamhetsansvaret ingår dessutom att utveckla, bygga och driva Telias interna systemdatanät.

Organisationen kommer att utvecklas i takt med att verksamheten expanderar.



Organisationen, som i verksamhetshandboken beskrivs med denna bild, kommer att utvecklas i takt med att verksamheten expanderar.

Rutin för fel- och avvikelshantering



Inom ramen för fel- och avvikelshantering, samt korrigerande och förebyggande åtgärder, har produktområdet tagit fram rutiner som bygger på de riktlinjer som gäller för Telia Nättjänster

och som beskrivs i kvalitetshandboken. Rutinerna bygger på en uppdelning av ansvaret mellan linjeledarna och produktområdets tillämpningsfallsledare (inklusive deras styrteam).

Rutinerna har nyligen vidareutvecklats utifrån en gemensam rutin för både fel- och avvikelshantering samt korrigerande och förebyggande åtgärder.

Rutin för fel- och avvikelshantering

Linjeledarna får impulser till förbättringsåtgärder från medarbetarna genom "anmälningar" om verkliga eller misstänkta fel och avvikelser, eller genom "Din Idé". Bland annat utgör också kvalitetsrevisioner underlag för åtgärder som tillställs linjeledarna. Berörd linjeledare dokumenterar och registrerar "anmälningen" och återkopplar till den medarbetare som lämnat in ärendet. För handläggning skickas det därefter vidare till den ledare, tillämpningsfallsledare eller linjeledare, vars ansvarsområde det handlar om.

Tillämpningsfallsledaren, som alltså får ärendena från en linjeledare, erhåller dessutom de rapporter över fel och avvikelser i produktionen som upprättas av drifttekniker och som har en bestämd koppling till ett visst tillämpningsfall. Ledarna för tillämpningsfallen tar upp ärendena i sina respektive styrteam.

Analys och beslut om åtgärder, som avser verksamheten i de operativa processerna, hanteras inom produktområdet av styrteamen för tillämpningsfallen. Övrig verksamhet analyseras och beslutas av berörd linjeledare.

Båda "instanserna" utser vid behov "genomförandeansvariga" och godkänner samt registrerar utförda åtgärder. Båda har också ansvar för återkopplingar till de medarbetare som tagit upp ärendena, samt eventuella impulser till rutinen för korrigerande och förebyggande åtgärder.

Rutin för korrigerande och förebyggande åtgärder

I rutinen för korrigerande och förebyggande åtgärder är det styrteamen för tillämpningsfallen som hanterar de inkomna ärendena som berör processområdet. En utsedd kvalitetsgrupp, kallad Q-gruppen, hanterar övriga ärenden.

Input kan vara ärenden som kommer från rutinen för fel- och avvikelshantering.

hanteringen, men det kan i princip vara vad som helst, exempelvis tidigare protokoll, granskningsrapporter och egna erfarenheter.

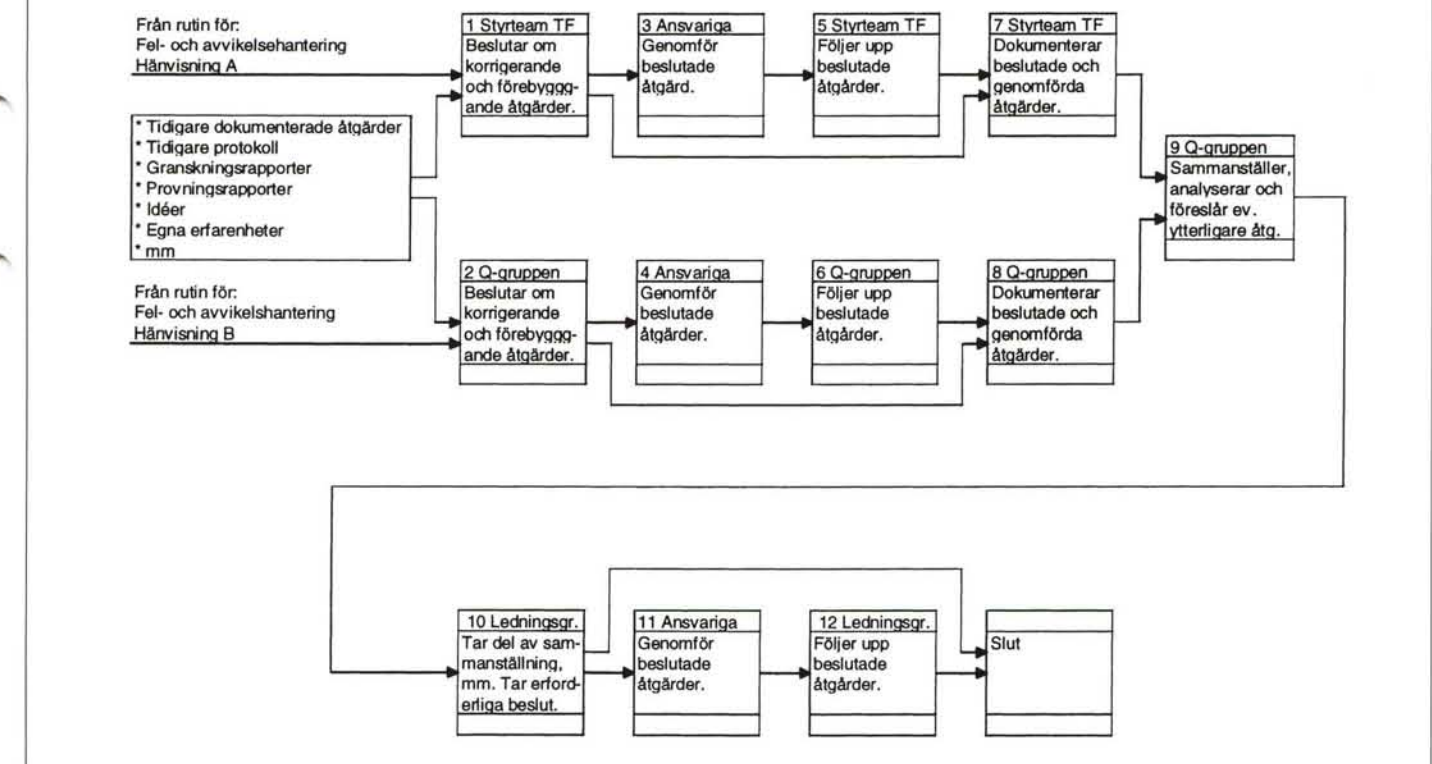
När ett styrteam för ett tillämpningsfall, eller Q-gruppen, tar beslut om en korrigerande eller förebyggande åtgärd, utses samtidigt en "ansvarig" som har att genomföra den beslutade åtgärden.

Beslutade åtgärder följs upp och dokumenteras av den "instans" som tagit beslutet.

Efter att alla beslut och åtgärder är utförda och dokumenterade gör Q-gruppen en sammanställning och analys av alla handlagda ärenden. Denna sammanställning kan även kompletteras med förslag till ytterligare åtgärder. Sammanställningen behandlas i produktområdets ledningsgrupp som i förekommande fall tar beslut om ytterligare åtgärder, utser "ansvariga", samt följer upp åtgärderna.

Kenneth Wilhelmsson

Rutin för korrigerande och förebyggande åtgärder



Operatörstjänster kvalitetssäkrar mot sina externa kunder

De anställda inom Operatörstjänster, produktområdet som säljer nättjänster till exempelvis Tele2, har förstås minst lika stor anledning som andra att jobba med felhantering.

Bland annat är "Förebyggande åtgärder" en stående punkt vid Operatörstjänsters ledningsgrupp så kallade STRUT-möten.

Operatörstjänster är det produktområde inom Telia Nättjänster som säljer nättjänster, till största delen förbindelser och samtrafik, till andra operatörer. Kunder är till exempel Tele2, Euro-politan och Telenordia.

Operatörstjänster är organiserat i team för försäljning, ekonomi och utveckling.

Försäljningsorganisationen består av tre team, varav ett är placerat i Kalmar och två finns i Stockholm.

Hur hanteras fel- och avvikelser?

Varje anställd har samma ansvar, svaret för att fel som upptäcks i det dagliga arbetet fångas upp och förs vidare till den som närmast kan ta hand om frågan. Detta gäller oberoende av om påpekandet har att göra med verksamheten inom Operatörstjänster eller om det rör någon annan enhet.

På samma sätt är det när man kommer på hur något kan förbättras.

Omvänt måste var och en vara beredd på att kunna ta emot en felanmälan som rör Operatörstjänsters verksamhet, oavsett om frågan hör hemma på ens eget bord eller inte. Gör den inte det måste man föra ärendet vidare, i första hand till den som har ansvaret för en viss aktuell kund eller den processansvarige i det aktuella fallet.

Alla felanmälningar registreras i en särskild "felbank". Den utgör grunden för uppföljning och för beslut om korrigerande åtgärder då så krävs.

Hur hanteras korrigerande och förebyggande åtgärder?

Korrigerande åtgärder hör i första hand till den operativa verksamheten och då som en given uppföljning av den direkta felhanteringen.

Den som är närmast verksamhetsansvarig svarar för att analys- och beslutsunderlag tas fram och dokumenteras, men också för att beslutade korrigerande åtgärder genomförs.

Rapportering och uppföljning görs i Operatörstjänsters ledningsgrupp minst en gång per månad.

När det gäller förebyggande åtgärder ligger det primära ansvaret för behovsanalys, beslut och uppföljning på Operatörstjänsters ledning.

"Förebyggande åtgärder" är en stående punkt vid ledningsgruppens så kallade STRUT-möten som genomförs minst en gång per tertiäl. (STRUT = Strategisk utveckling)

Exempel på felanmälan som resulterar i en korrigerande åtgärd

En kund klagar på att dennes per brev framförda frågor inte besvarats på ett korrekt sätt, det vill säga skriftligt och inom rimlig tid.

En analys görs för att ta reda på orsaken till felanmälan. Det visar sig att den som handlagt ärendet hade missförstått kunden och trots att muntligt svar räckte i det aktuella fallet. Vidare visar det sig att det inte är tydligt angivet hur ofta uppföljning av ärenden skall göras i ÄHS (ärendehanteringssystemet).

Korrigerande åtgärder:

-Påminnelse till medarbetarna om att brev/förfrågningar skall besvaras skriftligt och så snart som möjligt

-Operatörstjänsters ledningsgrupp fastställer rutinen för att säkra uppföljningen i ÄHS. Detta dokumenteras i mötesprotokollet

Uppföljning:

-Uppföljning av att den fastställda rutinen har börjat tillämpas, varefter detta rapporteras och protokollförs vid möte i ledningsgruppen.

Conny Jonsson
och Jan-Erik Vinterlid

Ny version av ProSim

Processkartläggningsverktyget ProSim, version 2.2.1, kommer inom kort. För er som har behörighet via servrar sker en automatiskt uppgradering. Användarmöte kommer att arrangeras under våren.

För frågor kontakta: Tommy Bech, Verksamhetssystem, via e-mail eller på telefon 040-27 43 32.

Rätta lösningen på Q-bullens julkryss

Q-bullens Jul-Qryss



	"CREDIT-LISTA"	ÅÅÅ	S	SILVIA	T	↓	I	T	I	KARL HANSSON	K	H	↓	V	
M.A.	M	Å	T	D	O	N	S	A	N	S	V	A	R	I	G
JATTESTOR	E	N	O	R	M	Å	VÅRTERMIN	V	T	GISSAT	A	N	A	T	FLITIG
	R	GUIDE LEENDE	L	O	T	S	EN	E	E		L	SPÄRRE	S	M	H
UNDERSKENA	i	S	ENGELSK DRYCK	T	E	A	LARS ROOS	L	R		i	↓	ÅKE DAHL	Å	D
TORDMÄRD	T	M	TEKNISK NAMND	T	N		KUNDE MAN RUNOR	R	I	S	T	A	LUGN	R	O
KAN UNG HYVARA	F	I	N	N	I	G	FÖRST OCH SIST	A	Ö	HET	E	L	D	I	G
BRYGD	Ö	L	PÅ SJO NU	I	S	FÖR PENG PÅ POSTEN	ENGELSK HERR MASKIN	M	R	TILLFÖRORDNAD	T	F		G	SVENSK STAVAD DRYCK
	R	SOLO	E	N	S	A	M	SÄGS HA KONSTANT SUMMA	↓	SVERIGES RADIO	S	R			
	T	10.	RONTGAR	G	E	N	O	M	L	Y	S	E	R		
1.	E	T	T	VERA TÖRNKVIST	V	T		A	KURT DAHL EJ DU	K	D	NEDLAGD AVISA			
USA-ORG.	C	I	A	FILM	B	I	O	AVSPISA	S	N	Ä	S	A		
ATT ELDA MED	K	O	K	S	SENIOR AR BAST	S	R	MED KLÖVER	T	I	M	O	T	E	J
	N	INTE DÅ	BUSKE	E	N	DRYCK	T	E	TOM NILSSON AR VI MED I	T	N		TYSK DAG	O	
iii	i	N	LARS IVANSON KAN MAN BRA	L	i	ERIK ALGH	UTFÖRSÄLJNING 19	R	E	A	NEDTILL	MATERUPPLAGA ROLF IVARSSON	T	S	
M.A.	N	U	M	M	I	N	E	N	MER AN GODKÄND	U	R	B	R	A	
	G	BÖR VIDTAGAS	Å	T	G	Ä	R	D	OÄNDLIG	E	V	I	G		

Pristagarna

De fem vinnarna av varsin bok blev:

Inger Rosell, Råsundavägen 66 5tr, 171 52 Solna, Fredrik Medén, Götgatan 97, 116 62 Stockholm, Anna Conradson, Estövägen 1 A, 149 50 Nynäshamn, Kenneth Bergvall, Museronvägen 64, 141 60 Huddinge och Lars Kalldin, Fregattvägen 14, 181 37 Lidingö. (Böckerna, Carl Calovs "Lasse-Maja - Kung av Frankrike" (HLT), kommer per post.)

MISS UNDER STANDARD



Källa: ISO-kalendern

Famous mistakes

(Engelsk läsövning)

"3M had 100 people experimenting with certain fluorochemical compounds for seven years with no practical application in sight. Then one day, some accidentally spilled on a researcher's sneaker.

She noted that the chemically-stained area of her white shoe stayed cleaner than the rest. Scotchguard brand fabric protector and a line of related products was thus born."

(From *Mavericks!* by Donald W. Blohowiak 1992, *Business One Irwin*)

Liquid Paper was invented by Bette Nesmith Graham because she was a poor typist. As a divorced, single mother Nesmith Graham supported herself and her son — Mike Nesmith who grew up and became the Monkee with the knit cap — as an executive secretary. She covered up her typographical mistakes with white paint and a watercolor brush that she brought with her to the office.

She "cheated" this way for almost five years, and the other women in her typing pool began to notice. After many coworkers asked Nesmith Graham for a bottle of her secret secretarial weapon, she went home and made the first batch of what she called "Mistake Out."

(From *Mothers of Invention: From the Bra to the Bomb, Forgotten Women and Their Unforgettable Ideas* by Ethlie Ann Vare and Greg Ptacek, 1988 *William Morrow and Company, Inc.*)

Chevrolet knew they had something when they introduced their NOVA in the United States. That car sold very well.

Since the car did so well in the U.S., the folks at Chevy thought they would do just as well in Mexico and South America with their hot selling car. Whoops.

You see, Nova means "don't go" in Spanish.



"When Coca-Cola was first shipped to China, they named the product something that when pronounced sounded like "Coca-Cola." The only problem was that the characters used meant "Bite the wax tadpole." They later changed to a set of characters that mean "Happiness in the mouth".

"In 1985, Space Shuttle astronauts were repairing a faulty satellite in space when they suddenly discovered that the nuts were too big for the wrenches. The satellite makers had altered the design without informing NASA of the change. Hand me that 1/2" socket please.

(From *Shocking Science* by Steve Parker and John Kelly, 1996 *Turner Publishing Inc.*)

"When Gerber first started selling baby food in Africa, they used the same packaging as here in the USA - with the

cute baby on the label. Later they found out that in Africa companies routinely put pictures on the label of what's inside since most people can't read.

"This one is all screwed up. Here's why: the basic screw shape was invented by Archimedes. Later on in the sixteenth century, someone actually made a screw for woodworking - it was more of a headless nail with a twist along its length. Problem was, no one had yet invented the screwdriver. So you hammered it in, and there it stayed. It took another hundred years before a screw with a slotted head or the screwdriver was invented.

(From *Shocking Science* by Steve Parker and John Kelly 1996, *Turner Publishing Inc.*)

Några trevliga telefonsvararmeddelanden

- Hej! Jag är antagligen hemma. Jag undviker bara att tala med en person som jag inte gillar. Lämna ett meddelande, hör jag inte av mej så är den personen du.

- Jag kan inte ta telefon just nu, eftersom jag lider av minnesförlust och känner mig dum när jag pratar med folk som jag inte känner igen.

Men jag skulle uppskatta om du efter tonsignalen lämnar mitt namn och telefonnummer och berättar lite om mej själv.

- Hej, det här är Kalle. Om det är från Justitia, så har jag redan skickat pengarna. Om det är farsan, var snäll skicka mej pengar! Om det är från banken, så lånade ni mej inte nog mycket pengar. Om du är en tjej, var inte orolig, jag har massor med pengar.

- Det här är en tråkig telefonsvarare. Lämna ett meddelande i alla fall.

- Hallå! Här är mina svar på förra veckans påringningar:

Ja. Kanske. Klockan åtta. Säkert. Ja, ge mig bara telefonnumret. I midsommar. Tack.

Jag lyssnar av min telefonsvarare på måndagar. Hej då.

- Du har kommit till det nummer du slog. Var snäll lämna ett meddelande efter tonsignalen.

- Jag debiterar 230 kronor per timme. Börja ditt meddelande med att ange ditt Master Card eller Visa nummer, typ av kreditkort samt vilket datum det går ut.

Jag ringer upp dej efter kreditprovningen.

- Jag kan inte svara i telefon - eftersom jag inte vet frågan. Jag skulle uppskatta din hjälp, så lämna ett meddelande efter tonen.

- Hallå. Det här är Anna. Jag är inte hemma just nu. Men jag kan ta emot ett meddelande. Vänta ett tag bara, så ska jag hämta en penna... (PAUS, man hör en låda öppnas och stängas med mera)... OK, vad var det du ville berätta?

- Tyvärr. Du har slagit ett nummer som inte har någon abonnent. Var snäll vrid telefonen 90 grader och försök igen!

- Var snäll lämna ett meddelande. Men du har också rätt att vara tyst. För det du säger spelas in och kan användas av oss.

- Tack för att du ringde 522 121. Om du vill tala med Per, tryck 1 på din tonvalstelefon. Vill du tala med Karin, tryck 2. Om du fått fel nummer, tryck 3 på din tonvalstelefon.

Allt detta tryckande på knappar betyder egentligen ingenting. Men det är ett bra sätt att bearbeta sin ilska och det får oss att tycka att vi har ett bra telesystem i Sverige.

- 62144. Jag skulle egentligen inte träka ut dej med metafysiska frågor. Men hur vet du att det här är en telefonsvarare? Kanske är allt en dröm, en illusion? Kanske finns inte heller du? Ett sätt att få svar på det är att du lämnar ett meddelande efter tonsignalen. Är det här verklighet så hör jag av mig.

- Du har kommit till 646 413. Var snäll vänta medan vi behandlar ditt samtal. (PAUS) Vårt avancerade datasystem har nu spårat ditt nummer och funnit att det matchar vår lista på de mest viktiga kontakterna. Ingen i personalen är nog kvalificerad för att ta ditt samtal, undantaget Peter - och han är inte inne just nu. Var snäll lämna ett kort meddelande efter tonen. Ha en bra dag!

- Tyvärr, Krister och Ulla är inte inne just nu. Var snäll lämna ditt namn och telefonnummer efter tonsignalen. Om du ringer på grund av någon obetald faktura, var snäll lämna ditt meddelande före tonsignalen.

Efterrevision den 10-12 mars

SIS-revisorerna Martin och Merete besöker Nättjänster den 10-12 mars.

Var redo!

Manus till Q-bullen nr 21

Sänd gärna in material till Q-bullens redaktion, artiklar, åsikter eller roliga historier med anknytning till verksamheten.

Bästa berättelsen i varje nummer belönas med en bok.

Adress: Se ankrutan till höger!

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

