

Q-bullen

Nr 21 - mars 1997

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

ISO FÖRSÄTTER BERG

i en trevlig situation - får nöjet bjuda 8500 på tårta!

Tio månader efter att organisationen kommit på plats är hela Telia Nätjänster ISO-certifierat enligt SS-EN ISO9001.



Vid Telia Nätjänsters ordinarie styrelsemöte den 13 mars mottog koncernchefen - med glädje och en liten applådbeskedet om att han, i enlighet med tidigare utfästelse, är skyldig bortåt 8 500 tårtbitar.

Certifieringen, som är den största som SIS Certifiering någonsin gjort i ett stycke, avslutades med en efterrevision den 10 - 12 mars.

Revisionen visade att Telia Nätjänster nu är *ett* företag, i stället för det tidigare konglomeratet av regioner och funktionsenheter.

- Det är min erfarenhet att en massiv insats i ett kortare projekt alltid innebär lägre kostnader samtidigt som man kan dra nytta av resultatet en längre tid, säger projektledaren Christer Boije.

- I det här fallet har vi dessutom haft god hjälp av allas insikt om att vi inte har mycket tid på oss att få ordning på verksamheten efter den genomgripande omorganisationen.

Lars Berg glädjer sig åt att få stå för tårten.

Läs mera om projektet och mycket annat i detta något uppsluppna nummer av Q-bullen!

Ligga lågt eller sticka upp huvudet?

Tio månader efter att organisationen kom på plats i maj 96 har vi ISO-certifikatet!

Detta betyder att vi fått ihop ETT företag av Telia Nättjänster, på kortast möjliga tid. Inte ett konglomerat av gamla regioner och andra funktioner.

Ser vi tillbaka finner vi att redan när organisationen kom på plats fanns ett giltigt verksamhetssystem att följa.

Är man elak kan man ju säga att det är fuskigt att tjuvstarta. Men man kan likaväl väl se det som ett exempel på "proaktivt" tänkande att dra igång projektet redan i november 1995!

Skickligt använt är certifikatet ett trumfkort på marknaden för hela Telia. Det är ju inte oviktigt att den utan jämförelse tyngsta produktionsenheten inom Telia bevisar ordning och reda. Och att man följer sund industriell praxis. För det är ju vad ISO9000-standarden står för.

Vi ska då vara medvetna om att certifikatet förpliktar! Går vi ut vitt och brett med att Telia Nättjänster är certifierat sticker hela Telia ut huvudet.

Omgivningen kommer att förvänta sig att man lever upp till det, och till målen. Har vi då redan kritik på oss för dålig servicenivå kan det bli etter värre.

Då kan man resonera på två sätt:

- Antingen anpassar man sitt beteende till den usla verkligheten och ligger lågt. Tala inte om för någon ens det som vi gör bra!

- Eller också bestämmer man att vi ska vara stolta över det som vi gör bra och använda det som en likare för att förbättra det som inte är lika bra!

Gudskelov väljer koncernledningen den senare linjen. Det är ett hälsotecken som bådar gott för framtiden. "Det får vara nån måtta på blygsamheten!" sa Seth.



Under strecket

Vad innebär ISO-certifieringen för Telia Nättjänster?

Ja, inte betyder den att allt är perfekt. Vi ska vara fullt medvetna om att det finns mycket kvar att göra. Vi har många gånger använt liknelsen med att ta körkort. När man får det, innebär det bara att man kan grundreglerna och har lägsta tillåtna färdighet i att köra. Sedan får man träna på egen hand och så småningom bli skickligare.

Vi har lagt grunden till ett systematiskt agerande och har en bas så att vi ska kunna gå vidare. Med mindre strul och snabbare förmåga till handling.

För ledningen innebär det att man har möjlighet att leva upp till sitt styransvar och sitt uppföljningsansvar av detta stora företag på ett anständigt sätt. Att man kan känna att man har kontroll över verksamheten.

Jag tror det är viktigt, inte bara för ledningen utan för alla som jobbar inom Telia Nättjänster!

För medarbetarna innebär detta också en myndighetsförklaring. Man har tillgång till information om vad som gäller och man har förmåga att tillämpa den. Befogenheterna, och det ansvar som hör till dem, är de mest långtgående som setts i ett certifierat företag. Detta har revisorerna talat om för mig. De hade lite svårt att acceptera att vi verkligen menar vad vi säger i verksamhetssystemet. När de äntligen fattade schäsen kommenterade de att det var genialt. Ett bra exempel på modernt tänkande. Det gäller nu att vi tar bol-len, spelar den och visar oss värda för-troendet.



Obegränsat?

Tja, det är tydligen många som har knepigt med begreppet obegränsad giltighetstid.

Posten tycker alltså att begreppen:

"gäller för all framtid"

"obegränsad giltighetstid"

"gäller tills vidare"

är synonyma.

Det tycker inte jag.

Det skulle vara intressant med en domstolsprövning!

(I vårt fall är det ju mycket enklare, där finns ju inte tredje varianten med.)

Men det är klart, man kan alltid ombestämman sig, som norrmannen säger.

Om ingen blir skadelidande, protesterar och stämmer en.

Då kan man nämligen råka ut för att bli skadeståndsskyldig, enligt vanlig affärsrätt.

Hälsningar Christer

PS

Vi har haft diskussionen i samband med certifieringen. En av revisorerna gav avvikelsen att det står står i vår dokumentationshandbok att vissa dokument har obegränsad förvaringstid.

Han tyckte det var samma sak som odefinierad.

Vi tycker att det betyder = för alltid. Som Riksarkivet och sänt. Typ Dödahavs-rullarna.

DS

Lars Berg bjuder på tårta

Teliakoncernens VD Lars Berg håller löftet om att bjuda all personal inom Telia Nättjänster på tårta när vi nu ha erhållit certifikat enligt standarden SS-EN ISO 9001.

Bjudningen genomförs på alla produktområden i hela landet samtidigt som certifikatet högtidligen delas ut i H-huset i Farsta den 16 april kl 16.00.

På jakt efter Mästerskapet

Författaren till boken med detta namn blev hela världens managementguru över en natt när hans verk publicerades: Att sträva mot världsklass. Den engelska titeln tilltalar mig ännu mer: "In Search of Excellence".

Ständiga förbättringar. När Björn Borg var som bäst tränade han varje dag! Man är inte bäst länge, om man inte ständigt strävar efter mästerskapet.

Kvalitetsarbete är inte en dagslända. Kvalitetsarbete slutar inte med att man får sitt ISO 9000-certifikat. Tvärtom är det ofta så, att först när man fått certifikatet börjar de positiva effekterna från kvalitetsarbetet visa sig. Då får man insikt och lust att jobba vidare och bli ännu bättre. Det skall även vi på Nättjänster göra.

Vi skall gå vidare bland annat med hjälp av Utmärkelsen Svensk Kvalitet, USK. Detta är ett redskap, en del kallar det en filosofi, som bygger på 13 värderingar och sju kriterier som är gemensamma för framgångsrika företag. Man arbetar målmedvetet med att bli bättre enligt dessa. Man beskriver sedan sin verksamhet och låter bedömare poängsätta verksamheten. På detta sätt går det att år för år följa hur verksamhetsutvecklingen bär frukt.

Maximisumman för de sju kriterierna är 1.000 p. Företag i världsklass ligger kring 800 p. För Nättjänster gäller följande mål enligt USK

1998	450 p
1999	500 p
2001	650 p

När man har ett certifikat börjar man givetvis inte på noll. Men man vet aldrig hur många poäng ett certifikat motsvarar.

Framåt millenniumskiftet kan vi tävla om titeln Utmärkelsen Svensk Kvalitet med gräddan av svenska företag.

USK sätter kunden i centrum. Men notera även att kriterierna 5 och 6 stämmer väl överens med de strävanden vi har när det gäller processororientering.

År 1997 är ju processernas år! Pusselbitarna passar mycket väl ihop! Med hjälp av processer och USK skall vi bli ännu bättre på att bli bättre!

Värderingar, kriterier och anvisningar för USK finns samlade i ett trevligt häfte som ges ut av Institutet för Kvalitetsutveckling, SIQ. Läs det och begrunda!

Jag vill sluta med att citera PTT Telecoms VD Ben Verwaayen:

"Total Quality Management is more

than a management tool or aid. It is a way of life. One in which performance, at the high level our customers demand, has top priority. And one that places the central emphasis on human resources in our enterprise. Quality is a human endeavour!"

Björn Grönlund

USK baseras på följande sju kriterier och maximala poäng:

1. Ledarskap 90 p
2. Information och analys 80 p
3. Strategisk planering 60 p
4. Medarbetarnas utveckling 150 p
5. Verksamhetens processer 160 p
6. Verksamhetens resultat 160 p
7. Kundtillfredsställelse 300 p

Insändare



Här i Telia pratar man om Team. Snacka om Team. Hela Nättjänster är ett enda stort Team.

Att nå och få ISO-Certifikat enligt standarden SS-EN ISO 9001 och i protokollet få streck och noll*, det kallar jag passning, alla tog sin boll

* se nästa sida

Snacka om Team!

och gick i mål, vi föll inte i ett enda håll. Allt detta under ledning av lagkapten Q-mannen själv Christer Boije och nätchefen Olof Ulander.

Nu ska vi inte tro att vi kan sitta ner och ta det med ro, nu gäller det att hålla nollan, för om ett halvår kommer nya

bollar. Och visst är det så att det är inte kvantiteten som räknas utan kvaliteten.

Tycker jag.

Margreth Ånmark

Nättjänster Internationell Telefoni.



NONCONFORMITY SUMMARY Sammanställning av avvikelser

Company name/ Företag Telia Data	Audit date/ Revisionsdatum 970310-12	Ref no/ Dnr 547
Telia Nättjänster	Type of audit/ Typ av revision Efterrevision	Certificate no/ Certifikat nr
Postadress Tärlbackagatan 11, 12386 Farsta	Company repr/ Företagets repr Christer Boije	Standard/ Standard SS-EN ISO 9001

Clause no in standard/ Delkrav i standard SS-EN ISO 9 0 0 1	Nonconformity report no/ Avvikelsesrapport nr Classification of nonconformity/ Klassning av avvikelse S = Major/ Störe M = Minor/ Mindre N = Note (only during preaudit)/ Notering (endast vid förevison)	Class/ Typ and/ och Sum/ Summa S M N
1 1 1 Management responsibility Ledningens ansvar		
2 2 2 Quality system Kvalitetssystem		
3 3 3 Contract review Kontraktsgenomgång		
4 4 4 Design control Konstruktionsstyrning		
5 5 5 Document and data control Styrning av dokument och data		
6 6 6 Purchasing Inköp		
7 7 7 Control of customer-supplied product Behandl av prod tillhandah av kund		
8 8 8 Product identification and traceability Produktidentifikation och spårbarh.		
9 9 9 Process control Processstyrning		
10 10 10 Inspection and testing Kontroll och provning		
11 11 11 Control of inspect, measuring and test equipm Beh av kontr-, mät- och provn-utr		
12 12 12 Inspection and test status Kontroll- och provningsstatus		
13 13 13 Control of nonconforming product Behandling av avvikande produkter		
14 14 14 Corrective and preventive action Korrigerande och förebyggande åtg		
15 15 15 Handl, storage, packag, preserv and delivery Hant, förv, packn, skydd och lev		
16 16 16 Control of quality records Hantering av kvalitetsdokument		
17 17 17 Internal quality audits Interna kvalitetsrevisioner		
18 18 18 Training Utbildning		
19 19 19 Servicing Service		
20 20 20 Statistical techniques Statistiska metoder		
Corrective action response latest: Uppgift om korrigerande åtgärd senast: 19 Date/ Datum	Acknowledged/ Kvittrerd 1997-03-12 Date/ Datum <i>Christer Boije</i>	Total sum/ Summa totalt 0 0 /
Enclose Nonconformity Summary: Bilaga Sammanställn av avvikelser	Company representative/ Revisionsrepresentant <i>Christer Boije</i>	Lead Auditor/ Revisionsledare <i>Per Ahlbaum</i>

© SIS Certifiering AB
9000111 04 110 94 04 12 15

Varför har Telia Data blivit så mycket bättre?!?

Som alla säkert uppmärksammat har Telia Data förbättrat sin service i bland annat Farsta.

För två år sedan visade Telia Datas kundbarometer att kunderna inte var nöjda.

Då påbörjades ett kraftfullt förbättringsprogram som vi nu ser resultatet av.

Bland förbättringarna kan noteras:
* 60% av alla problem avhjälpas redan

i telefon med Helpdesk, långt mer än en fördubbling jämfört med tidigare

* Kompetenshöjning, servicekurser och anpassning av organisationen till kunderna har gett även teknikerns sida en skjuts uppåt.

* BAS-KI, som det finns många olika åsikter om, har dock sparat långt över 100 miljoner kronor åt Telia och är nu grunden till den ökade kvaliteten.

* Arbetssättet har effektiviserats, där ortsanpassade arbetsuppgifter finns.

* Även rollspel mellan de olika funktionerna har klarlagts och förbättrats.

Men än har Telia Data inte gett upp, ständigt pågår förbättringsarbetet i processerna.

Bland annat har en processkartläggning gjorts av tiden från beställning till installation. Ambitionen är att minska ledtiden med över 200 procent.

Har ni några frågor, så ring gärna Per Ahlbaum, 08-713 1921.

Claes Kindberg om Hyrda förbindelser

Claes Kindberg, kvalitetssamordnare för Telia Nätjänsters nya produktområde Hyrda förbindelser, har sedan en tid tillbaka arbetat intensivt med att beskriva produktområdets verksamhet och rutiner.

Syftet är att ge den nya organisationen så bra förutsättningar som möjligt för att snabbt komma igång och dessutom skapa ordning och reda från början.

Grattis Claes till din nygamla roll som kvalitetssamordnare på Hyrda förbindelser. Hur känns det?

- Det känns bra och utmanande! Som du kanske vet så tycker jag det är intressant och roligt att pröva på nya uppgifter, så jag ser fram mot det här jobbet med stor förväntan och respekt. Förväntan för att jag tycker att det är roligt att jobba med kvalitet och respekt för att jag inser att det inte kommer att bli självgående på något vis.

Du hade samma roll på Fler tjänstnät ISDN tidigare. Där lyckades du engagera medarbetarna kring kvalitetsarbetet på ett mycket bra sätt och dessutom var ni ett av de produktområden som hade minst antal avvikelser vid certifieringsrevisionen i höstas. Hur kändes det då, när du fick veta att ISDN skulle integreras med Nationell telefoni och upphöra som produktområde?

- Tack för dom fina orden. Att ISDN klarade sig bra beror ju till stor del på att medarbetarna är intresserade av kvalitetsarbetet och håller ordning och reda i sitt arbete. Märk väl att ISDN befinner sig i ett starkt växande skede med därtill hörande arbetsbelastning, vilket inte minskar medarbetarnas prestation. Så till frågan: Visst blev jag överraskad, hade ingen tanke på att det skulle ske så snabbt. Att någonting skulle komma var jag nog införstådd med, men kanske inte förrän i början på 1998. Å andra sidan så skall organisationsförändringar ske snabbt. Ingen mår bra av att vänta eller att leva i ovisshet vid förändringar.

Blir det någon skillnad att driva kvalitetsarbetet på Hyrda förbindelser mot vad det var på ISDN?

- Ja, absolut. På ett litet produktområde som ISDN var det lätt att överblicka hela verksamhetssystemet. Hyrda förbindelser är ju ett stort produktområde, där arbetet måste struktureras på ett annat sätt.



Claes Kindberg

Vilken verksamhet bedriver ni inom produktområdet?

- Om jag uttrycker det mycket förenklat så är produktområdets verksamhet uthyrda förbindelser, analoga och digitala 64kb/s—155Mb/s. Vidare så är det Knut-nätet och X-line samt accessförbindelser till växlar.

Nu finns det här beskrivet mera precist i vår verksamhetshandbok som finns inlagd på Intranet.

Hyrda förbindelser består av ett antal olika kulturer, personal från bland annat Accessnät och Transportnät. Kommer det att medföra några för- eller nackdelar i samband med implementeringen av verksamhetssystemet?

- Problemfritt blir det säkert inte. En liten smakbit på hur skilda uppfattningar man kan ha med i bagaget har jag redan blivit serverad. Nu är det ju inte självklart att endast den ena uppfattningen är rätt och den andra är fel. Ofta rör det sig om olika angreppssätt

som förr eller senare leder till ett resultat. Dock tror jag att ensade och så långt som möjligt likformiga rutiner är det mest effektiva. En stor fördel är ju att man kan utnyttja och ta lärdom av varandras erfarenheter och kultur. Bra tillfälle att leva upp till det vi kallar lärande organisation.

Finns det någon tidsplan för när Hyrda förbindelser skall ingå i verksamhetssystemet och bli föremål för interna och externa revisioner?

- Ja, vi har gjort upp en tidsplan. I maj skall verksamhetssystemet vara "sjösatt" och i juni skall vi ha interna revisioner och åtgärderna klara till externa revisioner i september. Det gäller att hålla styrfart, så att vi inte kommer ur kurs.

Kommer Hyrda förbindelser att ha någon egen web för sin del av verksamhetssystemet?

- Självklart kommer vi att utnyttja Intranet för att göra verksamhetssystemet och annan information lättillgänglig. Strukturen håller för närvarande på att utarbetas och inom en snar framtid finns en stomme inlagd.

Slutligen vill jag citera Bo Fridén, ledaren för produktområdet, när han berättade i Q-bullen nr 17 om att "fördelen med att jobba med ISO 9001 i en ny verksamhet är att få ordning och reda från början". Tror du att Bo håller fast vid den teorin nu också?

- Fördelen med att jobba med kvalitetsfrågor hos Bo är att han är intresserad av kvalitetsarbetet och att han vill ha ett fungerande verksamhetssystem som även håller för ISO 9001. Hans intresse och stöd gör naturligtvis det hela mera stimulerande. Jag är övertygad om att han har samma åsikt fortfarande.

Claes Kindberg och Gunilla Lehnberg

Kvalitet på landet

På mitt torp på landet finns ett torrdass, ett helt vanligt dass med tunna, strö, hötorgskonst och frigolitring, för det kan vara kyliga vindar sent om hösten och tidigt om våren.

Dessutom har jag på dassmuseum i Katrineholm inhandlat en bunt rektangulära dasspapper av den gamla glatta sorten, totalt värdelösa, utan sugförmåga, men de väcker nostalgiska minnen från barndomens besök hos mormor. Pappersbunten hänger så pittoreskt i sin lilla ståltrådsögla på en spik på väggen.

Naturligtvis finns det också moderna toarullar till förfogande, men det hindrar inte att några lite äldre (i min ålder) gäster använder dessa antika museiföremål, uppenbarligen för att återuppliva den riviga känslan och återkunna konstatera att trots ihärdigt gnuggande av pappret så hjälper det inte: Den avsedda effekten går inte att uppnå!



I taket bakom sitsen på detta torrdass hänger en kedja med ett porslins-handtag, som jag hittade i en rivningskåk. Kedjan tillhörde en gång en gammaldags WC med vattencisternen i taket. Då man drog i kedjan spolade toaletten med ett dån som inte stod Niagara-fallet efter.

Kedjan har jag kopplat till brandlarmet. Då någon gäst från stan efter väl förrettat värv drar i handtaget dingar och dånar det alldeles förskräckligt över nejden och alla traktens ungar kommer springande för att titta på vad det är för tokfan som spolat på torrtoa!

Jan-Olof Rosén

Ömsesidig assurance Rysk roulette

Begär broschyr

Livförsäkringsbolaget
ASSASSINATOR

Sedan Grönköpings svarta får, gossen Emil Ruda, gått och blivit Internet-ansluten, kallar han sig



numera em@il.ruda

VITS

(Insänd av Tommy Bech)

Stolt förälder:

- I går tog vår elva månader gamla son sina första tjugosju steg!
- Tjugosju?!
- Ja, han ramlade nerför trappan!

Även Telia Data har problem med korrigerande och förebyggande åtgärder

Telia Data är ISO 9001-certifierade sedan 1994, men har samma problem som Nätjänster med korrigerande och förebyggande åtgärder.

Nätjänster fick ju en stor avvikelse på detta vid certifieringsrevisionen i november förra året. Och när SIS i höstas genomförde en uppföljande revision av Telia Data konstaterades två stora avvikelser, dels på behandling av avvikande produkter dels på korrigerande och förebyggande åtgärder.

Så här analyserar och åtgärdar Telia Data problemet: Dessa två avvikelser

är ofta förekommande vid revisioner och beror på problemet att hålla ett så kallat PDCA-hjul igång (Plan - Do - Check - Act). Anledningen till avvikelserna var att företagsövergripande rutiner hade utgått och rutinerna var lagda på en lägre nivå, vilket naturligtvis är helt fel. Under åren med Certifikat, har TDAB sett att de stora problemen ofta rör dessa punkter, samt kontraktsgenomgång.

För att komma tillrätta med det här har så kallade flödesrevisioner införts. Det innebär att man följer till exempel en affär ifrån offertförfrågan till levererad, betald produkt. Man kan också

följa felanmälningar och få en bild av hur den typen av reklamationer fungerar.

Företagsövergripande PDCA-hjul har införts. Alla medarbetare utbildas i tio tvåtimmarspass i PDCA, processförståelse och förebyggande/korrigerande åtgärder.

I små, små steg täpper vi till de problem som uppstår före och vid gränsövergångar, för att förhoppningsvis en dag nå vårt mål med en helt Nöjd Kund!

Kvalitetssäkring av arbetsmiljön inom Telia Nätjänster

Sedan 1993 ska alla företag i Sverige bedriva "Internkontroll av arbetsmiljön". Begreppet är tyvärr dåligt valt eftersom det som avses är ett system för kvalitetssäkring av arbetsmiljön och arbetsmiljöarbetet.

Kvalitetsfilosofin bygger på samverkan och allas engagerade medverkan, begrepp som, om möjligt, är ännu mer uttalade i arbetsmiljösammanhang. Det finns också stora likheter till exempel i kraven på mål, tydligt ansvar, dokumenterade arbets- och säkerhetsinstruktioner samt utvärdering av verksamhet och system.

Det har därför varit naturligt att integrera arbetsmiljöns kvalitetssystem med Nätjänsters Kvalitetssystem. En arbetsgrupp stöttar uppbyggnaden och införandet på de stora Produktområdena.

I Kvalitetshandboken förtydligas ledningens, ledarnas och medarbetarnas ansvar och befogenheter. Bland annat krävs att ledarna skall certifiera sina

arbetsmiljökunskaper. Här sker också hänvisning till koncernens arbetsmiljöpolicy med mera.

I Personalhandboken finns en rad arbetsmiljöregler och rutiner (arbets-skador, företagshälsovård med mera). Här finns också en "översikt över arbetsmiljödokumentation". I den utsträckning det är möjligt, hänvisas i första hand till Koncernens Arbetsmiljöregler (LZBA 507 180)

Produktområdenas verksamhets-handböcker beskriver det som är spe-

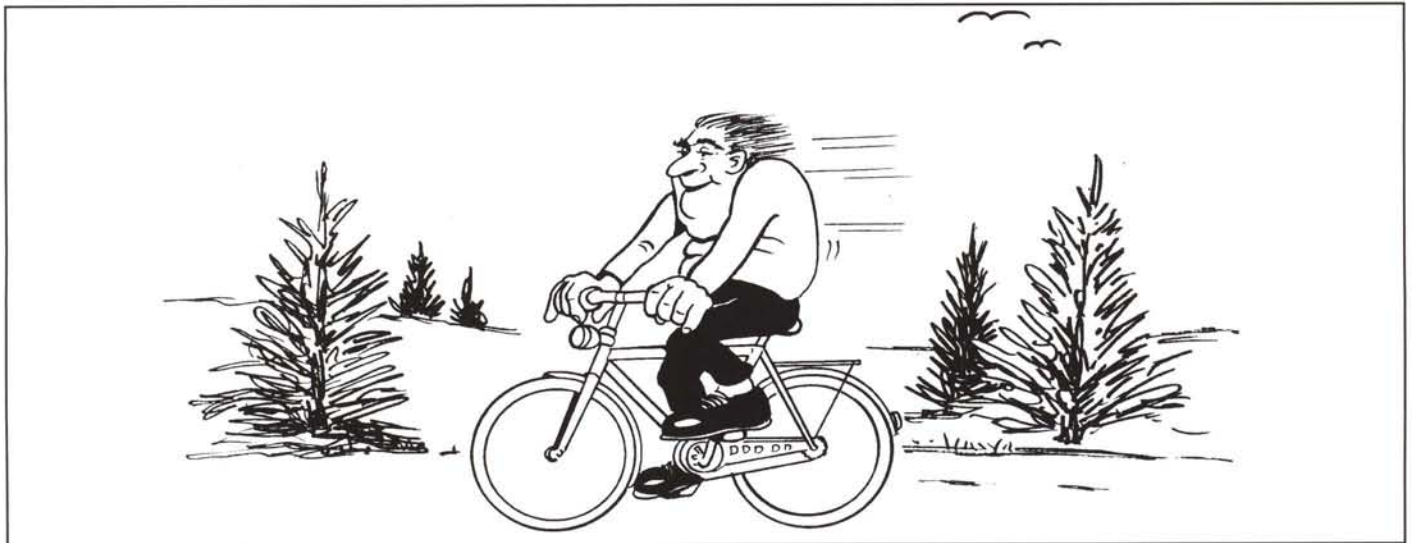
ciellt ur arbetsmiljösynpunkt för dem (samverkansgrupp, skyddsområden, delegeringar, rutiner och instruktioner med mera). Vi har ännu inte ett fullt fungerande system, men vi är en bra bit på väg. Efterlevnad och kunskap om systemet är ännu låg, men via information och ständiga förbättringar ska vi snart vara ikapp.

Tålmod är nyckeln till allt. Man får kycklingen genom att ruva ägget, inte genom att krossa det

Arnold Glasow / Kurt Wallin



Före och efter certifieringen



Snapsvisa

”Man cyklar för lite, man röker för mycke,
och man är fasen så liberal när det gäller
maten och spriten!
Jag borde slutat för länge sedan men denna sup
är så liten
-Vad tjänar att hyckla?
Tids nog får man cykla.”

Povel Ramel



Mot dumheten slåss gudarna förgäves eller Den obotfärdiges förhinder

I ordbehandlingsprogrammet Word finns ett verktyg som heter **Omarbetningar**. Verktyget används för att med till exempel streck i kanten markera omarbetningar av ett dokument mellan två revisionslägen.

Var och en kan när som helst ställa in hur verktyget skall fungera på sin egen dator genom att klicka på **menyn Verktyg - Omarbetningar**.

Nätjänsters verksamhetssystem är uppbyggt så att alla inom Telia har tillgång till hela verksamhetssystemet via webben

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

Det innebär att Nätjänsters personal, vare sig man är ledare eller medarbetare, vare sig man jobbar i Kiruna eller Ystad, direkt från webben kan läsa hur den process man jobbar i ser ut och vilka rutiner som gäller för arbetet, vad som gäller vid vård av sjukt barn eller vid ett olycksfallstillbud i arbetet, hur ett utvecklingssamtal går till, hur man gör om man upptäcker ett fel eller får en idé om en förbättring och mycket mera.

Detta förfarande sparar mycket papper och därmed många träd i skogarna.

Allt var frid och fröjd tills man började installera bas-KI på Nätjänsters datorer. Då kom ett antal felanmälningar och telefonsamtal att dokumenten i verksamhetssystemet såg konstiga ut. Det visade sig att Word i bas-KI, till skillnad från tidigare, installerades med verktyget Omarbetningar inställt så att

Infogad text markerades med understrykning och borttagen text markerades med genomstrykning.

Exempel: Detta är den infogade ~~borttagna~~ texten, som nu är understruken.~~genomstruken~~.

För att få dokumenten i verksamhetssystemet att se ut som författarna hade tänkt sig, gick det ut en felfixningsanvisning till hela Telia Nätjänster (starta Word och klicka på verktyget Omarbetningar, så är det lättare att förstå): Ställ in Word enligt följande:

* Klicka på Verktyg - Omarbetningar - Alternativ

* Under Infogad text markera (inget)

* Under Borttagen text markera Dold

* Klicka på OK - OK

Detta fungerade under en period, men allt eftersom fler användare fick bas-KI återkom problemet. Den tidigare anvisningen hade fallit i glömska, eftersom de som då anvisningen kom ut ännu inte fått bas-KI, inte kände sig berörda.

En ny felfixningsanvisning gick ut. Men fortfarande återstod tusentals användare som ännu inte fått bas-KI, så här gällde det att fundera ut en korrigering åtgärd, en åtgärd som eliminerade grundorsaken till problemet. Vi kontaktade därför Telia Data, som installerar bas-KI, redogjorde för problemet och bad att Word i fortsättningen skulle vara förinställt så att det passade Nätjänsters åttatusen användare. Den vänliga mannen på Telia Datas helpdesk förstod genast problemet, tackade för tipset och lovade fixa problemet med detsamma.

Något snopen återkom han efter ett par dagar och meddelade att Telia Data endast installerade bas-KI. Vad som skulle installeras bestämdes av Assist, varför ärendet hade överlämnats till Assist för handläggning. Därefter hände ingenting.

Efter ett tag kontaktade vi Assist. Man hade inte förstått problemet. Åter

förklarade vi och poängterade att även om det bara tar 30 sekunder att ställa om sin ordbehandlare enligt anvisningen ovan så blir den totala tiden för 8.000 användare drygt en och en halv arbetsvecka! Det kunde det väl vara värt att spendera en timme på!

Bristen på engagemang var inte att ta fel på.

Vi skärpte argumenten: Många av användarna har liten datorvana. De skall bara läsa nödvändig information för sitt arbete. De skall inte skriva, de skall inte ordbehandla i Word, det är för mycket begärt att de skall manipulera inställningar i Word. Den nuvarande inställningen har kommit till rent slumpmässigt, för att det råkade vara inställt så av den amerikanske programtillverkaren. Det hela är en bagatell på några minuters arbete från Assists sida, som skulle glädja åtminstone 8.000 kunder och användare!

I stället för dessa minuters kundtillvänt arbete beslöt sig emellertid Assist för att skicka ut en remiss till 20 bolag och enheter inom Teliakoncernen, något som medförde åtskilliga timmars merarbete. Remissfrågan var om man var för eller emot en ändrad inställning av Word. Sju enheter svarade, varav fem var för och en tveksam. En enhet hade missuppfattat remissen och trodde att den handlade om verktyget Skydda dokument och var därför emot. Assist beslöt sig då raskt för att inte göra några ändringar.

TACK

Ett stort tack till alla som gjorde min högtidsdag till ett för mig oförglömligt minne.

Tommy Bech

Om jag vetat

”Om jag vetat att du skulle bli så här gammal skulle jag sagt till dig att ta bättre vara på dig.”

ISO 9001 som bromskloss

Vår väg är kantad av tappade sugar. Kampanj efter kampanj, satsning efter satsning har svept som en stormvind över oss men lämnat litet eller inget spår efter sig. Vi har vant oss att huka tills draget är över, varefter vi kan återgå till det gamla vanliga.

Detta gäller inte bara Telia. Det finns många exempel på förbättringsprojekt, kvalitetscirklar, bench marking, process reengineering etc., som gett en kortvarig förbättring och som sedan snabbt klingat ut. Man har glömt bort industrialiseringsfasen, den fjärde fasen i

kvalitetshjulet "Plan - Do - Check - Act", fasen då uppnådda resultat skall direkt påverka och förändra organisation, verksamhet, rutiner och arbetssätt på ett konkret och mätbart sätt.

Det är här ISO 9001-standarden kommer in som en effektiv bromskloss, som förhindrar att karran rutschar ner för backen, att uppnådda resultat fortlever, att goda arbetsformer inte degenererar.

Vi har nu dokumenterat och infört ett verksamhetssystem på Nätjänster som uppfyller kraven i standarden ISO 9001. Vi har nått en bit på väg mot ett effektivare, lönsammare och trevligare Nätjänster. Med hårt arbete har vi skju-

tit upp karran för backen en liten bit och med hjälp av certifieringsrevisionen och återkommande uppföljningsrevisioner kontrollerar vi att vi inte halkar utför igen. Men vi har även i vårt verksamhetssystem byggt in funktioner som direkt påverkar verksamheten, organisationen, vårt sätt att arbeta, som säkerställer att systemet inte degenererar, att karran inte kasar utför:

Vi har

- regelbundna internrevisioner som följs upp av Nätjänsters ledningsgrupp
- tydliga rutiner för planering och uppföljning
- kvalitetsmål som mäts och följs upp
- en genomarbetad projektstyrningsmodell

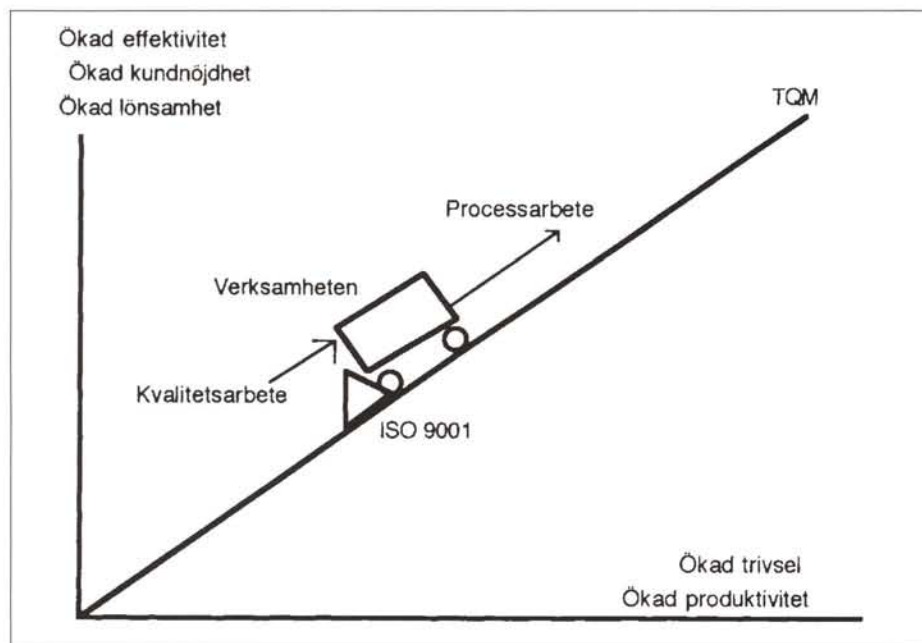
- klargjort organisation och ansvar och befogenheter

- rutiner för felhantering

Vi har fått ordning på våra dokument och kanske kan vi släpa upp karran ytterligare en bit med hjälp av våra rutiner för korrigerande och förebyggande åtgärder.

Allting är ännu inte bra. Det finns fortfarande mycket att förbättra.

Det återstår mycket hårt arbete innan vi når TQM-höjderna och vi håller vad vi lovar. ISO är en effektiv bromskloss, men det ankommer på användaren av vårt verksamhetssystem om bromsklossen placeras före eller efter karran!



Verksamhetssystemet sparar träd

Har du tänkt på hur många träd du sparar varje gång du går in på Intranet för att hämta färsk information för ditt dagliga arbete?

Öppna

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

och se hur skönt verksamhetssystemet växer fram på skärmen. Klicka dig igenom nyttiga rutiner, kraftfulla verktyg, häftiga processer och tänk på de vackra

skogar som fortfarande grönskar i solen tack vare att systemet finns elektroniskt!

Det är åtskilliga pärmor som du slipper släpa på, slipper uppdatera, slipper belamra bokhyllan med, livet är dock bra härligt!



Läsvärdesenkät

Det är bestämt att alla tidningar inom koncernen måste genomgå en så kallad läsvärdesundersökning. Nu är det så, som alla vet, att Qbullen inte är en tidning. Det har den aldrig gjort anspråk på att vara. Det är en kommunikationsbärare. Precis som vårt telefonsystem. Ett medel för mänskliga och personliga kontakter, fram och tillbaka. Och vem skulle drömma om att utsätta telefonen för en läsvärdesundersökning?

Men icke desto mindre har Qbullen beslutat att krypa till korset.

Därför ber vi er att snarast fylla i och sända in nedanstående kupong till Qbullen, rum I11:55, 123 86 FARSTA.

Om ni inte vill klippa sönder Qbullen ger vi er även chansen att fylla i via email. Sätt då ett kryss i rutan på kupongen så mailar vi er en kupong att fylla i. Sedan mailar ni bara tillbaka...

LÄSVÄRDE

Mycket bra Fantastiskt bra Omistlig

Jag vill att ni emailar mig en kupong att fylla i

Presenten kan skickas till:

Namn _____

Adress _____

Egenhändig signatur _____

Vi kommer att behandla Er anonymt

Recept: Qvad lax

Ninas bakade och Qsligt goda lax

Här presenteras en kvalitetsrätt, ugnsbakade filéer av lax som passar i denna vårens tid.

Utgångspunkten är en lax, som en gång varit livad men som nu i stället - i fyllt tillstånd - skall liva upp fyra personer runt ett matbord. I sällskap har laxen en murkelsås.

Murkelsåsen

Till murkelsåsen, som det är bäst att börja med, behövs först och främst 2 dl murklor, som är hackade i mycket små bitar och - viktigt! - förvällda. (Färska eller torkade murklor ska alltså kokas fem minuter i mycket vatten, så hålls vattnet bort, och murklorna får koka fem minuter till på samma sätt varefter även det vattnet nogsamt hålls bort.)

Du behöver också 1 msk smör, 1/2 msk mjöl, 1/2 tärning grönsaksbuljong,

1 msk hackad gul lök, samt 4 dl vispgrädde och en aning salt och vitpeppar.

Fräs löken väldigt lätt i smöret någon minut, håll i de små murkelbitarna och fräs ytterligare några minuter under omrörning. Strö över mjölet och under fortsatt omrörning håller du i grädden. Smula i buljongtärningen och låt sedan såsen koka försiktigt. Du kan röra om lite då och då och efter ungefär 10 minuter bör såsen vara lagom tjock. Smaka sedan av med salt och vitpeppar. Murkelsåsen är färdig!

Fyllningen

Sedan du satt på ugnen (200 grader) är det lämpligt att börja med fyllningen. Mosa 150 gram gorgonzola och tillsätt 1/2 dl hackad persilja och 2/3 dl gräslök. Blanda väl!

Laxen

Därpå är det dags för själva fisken. Omkring 700 gram benfri mittbit av färsk

laxfilé befrias från stora som små ben och delas i fyra bitar. Varje bit lägger du med skinnsidan neråt. Ta sedan en vass kniv och gör som en liten ficka uppe på varje fiskbit, i den fickan lägger man gorgonzolafyllningen sedan fisken placerats i en välsmord ugnssäker form. Efter att filéerna penslats med lite olja och saltats något ställs formen på ett galler i mitten av ugnen i ungefär 7 minuter.

Under tiden passar det bra att låta murkelsåsen koka upp, för att den sedan skall kunna rinna runt fiskbiten på respektive, i förväg uppvärmd, tallrik. Som garnering duger citronskivor gott. Och varför inte bjuda på nykockt pressad potatis till denna Qualitetsrätt.

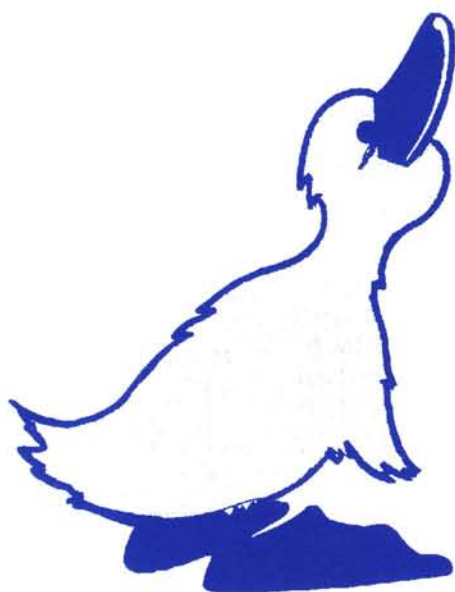
Nina

Och hur kommer ankan in?

-Inga problem, det är snarare svårt att hålla honom ute, säger anktämjare Dalt Wisney till Qbullen, när vi riktar frågan till honom.

-Det här är en mycket envis kvalitetsanka, och inte vilken tidningsanka som helst. Han heter egentligen Nosy Duck och har en klart uppkäftig framtoning. Eller som han själv brukar säga:

"Quality ain't no sitting duck - you got to go for it!"



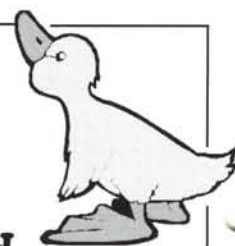
QUALITY... ...GO FOR IT

AMERIKANSK LÄSÖVNING

10 Ways to Scare People In the Computer Room

1. Log on, wait a sec, then get a frightened look on your face and scream "Oh my God! They've found me!" and bolt.
2. Laugh uncontrollably for about 3 minutes & then suddenly stop and look suspiciously at everyone who looks at you.
3. When your computer is turned off, complain to the monitor on duty that you can't get the damn thing to work. After he/she's turned it on, wait 5 minutes, turn it off again, & repeat the process for a good half hour.
4. Borrow someone else's keyboard by reaching over, saying "Excuse me, mind if I borrow this for a sec?", unplugging the keyboard & taking it.
5. Before anyone else is in the lab, connect each computer to different screen than the one it's set up with.
6. Write a program that plays the "Smurfs" theme song and play it at the highest volume possible over & over again.
7. Work normally for a while. Suddenly look amazingly startled by something on the screen and crawl underneath the desk.
8. Ask the person next to you if they know how to tap into top-secret Pentagon files.
9. Bring some dry ice & make it look like your computer is smoking.
10. Bring a chainsaw, but don't use it. If anyone asks why you have it, say "Just in case..." mysteriously.

**Quality...
...go for it**



Q-bulleN

Utges av:
Telia Nätjänster
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 Nätjänster Verksamhetssystem
Rum A425
851 87 Sundsvall
Tel. 060-132 223 Fax: 060-173 392
E-mail: gunilla.b.lehnberg@telia.se
Norstedts Tryckeri AB, Stockholm 1997