

Q-bullen

Nr 22 - maj 1997

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

"Det bästa resultat branschen känner till"



Christer Boije, Olof Ulander och Merete Nykvist.

I det här numret av Q-bullen rapporteras från certifikatsutdelningen och firandet runt om i landet. "Bullen" återger röster om ISO, förra numrets exklusiva Q-bullen-enkät utvärderas och Christer Boije beskriver konsten att avsluta ett projekt.

- En av farorna är att avslutet går för snabbt, det vill säga att folk skingras till nya spännande uppgifter innan avslutet genomförts, förklarar Christer Boije i ledaren på sidan 2.

Att avsluta projekt

"Nu när ISO-certifikatet är klart har du väl det lugnt?" är det många som säger till mig i dessa dagar.

Denna vänliga och oskyldiga fråga avslöjar en komplett brist på insikt om vad som är väsentligt i ett projekt.

Det finns två saker som är viktiga i ett projekt: 1 Att avsluta det, och 2 Uppnå projektets mål.

Ja, just det: i den ordningen.

Enligt min åsikt är det till och med viktigare att avsluta ett projekt än att uppnå målet.

Skälet till detta är givetvis att regelrätta projekt i regel används för mer eller mindre banbrytande uppdrag av engångskaraktär. Varje projekt är därmed förenat med en viss risk att det inte går att nå målet. I alla fall inte inom givna ramar, t ex tid, pengar och tillgänglig teknik.

Det är inte säkert att det är ett komplett misslyckande att man inte når målet. Man har åtminstone testat gränserna och, förhoppningsvis, lärt sig något.

Att däremot inte avsluta ett projekt på ett propert sätt när det är dags, det är inte mindre än kriminellt. Och dags är det antingen när målet är uppnått, eller när det står klart att det inte kommer att uppnås.

Jag har sett åtskilliga projekt där de medverkande årtal efter att aktiviteterna bleknat bort inte vet om de fortfarande är med i projektet eller vad det blev för resultat.

Vad ingår då i att avsluta ett projekt?

- Se till att förpacka resultatet så att det går att överlämna till någon.

- Hitta någon att överlämna det till.

- Gör det. Överlämna, alltså. Med handskakning.

- Tacka av de medverkande. För insatser och engagemang.

- Gör fullt klart för dem (och omgivningen) vad som uppnåddes med projektet, samt att projektet är slut.

- Lämna tillbaka dem till basorganisationen, berikade med erfarenheter, redo att gå mot nya uppgifter.

Och, sist men mycket viktigt, ta vara på erfarenheterna så att de kan återanvändas på ett eller annat sätt. I detta ingår också att göra dem tillgängliga för andra. Dokumentation och distribution!

En av farorna är ju att avslutet går för snabbt, det vill säga att folk skingras till nya spännande uppgifter innan avslutet genomförts. Så står man där ensam som projektledare med ett oavslutat projekt och ett resultat som ingen tar hand om, likt en övergiven mor.

Så, när det gäller ISO-projektet, där så oerhört många människor varit inblandade i de olika faserna, är det lätt att förstå att det är ett tufft jobb att snabbt komma till avslut.

Innan papporna hinner rymma fältet till objekt som plötsligt ter sig intressantare.



Certifikatsutdelning till Swingsters glada toner

Klockan fyra på eftermiddagen den 16 april möttes alla som kom till matsalen i Farsta av Jazzbandet Swingsters glada toner. Folk strömmade till för att få ta del av en stor händelse. Telia Nätjänsters välförtjänta certifikat enligt standarden SS-EN ISO 9001 skulle delas ut av SIS Certifiering AB. Dessutom var alla bjudna på tårta av koncernchefen Lars Berg.

Strax efter fyra hälsade programledaren Pelle Thörnberg alla besökarna välkomna och presenterade representanter för Nätjänster; nätchef Olof Ulander och projektledaren Christer Boije samt för SIS Certifiering, VD Harald Rach, revisionsledare Martin von Berens och revisor Merete Nykvist. Representanterna hade bänkat sig på vardera sidan av scenen.

Projektledaren Christer Boije förste talare

- Det här känns verkligen bra, så här härligt skulle det vara varje dag, inledde projektledaren Christer Boije.

Samtalet mellan Pelle och Christer kom in på vad certifikatet egentligen innebär.



Christer Boije

Christer berättade att det har två sidor. Dels får kunderna veta att Nätjänster förstår vad de kräver, dels är det en försäkran om att kraven sedan uppfylls. Certifikatet visar på ordning och reda.

Pelle drog slutsatsen att det är en sorts körkort.

Christer poängterade också att han absolut inte varit ensam om arbetet på Nätjänster.

- En certifiering kan inte leva om inte arbeten och tankar är väl förankrade i hela organisationen. Alla 8 000 har hjälpt till att göra detta möjligt. Jag tror att samtliga nu är väldigt glada, men detta är inte slutet utan kanske slutet av början.

- Nu hoppas jag att fler enheter inom Telia kommer att följa vårt exempel, avslutade Christer.

SIS VD Harald gratulerar

Efter Christer tog VD Harald Rach vid för att å SIS Certifierings vägnar gratulera Telia Nätjänster, som han ansåg genomfört ett av de tuffaste arbeten han sett.

- Jag är glad för äran att få gratulera Nätjänster som har genomfört arbetet på ett engagerat sätt och väl förtjänat certifikatet. Nätjänster har gjort en strong spurt de senaste månaderna.



Harald Rach

- ISO 9001 är en kvalitetsstämpel som har kommit för att stanna. Nätjänster har presterat en väl fungerande process. SIS roll är att stötta och att ge processen mervärde, men vi har endast stått för fem procent av arbetet. Utmaningen som Nätjänster nu står för är att vidmakthålla och utveckla systemet.

- Det är viktigt att verksamhetssy-

stemet är en integrerad del av verksamheten slutade Harald Rach.

Martin ger sin syn

Efter Harald var det Martin von Berens tur att ge sin syn på arbetet. Han är kundansvarig för Telia och revisionsledare på SIS. "Ni kommer att förvalta certifikatet väl", var hans huvudtes.

- Jag har varit med från början och fått se verksamhetssystemet byggas upp. Processen har varit lång och svår och jag vill tacka alla som har hjälpt oss från SIS att lära oss.

- Vi har varit frågvisa vid revisionerna, men vi har upplevt att personalen verkligen kunnat sin sak. Jag är säker på att Nätjänster nu kan förvalta certifikatet på bästa sätt. Vi tycker att ni alla verkligen har gjort ett bra jobb. Lycka till!

Merete överlämnar beviset

Merete Nykvist gick upp på scenen och överlämnade certifikat och blommor till nätchef Olof Ulander med orden:

- Nu är det bara att ge Olof certifikatet. Egentligen borde alla få var sitt, men nu är det så här. Ni får hänga det på ett ställe där alla kan se det. Ett stort grattis Telia Nätjänster!

När Merete lämnade över certifikatet passade Olof på att ge henne en stor kram och orkestern som fanns på plats spelade upp en fanfar.

Olof en stolt nätchef

Olof höll stolt upp certifikatet och berättade om Nätjänsters arbete med orden "Vi är ett sammanhållet företag över hela Sverige".

- Nätjänster är en ung organisation i ett mycket gammalt teknikutgångsföretag. Här någonstans tror jag nyckeln till den framgång vi har haft ligger.

- Det arv vi hade var bland annat åtta



Olof Ulander

regioner som i de flesta fall väldigt klart var uppbyggda av ett antal gamla teleområden. Dessa olika enheter hade sin historia, sina regler och sin syn på hur verksamheten skulle drivas och dokumenteras.

- För oss i ledningen var det väldigt klart att något nytt måste byggas, och vi hade ambitioner, fortsatte Olof Ulander. Vi ville utnyttja tekniken till att ge alla tillgång till aktuell information alltid.

- Vi valde det bästa resultat som branschen känner till. Formulering på det sättet känns det ganska självklart att vi valde ISO-vägen, när vi ändå skulle göra ett så pass stort arbete.

- Det har ju gått och mycket tror jag tack vare den erfarenhet som funnits i organisationen. I spetsen för arbetet har Christer Boije och hans folk stått. Jag vill speciellt tacka för den mycket starka driv som dessa personer haft när de ställt sitt kunnande till förfogande i hela organisationen. Jag har fått lära mig uttryck som "aggressiv hjälpsamhet".

Det Olof Ulander sade sig ha blivit mest imponerad av var att man till så stor del fått med hela personalen i utvecklingsarbetet. Ett brett och väl förankrat kvalitetstänkande, talade han om.

- Vi producerar bättre resultat till lägre kostnad för fler kunder och fler tjänster nu än tidigare, konstaterade han.

Forts. på nästa sida

- Inom Telia och Nättjänster fokuserar vi nu på processernas förbättring och finslipning, ett arbete som kommer att vara helt avgörande för vår utveckling. Grunden för detta är lagd med ISO-resultaten.

Så sade Olof Ulander och uttryckte sedan först stolthet att få vara med och jobba i ett skickligt gäng och därefter stoltheten över att få ta emot symbolen, ISO-certifikatet.

Men han betonade:

- Vi, du och jag och alla andra. Det är våra insatser som kan få ISO-verktyget att blomma.

Lars Berg vid Tanum Teleport

"Jag gratulerar Nättjänster!" hälsade Telias VD Lars Berg ifrån Tanum, där han just den 16 april var med och firade Tanum Teleports 25-årsjubileum.



Lars Berg

- ISO 9001 handlar om ordning och reda. ISO-certifikatet är beviset på att Nättjänster har ordning och reda på verksamheten. Nättjänster är nu genom sitt processarbete en sammanhängande enhet.

- Vi går nu vidare mot ett processtyrt totalt Telia, sade VD och påminde om att Telia TeleCom och Telia PubliCom nu håller på med motsvarande certifiering.

- Jag vill tacka alla som jobbar på Nättjänster för det enorma arbetet och gratulera er. Jag vill då också påminna mig själv om att jag förra året lovade alla som jobbar på Nättjänster att man skulle äta tårta den dag som ISO-certifikatet lämnas över.

Lars Berg bjöd denna dag 8500 anställda på certifieringstårta.



På andra platser: Uppsala

På stationen i Uppsala till exempel, där firade ett tiotal medarbetare från Produktionsområde tre på Transportnät certifieringen. Gruppen har jobbat hårt och liknade arbetet inför certifieringen vid en rejäl storstädning.

- Nu finns bara de pärmar vi behöver och de är samlade på ett ställe, säger Lars-Göran Ekroth som har drivit en stor del av gruppens arbete. I och med att mycket av dokumentationen ligger i datorn har det också blivit mindre pappersarbete.

På andra platser: Västerås

- Allt är ju inte perfekt idag men vi får se arbetet med ISO som ett arbete för framtiden, säger Kjell Eriksson, ledare för Accessnät team Västerås som förstås också åt tårta den 16 april. Vi måste ha visioner och då hjälper det till exempel att ha verksamhetssystemet uppdaterat och med dokumenten på intranät.



Accessnät, team Västerås

Teamet i Västerås säger sig också ha sett bevis på att ISO-certifieringen är ett effektivt konkurrensmedel.

- Vi missade en storaffär som gick till en konkurrent - som var certifierad.

I Farsta

Omkring 300 personer åt tårta i Farstas matsal, sedan de tålmodigt väntat på godbitarna under flera tal av representanter för såväl Nättjänster som SIS Certifiering.

Även Nättjänsters ledning, medarbetare från Farsta och andra tillresta lät sig väl smaka.

Källa: Telia Nättjänster Information och Verksamhetssystem i samarbete



Röster om ISO

Här kommer några röster från Uppsala, Västerås, Umeå, Tanum och Farsta, som ger synpunkter på ISO.

Hans Chernström, transmissions-tekniker på Team Uppsala, Transportnät:



- Jag arbetar inte så att jag direkt ser våra kunder. Men kunden finns alltid i ena ändan och det är viktigt att ha det klart för sig. Alla sådana här uppräckningar måste leda till bättre kvalitet för den enskilde kunden.

Lars-Erik Sjöström, teamsamordnare för team ÅHC i Umeå, Nationell telefoni:



- ÅHC:s verksamhet startade för ett år sedan, ungefär. Det var lite stökigt i starten, speciellt när det gällde gränssnitten till andra enheter men jag är övertygad om att "ISO-strukturen" hjälpte oss att definiera verksamhet, flöde och rutiner. Så det har gett mycket för vårt team men också för kommunikationen med andra enheter. Om vi inte hade haft ISO i bakgrunden hade vi antagligen inte fått samma ordning, inte så snabbt i alla fall.

Håkan Johansson, Tanum Teleport, Internationell telefoni:



- Förberedelserna för oss på Tanum Teleport började redan när vi tillhörde region Väst, som beslutade om att föra in ISO. Det kom aldrig till avslut under den eran och det tog flera på Tanum Teleport hårt eftersom mycket tid och kraft avsatts för detta. Under vår nuvarande tillhörighet, Internationell telefoni, fick det nytt bränsle och med vissa omarbetningar kunde vi slutföra arbetet. Det var viktigt eftersom en ny omstart inte hade varit möjlig.

- Internarbetet på Tanum har inte förändrats så mycket i och med att vi har arbetat processororienterat under en längre tid, men det är tydligare hur angränsande enheter arbetar och vad de behöver av oss. Jag tror på att verksamhetssystemet kan bidra till att ledtiderna på sikt kommer att kortas, förutsatt att personalminskningen avtar.

Fredrik Medén, produktansvarig för PLUS-tjänster och offentlig telecom, Nationell telefoni:



- Jag har bland annat fått besök av Merete Nykvist. Då fick jag exemplifiera hur flödet såg ut i Marketing &

Försäljningsprocessen. På så sätt tror jag att vi har fått ett mer ensat arbets sätt. Det är till exempel mycket lättare att spåra information.

Hans-Erik Morell, Nätunderhåll på Team Västerås, Accessnät:

- Vi fick behålla våra gamla grupper i stort sett intakta vid omorganisationen, som för vår del sjösattes förra våren.

- Därför har vi kanske inte märkt så mycket av alla förberedelser för ISO-certifieringen. Men en påtaglig sak är att det blivit ordning på våra instrument och verktyg. Vi har ju mycket verktyg när vi åker runt och nu är det ordning i verktygsskåpen. Och för instrumenten har vi numera en kalibreringsplan. Nu vet vi när de ska ses över och då kommer de hit och kalibrerar. Så numera behöver det inte råda någon osäkerhet om när det är dags för översyn.

Eva Walås, Verksamhetsutveckling:

- Jag jobbar med tjänsteproduktionsprocessen så jag har haft en hel del med ISO-förberedelserna att göra. Framst arbetar jag med kundprocessen, alltså avhjälpandet av fel som kunden kan råka ut för. Det är en kedja av händelser, eller flöden, som går mellan kunden och marknadsbolagen. Då är det väldigt viktigt att det finns klara gränser mellan Nättjänster och marknadsbolagen, att vi har handskakade gränser. Det betyder att vi måste vara överens och ha överenskommelsen på papper. Vi har varit tvungna att fundera över vad vi behöver från marknadsbolagen, och vad de i sin tur ska ha tillbaka från oss.

- ISO har fungerat som en blåslampa. Jag tror inte att vi hade nått så här långt på så kort tid om inte vi haft certifieringen att tänka på.

Källa: Telia Nättjänster Information och Verksamhetssystem i samarbete

Kvalitetsarbete pågår även på andra håll i Telia**Telia PubliCom**

Kvalitetsarbetet innebär att vi utvecklar vår verksamhet med utgångspunkt från kundernas krav och behov samt att vi aggressivt och målinriktat arbetar med att förbättra den inre effektiviteten

Målet är att erhålla nöjda kunder, nöjd personal, nöjd ägare, samt goda relationer med våra leverantörer och samhället i stort.

Utvecklings- och förbättringsarbetet berör hela Telia PubliComs verksamhet och alla dess medarbetare.

Att tänka och arbeta processororienterat är en fundamental grund inom kvalitetsarbetet. Det innebär för Telia

PubliCom att vi skall tänka och arbeta i processer, det vill säga i flöden med utgångspunkt från våra kunder.

Som ett led i att öka den inre effektiviteten och skapa ordning och reda startar vi nu upp ett ISO-9001 projekt. En undersökning bland PubliComs 15 största kunder visar att samtliga tror sig komma att kräva ISO-certifikat av sina leverantörer inom de närmsta åren. Detta är något som flera av våra konkurrenter redan tagit fasta på. Bland annat Europolitan, Telenordia och BT är certifierade enligt ISO-9001.

Under det närmsta året kommer stor kraft att läggas på ISO-arbetet som kommer att drivas i projektform men

naturligtvis involvera *alla* medarbetare på PubliCom.



Ulrika Östlund, ledare för PubliComs verksamhetsutveckling, tillika kvalitetschef.

Telia TeleCom

Nu ska vi på Telia TeleCom AB systematisera vårt arbetssätt och ge alla möjlighet att göra rätt från början. Målet är att vi under 1998 ska certifiera oss mot 9001.

Ni på Nätjänster har gjort det, grattis! Och nu är vi inom Telia TeleCom i full gång med det spännande arbetet att bygga ett verksamhetssystem.

Självfallet följer vi den struktur som Telia koncernen fastställt för verksamhetssystem, exempelvis att det skall struktureras och realiseras i form av koncerngemensamma processer. Följaktligen är arbetet med att kartlägga, strukturera och arbeta igenom processerna grunden och den bas vi står på när vi tar de första stegen mot kvalitetscertifiering.

Detta arbetet har pågått en tid inom TeleCom och med resultat som skäligen kan beskrivas som tillfredsställande. Hos de flesta har process-tänkandet slagit rot och många av oss inser att arbete i processer är att arbeta

för kunden istället för åt Telia och att resultatet kommer att bringa större ordning och reda i våra arbetssätt.

Motiv för kvalitetsarbetet

Orsakerna till TeleComs beslut att arbeta för en certifiering är självfallet desamma som för andra bolag inom koncernen: att Telias kunder och leverantörer (som för övrigt allt oftare är certifierade) kräver det. Som nystartat företag har vi också stort behov av att bringa lite ordning och reda och då är 9001 ett lämpligt verktyg.

Telias ökade internationalisering gör det nödvändigt för oss att få en modell för kvalitetsutveckling som kan förstås internationellt, ISO 9001 är en global standard och genom den har hela världen fått ett gemensamt språk avseende kvalitet.

Kvalitetsarbetet genomförs visserligen till stor del med anledning av att omvärld och utveckling så kräver. Men även de interna fördelarna är uppen-

bara: fördelarna för varje enskild medarbetare är lika stora som de fördelar kunder och leverantörer får av ett dokumenterat och väl fungerande verksamhetssystem.

Praktiskt arbete av stort omfattning

Vi tror självfallet inte att vi ska nå målet med att beskriva vårt verksamhetssystem med så hög kvalitet att vi kan certifiera oss enbart genom processarbete. Nej, en mängd aktiviteter ligger framför oss. Det viktigaste styrmedlet blir vår kvalitetsplan. Planen är en matchning av ISOs krav och våra processer. För varje krav har en ansvarig process utpekats. I och med att planen fastställts har vi fått en fullständig aktivitets- och tidsplan för vårt ISO arbete.

Till vår hjälp har vi även de företag inom koncernen som redan har fungerande verksamhetssystem och de som redan har certifierat sig. Vi lyssnar och

Kvalitetsarbete pågår även på andra håll i Telia

lär av andras erfarenheter och eventuella misstag. inte minst har vi hjälp av er på Nättjänster som inte bara är certifierade utan även är mycket generösa och hjälpsamma.

Vid starten

När det praktiska certifieringsarbetet startar om några månader, blir det genom att de internrevisorer, som just utbildats, gör en första jämförelse mellan hur vi beskrivit verksamheten och hur vi verkligen arbetar. Resultatet av

denna internrevision blir ett utmärkt hjälpmedel i starten av certifieringsarbetet.

En viktig aktivitet för att underlätta certifieringen är att göra alla delaktiga i kvalitetsarbetet. Stora resurser kommer därför att läggas på att förankra kvalitetstänkandet, bland annat skall alla genomgå en utbildning i form av ett kvalitetsspel.

Miljöcertifiering

Telia TeleCom har utöver målet att bli

kvalitetscertifierade under 1998 även beslutat att uppfylla de krav som ISO standard 14001 ställer. 14001 är en global miljönorm.

Fördelarna med miljöaktiviteter är enorma. inte minst därför att alla vinner om vi lyckas med att värna om miljön, det behöver knappast sägas.

Som affärsdrivande företag har vi även goodwill och ekonomiska vinster att hämta på att aktivt driva miljöfrågor och vi har valt att visa vårt resultat genom att jämföra oss med kraven i en standard.

Mimi Andréasson

Telia Engineering

Telia Engineering är ett utvecklingsbolag för utveckling av nya tjänster och system till Telia.

Telia Engineerings kunder är andra bolag och enheter inom Telia, i första hand Telia Nättjänster, Telia Telecom och Telia InfoMedia.

Telia Engineering bildades genom en delning av det tidigare Telia Research i ett forskningsbolag - nuvarande Telia Research - och ett utvecklingsbolag - Telia Engineering. Telia Engineering har omkring 300 anställda på sex olika orter i Sverige.

Eftersom det tidigare Telia Research var ISO 9001-certifierat blev det naturligt att vid etableringen av det nya bolaget ta ett inriktningsbeslut att bli ISO 9001-certifierade. En revision av SIS planerades därför till mars 1997.

Som ett led i etableringen och utvecklingen av Telia Engineering inledde vi i slutet av 1996 ett kvalitetsutvecklingsarbete utifrån våra nya förutsättningar. Arbetet började med att ledningsgruppen i en serie arbetsmöten klargjorde vilket syfte vi har med vårt kvalitetssystem och vad vi anser vara viktigt i det systemet. Med dessa värderingar som bas tog vi fram en ansats



Jan Andersson

till tolkning och tillämpning av kraven i ISO 9001-standarden.

En samlad bedömning av läget, och de delresultat vi hade nått i början av 1997, ledde fram till ett beslut att vi skulle fortsätta det kvalitetsutvecklingsarbete vi inlett. I det fortsatta arbetet vill vi bättre ta vara på de erfarenheter och den kompetens vi byggt upp under åren. Vi bedömde att vi behövde cirka ett år för att nå en ny, förbättrad nivå och därför planerar vi nu istället en certifieringsrevision av SIS till mars 1998.

ISO 9001 betraktar vi som ett av flera medel för att stödja vårt kvalitetsutvecklingsarbete. Som tidigare framgått är det en förutsättning för en fram-

gångsrik tillämpning av ISO 9001 är att vi klargör syftet med vårt kvalitetssystem och tydliggör vad vi anser vara viktigt i vår verksamhet. Utan dessa grundvärderingar är det lätt att hamna i till exempel "byråkratifällan".

Enkelhet och ändamålsenlighet är två ledstjärnor för vårt fortsatta kvalitetsutvecklingsarbete. Vi har ambitionen att ständigt klargöra syftet med våra beskrivningar, anvisningar och regler samt att ständigt kritiskt granska vårt kvalitetssystem och dess effekter. Vidare måste utformningen av ett kvalitetssystem anpassas till aktuell kompetensnivå i verksamheten och utvecklingen av kvalitetssystemet måste gå hand i hand med kompetensutvecklingen i företaget.

Inom Telia Engineering hoppas vi kunna få möjlighet att utbyta erfarenheter inom kvalitetsutveckling och ISO 9001 med Telia Nättjänster. Vi tror att det finns goda förutsättningar att lära av varandra och stärka vår samverkan.

Jan Andersson

"Nu vet vi att Telia jobbar med kvaliteten"

Swedish Connection i Sundsvall är ett Internetföretag med world-wide-web som specialitet. Företaget har Telia som leverantör. För Sune Sundell som driver Swedish Connection är kvaliteten i nätet av stor vikt:

- Vår verksamhet är beroende av att våra förbindelser fungerar. Det är 10.000-tals personer som besöker vår server dagligen och det skulle vara förödande för oss om de inte kom fram.

Servern gick ned vid ett fåtal tillfällen förra året, men det rättades till innan vi ens märkte problemet.

- För mig visar Nätjänsters ISO-certifikat att Telia tänker på sin kvalitet. Certifikatet är ingen garanti för att nä-

tet alltid fungerar, men det visar att kvalitetsarbete pågår. Naturligtvis är det ett argument som talar för Telia om



Sune Sundell

andra leverantörer skulle kontakta oss med erbjudanden. Jag tror att företag blir mer och mer medvetna i sina val av leverantörer och att Telia har mycket att vinna på att berätta att deras nätverksamhet är certifierad enligt ISO 9001.

Då Swedish Connection bytte förbindelse till sin server hade de under en tid problem med felaktiga fakturor från Telia, berättar Sune. Han kom fram till att problemen berodde på att flera olika enheter i Telia var inblandade.

- Kanske skulle jag som slutkund inte drabbas om de olika enheterna i Telia haft gemensamma, tydliga rutiner, avslutar Sune.

Källa: Telia Nätjänster Information i samarbete med Verksamhetssystem

År 2000 - inventering visar att datumproblem finns

Av koncerngemensam information, och bland annat genom massmedia, har framgått att det finns ett stort antal av dagens processorer som inte skulle klara övergången till år 2000 om inget görs.

Som de flesta redan vet pågår ett inventeringsarbete inom Nätjänster sedan början av 1997. Arbetet utförs inom respektive produktområde/ledningsfunktion och samordnas i ett projekt som initierats av Nätjänsters ledning. I projektgruppen ingår representanter från alla produktområden samt berörda ledningsfunktioner. Projektägare och ordförande i styrgruppen är Claus Clausen. I styrgruppen ingår vidare projektledaren Anders Carlsson samt representanter från de i detta sammanhang största intressenterna inom Nätjänster.

Projektet skall bland annat identifiera behov av och initiera åtgärder, så att datumhantering i datorer, stödsys-

tem, nätelement med mera säkerställs i samband med övergången till år 2000.

Linjeorganisationen har det fulla ansvaret för att de aktiviteter som behövs blir utförda inom de olika enheterna.

Nu, under den första viktiga etappen, undersöks samtliga Nätjänsters stödsystem/datorer/nätelement, lokala system, kundutrustningar, stödsystem för fastigheter och elkraft, passersystem med mera. Inventeringen skall resultera i förteckningar per ägarorganisation, och ge följande besked:

1. Stödsystem/datorer/nätelement med mera, som har datumhantering och finns kvar år 2000 men inte klarar övergången. Åtgärder måste vidtas.

2. Stödsystem/datorer/nätelement med mera som har datumhantering och klarar övergången utan åtgärder. Dokumenterad verifiering krävs.

3. Stödsystem/datorer/nätelement med mera som inte har datumhantering, men som kommer att finnas kvar vid övergången till år 2000. Dokumenterad verifiering krävs.

4. Stödsystem/datorer/nätelement med mera som skall utgå eller ersättas och därför inte berörs. Dokumenterad verifiering krävs.

För att stödja inventeringsarbetet har Cap Gemini engagerats. I deras uppdrag ingår bland annat att ta direktkontakter med systemförvaltare och andra berörda personer inom Nätjänster för att få svar på kompletterande frågor. I vissa fall har sådana fördjupade analyser påvisat datumförekomster, som inte tidigare varit upptäckta. Det sammanställda resultatet utgör underlag för beslut om fortsatta aktiviteter. Denna första etapp skall vara klar i juni 1997. Renovering och tester skall vara klara i slutet av 1998. År 1999 blir ett så kallat "skräpår" för felrättningar och dylikt.

Anders Carlsson

Projekt USK450

Bokstavskombinationerna avslöser varandra. Efter ISO kommer USK.

Som en naturlig fortsättning på verksamhetsutvecklingen efterföljs nu ISO-projektet av projekt USK450. Namnet avslöjar vad det handlar om. Telia Nätjänster sätt att arbeta skall, mätt enligt Utmärkelsen Svensk Kvalitet, värderas till minst 450 poäng sommaren 1998. Projektet sträcker sig alltså över 16 månader.

Projektet består av följande delar:

1. En bedömning av var vi står i dag. Denna analys baseras dels på en enkät, dels på en fiktiv USK-ansökan som utvärderas. Utvärderingen resulterar i en

så kallad återföringsrapport. Detta arbete skall vara klart i augusti i år.

2. Erfarenheterna av denna bedömning införs under hösten i Nätjänsters verksamhetsplaner i form av åtgärdsbatterier. Åtgärderna följs sedan upp kontinuerligt.

3. Genom förnyad, denna gång riktig, ansökan under våren 1998 uttröner vi om åtgärderna haft avsedd verkan och Nätjänster är god för 450 poäng i augusti 1998.

Projektet bedöms kräva cirka 4 månårs insatser fördelade på cirka 20 personer.

USK består som bekant av 13 värderingar och 7 bedömningskriterier.

Projektarbetet utföres i team kriterievis. Dock är kriterium 1 sammanslaget med 3 och kriterium 5 sammanslaget med 6. För arbetet med utvärderingarna finns ett sjuätte team.

Vi räknar med att projekt USK450 kommer att stöda många av de ansträngningar som görs för att utveckla vår verksamhet. Detta gäller kanske speciellt kriterierna 5 och 6 som hjälper till i den pågående processorienteringsarbetet.

Projektet leds av undertecknad med Anders Löfgren som bisittare och allt i allo.

Björn Grönlund

Faktaruta

Utmärkelsen Svensk Kvalitet, USK, baseras på nedanstående tretton grundläggande värderingar som utgör kärnan i verksamhetsutveckling.

Värderingarna är kännetecknande för framgångsrika organisationers verksamhet.

- * Kundorientering
- * Engagerat ledarskap

- * Allas delaktighet
- * Kompetensutveckling
- * Långsiktighet
- * Samhällsansvar
- * Processorientering
- * Förebyggande åtgärder
- * Ständiga förbättringar
- * Lära av andra
- * Snabbare reaktioner
- * Faktabaserade beslut
- * Samverkan

Bedömningen sker efter följande 7 kriterier:

1. Ledarskap
2. Information och analys
3. Strategisk planering
4. Medarbetarnas utveckling
5. Verksamhetens processer
6. Verksamhetens resultat
7. Kundtillfredsställelse

Din idé - Nytt presentsortiment

Från och med den 1 april finns det ett delvis nytt presentsortiment för Din idé.

En ny presentbroschyr har tagits fram och kommer inom kort att skickas ut till alla anställda inom Telia Nätjänster. Beställning av presenter skall i fortsättningen sändas via fax direkt till Rodemreklam AB i Nacka med en speciell beställningsblankett, som under maj månad kommer att finnas dels i Telia-mallarna och dels i Telia:s interna web under "Din idé"- där du också kan hitta fler bilder ur presentsortimentet.



Kontakta Inger Andersson, Verksamhetssystem om Du har frågor om Din idé. Telefon: 040-27 51 47

Gunnar Samuelsson och Helmut Schröder ställer frågan: Får man skriva hur som helst?

Den nya bilen MYSOJASI

**TILLÅT OSS PRESENTERA EN NY BILMODELL PÅ
DEN SVENSKA MARKNADEN,
MYSOJASI super de lux!**

**Drivern har 107 horsepower, utrustad med långlife sparkpluggar
Kylsystemet är baserat på air/hydro och fan är elektrisk
Bränsletanken rymmer 0,6 hektoliter bensol
Plats för 4 fullgrovn och mycket luggage
Maxhastighet 14,5 mil**

Pris 0.180 MSEK

Vad skulle ni säga om ni fick se ovanstående annons i en tidning?

Ni skulle förmodligen skratta lite och något vidare förtroende skulle ni nog inte känna för den som skapat denna annons. Om ni sedan vid något tillfälle såg en MYSOJASI på stan skulle ni nog komma ihåg annonsen och återigen dra lite på munnen.

Det är möjligt att om annonsen var en engångsföreteelse skulle det kunna vara ett smart drag av en reklamkare i avsikt att dra uppmärksamhet till en ny produkt. Men om firman som säljer bilen fortsätter att uttrycka sig likadant, skulle säkert många undvika att köpa en MYSOJASI. Ingen vill ju bli förknippad med dåliga kunskaper. Att inte kunna behärska vare sig svenska eller engelska. Att inte känna till hur man använder sorter och tekniska uttryck korrekt.

I telekommunikations- och datavärlden gäller förmodligen inte ovanstående påstående.

Där får man tydligen skriva lite som man själv vill. Titta på annonser, datablad och andra ställen där det skrivs om tele och data. Ja även Telias alster är fulla med felaktigheter.

Om du inte tror oss så gå först in på Internet och sök upp Svenska datatermgruppens hemsida, adress:
<http://www.nada.kth.se/dataterm>
och läs vad de skriver. Gå sedan in på

några av våra egna bolags hemsidor och läs så förstår du vad vi menar. Alla är inte felaktiga, men det finns vissa där det formligen kryllar av fel.

Här några av de vanligaste exemplen där man ej följer datatermgruppens rekommendationer:

- tv, cd, cd-rom, pc skrivs nästan genomgående med versaler
- medium förvanskas till media
- Mbit, Mbyte förkortas ofta M, Mb eller MB
- webb stavas Web

Här får ni ett litet skräckexempel klippt ur Telia intranät - Telia InfoMedia(!) - resultat

Bokslutskommuniké för Telia-koncernen 1996

"Intäkterna i infomediaverksamheten ökade med knappt 0,7 gsek....."

Nu kanske du invänder att folk i allmänhet känner så dåligt till fackuttrycken som används så det spelar ingen roll om man skriver lite fel. Men hur skall de kunna lära sig när det som skrivs är inkonsekvent och felaktigt.

När nu Telia har ambitionen att bli ledande i IT-sammanhang borde vi skärpa oss och skriva korrekt, för det finns folk som kan det där med språk och fackuttryck och som kanske har

roligt åt oss och våra försök att uttrycka oss på både engelska och svenska. När de sedan skall köpa något så går de till en annan leverantör som de har förtroende för. Om vi gör riktigt grova misstag när vi skriver så kan det till och med resultera i missförstånd mellan oss och våra kunder som resulterar felaktiga leveranserna.

*Gunnar Samuelsson
Helmut Schröder*

Lite om författarna till artikeln

Gunnar Samuelsson och Helmut Schröder finns på Transportnät, Radioteknik och där försörjer de sig på att under mottot "Vår fiber är gratis" hjälpa till med att etablera och hålla liv i radiolänkförbindelser. När de säger att vår fiber är gratis så tullar de lite på sanningen, Post & Telestyrelsen ska nämligen ha en liten slant för att de "äger" luften.

Men billigt är det.

Q-bullen väcker starka känslor

Redovisning av förra numrets Läsvärdesenkät

Responserna på läsvärdesenkäten i förra numret blev oväntat stark. Dessutom blev den överväldigande positiv, även om det finns en del balanserande kritiska omdömen.

Vi har fått in många ifyllda kuponger och dessutom några mera utförliga tyckanden i mailform.

Tekniken spelade spratt

Den tekniska lösningen för att man genom ett kryss på kupongen automatiskt skulle kunna svara via mail visade sig inte fullfjädrad. Många har klagat på detta.

Tyvärr är vi väl inte ensamma om att släppa ut otillräckligt fältprovade kommunikationslösningar. Det lär ha hänt förut.

Den här gången stannade ju det hela inom familjen, liksom.

Q-bullen har länge hävdats att ny teknik och nya lanseringar i första hand ska provas på oss själva. Klarar inte Telias personal av det, finns det ingen anledning att låta kunderna bli experimentkaniner. Att man på detta sätt också bygger upp kompetensen om nya produkter hos Telias personal är ett extra plus.

Starka känslor

Som framgår av diagrammet varierar svaren mellan "Omistlig" och "Dynga". De allra flesta har svarat att Q-bullen är "Mycket bra".

Några har varit inne på spåret att Q-bullen är alltför skämtsam. Man får inte skämta med så allvarliga saker som kvalitet, Telias organisation, chefer, fåniga regler, knasiga beteenden, osv.

Q-bullen tar läsarna på allvar

Vårt svar på detta är att den ursprungliga programdeklarationen för Q-bullen "Seriös, men inte allvarlig" fortfarande står sig.

Professionalism är inte det samma som att ta sig själv på största allvar. Oftast kan man hitta både en och två bottnar innanför Q-bullens skämt. Till och med lite självironi ibland.

Det enda Q-bullen verkligen alltid tar

på allvar är läsarna och deras synpunkter. Även om det händer att "bullen" i enstaka fall inte delar synpunkterna.

Anonyma svar

Q-bullen har utlovat anonym behandling av svaren.

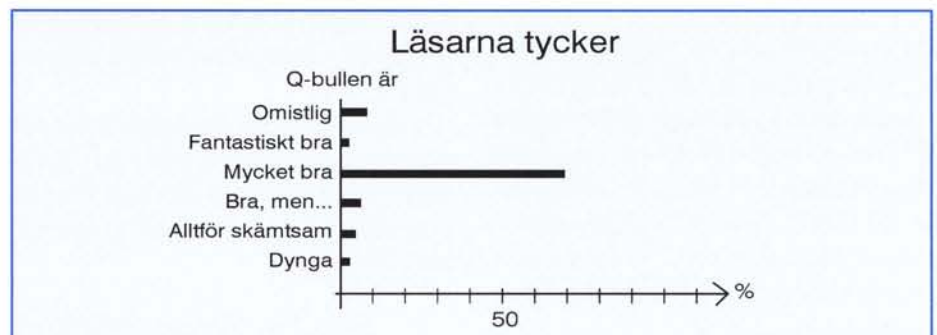
Någon med kritiska synpunkter har underlåtit att uppge sitt namn.

Det måste med skärpa framhållas att det mycket svårt att hålla löftet att ta någon som vägrar uppge sitt namn under anonym behandling!

Enkäten stängs - men kom gärna med synpunkter

Vi kommer att i senare nummer ta upp några av de mera utförliga kommentarerna till diskussion. Vi anammar dessutom en hel del av synpunkterna.

Läsvärdesenkäten stängs nu. Ändå är ni alltid välkomna med synpunkter, samt särskilt inlägg avsedda för publicering.



Respons på läsvärdesenkäten

Hej redaktionen!

Vare sig ni vill det eller inte får ni här lite synpunkter på senaste Q-bullen: Jag har hyllat humorn/satiren i Q-bullen tidigare. Men för guds skull, låten oss icke tvivla om vad som är det ena eller andra. Jag menar, vill ni ha en enkät eller inte?... Blanda och ge, men håll det isär. Blir för flamsigt annars.

Inge Nordén
Bredbandsnät ATM

Rutan för att fylla i läsvärde tog vi som

ett skämt, var det meningen? "Mycket bra, Fantastiskt bra, Omistlig, jag vill att ni emailar mig en kupong att fylla i!" Varför maila när man redan har skickat kupongen?

Varför signatur i en läsvärdesundersökning?

Borde det inte vara en ruta för Bra men den kan bli bättre!

Ett par rader med synpunkter kan också vara intressant för redaktionen!

Erik Målvist, Bredbandsnät ATM

Beträffande läsvärdesundersökningen så får du nog avgöra själv hur du uppfattar den. Själva tar vi alla synpunkter på blodigt allvar.

Christer

PS. Riktigt hur det fungerar om man kryssar i rutan för e-mail har vi inte lyckats lura ut än. Bredband?

DS

Kom ihåg !

Du har väl inte glömt adressen till verksamhets-systemet:

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

Ryktet om PROPS död

Det florerar rykten om att projektmodellen PROPS inte längre skall användas i Telia Nättjänster. Jag får många frågor i ärendet.

Detta är en dementi. Ryktet om PROPS död är betydligt överdrivet. Upphovet till ryktet torde vara följande: Centralt i Telia håller man på att utveckla en projektmodell som är avsedd att bli gemensam för hela Telia.

Det kan naturligtvis tänkas att Nättjänster byter projektmodell. Det sker i så fall när den nya modellen föreligger, när det finns mallar, checklistor etc, när utbildning är ordnad. Dvs när den nya modellen stöder vårt projektarbete lika bra som PROPS gör i dag. Till dess annat beslutats av Verkställande Ledningen kör vi vidare med PROPS.

Björn Grönlund

En repetition: Vad är ISO?

ISO är en sammanslutning av nationella standardiseringsorgan som svarar för fastställandet av standard i cirka 65 länder. ISO har endast en medlem i varje land. Svensk ISO-medlem är SIS.

Det finns andra certifieringsorgan i vårt land och gemensamt för alla dessa är att de övervakas av Swedac som är en statlig myndighet.

En certifiering av ett företag innebär att SIS Certifiering AB bedömer om en organisations kvalitetssystem lever upp till kraven i någon av de internationella standarderna ISO 9001, ISO 9002 eller ISO 9003. Genom certifieringsprocessen säkerställs att de olika processerna i företaget är under kontroll och att uppställda mål nås.

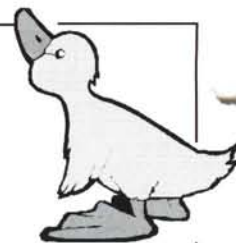
Certifikatet, ett globalt erkänt bevis, ökar förtroendet för företaget. Men en certifieringsprocess ger också fördelar internt i företaget. Organisationen analyseras ingående och förbättringsmöjligheter identifieras.

Arbetet samlar medarbetarna till gemensamma insatser i kvalitetsarbetet och ger därmed ett ökat engagemang. Ofta innebär en certifieringsprocess också en katalysator för ett fruktbart förändringsarbete både internt i företaget och i relationerna med externa parter.

Tanken med ISO-standarderna är att genom en genomtänkt, enkel och tydlig verksamhet reducera riskerna för fel, men också att ge en stabil grund för förändringar.

Källa: Telia Nättjänster Information och Verksamhetssystem i samarbete

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



Q-bulleN

Utgivare:
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



I nästa nummer

Nästa nummer av Q-bullen kommer med en del både allvarsam och (mest) lättläst läsning inför sommaren. Fler tyckanden om Q-bullen presenteras. Redaktionen efterlyser synpunkter, positiva som negativa, för att göra Q-bullen till en ännu bättre kommunikationsbärare. Dessutom efterlyser

vi spontana inlägg och artiklar om och från verksamheten.

Gäst i nummer 23, intervjuad om kvalitet, är en person som hade utören att få följande presentation i Faludelen av telefonkatalogen:

"Carlsson, Peter, musiker och lotta."