

# Q-bullen

Nr 23 - juni 1997

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

## Peter Carlsson, musiker och lotta



**Peter Carlsson är gäst i detta Q-bullens sommarnummer. Han är musikanten som anser att kvalitet kan vara en bil som går sönder. Kvalitet kan också vara att slippa telefon emellanåt.**

- Jag är mån om att få vara i fred. Jag orkar till exempel inte lyssna av telefonsvararen, det ringer till och med folk och spelar dragspel på den.

Peter Carlssons förhållande till telefonkatalogen är inte heller odelat positiv.

- Det var en kille till i Falun som hette Peter Carlsson och han jobbade skift. Han var förbannad på att det ringde folk till honom som sökte mig. -Du får väl sätta ut att du är musiker, sade han. Så jag fyllde i "Peter Carlsson, musiker".

- Då säger Lotta, min fru, att hon också skulle vilja vara med i telefonkatalogen.

Det stod så här när den kom:  
"Peter Carlsson, musiker och lotta"  
Jodå, med litet l i lotta.

- Folk trodde att jag var med i lottakåren.

Då ringde jag och sa: - Ni kan väl inte ha litet l i Lotta! I nästa katalog stod det: "Peter Carlsson, musiker och otta"

Jag ringde igen, tredje gången giltt.

- Nu får ni en chans till att få till det här. Då tog dom bort henne helt och hållet. Så nu står det bara Peter Carlsson, musiker. Hon fick inte vara med.

- Änt ä konstut? är Peters kommentar, när han berättar denna historia i sin show.

Möt Peter Carlsson i en exklusiv kvalitetsintervju på sidorna 4 och 5 i detta sommarnummer av Q-bullen.



## Intelligensens seger över det råa förnuftet

Det var många som frågade om hur man skulle bära sig åt för att svara på läsvärdesenkäten i nummer 21 via mail.

- Sätt ett kryss för "Jag vill att ni emailar mig en kupong att fylla i" stod det i anvisningarna.

Hur många som satt ett kryss och som fortfarande väntar på elektronisk kupong vet vi inte. Däremot är det många som svarat via papperskupong och samtidigt frågat hur mailsvaret skulle fungera.

En enda har löst problemet. En enda! Genom att helt enkelt *maila ett kryss*.

Som svar fick hon en kupong på mail. Elegant fyllde hon i att Qbullen är omistlig! Och returnerade. Lätt som en plätt! Intelligensens seger över det råa förnuftet.

"Quality is a tedious work" yttrade en gång kvalitets-supergurun doktor J. M. Juran. Det har Nick Hammari berättat för mig.

Javisst är det mycket gnetande i kvalitetsarbete. Det allra mesta är ju sunt förnuft och hårt, konsekvent arbete. Men kanske ändå att det går att underlätta med hjälp av lite kroppslig lättja och mental rörlighet. Smarta lösningar brukar det kallas. Intelligensen gör det råa förnuftet roligare.

Projektet Y2K, som ska hjälpa oss att undvika datumkatastrof vid inträdet i 20-hundratalet, har nu börjat få koll på läget. Vi börjar få en hyfsat komplett sammanställning över våra stödsystem, deras egenskaper och var de används.

Den här inventeringen kommer att användas för att vi ska veta vilka system som måste göras om för att klara det nya årtusendet (åtminstone starten av det), vilka som kan läggas ner helt och vilka som måste ersättas. Det är det råa förnuftet. Gör man inte detta så går det åt skogen.

Men, plötsligt kommer någon intelligent individ på att man kanske också skulle kunna använda inventeringen till något smartare: När man nu för första gången på länge har koll på läget, borde ett antal kluriga människor sätta sig ner och försöka använda informationen för att se om det inte med den går att kombinera ihop nya bättre tvärlösningar. Sånt som inte är renodlade ersättningar av det gamla, med andra ord. Det är inte säkert det lyckas. Men säkert är det värt att göra tankeanstängningen.

Intelligensen kompletterar det råa förnuftet. Men ersätter det inte.



## PROPS - för stora och för små

PROPS är Telia Nätjänsters projektstyrningsmodell. Den rekommenderas för alla typer av projekt och den måste alltid användas om uppdraget uppfyller följande kriterier:

- uppgiften tar minst 6 månader
- totalkostnaden är minst två miljoner och
- minst fyra personer kommer att medverka

Du och Din enhet kanske sällan har så stora uppdrag? Eller kanske Du hör till dem som tycker att PROPS är alldeles för komplicerad och omfattande?

Kolla en gång till! Det finns faktiskt ett avsnitt i PROPS-dokumentationen som handlar om små projekt.

Där slås följande fast:

*Det är alltid beställaren som avgör om projektstyrningen kan förenklas jämfört med PROPS och drivas som ett litet projekt.*

Följande dokument är obligatoriska även för ett litet projekt:

- \* projektspecifikation
- \* kontrakt för genomförande (kan ingå i proj.specen)
- \* progressrapport
- \* slutrapport

Det är väl inte så farligt eller betungande? Mindre dokumentation än så är väl svårt att tänka sig om man driver ett projekt seriöst? Därtill kan Du använda de delar av PROPS som Du tycker Du har hjälp av! PROPS har bland annat en samling utomordentliga checklistor.

Slutligen: Använd beslutspunkterna (Tollgates) till diskussioner med beställaren om hur projektet framskrider!

Lycka till!!

Björn Grönlund

PS: För Dig som använder PROPS frekvent, men är missnöjd med mallarnas utseende, kan jag berätta att vi håller på att snygga till dem och anpassa dem till det nya mallpaketet.

DS.



# Kabelfelsreparatören Karlsson - har inte tillgång till webben

Q-bullen har intervjuat kabelfelsreparatör Leif Karlsson, Nätjänster Accessnät. Han har sitt verksamhetsområde på Malmö ytter.

Leif Karlsson är 39 år och har haft sin anställning i 12 år. Han arbetar hemifrån, är som man säger "hemgaragerad".

Läser du Q-bullen?

- Ja, den skickas ut till våra kontaktpersoner som delar ut den.

Vad tycker du om den?

- Godkänd, men för lite bilder från verkligheten i miljö. Positiv till resultatdiagram. Vill se mer koppling kvalitet och teknik.

Har du på något sätt märkt att Nätjänster har blivit ISO-certifierade?

- Ja, jag har följt vägen mot certifieringen genom de tidningar som Telia ger ut.



Leif Karlsson är kabelfelsreparatör.

Hur tycker du att du bidrar så att Nätjänster skall kunna upprätthålla "certet"?

- Jag försöker att följa den tekniska utvecklingen. Jag försöker hela tiden att förbättra kvaliteten och vara mer noga

med det arbete jag utför, men hur noga man än är så kan det ju ändå bli fel, tyvärr.

Känner du till att det finns ett verksamhetssystem på webben?

- Ja jag känner till det, men jag har inte tillgång till webben. Jag hoppas att det inte skall dröja för länge innan vi får modem så vi kan använda systemet, som jag tycker verkar bra.

Har du några förbättringsförslag?

- Ja jag har alltid något på gång, men jag tar det via "Din Idé"

Övriga synpunkter?

- Vill ha mer av den tekniska kopplingen till kvalitet i huvudsak när det gäller produkter som till exempel instrument och skarvmetoder. Ständiga förbättringar i arbetsmetoder mot kund.

Text och bild: Tommy Bech

## ISO 9001 på Telia TeleCom

Det finns två skäl till att Telia TeleCom ska certifiera sig emot ISO 9001:

1) vi måste skapa effektiva arbetsmetoder och

2) kunderna kräver det.

För ett nystartat företag, som på kort tid vuxit till över 1000 anställda, är det inte så konstigt att man ibland som TeleComare funderar på hur hela verksamheten hänger ihop och om vi verkligen gör allt på det bästa sättet. Vidare står kunden tillsammans med marknadsbolagen och flåsar oss i nacken och undrar om vi tänker hålla det vi lovar.

För att komma framåt med att utveckla verksamheten, få den effektiv och tydlig för alla samt slutligen kunna

visa upp ett betyg på att vi ska greja våra åtaganden, har vi alltså valt ISO 9001 som verktyg. En beslutad plan visar hur vi praktiskt skall åtgärda de brister vi har idag och till det har vi kopplat utbildnings- och informationsaktiviteter som skall säkerställa att alla vet sin del i helheten och vad standarden innebär för TeleComs del. Bland annat kommer alla anställda att delta i ett företagsspel där arbetsflödena beskrivs och ISO 9001 förklaras.

Miljöaspekterna blir också allt viktigare. Vi kommer därför att utveckla vårt verksamhetssystem så att det tar hänsyn till innehållet i ISO 14001 som är den nyligen utkomna globala standarden.

Det här innebär förstås en stor satsning där alla på TeleCom berörs. Vi

som på företagsnivå fått förtroendet att fixa det hela och jaga på en del andra finns på enheten Kvalitet & Miljö och heter Sven Bergqvist, Brita Hanberger, Suzanne Jansson, Carin Ullman och Sonja Phragmén (miljösamordnare) samt undertecknad.

Vi tar gärna emot råd och tips från sådana som nyligen ordnat ett certifikat! (Annars kommer vi säkert själva att ta kontakt.)

Sten Ekemål,

Kvalitets- och miljöchef på TeleCom.



# Kvalitet är en engelsk bil som går sönder

Peter Carlsson, musiker och lotta. Så stod det i Faludelen för några år sedan.

Han är inte med i lottakåren, Peter, men han är en musikanter som betonar att kvalitet kan vara en engelsk bil som går sönder och går att laga.

Han har just skjutsat frun till en fem systrars träff ute på Resarö. I Landrovern. Men han kommer ändå gående till intervjun.

Han är klädd i den kakhiskjorta som väl skulle matcha den engelska bilmodellen under patrullering i en varm engelsk koloni. Han bär hatt som skydd mot den stekande, om än svenska försommarsolen.

Han heter Peter Carlsson och är älskad av många i vårt land, för sina serier av egensinniga underhållningsprogram i Sveriges Television. Där har han framträtt med sina musikanter Blå Grodorna. I vinter har de spelat på Scala, dit de återkommer till våren nästa år.

Mer TV? Han svarar på sin välpräglade daladialekt:

- TV har frågat. Men har man gjort sex timmar TV har man inte så mycket kvar att ge. Det hade varit bättre om de spelat in showen på Scala.

- Och om man spelar för mycket, märker publiken att man inte tycker att det är roligt.

Så i sommar skall Peter Carlsson mest vara ledig hemma på gården Bengtsarvet i Grycksbo, där hönsen nu går och sprätter i sommargrönskan.

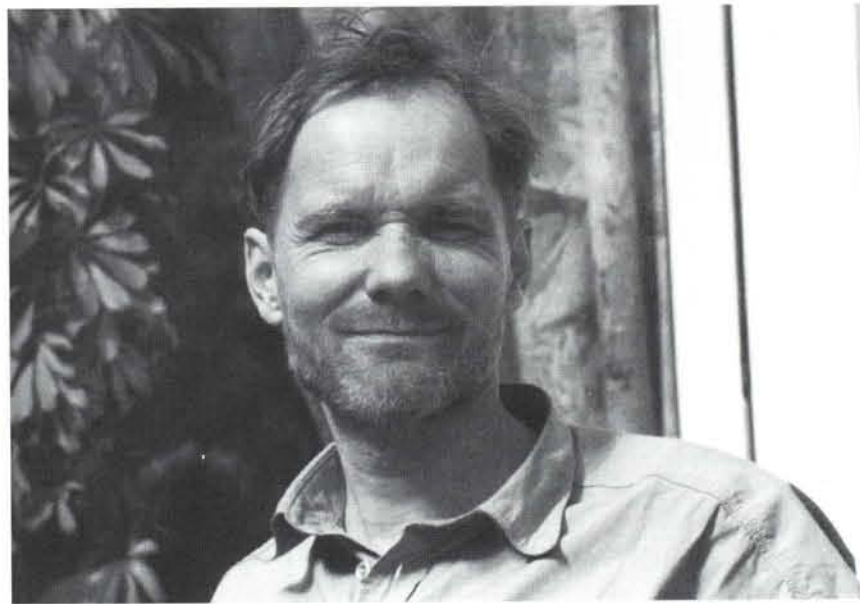
- Jag tycker det ska vara lite liv på gården.

Och det är det, för där finns förutom fru Lotta också de två sönerna, en på 5 och en på 22.

- Det är bra åldrar, då har man barnvakt.

## Född i Dalarna

Peter Carlsson föddes i byn Västannor vid Leksand. Året var 1952.



Peter Carlsson, musikanter.

- Jag har haft förmånen att växa upp med farfar och farmor och mycket 1800-tal. Jag låg mycket under deras köksbord och lyssnade när farfar kom hem från skogen och gubbarna satt och pratade. Farmor la dit en fäll åt mig. Och så hade hon Husqvarna Värmvind som gick.

- Jag fick egentligen inte vara oppe så sent. Dom började berätta om skrymt och skrock och sånt där, det tyckte jag var spännande. Men så kunde dom sluta mitt i en mening och börja på med något annat, då var jag tvungen att sticka fram huvudet och fråga: - Men hur gick det sen då? Svar: - Å du oppe än!? Gå å lägg då!

- Då lärde man sig att hålla tyst också.

## Man ska int va dum!

Som grund för de omtyckta berättelserna i Peter Carlssons föreställningar finns minnen från platsen under köksbordet men inte minst egna upplevelser. Som den där om skolans elaka syfröken.

Om henne löd kommentaren i TV-serien:

- Man ska int va dum.

Det var Peters farfar som brukade

säga så. Och då menade han inte dum i bemärkelsen ointelligent.

- Man ska int va dum, betyder att man inte ska vara elak, säger Peter.

## Skådespelarbanan

Han var inte oklok, Peter Carlsson, när Dalateatern sökte en skådespelare som kunde spela banjo

- Jag sa att jag kunde spela banjo. Det kunde jag inte. Men jag tog en gitarrbanjo. Ljudet blir precis samma men den har sex strängar i stället för fem.

På så vis kom han med i sin första pjäs och lärde sig yrket, som han säger, genom att titta på hur de andra skådespelarna gjorde. Han har varit på Dalateatern i 16 år.

Men i TV-serierna har du varit mer musiker än skådespelare?

- Musikerna säger att jag är skådis, skådisarna säger att jag är musiker. Men jag är väl ingenting egentligen. Jag har ingen utbildning vare sig som skådespelare eller musiker. Musikanter brukar jag säga att jag är.

Varför namnet Blå grodorna?

- Jo, blues gillar vi. Och hoppar från genre till genre gör vi.

## Vad är kvalitet?

- Jag har funderat mycket på kvalitet. Det behöver inte betyda att något är oförstörbart och jävligt starkt. Jag håller på med engelska fordon, motorcyklar och bilar. För mig är en engelsk motorcykel mera kvalitet än en japansk.

- En engelsk motorcykel går sönder men jag mår mycket bra av att ha den. Man begriper hur den fungerar och blir nästan glad att den går sönder för då får jag laga den. Jag behöver inte lämna in den. Det tycker jag är kvalitet.

- Likaså den här Landrovern som jag kör. Engelskt sk-t, säger folk. Men det är den enda bil som fortfarande tillverkas som du kan laga allting på själv. Den är som ett jättestort, fullskaligt mekano, man får vara liten pojke hur länge man vill. Det är kvalitet.

- På det viset är faktiskt Landrover en mycket bra bil. Den bygger på att man ska kunna köra 150 mil rätt genom öknerna och komma fram på andra sidan. Om den går sönder ska du kunna laga den. Om det vore ett japanskt high-tech-under kunde man inte det.

## Kvalitet i jobbet

Hur jobbar då Peter Carlsson med sina shower? Vilken systematik i arbetet ger kvaliteten?

- Från ett datum till ett annat datum ska vi ha gjort en två och en halv timmes show, bestämmer vi. Så sitter man i tre månader och skriver som en besatt. Jag sitter kanske en vecka med en låt, värker fram den, filar på orden. Sedan kan jag nästa dag göra en ännu bättre låt och det tar lika lång tid som att sjunga igenom den. Det är konstigt.

Hur vet du att det är bra?

- Det känner man direkt.

Testar du av den?

- Jag springer ut till dom andra och tjoar: Nu ska ni får höra, lyssna på den här! Har man skrivit något man känner är bra, då kokar det i en att man ska få

visa den. Det har med potträningen att göra, att visa att man gjort i pottan. Man har varit duktig, vill få bekräftelse på det.

- Du måste ha en mottagare - men man är nästan ointresserad av reaktionen, det är bara att det måste in i någons öra.

Alltså, inte som när Peter Carlsson spelade på en golfklubb på en av ostkustens allra största öar.

- Jag fick flyga dit och skulle spela en halvtimme. Men dom satt med ryggen åt mig och pratade. Jag satte igång, men ju högre jag prata desto högre prata dom. Till slut blev jag förbannad:

- Nej, nu ... Jag har inte flugit hit från Dalarna för att stå och se en massa ryggar. Nu får ni lyssna här, ge mig chansen annars åker jag hem.

- När jag sagt det ångrade jag mig. Men det blev jättebra.

## Kvalitet i livet?

Peter Carlsson ger oss flera exempel på livskvalitet.

- Nu går det bra för oss. Vi skulle kunna spela varje dag året runt. Men vi har valt att inte göra det. Högst fyra dagar i veckan får det bli. Och har vi

jobbat en sådan vecka skall vi vara lediga veckan efter. Det är viktigare att må bra än att tjäna en massa pengar.

- För mig är lyckan att kunna åstadkomma något själv, ha ett jobb man trivs med och sedan komma hem och känna att man lever. Jag håller på och bygger en veranda. Det är värt rätt mycket när man jobbar med scenisk verksamhet att ha ett liv vid sidan om. Många av dom som jobbar med teater umgås på fritiden med andra som jobbar med teater. Dom pratar om teater och går och tittar på teater. Så äter dom teater och så sk-ter dom teater. Det blir ett slutet system.

## Att vara vanlig

- Jag tycker att det är viktigt att få gå bort ifrån det där och rensa ut och få vara vanligt folk och prata om vanliga saker. Och bygga vanliga verandor.

Så säger Peter Carlsson och vandrar iväg mot den Landrover som står parkerad något kvarter bort. Hel eller trasig. Det kvittar. För Peter Carlsson har alltså förmåga att se kvalitet även i det som ofta går sönder.



Christer Boije och Peter Carlsson.



# Kommentar om Telia Data

## "3-4 minuter i stället för 10 sekunder"

Angående artikeln om Telia Datas förbättringarna i Stockholm vill jag kommentera att jag från ledare inom Telia Data erhållit uppgiften att besparingen är 140 miljoner kronor och inte 100 miljoner kronor.

Men statistik är ju bra när man vill framföra sin kalkyl för omogna personer utan medvetande så att det gagnar ens egna intressen. Jag kan personligen hjälpa till att få fram det värde som ansvariga önskar.

På Radioteknik Syd är verkligheten med Bas-KI helt annorlunda. Där har det skapats många timmars irritation och övertid. Att till Telia Data fakturera stillaståendet ökar inte koncernens vinst men visst kan vi göra det för intern tillfredsställelse.

Avancerade databeräkningar, som tidigare tog 10 sekunder, tar numera 3-4 minuter - om inte "otyget Bas-KI hänger sig" och allt är ogjort. Att visa



på en tidsreducering med xx % för felavhjälpning ger snarast ett löjligt skimmer av vår verklighet. Tidigare matade vi in 32 disketter vid problem som ytterst sällan inträffade och sedan var det klart. Numera hörs en vänlig röst från Helpdesk "vi gör allt för att hjälpa dig" o.s.v., med väntetider på allt från 5 till 40 minuter. Vid varje nytt fel är det efter moget övervägande vi konsulterar Telia Data, då vi vet att en åt-

gärd alltid resulterar i andra mer eller mindre obehagliga fel dagen efter.

Tyvärr är faktum att Bas-KI är ett mycket instabilt program, skapat av förmyndare som vill behärska användarna samtidigt som man förhoppningsvis omedvetet förstör den utveckling och innovation som vissa kreativa team har.

Vänligen men bestämt  
Radioteknik Syd,  
Åke Dahlgren

### Telia Data svarar:

## "BAS-KI 1.0 är i sig en stabil plattform"

**Inlägg i debatten kring funktionaliteter i BAS-KI 1.0, Telias administrativa PC-arbetsplats.**

Trenderna inom IT-branschen är att fler och fler företag, såväl kunder som leverantörer, väljer att standardisera.

Telias bolag genomförde under 1995-96 en stor inventering av de mjukvaror man använder. Målet med detta arbete var att få ner kostnaderna på mjukvarusidan samt att förenkla och därigenom förbättra IT-servicen.

Varje bolag beställde därefter de mjukvaror man ville få testade och paketerade i BAS-KI 1.0. Av de användare som fått BAS-KI 1.0 under 1996 har gruppen Radioteknik Syd drabbats av problem.

Vad jag förstår arbetar gruppen med krävande mjukvaruapplikationer och

delvis utförs arbetena i hårddisken, c:\under fönstret "Egna funktioner." Med detta menas att applikationerna ej laddas från programladdningsserver.

BAS-KI 1.0 är i sig en stabil, standardiserad plattform. Tyvärr kan kombinationen av icke testade och paketerade mjukvaror ihop med BAS-KI 1.0 leda till problem.

Efter ett möte mellan Radioteknik Syd, Åke Dahlgren, och Telia Datas Närservice i Malmö, Bo-Göran Håkansson, 970430, utformades en arbetsplan av Närserviceenheten.

Planens syfte är att "genom analys av arbetsplatsutrustningarna på Radioteknik Syd skapa förutsättningen för en nöjd kund."

Telia Datas kortsiktiga mål är att innan sommaren genomföra analysen.

"Om förutsättning för nöjd kund inte

är möjlig inom standardiserad driftmiljö, BAS-KI 1.0, ska en ny lösning övervägas."

Beslut om ny lösning, samt införande och driftsättning av ny lösning måste i så fall genomföras av Telia Data i samarbete med Radioteknik Syd.

I och med att analysen genomförs har Telia Datas lokala Närservicegrupp hanterat samtliga serviceärenden från "start till mål."

Härigenom har Radioteknik Syds situation prioriterats och enheten har sluppit väntan och fått god kontakt med utsedda Närservicetekniker.

Med vänlig hälsning  
Telia Data AB  
Johan Lundell



## Stor satsning på internrevisioner Nu revideras processerna

Under maj och juni har ett stort antal revisionsteam följt inte bara Nättjänsters processer utan hela kedjan genom Telia från kund till kund.

Resultatet för Nättjänsters del har varit skrämmande bra: Ett stort antal avvikelser har dokumenterats.

En av revisionsledarna, Bertil Olofsson, uttalar sig för Q-bullen: "Det finns mycket att åtgärda för att Nättjänster skall leva upp till processororienteringen och till ISO 9001-kraven."

Bertil ger följande exempel:

- utbildning i och information om verksamhetssystemet saknas på vissa enheter
- verksamhetsplaner med mål för processerna är inte kommunicerade ut till enheterna
- mätningar i processen har inte kommit igång
- dokumentation av processerna är inte helt genomförd
- dokumentstyrningen fungerar inte på vissa enheter

- gränssnittsbeskrivningarna mot marknadsbolagen är inte handskakade

- förbättringsrutinerna (felhantering, korrigerande och förebyggande åtgärder) används fortfarande inte.

Bertil avslutar: - Det behövs kraftfulla åtgärder för att rätta till de revisionsavvikelser som redovisats, så att vi kan behålla vårt ISO-certifikat.

Revisionsresultaten ger en god fingervisning om var insatser måste sättas in.

## Naturprocessen - en ren sk-tsak Några tankar kring processororientering och -styrning

Vad är en process?

Om vi skall göra en sak många gånger vill vi gärna effektivisera och underlätta genomförandet för oss genom att skaffa effektiva hjälpmedel och verktyg, tänka igenom i vilken ordningen de olika momenten skall göras etc. Beroende på hur ofta saken skall göras och det värde vi tillmäter resultatet investerar vi mer eller mindre i maskiner, automatisering, rutiner, mallar m.m.

Ett typiskt exempel är naturbehovsprocessen. Även om den inte tillhör våra huvudprocesser är den nog så nödvändig. Den genomförs ofta och av många människor. Tänk dig scenariot att vi saknade infrastrukturen för processen: Hundratals människor drar ut från kontoret till närmaste skogsbacke, förrättar sina behov, städar efter sig, letar upp en bäck, tvättar händerna, torkar sig på ett löv och återgår till jobbet. De hela skulle ta orimligt lång tid och upplevas som mycket obekvämt.

Som tur är har processägaren byggt upp en fungerande infrastruktur med toaletter på varje våningsplan, försedda med vatten och avlopp, ändringar, tvål och handdukar.

### Vem bestämmer?

Som jag har uppfattat den pågående de-

batten sägs det att vi aldrig kommer få Telia processtyrt förrän makten, befogenheterna och pengarna flyttats över från linjecheferna till processägarna. Man vill bryta den befintliga linjehierarkin och ersätta den med en processägarhierarki. Det kommer inte bli någon ordning förrän någon processägare på koncernnivå får makt och myndighet att bestämma hur jobbet skall göras på de olika enheterna inom koncernen.

Det behöver inte nödvändigtvis vara så. I exemplet ovan är det inte processägaren, Telia Assist, som bestämmer att processen skall användas. Tack vare att processägaren tillhandahåller en väl fungerande och effektiv process väljer var och en själv om och när processen används. I fallet ovan har processägaren även ett visst stöd av den kommunala renhållningsstadgan och en långvarig tradition.

### Processägarens roll

Man skulle kunna tänka sig att processägarens roll är att tillhandahålla en process som är så bra att alla självklart väljer att använda denna process i sitt dagliga arbete. Processägarens ansvar och befogenheter är att ständigt utveckla och förbättra sin process, anpassa den till den förändrade verkligheten enligt nyttjarnas önskemål, tillföra effektivare metoder och verktyg, kraftfullare maskiner och förenklade rutiner. Resultatet av processägarens



arbete mäts efter sedvanliga processkriterier: Kostnad per enhet, genomloppstid, felfrekvens etc.

### Process och projekt

Processer och projekt blandas gärna ihop till en intellektuell härdsmåla. Ett antal hybrider och avarter av projektprocesser har presenterats med den gamla Tjupen som ökänt exempel.

Skilj på processen och projektet: Processen är järnvägen och projektet är tågen som går på järnvägen. Tågen är processens objekt och antalet passagerarkilometer eller tonkilometer är de enheter som processens effektivitet mäts i.

Det gäller för banverket att bygga en järnväg som är dimensionerad för både X2000 och godståg och som är tillräckligt bra ur alla synpunkter så man inte väljer att köra bil istället. En utmärkt process för att köra projekt efter är projektstyrningsmodellen PROPS.

Jan-Olof Rosén



# Projekt och Projekt

I dagligt tal använder man ju ordet projekt i många olika betydelser och från olika perspektiv.

En försäljare som tar en order betraktar gärna ordern som ett projekt. Eller kunden som ett projekt, ett kundprojekt. Eller själva leveransen som ett projekt, ett leveransprojekt.

Det behöver ju inte vara fel. Det kanske är den enda ordern av det slaget som han lyckas ta.

För, låt oss inte glömma att projekt i strikt mening innebär ett *unik* arbete som går att avsluta.

Du kan definiera en beställare och en enskild slutprodukt (ett resultatet).

När Nätbyggnad får order på att bygga en eller flera AXE-stationer kallar de det gärna för ett projekt. Enligt ovanstående definition är det ju helt riktigt.

Men, när Nätbyggnad ska göra själva jobbet använder de *processen* för att bygga AXE-stationer. Det är nämligen varken första eller sista gången de gör det, utan de har utarbetat en bra process för det.

En process använder man för arbete som upprepas, gång på gång på gång.

Den är inte bunden till den enskilda kunden eller till den enskilda produkten. Däremot i regel till produktslaget.

Man kan jämföra med hur det fungerar när du bestämt dig för att köpa en ny bil. Det är säkert ett projekt för dig, om du inte gör det ofta.

Det är säkert ett projekt för försäljaren också, att få dig att bestämma dig och sätta ditt namn på den prickade linjen. Lösa alla tänkbara problem med att bestämma modell och färg, inbytesbil och finansiering.

Sen, när han skriver ut kontraktet, och du skriver på, förvandlas ditt projekt plötsligt till ett *objekt* i billeveransprocessen.

Din vackra nya Volvo blir plötsligen bara en bland många bilar som ska tillverkas och levereras, alla enligt samma metod och arbetsflöde, process. Varje exemplar ser lite olika ut, färg och fälgar t ex, men det har man tagit hänsyn till när man utformade processen.

När du sedan stolt kör hem i din nya bil har både du och försäljaren just avslutat ditt köpa-ny-bil-projekt.

Men processen, den löper vidare där nere i Torslandafabriken, med nya *objekt* hela tiden. Men med samma arbetsmetoder.

Så småningom lär man sig mera och kan ändra processen så att den blir bättre, snabbare, effektivare. Man förädlar metoderna och skaffar bättre verktyg.

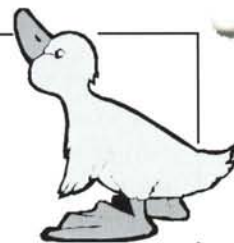
Och just det är vitsen med att ha processer, bl a. Det underlättar förbättring.

Kontentan av det hela är att ett projekt mycket väl kan slussas in som ett objekt i en process, och komma ut i andra ändan med ett enskilt resultat.

I själva verket har vi utformat våra processer så att de flesta av våra kundprojekt så snart som möjligt kan slussas in i någon process. Det ger nämligen ökad säkerhet både beträffande leveranstid och kvalitet.

Och var kommer projektmodellen in då? Ja, den är ju inget annat än en generell process för hur man avverkar projekt. Oavsett produkt eller vem som är beställare kan man använda den för att säkra resultatet.

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

### ANNONS

För effektivare arbete - använd vårt verksamhetssystem!

Tänk på att ett verksamhetssystem i original alltid är triangulärt. Se upp för runda efterapningar!

Nu gör Q-bullen sommaruppehåll. Den återkommer i höst, med nya, friska tag och sedvanlig speciell mix av nytta och nöje - i kvalitetens tecken!

**GLAD SOMMAR!**

