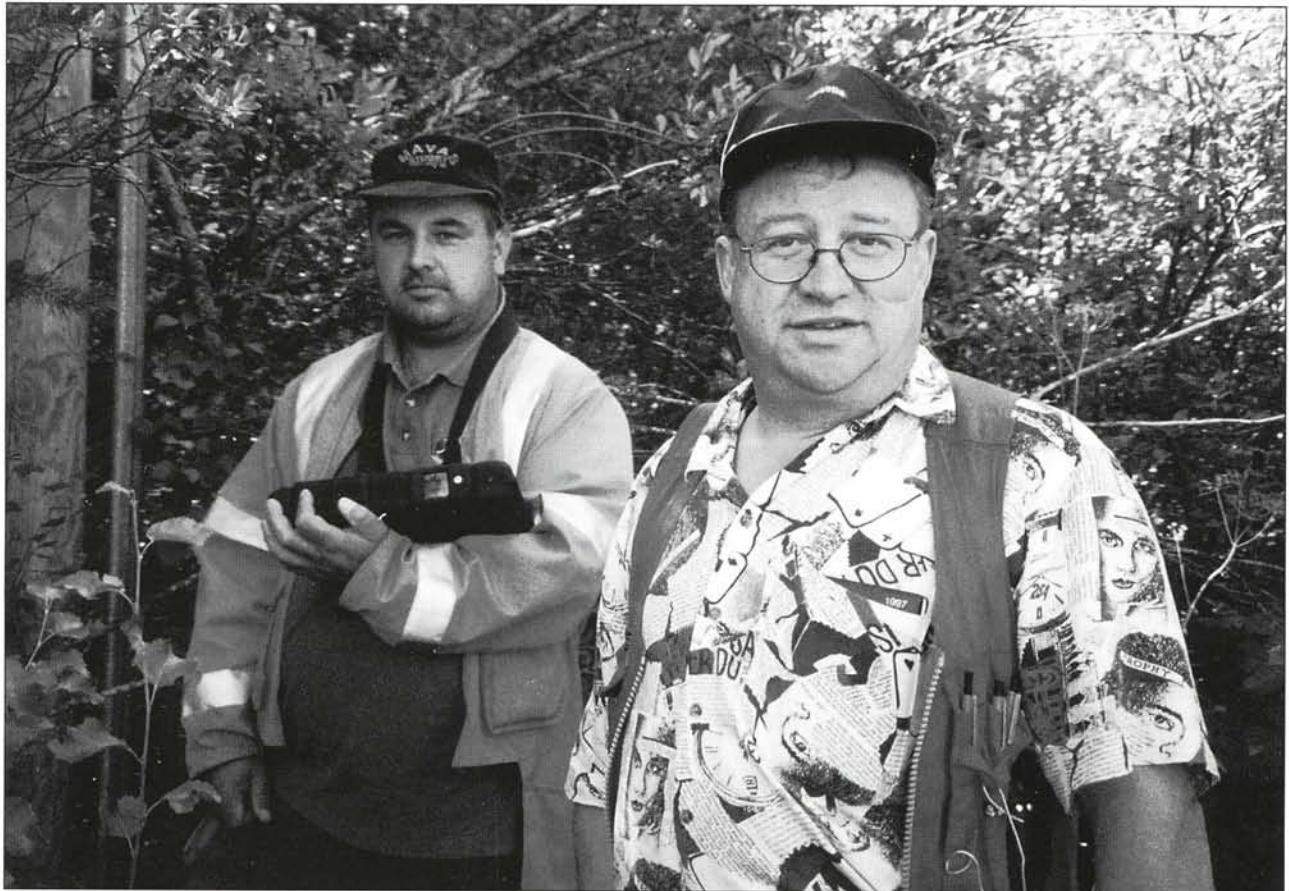


Q-bullen

Nr 24 – september 1997

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

De har ett stort arbetsfält



Anders Gustafsson med den lilla datorn och Tore Holmström, närmast kameran, har haft ett geografiskt mycket stort arbetsfält i år.

Q-bullen har inför detta nummer sökt göra reportage även "ute på fältet", som man säger.

Därvid råkade bullen på ett par teliaanställda som i år verkligen varit ute på fältet.

Arbetsplatsen för Tore Holmström från Luleå och Anders

Gustafsson från Boden har geografiskt sträckt sig från Riksgränsen ner till Dalagränsen.

Q-bullens nummer 24 har också hälsat på i Öskaret i Sundsvall och tittat i Sten Bertil Säbys bok Tigersprånget. Björn Grönlund har

intervjuat sig själv om hur det går med USK450 och Jan-Olof Rosén har presterat en dramatisk intervju med "den fundamentalistiska telianen" Moa Hedin. Och det var bara exempel ur Q-bullens innehåll denna gång.

Några ord om kvalitet i Öskaret

Pressgrannar

Polisarbetet i Grönköping har rationaliserats, läser vi i Veckobladet. Hr polis Paulus Bergström är nöjd: "Är det t ex nu märkbart svårare att nå oss å telefon - något som drastiskt minskat antalet falsklarm och därmed även antalet onödiga uttryckningar."

Detta inspirerar Q-bullen till följande rationaliseringsförslag för ledningsfunktionen Verksamhetssystem (VQ:s) verksamhet:

Q-bullen kommer i fortsättningen endast att utges varannan gång, dvs istället för var sjätte vecka endast var tredje vecka.

Kvalitetsrevisioner utförs endast på härför specialtränade enheter, vars arbetsuppgifter entydigt definierats som att bli kvalitetsreviderade.

Udda sidor i kvalitetssystemet gäller udda veckor, jämna sidor gäller jämna veckor.

Vi senarelägger år 2000 tre till år 2003.

En gentleman är en person som kan spela dragspel men inte gör det.

Ring ej oss. Vi ringer er.

Samtliga dokument är i fortsättningen beskrivningar = decimalklass 1551 och tillhör processen FEAA 1. Processen är beskriven och simulerad.

Väck ej den Björn som sover.

Q-bullen hyser en förhoppning att VQ:s roll i framtiden skall antaga en mer rådgivande prägel. Då torde det vara fullt tillräckligt om VQ är tillgängligt tisdagar och onsdagar jämna veckor.

Jan-Olof

FOTNOT:

VQ står för den lilla enheten "Verksamhetssystem".

På Skepparegatan 3 i Sundsvall ligger Öskaret.

Telias mäktiga byggnad har "bästa läge" alldeles intill Selångersån.

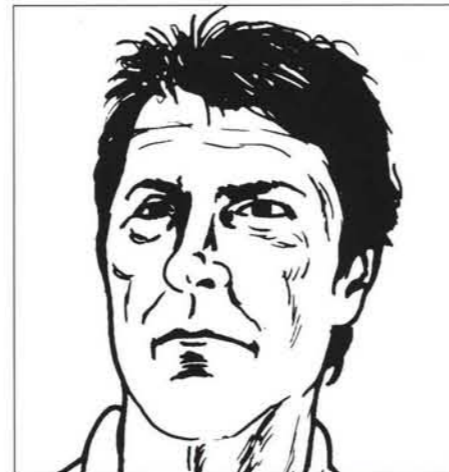
Q-bullen har frågat tre av de anställda där om deras syn på kvalitet.

Byggnaden Öskaret rymmer flera hundra anställda från olika delar av koncernen. Innanför dörrarna på våning 4 arbetar omkring 20 personer. Alla tillhör Nätjänster men de kommer från tre olika produktområden och en ledningsfunktion.

Lokalerna är trånga och människorna sitter nästan i knä på varandra. Men stämningen är hög och kreativiteten flödar. Alla trivs!

Q-bullen ställde frågan "Vad är kvalitet?" till några av dessa personer.

Svaret var inte alltid självskrivet.



– Tack för hjälpen kan också vara kvalitet, säger Leif Walter.

Leif Walter

Routernät/Internet, team Utveckling i Sundsvall:

Leif, som jobbar med bland annat SDN och bredbandssatsningen Supernet i Sundsvall, tycker att det ingår så mycket i ordet kvalitet. Det är, menar han, kopplat till uppsatta mål, exempelvis leveranstid eller till att kunden får det den förväntar sig.

– Kunskapskvalitet är också kvalitet, det vill säga rätt kompetens vid

rätt tillfälle, fortsätter Leif. Sedan finns det produktkvalitet. Att en produkt är tillförlitlig, har lång hållbarhetstid.

Kvalitet på jobbet då?

– För en tid sedan när vi i bredbands-satsningen gjorde kopplingar mot Stockholm, fick vi var sin fruktkorg som tack för hjälpen. Om det är kvalitet eller inte är väl diskutabelt men det känns så.

– Tydlig dokumentation är också kvalitet och där har vi ju stöd och hjälp av verksamhetssystemet, slutar Leif.



– Privat får man stå till svars för brister i Telias kvalitet, menar Erik Werner.

Erik Werner

Nationell telefoni, Nätarkitektur och Informationssystem i Sundsvall:

Erik jobbar med frågor som berör UNIX, säkerhet och databaser. Det kan vara allt från att designa nya miljöer till att stötta produktionsverksamheten.

Kvalitet för Erik är en nöjd kund.

– Kunden bedömer om det är en bra produkt eller inte, samma sak gäller även i privatlivet, säger han.

– I arbetslivet är det inte alltid rätt kvalitet på det vi gör. Vi har tagit ett steg i rätt riktning men allt för ofta avsätts inte den tid som krävs för att

vi skall kunna leverera med rätt kvalitet. Vid kvalitetsrevisionerna exempelvis, så vaknar de ansvariga till liv i sista stund istället för att ha en mer långsiktig planering.

– Även som privatperson tycker jag att det finns mycket som borde kunna förbättras. Jag får ofta stå till svars för att Telia är dåliga på att leverera förbindelser i tid. Organisationen är tydligen för svag för att supporta tjänster ut mot privatperson.

Varför blir det inte alltid rätt kvalitet?

Erik tror att anledningen är att organisationsförändringen 1996 medförde kraftiga rationaliseringar som ibland inte var tillräckligt underbyggda.

– Det handlar helt enkelt om resursbrist inom de kompetensområden som vi behöver idag och i framtiden, slutar Erik.



– Kartan och verkligheten ska stämma överens, tycker Rune Hemphälä.

Rune Hemphälä, Accessnät, Transmission och Stödsystem i Sundsvall:

Rune jobbar med systemförvaltning och systemutveckling. Han skriver kravspecifikationer och testar systemen innan de tas i bruk.

Rune vill känna att det han köper är värt pengarna. Han vill känna sig nöjd. Det är kvalitet. Den service han får när han köper något är också kvalitet. Om han blir vänligt bemött av

försäljaren så höjer det produktens värde, den får till och med kosta lite mer.

– Kvalitet i jobbet, det är att få respons av dem man jobbar med. Ett dåligt exempel är om jag skickar ut en kallelse till ett möte och så kommer bara hälften av dem och resterande personer hör inte ens av sig.

– Ett bra exempel är att om jag lovat att göra en sak så gör jag det, i annat fall hör jag av mig i god tid.

– Mycket ligger naturligtvis på det personliga planet, kommunikationen mellan kund och leverantör, i alla sammanhang.

Hur är det med kvaliteten i processerna?

– Kvalitet i processerna är när kartan och verkligheten stämmer överens, svarar Rune. Idag är det inte riktigt så, bristen på samordning mellan processerna och stödsystemen är uppenbar. Exempelvis registrerar vi samma uppgifter på flera håll istället för att utnyttja datatekniken.

Rune säger sig slutligen välkomna en klarare styrning av IT-verksamheten för att skapa en helhet i stödsystemstrukturen.

Tommys VÄRSTA

En skåning kom tillbaka efter ett besök i Stockholm.

"Trevligt att komma till Stockholm!", berättade han för sina vänner.

"Artiga, positiva och vänliga människor bor det där. Till exempel kallade de mig för bonnjävel fast jag bara är vanlig dräng!"

Boken om det jättelika projektet

Säby har summerat Tigersprånget

Telia Nätjänster genomförde certifieringen av sin 8.500 personers organisation i en etapp och på så kort tid att det egentligen inte skulle gå.

Men projektet fungerade och några förklaringar till hur det kunde göra det finns i Sten Bertil Säbys bok *Tigersprånget*.

Organisationskonsulten Sten Bertil Säby i Vaxholm fick den unika möjligheten att hela tiden inifrån följa Telia Nätjänsters väg mot ISO-certifieringen. Syftet var att han skulle dokumentera vad som hände.

Hans dokumenterande har nu resulterat i ett snyggt och lättläst dokument, en bok med namnet *Tigersprånget*. Många bilder och trevlig redigering ger rättvisa också åt de många kortintervjuer som finns i boken och som gör projektredovisningen imponerande levande.

Det där med intervjuerna med många av dem som var med ser Christer Boije ett särskilt värde i.

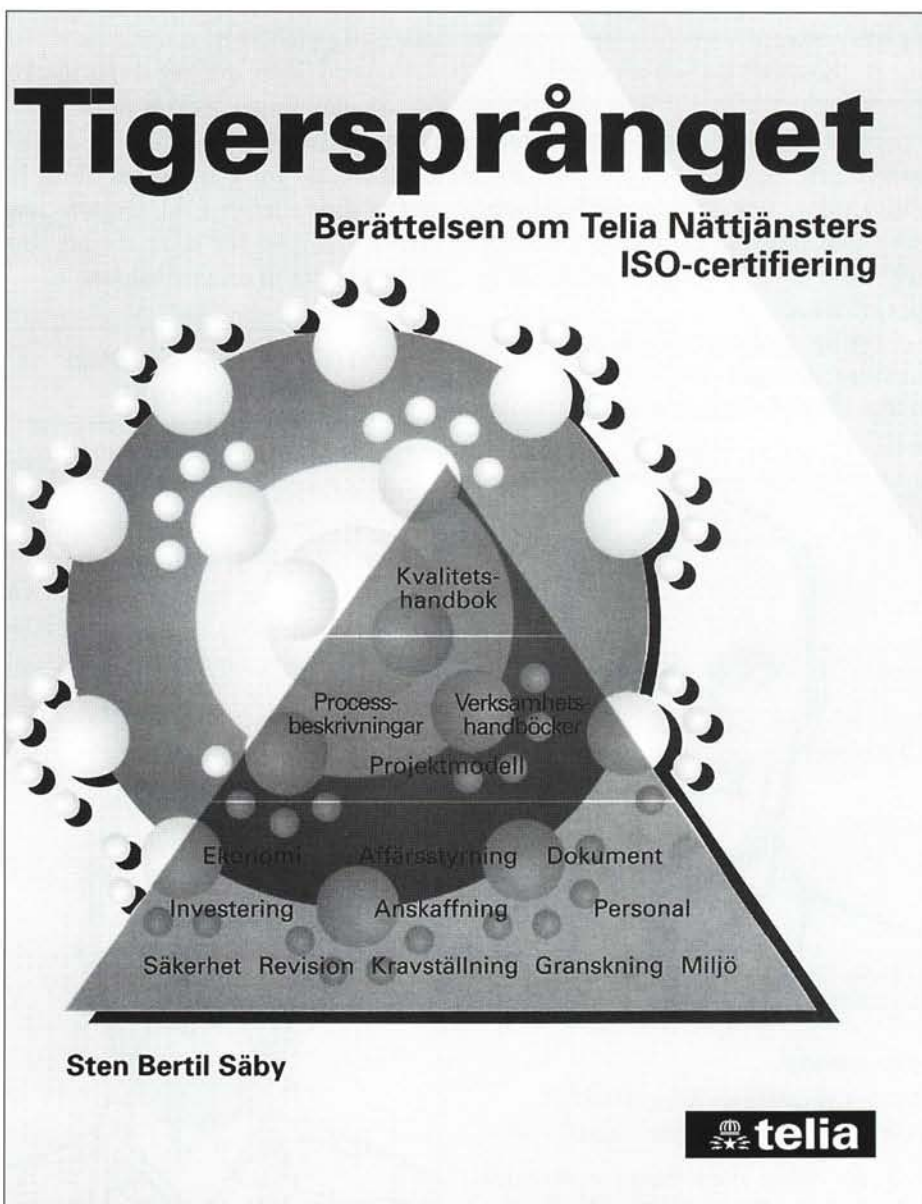
– Vad de tyckte och tänkte just då är intressant att få veta. För, man ska inte bortse från att de största svårigheterna i ett projekt som detta är av ren beteendekaraktär. Vad folk känner, hur engagerade de är...

Christer Boije menar att boken förstås ska ge en stunds trevlig läsning men att den också ska kunna inspirera läsaren, ge idéer för det fortsatta arbetet.

Skulle det gå?

Sten Bertil Säby konstaterar i bokens förord:

– Telia Nätjänster har genomfört en certifiering av sin organisation med 8.500 anställda på en tid så kort att bara några få trodde att det var möjligt, och detta samtidigt som en helt ny organisation byggdes upp.



Tigersprånget. Så heter boken som berättar om Telia Nätjänsters ISO-certifiering. Och så här ser den ut.

I stället för att, som brukligt i stora organisationer, genomföra certifieringen i etapper under ett par år, klarade Telia Nätjänster av allt på en gång.

Så det är därför boken fått namnet *Tigersprånget*?

– Ja orsaken till detta namn är enkel, säger Christer Boije. Vi hade strategin att göra jobbet i ett skutt, i stället för små etapper.

Vem är då författaren till den nya boken *Tigersprånget*?

Och hur har han jobbat egentligen?

Q-bullen ger svaren.

Sten Bertil Säby är organisationskonsult och har som sådan arbetat med kvalitet inom bland annat Ericsson, SJ, Vattenfall, Posten, SCA och Telia.

Sten Bertil - en nutida Snorre Sturlasson

Tigersprånget är inte hans första bok. För tio år sedan gav förlaget Liber ut hans bok Servicekvalitet.

Vilken roll spelade Sten Bertil Säby i projektarbetet hos Telia Nättjänster? Christer Boije ger svaret:

– Den uppenbara rollen är givetvis historieberättarens. En nutida Snorre Sturlasson, alltså. En som rör sig obehindrat mitt i stridens rök och damm, i slott och koja. Fångar upp uttalanden, dikter och sanningar och sätter ihop det hela till en sammanhängande berättelse. Förhoppningsvis av värde för eftervärlden.



Boken som beskriver jätteprojektet från start till mål har författats av Sten Bertil Säby, som här ses tillsammans med revisionens Martin von Berens, till höger

Projektet USK 450 har gått i mål – i första etappen

Q-bullen: Projektet USK450 har visst nått sitt första etappmål, Björn Grönlund?

– Javisst, det stämmer. Första etappen är avklarad enligt tidsplanen. Den gick ut på att bedöma vad vi har för kvalitetsnivå i dag enligt USK. Vi kom fram till att vi i dag har mellan 250 och 300 poäng, vilket placerar oss på kvalitetsnivå 3. Det är faktiskt den nivå vi föreställde oss att Nättjänster skulle ligga på.

Q-bullen: Hur kom ni fram till resultatet?

Björn:

– Vi var lite i tidsnöd i starten. Därför valde vi en ”parallell metod”. Dels gjorde vi en sedvanlig ansökan som utvärderades. Dels gjorde vi en enkät bland ledarna. Dessa mätningar gav naturligtvis rätt olika resultat. Ledarna värderade, inte överraskande, kvalitetsnivån högre än utvärderingsgruppen gjorde!

Nu vet vi var vi står, vad händer nu?

– Nu skall vi tolka utvärderingsresul-

taten och omforma dem till förslag till förbättringar. Dessa bakas sedan in i affärs- och verksamhetsplaner i hela Nättjänster. Det här är ett arbete som redan påbörjats. På detta sätt är det tänkt att förbättringsarbetet skall tränga in överallt. Vi kommer givetvis att följa upp detta arbete under året.

Projektets namn antyder att siktet är inställt på 450 poäng?

– Alldeles riktigt. Om knappt ett år skall vi ha nått 450 poäng. I vår är det därför dags att skriva en ny ansökan. Den här gången har vi mer tid. Det betyder att fler personer kan vara med och hjälpa till och att skrivningen kan bli väl förankrad. Vi gör små grupper för varje kriterium och remitterar slutresultatet.

Hur är intresset för projektet?

– Tack, det är stort och positivt. Verkställande ledningen har påtagit sig rollen som styrgrupp för det fortsatta arbetet och har delat upp ansvar för kriterierna mellan sig. Den har även lovat medverka till att resultatet om-

vandlas till förbättringsplaner samt att medverka till att kunskapen om USK ökar i organisationen.

Utbildning ja, hur ligger det till med detta?

– Här har vi en stor förbättringspotential! Såväl de som arbetar med USK i projektet som de som skall använda resultaten bör lära sig mer. Annars får vi inte ut full effekt av projektet. Vi tillhandahåller kurser via Telia Kompetens, men bör marknadsföra eller snarare pusha på utbildningen mer.

Och sista frågan, Björn, kommer vi att nå målet 450 poäng?

– Det beror väldigt mycket på vilken genomslagskraft förbättringsförslagen får. Men eftersom det finns så många duktiga personer som vill se Nättjänster utvecklas och en så stark tilltro till USK som analys- och förbättringsverktyg så är jag självklart optimist.

*Intervjuare för Q-bullen:
Björn Grönlund*

Första uppföljande revisionen vi fick behålla certifikatet!

SIS första uppföljande revision sedan vi erhöll certifikatet ägde rum i vecka 37.

Två revisorer besökte omkring tio arbetsställen vardera inom processerna Utvecklad telefonitjänst, Störningsfri produktion telefoni, Störningsfri produktion accessnät samt Risk Management.

Vid det avslutande mötet i Farsta visade det sig att de skrivit 49 så kallade mindre avvikelser. Av dem gäller 15 korrigerande och förebyggande åtgärder, 11 kontroller eller mätningar i processerna och 9 avser bristande kompetensplanering.

De 15 avvikelserna från kravet 4.14, Korrigerande och förebyggande åtgärder, gäller framför allt bristande orsaksanalys och bristande uppföljning av att vidtagen åtgärd haft effekt. I en del fall är det interna revisionsrapporter som inte åtgärdats enligt rutinen, i andra fall egna felrapporter.

Det var nära att Martin von Berens, SIS, känt sig tvungen att skriva en så kallad större avvikelse på 4.14, i vilket fall vårt certifikat vore i fara att omprövas. Han framhöll dock att det finns enstaka bra exempel i organisationen, vilket räddade oss för den här gången.

Kontrollpunktsproblemen

Problemet kring kontrollpunkter är framför allt att det inte framgår av processbeskrivningar eller underliggande rutiner vem som ska kontrollera vad i processflödet, och framför allt vem som ska kontrollera vad och mot vilka kriterier i slutet av processen, samt hur utfallet dokumenteras.

Den bristande kompetensplaneringen innebär att det saknas tydlig metodik i inventeringen av kompetensbehov och kopplingen av dessa behov till kompetensutvecklande åtgärder och individuella utvecklingsamtal. Det tycks ofta finnas behov angivna i verksamhetsplaner, men man ser inte kopplingen ned till åtgärder och enskilda medarbetare.

Håkan Kronvall

Om interna kvalitetsrevisioner – i huvudsak i oktober och november

I våras reviderade vi cirka 130 arbetsställen i 14 operativa processer och fem stödprocesser.

Nu i höst kommer vi att revidera de återstående operativa processerna - med några undantag för pågående omorganisation - samt vissa stödprocesser och ledningsfunktioner.

Nytt för hösten är att vi inlett ett mycket efterfrågat revisionsarbete med Telecom (TTAB) och ett marknadsbolag, nämligen PubliCom. Vi planerar att revidera en gemensam operativ process inom varje huvudprocess (utom Affärsstyrning).

De utvalda arbetsställena kommer då att få besök av ett revisionsteam som består av en revisor från den egna Teliaenheten och en från någon annan enhet i processen. Revisorn från den egna enheten svarar för revisionsrapporten, vilket gör att den besökta enhetens rapportblankett kan användas utan svårighet.

När alla planerade revisionsbesök i en process är genomförda skriver revisionsledaren dessutom en sammanfattande Wordrapport till processledningen.

Detta tillämpade vi i Nättjänster redan efter vårens revisionsomgång och innehållet i dessa rapporter diskuterar

vi nu med bland annat våra processcontrollers.

För höstens revisioner har vi format tolv revisionsteam, varav två leds av revisionsledare från Telecom respektive PubliCom. Fyrtioåttio revisorer och revisionsledare från Nättjänster ska genomföra vårt revisionsprogram och vår andel av det gemensamma programmet. Revisionerna kommer i huvudsak att äga rum i oktober och november.

Vi kommer under hösten också att undersöka hur vi ska samordna de nu väl etablerade kvalitetsrevisionerna med miljörevisioner som planeras inom Nättjänster.

Håkan Kronvall

Tore och Anders på Nätbyggnad

Stolpbesiktning från Riks- till Dalagränsen

För Tore Holmström i Luleå och Anders Gustafsson i Boden in-
nebar den nya organisationen
inom Telia Nätjänster Nätbygg-
nad start för projektet att inven-
tera stolparna i ett mycket stort
område.

De bådas geografiska arbets-
plats har sträckt sig från Riks-
gränsen ner till Dalagränsen.

Jobbet påbörjades i våras och
blev klart lagom till höstkylan
satte in.

Q-bullens utsände hittade Tore Holm-
ström från Luleå och Anders Gustafs-
son från Boden vid en stolpe med ut-
grening mitt i landskapet Härjedalen.
Tidigare i år arbetade de en tid norr
om bostadsorterna. Det var till exem-
pel 42 mil till inventeringen i Karesu-
ando. Nu var de båda 85 mil söderut,
hemifrån räknat.

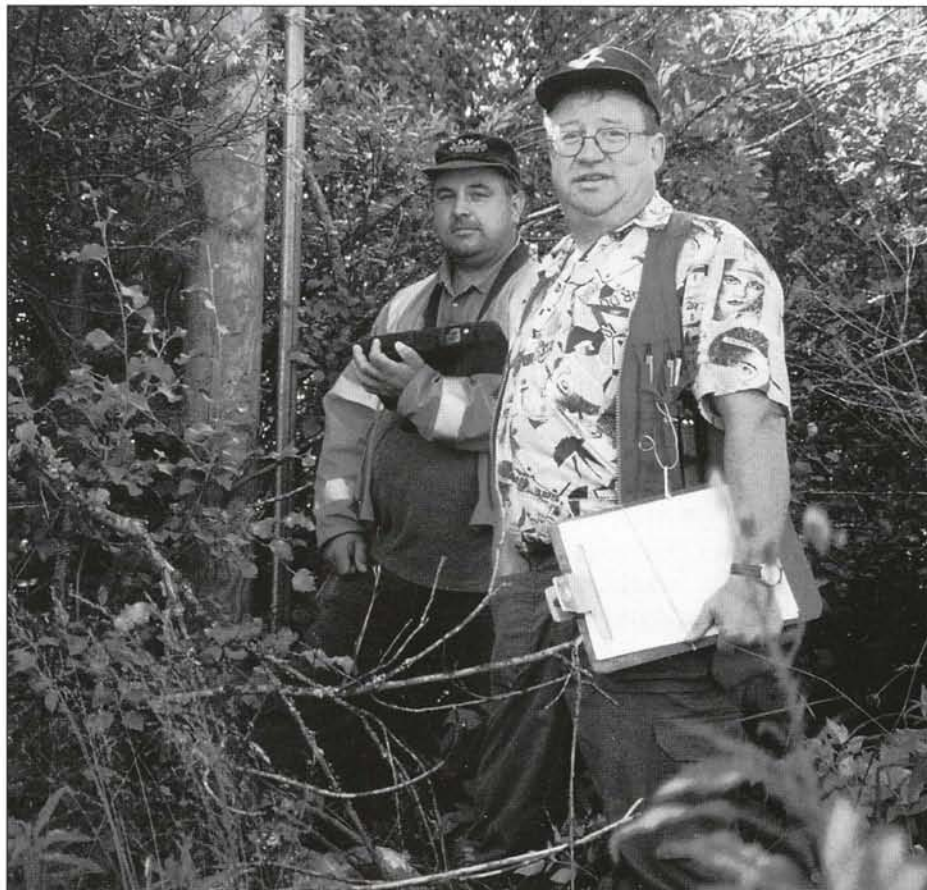
Solen sken denna augustidag och
det var myggfritt. Inventeringen på-
gick helt utan papper och penna. An-
ders, med datorn i en rem om halsen,
knappade in alla uppgifter om stolpe
efter stolpe, information om fel och
brister, alla fakta om stolplinjerna
lagrades digitalt. Och säkerhetskopior
togs förstås dagligen. För man vet aldrig
vad som kan hända ute på fältet.

En dag i övre Norrland skulle en
stolpe besiktas ute på en ö. Det gick
bra med en person i den lilla, lånade
plastbåten. Men när också Anders
Gustafsson, som är en mycket stor
norrlänning, klev ned i farkosten så
sjönk den som en sten. Datorn flöt på
fodralet och den - liksom flera dagars
inmatade uppgifter - klarade sig den
gången. Men, som sagt, det är bäst att
ta säkerhetskopior, titt som tätt.

Kvalitet på jobbet

Vid en kopp kaffe kommer vi in på
detta med kvalitet.

– Kvalitet i jobbet, säger Tore med
sitt trygga tornedalstonfall, det är att



Anders Gustafsson med den lilla datorn och Tore Holmström, närmast kameran, har här - i Södra Norrlands inland - funnit en stolpe med utgrening.

man är klar i tid med det man har att
göra och att kunden, beställaren, är
nöjd med det man gjort.

Och Anders säger:

– Rätt produkt, i rätt tid, till rätt
pris och som ser ut som den skall se
ut.

– Och gör man ett fel, då ska ingen
annan behöva komma och fixa det.
Det ska man rätta till själv, om det så
ska vara på fritiden.

Kvalitet i livet?

Ja, det tycker både Anders och Tore
är att ha ett jobb. Det är A och O, me-
nar de.

– Men det är också att ha en fritid,
då man kan syssla med det man trivs
med, säger Tore. Att kunna planera
fritiden, att vara med den övriga fa-
miljen, fiska, plocka bär.

Anders ser också tillgången till na-
turen som en viktig livskvalitet. Att
jaga hare med stövaren och låta so-
nen vara med. Och så älgjakten, då
den sociala gemenskapen med andra
karlar i jaktstugan på kvällarna smäl-
ler högre än själva jagandet.

Men Anders betonar:

– Kvalitet i livet det är att veta att
familjen mår bra, ungarna och frun.

Från våren 1997 har både Anders
och Tore varit borta från just familjen
ett par veckor i stöten. Att arbetsda-
garna däremellan har blivit lite längre
för att vinna någon dag i anslutning
till hemreschelgerna är naturligt.

– Det blir att man jobbat till 8-10
på kvällarna, hellre än att sitta och tit-
ta på varandra i husvagnen, säger An-
ders.

Men nu när hösten kommer blir det
andra bullar, mer tid hemmavid. Och
älgjakt...

IntraDoc - vårt viktigaste hjälpmedel för dokumenthantering och kvalitetssäkring

IntraDoc är Teliakoncernens dokumenthanteringssystem för kvalitetssäkrad dokumenthantering och arkivering.

Det används idag av Telia Nättjänster, Telia Mobile, Telia Assist och Telia Data.

Även andra Teliaenheter efterfrågar IntraDoc.

Närmast på gång att införa systemet är Telia Telecom AB och Telia Billing. Detta har bland annat inneburit att Koncern-IT har beslutat att IntraDoc skall produktifieras och läggas in som tilläggsfunktion i Bas-KI under oktober 1997. I oktober kommer också IntraDoc att finnas för Windows 95, det vill säga Bas-KI 1.1.

På Telia Nättjänster har hittills cirka 500 personer utbildats i och fått tillgång till IntraDoc. Före årets slut skall ytterligare 500 personer ha utbildats och ha tillgång till systemet. Större delen av den fortsatta utbildningen kommer att genomföras "lokalt" inom respektive produktområde/ledningsfunktion av egna handledare.

För produktområden/ledningsfunktioner som saknar handledare eller har behov av fördjupad utbildning i användning av IntraDoc, finns också en central endagsutbildning som tillhandahålls av Telia Data i samarbete med Telia Kompetens. Denna utbildning genomförs normalt i Telia Datas lokaler i Solna.

Den som har behov av att skapa och arkivera dokument i IntraDoc och ännu inte fått utbildning i systemet, kan kontakta sin representant i Referensgruppen för IntraDoc-projektet.

Representanterna är:

Ledningsfunktioner: Inger Bäckström
 Nationell telefoni: Jan Kanth
 Accessnät: Helene Moredal
 ATM: Inge Nordén
 Internationell telefoni: Christer Rognell
 Router nät: Carina Lövgren
 Transportnät: Ingvar Knutsson
 Operatörstjänster: Harriet Peterson
 Hyrda Förbindelser: Claes Kindberg

Hittills har inläggning/skapande av dokument i IntraDoc fokuserats på dokument som tillhör Kvalitetssystemet. Fortsättningsvis skall en successiv övergång till användning av Intra-

Doc som stödsystem följa en införandestrategi som tagits fram av IntraDoc-projektet.

Strategin ser ut så här:

Steg 1: IntraDoc som dokumenthanteringssystem för Telia Nättjänster

Alla som utbildats i användning av IntraDoc skall omgående börja registrera, skapa/importera och arkivera nyproducerad dokumentation i IntraDoc.

Skapa dokument i IntraDoc görs för applikationerna Word och Excel och import av dokument görs för övriga windows-applikationer (t ex powerpoint, access, MS Project m fl). Se även steg 7 nedan.

Steg 2: Ärendehantering i IntraDoc

En övergång till ärenderegistrering med IntraDoc inom Telia Nättjänster sker successivt efterhand som användare blir utbildade och får tillgång till systemet.

Vid årsskiftet 97/98 kommer ÄHS och andra "lokala" registreringssystem att stängas.

Steg 3: Överföring av all befintlig dokumentation tillhörande kvalitetssystemet till IntraDoc

Med detta avses dokumenten hos "Kvalitetssystem Telia Nättjänster" med tillhörande rutiner, anvisningar, beskrivningar med mera, både på central Nättjänstnivå och lokalt på produktområdena.

Det arbetet skall vara klart senast den sista september i år.

Dokumentation som ingår i Telia Nättjänsters Kvalitetssystem på den översta nivån (triangeln) måste tills vidare också lagras i den rikstäckande filhanteraren.

Steg 4: Web-länkning av dokument tillhörande kvalitetssystemet

I samband med att verksamhetsdokumentationen lagras i IntraDoc skall alla befintliga web-länkar ändras till länkar i IntraDoc.

De dokument som ingår i Telia Nättjänsters Kvalitetssystem på den översta nivån (triangeln) och som mellanlagras i den rikstäckande filhanteraren, behåller tills vidare dagens weblänkar.

Steg 5: Registrering, import och arkivering av övrig befintlig aktuell elektroniskt lagrad dokumentation

Denna dokumentation skall registreras i, importeras till och arkiveras i IntraDoc.

Steg 6: Registrering av övrig aktuell fysiskt lagrad dokumentation

Fysisk dokumentation skall registreras i IntraDoc. Vid behov kan dokumenten arkiveras i systemet genom scanning till IntraDoc.

Steg 7: Registrering av dokument/information skapade i andra stödsystem som inte är windowsapplikation

Dokument/information skapade i andra stödsystem som inte är windows-applikationer (t ex CAD, IGS m fl) går inte att läsa i de fall de arkiveras (= importeras till) IntraDoc.

Registerinformation kan upprättas för denna typ av dokument/information. Men då är det för att etablera ett heltäckande register över vår totala dokumentation inom Telia Nättjänster.

Steg 5-7 skall vara genomförda senast vid utgången av 1998.

Behörighet

Med en speciell behörighet (rollen

"Godkännare") finns det från och med juni 1997 (IntraDoc release 1.2) möjlighet att godkänna dokument inifrån IntraDoc.

Behörighet i IntraDoc tilldelas på lägst dokumentnivå. Generellt får alla godkända/-frisläppta dokument behörigheterna

* Telia AB, det vill säga alla som har tillgång till IntraDoc oavsett om de finns inom Nättjänster eller inom andra Teliaenheter, kan läsa och skriva ut dokument med denna behörighet

* Web-user, det vill säga alla som har tillgång till Intranät kan läsa och skriva ut dokument med denna behörighet

Därför är det viktigt att bedöma om berörda dokument skall ha så vid spridning eller bara en begränsad sådan. Begränsad spridning kan anges dels med förhöjd S-klass (II), dels med begränsad behörighet till dokumentet.

I "Riktlinjer - Säker dokumenthantering" (1/0113-A 115/4, Koncernriktlinjer) framgår att Lagen om skydd för Företagshemligheter (SFS 1990:409) gäller för anställda i Telia-koncernen. Detta innebär bland annat att "den som röjer känslig information om verksamheten, som Telia begränsat spridningen på, t ex genom säkerhetsklassning, kan åtalas för brott mot lagen och dömas till fängelse, böter och eventuellt skadestånd som följd. Telia kan oavsett brott vidta disciplinära åtgärder mot den som handskas ovarsamt med Telias information och inte följer gällande regler och anvisningar".

Info om IntraDoc

Idag (Bas-KI 1.0) kan man arbeta med IntraDoc via Ring-In, under förutsättning att en lokal installation av systemet finns på hemarbetsplatsen (beställs hos Telia Data).

Information om dokumenthantering i IntraDoc har samlats i en elektronisk dokumentsamling, "IntraDoc-utbildning - pärm för utbildningshandledare", LZBA 506 293. Dokumentsamlingen finns i IntraDoc och kan sökas fram via IntraDoc:s web: <http://intra-doc.telia.se>. Här finns också de frågor och svar om IntraDoc som dykt upp hittills under projektets genomförande.

I den extra Q-bullen som gavs ut i april 1997 beskrivs också IntraDoc

som ett förändrat arbetssätt för dokumenthantering

Inger Andersson

FOTNOT:

Den som behövs stöd inom dokumenthanteringsområdet, vänder sig till antingen Inger Andersson, Kvalitetssystem, telefon 040-27 51 47, eller till den dokumenthanteringsansvarige på respektive produktområde/ledningsfunktion.

Inom stödsystemet IntraDoc kan man vända sig till helpdesken på Telia Data AB, internt telefonnummer 01991, externt telefon 08-456 15 55.

I nästa nummer



Solveig Ternström, skådespelerska, gäst som talar kvalitet i nummer 25 av Q-bullen.

I Kungliga Huvudstaden har Q-bullens redaktion träffat nästa Q-bullens gästartist, skådespelerskan Solveig Ternström, bland annat för att prata om detta med att kämpa mot ett mål.

Hon är aktuell i rollen som Gustava Hägg i Änkeman Jarl mot Börje Ahlstedt på Dramaten om kvällarna.

Men hon är också egen företagare, med kvalitetskrav på både livet och Telia...

I Q-bullen nr 25 kommer hon att berätta om hur dramatiskt det var när hennes AB Morsarvet höll gå över styr.

Solveig Ternström gav sig inte. För hon är inte sån. Hon pratade till sig de 28 miljoner som fattades för TV-serien Morsarvet.

Nu är hon aktuell också för åtta nya avsnitt av Svenska Hjärtan.

Läs mer om den aktiva 60-åringen Solveig Ternström – och en hel del annat – i nästa nummer av Q-bullen.

Mera Peter Carlsson-kva litet för Q-bullens läsare

I förra nummret av Q-bullen intervjuades Peter Carlsson, skådespelaren och musikan- ten. Han som råkade få yrkesbeteckningen "Musiker och lotta" i telefonkatalogen. Här fortsätter han med små anekdoter ur sitt eget liv, berättelser som alla har anknytning till begreppet kvalitet.



Ett trasigt däck är kvalitet!

– Kvalitet kan vara att en sak går sönder, konstaterade Peter Carlsson redan i förra Q-bullen. Och nu berättar han:

– Jag var på motorcykelsemester i Grekland. Och just på grund av att jag fick punktering, och stoppade gräs i däcket så jag kunde köra försiktigt in till närmsta by, så kom jag till en plats som jag aldrig annars hamnat på.

– Jag kommer in där, får däcket lagat - och träffar en mekaniker som jag faktiskt brevväxlar med än idag. Jag hade aldrig träffat honom om jag inte fått punktering. Det var kvalitet på det däck. Det gav livskvalitet.

– Det är också därför jag kan säga att mina Land Rovers är kvalitet. Går dom sönder så rår jag på dem. Dom går att laga!

Om teatertradition

– När vi på Dalateatern skulle anställa en maskör, då var det landstinget som stod för pengarna, berättar Peter.

Landstingspolitikerna hade av den anledningen haft ett möte och var hemskt upprörda och bråkade. De undrade:

– Varför skulle vi börja anställa en hel mas-kör?

Peter Carlssons kommentar om landstingspolitikerna:

– Dom har liksom ingen tradition på det där med teater.

Timingen viktig

På Dalateatern fick Peter jobb sedan han inför en uppsättning förklarat att han kunde spela banjo. Så började det. Och det blev fler uppdrag där.

– Jag kallade mig ljudscenograf då. Med Henning Mankell gjorde vi en väldigt spartansk scenografi, nästan ingen alls. Ingenting fanns.

När de medverkande enligt hand- lingen i pjäsen skulle stämpla ut från bruket, då ordnade Peter något som lät som en stämpelklocka.

– Gör man det med timing blir det väldigt bra, det blir bättre än om man har en riktig stämpelklocka. Det där har jag haft stor nytta av när det gäller timing. Det är något som är myck- et viktigt, att man, när man möter en publik, släpper grejerna vid rätt till- fälle, när folk är mottagliga för ett skämt eller för en stämning.

– Tänk som Alfred Hitchcock ofta jobbade, när han skulle skrämna nå-

Dom som bor i Västmanland kallas västmanlänningar, det finns gö- teborgare och det finns stockholmare och sörmlänningar och härje- dalingar.

Men vad kallas folket som bor i Dalarna?

– Dalfolk, förstås. Det är enda stället det finns folk. Dalkarlar och dalkul- lor.

Ordet "Mas", det är det stockholmarna som hittat på.

– Det ordet kommer av att det var mycket dalfolk nere i Stockholm, på arbete åt det fina folket. Karlarna timrade på byggena och så.

– Dom pratade en dialekt som stockholmarna inte kunde förstå. Men dom hörde att dalkarlarna ropade "Mas" åt varann.

– Men det var namnet Mats som ropades, ett vanligt namn i Dalarna och det uttalas så. Mas, det är Mats. Så är det med det.

gon. Han bygger upp en hetsstämning så man sitter och är livrädd. Plötsligt ser man, det var bara en katt. Då slappnar man av. Då slår han till, då har man inget att försvara sig med.

– Det där jobbar vi mycket med, att vänta sig något och så blir det nå- got annat. Det är kul. Vi har anti- skämt. För det är det oväntade som är roligt.

Den här sidan bjuder på mer av Peter Carlssons kvaliteter. Han berättar om sin alldeles egna uppfinning att göra särklassiga teaterljud med hjälp av husgeråd. Han beskriver folkmusikens kvaliteter, med exempel från USA. Och vi får veta en del om hans dialek- tala fel och korrigerade årgärder.

Spela på äggstrimlare

Peter Carlssons arbete med ljud på Dalateatern började med en irländsk pjäs som hette Gisslan. Han hade ingen teaterskolning, berättar han, men han tittade på hur de andra gjorde.

Allt mer växte detta med ljudeffekter fram.

– Jag satt ofta och gjorde teaterljud, berättar han. Vi hade aldrig råd med några riktiga ljudgrejer. Synth kör ju alla med. Men dom måste ju ha haft ljud på teatrarna innan det fanns synt, tänkte jag. Så då började jag experi- mentera med allt som låter.

Så började Peter Carlsson spela på husgeråd.

– Det är sådant som ingen har några färdiga associa- tioner till, det här ljudet som ni hör nu har ni aldrig hört förut, tänkte jag. Som på pekingoperan.

– Och jag tyckte om begränsningar. Vi gjorde en pjäs om kvinnan. Då spelade jag bara på husgeråd. Håll på en timme med en osthyvel och prova hur den kan låta på olika sätt, genom att dra den mot andra saker till exem- pel! Och en äggstrimlare, om man mickar upp och kör eko på den, det blir oerhört fint.

– Rivjärn kan man och dra saker på, mot en kant till exempel. Väldigt fascinerande, speciellt när man gör barnteater. Att man ser vad man håller på med.

– En synth trycker man på en knapp på och det låter ett fantastiskt ljud. Men man vet inte själv vad som hän- der på vägen mellan knappen och högtalaren. Då är det inte så fantastiskt längre utan bara konstigt.

– Men om ett barn ser att man kan låta med en papp- kartong, då kan han ju gå hem och göra det själv. Man ger inspiration åt folk. I stället för att ungen säger "Jag vill ha en synth!"

Det är billigare med en osthyvel.

Käften går och foten stampar

Peter Carlsson har inte bara vistats i Dalarna och på hu- vudstadens Scalateater. Han har också hälsat på kompi- sar i USA.

– Musikerna jag träffade där var intresserade av vad vi har för folkmusik. Så jag spelade polska. Dom förstår inte takten. Dom vill så gärna förstå. Men det kan dom inte.

– Käften går och foten stampar. Men dom får inget samband mellan sången och takten.

Det där handlar bara om att lära sig, menar Peter.

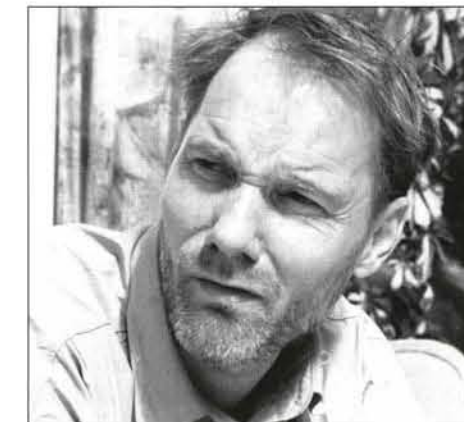
– Amerikanerna är inte uppfödda med "Nu är det jul igen".

– Är det en polska?

– Ja, om man sjunger den så. Det man gör nu är att förstöra vår egen kultur i radio och tv.

Vår egen musik är inte ett dugg sämre än den anglo- saxiska, förklarar Peter Carlsson.

– Men det inte går att tjäna lika mycket på polskorna. Därför känner vi snart inte igen vår egen musik.



M, som i humla

Peter Carlsson fick flytta mycket när han var barn.

– Farsan böt jobb väldigt ofta, så jag har bott på oer- hört många ställen i Dalarna. Jag kom Västra Nor i Lek- sandstrakten och minns när vi flytta in till Falun. Då prata jag sådant mål att vissa ord inte fanns i Falun och då blev man retad.

– Man sa "mjölum" om humlan. "Järg" om spindel.

Så fick vi se planscher när man skulle lära sig bokstä- ver. Och då var det en humla, så man skulle säga H.

– Men jag sa M, mjölum.

Q-bullens läsare bjuds in

Någon gång omkring årsskiftet räknar Peter Carlsson med att hans nya show Scalateatern kommer att ha premiär.

För ögonblicket har Peter avböjt att göra flera TV-sho- wer.

– Det är roligare att spela inför publik, säger han.

Scalateatern har hört av sig och har lovat att alla Q-bul- lens läsare ska få se den nya showen speciellt förmånligt.

Det ska bli spännande att se vad Peter och de blå gro- dorna hittar på då!

Vi återkommer med detaljer i kommande nummer av Q-bullen!

När Moa talar ut...

Med anledning av den senaste externa kvalitetsrevisionen, då Nättjänster ådrog sig inte mindre än 15 avvikelser på delkravet. Korrigerande och förebyggande åtgärder, har Q-bullen fått en exklusiv intervju med den fundamentalistiska telianen Moa Hedin, NQ(r).

Moa är en känd förespråkare för återinförandet av husagan och hon skrädder inte orden:

"Detta är fullkomligt upprörande! Här har jag suttit och gått igenom punkt för punkt, dokument för dokument med den lokala ledaren hur det skall se ut då revisorn kommer och vi har varit helt överens. Och så gör de inte som jag säger! Hur dum får man vara?"

Q-bullens utsände försöker lugna den ampra damen: "Det finns säkert en god förklaring...", men det retar henne ännu mer.

"F-n heller! Jag säger till dem det sista jag gör, att babbla nu inte då revisorn kommer, utan svara bara på det han frågar om, och vad gör fanskapet? Jo, babblar vitt och brett om det ena och det andra och revisorn behöver bara sitta lugnt och lyssna och anteckna avvikelse efter avvikelse. Härdsma! i huvudet, alltså!"

Vi försöker gjuta olja på de upprörda vågorna: "Men det är svårt med korrigerande åtgärder. Det saknas i företagskulturen och själva ordet "korrigerande" leder fel."

Men Moa svär så det osar: "Det är inte svårt. Fyra enkla steg. Att det skall vara så svårt att lära vuxna människor fyra enkla steg.

Steg 1: Varför blir det fel? Anteckna orsaken till att det blir fel.

Steg 2: Besluta om en åtgärd som tar bort denna orsak, vem som skall göra det och när det skall vara klart.

Steg 3: Följ upp att det blev gjort när det skulle vara klart.

Steg 4: Följ upp att åtgärden verkligen tog bort orsaken till felet. För anteckningar så att du kan visa att du gjort jobbet. Det är inte svårt, det är elementär management: Analysera, besluta, följa upp och dokumentera det du gör, annars vet varken du eller dina medarbetare vad som är gjort."

Vi invänder: "Dokumentera, det låter byråkratiskt. Vi är ett litet samsamsvetsat team, vi talar med varandra varje dag, vi vet vad som gäller och vad vi gjort."

Moa ser rött. "I helsike heller! Ni är väl inte mer än människor! Det kan ta veckor och månader att införa en åtgärd och lika lång tid till innan ni kan se om åtgärden var effektiv. Ni har fullt upp med det dagliga arbetet och kommer inte ihåg vad som sas förra veckan. Men krångla inte till era anteckningar. Det kan vara enkla mötesanteckningar eller en åtgärdslista, en att-göra-lista eller restlista, kalla det vad ni vill, huvudsaken är att ni har ett stöd för minnet och ett verktyg så att ni verkligen gör alla fyra stegen och kan visa det då revisorn kommer! Småungar, jag tror jag blir galen!", gnisslar Moa.

Vi tackar skyndsamt för intervjun och försvinner hastigt, tätt följda av en sprucken vas med några halvvisna nejlikor.

Jan-Olof Rosén

Tommys VÄRSTA

Låna alltid pengar från en pessimist. Han räknar inte med att få dom tillbaka.

*

- Varför går du inte hem?
- Min fru är arg.
- Varför är hon det?
- För att jag inte är hemma.

*

Redan vid 3,14 års ålder var lille Pi rund som ett klot.

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

Tummen upp!

Det var omöjligt att inte stanna och plocka upp de två liftare jag stötte på när jag körde på den långa, ödsliga landsvägen.

Den ene höll upp en skylt med texten "Jag är fena på roliga historier". På den andres skylt stod det: "Jag har godis".

J.P./Det bästa.

