

Q-bullen

Nr 25 - oktober 1997

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

Skådespelerska och företagare

- Jag gick hit för att fråga honom Andreas, om jag kunde få låna hans väffeljärn. Si mitt har gått sönder...

Så säger Solveig Ternström i rollen som Gustava Hägg, till Änkeman Jarl (Börje Ahlstedt) på Dramaten om kvällarna.

Dramatiskt var det också när hennes AB Morsarvet höll på att gå sönder. Många rådde henne till konkurs. Men Solveig Ternström sa nej, nej, nej. Hon gav sig inte. För hon är inte sån.

Inte nog med att hon pratade till sig de 28 miljoner som fattades för TV-serien Morsarvet.



Hon klarade upp kommande ekonomiska problem också, inte minst genom att resa runt som konsult och tala just om hur hon klarade Morsarvet. Nu driver Solveig Ternström studion i Åmotsfors mellan föredrag och dramatenkvällar och dessutom medverkar hon i åtta nya avsnitt av Svenska Hjärtan. Samtidigt jobbar hon på det projekt som just nu tycks ligga hennes hjärta närmast, *Farsarvet*.

Q-bullen undrar: Hur hinner du? - Det gör jag inte. Jag hinner inte städa hemma, jag hinner inte ta hand om min familj och jag hinner inte laga mat.

Läs mer om den aktiva 60-åringen Solveig Ternström inne i detta nummer av Q-bullen.

Bullen, bullet, Bullit

Då och då dyker det upp förfrågningar var namnet Q-bullen kommer från. Jag måste nu erkänna: det var det enda vi kom på. Beträktades liksom som självklart. Följande förklaring, som återfanns i ledaren i första numret (april -93) var nog en efterkonstruktion:

"En kommunikationsbärare, för dubbelriktad kommunikation, precis som telefonen.

Seriöst, men inte allvarligt, är vårt motto. Vi förbehåller oss rätten att ha roligt medan vi bakar Q-bullen, och unnar gärna er att dela vår glädje. Bulle, förresten, kommer av det latinska ordet bulla, som betyder kungörelse eller rapport (jfr franska bulletin).

För att göra Q-bullen till en bra kommunikationsbärare inbjuder vi er att själva bidra till innehållet. Vår förhoppning är att Q-bullen ska öka kvaliteten i själva Verket. Och i Telia också."

Positivt i starten

När första numret kom ut fick vi positiva kommentarer. Och en hel del snipiga också: "Vet man hur det går med såna blad. Blir bara kakrecept och insändare efter ett tag"

I andra numret publicerades följaktligen en insändare (fick göra den själva) samt ett recept (Ninas Q-bullar, utsökt goda, men jobbiga att baka).

Profiltest

Sedan dess har vi, i sann marknadsorienterad anda, låtit profiltesta namnet enligt metoden med perceived image.

"Låter runt!",

"Har nog något med kvalitet att göra!",

"Bra med Q. Finns alldeles för lite Q i Sverige.",

"Står n:et för Nät?",

"Det är väl inte snuskigt?",

"Qul namn!",

"Låter som en underground-tidning.",

"Låter gott!"

är några av förstahandsintrycken hos folk.

Kommunikation

Det är många som håller på med satsningar på processer, ISO och verksamhetssystem just nu i koncernen. De flesta inser förr eller senare att det är svårt att få ut det hela i organisationen utan att ha någon reguljär kommunikationsväg. Man måste ha någon kanal för att kunna kommunicera orsakssammanhang, värderingar och (inte alltid strömlinjeformade) åsikter med motåsikter på ett förståeligt sätt. Och, föralltid, svårförståeligt också - sammanhangen är komplicerade.

Vänta bara tills jag förklarar.

Namnet

Vi har fått flera förfrågningar om att ställa Q-bullen till allmänt förfogande. Och det gör vi förstås gärna. Det visar sig att själva namnet är ett hinder. Vi funderar nu på att låta "bulle" byta namn till Q-bullet. Låter mera aggressivt. Fortare liksom. Mera gångbart för angränsande Telia-enheter. Vad gör man inte för kunderna?

Eller varför inte Q-BullIT. Ännu mera aggressivt. Dessutom får vi med IT, som ju är vår kärnaffär.

Vad tycks?

Potentia pågående projekt på Telia

För närvarande bedrivs ett antal häftiga projekt på Telia och Nätjänster.

Vi botaniserade i floran och fann bland annat Projekt Y2K (År tjugohundra), även kallat Klock-projektet, ett urkul projekt.

Det är Anders Carlsson på Verksamhetssystem, som är urmakare för Nätjänster och ser till att det går att ringa även på natten under millenniumskiftet. Utan Anders insats finns risk för att AXE-stationer, stödsystem och faktureringsystem helt sonika stannar med en sista klämtning då klockan slår tolv. Problemet berör alla datorsystem i hela världen, inklusive den svenska statsförvaltningens system.

Riksskatteverkets och fogdens datorsystem ser i dagsläget inte ut att överleva, vilket vore en nåd att ställa bedja om. Eller för att citera Anders: "Ur led är tiden. Ve att jag är den att vrida henne rätt igen."

Anders pendlar mellan Gävle och Farsta och nynnar: "Jag äter inte klockor men dricker gärna ur."

För Danmark

Inger Andersson på Verksamhetssystem leder ett projekt för att ISO-certifiera Telia Nätjänster i Danmark. Ett roligt projekt, tycker både vi och danskarna. Här gäller det att få danskarna att leva som vi lär. Inger kommer att med lock och pock inlemma Nätjänsters kvalitetssystem i den danska verksamheten för att avsluta det hela under den ordinarie uppföljande revisionen hösten 1998.

Banverkets avdelning i nordvästra Skåne är informerad.

Tvärdraget

För att vädra ur dubbelskrivningar, bränna ris vi bundit åt egen rygg och städa bort språkliga kvalster och



användarvänliga amöbor i vårt kvalitetssystem har Gunilla Lehnberg på Verksamhetssystem startat Projekt Tvärdraget. Se särskild artikel i detta nummer av Qbullen.

Svenska Akademin är informerad.

Benchmarking

Ur högen av häftiga projekt plockar vi också benchmarkingprojektet Process 2001, som drivs av Katarina Palmstierna på koncernens Verksamhetssystem.

Genom att se vad andra gör, skall vi äntligen förstå vad processtyrning, processorientering, processledning etcetera innebär i verkligheten. Katarina har sammanställt ett stort antal frågor i ämnet.

Projektet har med gemensamma krafter lyckats svara på flera av dessa för Telias räkning, vilket innebär att

vi dels förstår vad vi frågar om dels lärt oss väldigt mycket om Telia. Nu går projektet vidare med att utvärdera om även våra benchmarkingpartners kan svara på våra frågor.

ABB är informerad.

Pådrivare informerad

Den första januari tar Nätjänster klivet in i en ny organisation. Samtidigt skall det finnas ett uppdaterat kvalitetssystem och nya verksamhetshandböcker för de nya produktområdena. Anpassade operativa processer och omförhandlade gränssnittsöverenskommelser skall vara klara för den nya organisationen. Därmed vet vi vad vi skall göra och hur vi skall göra det även efter den första januari.

Jan-Olof Rosén på Verksamhetssystem är pådrivare. Han är informerad.

Signifikant skulptur

Skulpturen mitt på gården i Farsta, den i folkmun kallade Leveransprocessen, är mer signifikant än någonsin. Därför har Conny Jonsson på Verksamhetssystem tillsammans med Telia Nära startat ett projekt för att förbättra ISDN-processen. Bara genom att kartlägga arbetsflödet och identifiera överlämningspunkterna, förhandla fram tydliga gränssnittsöverenskommelser, måttsätta och målstyra räknar Conny med att uppnå markanta förbättringar. Statens Konstnämnd är informerad.

Jan-Olof Rosén

Tvärdraget lyssnar på användarna



Ett projekt som inte enbart lyssnar på beställaren utan även på dem som ska använda resultatet. Finns det och i så fall vad handlar det om?

Jo, på Nättjänster har det nyligen startat upp ett sådant projekt. Det heter Tvärdraget.

Projektet har fått uppgiften att göra kvalitetssystemet mer användarvänligt och underlätta för Nättjänster att behålla sitt ISO-certifikat.

Varför heter projektet Tvärdraget?

Namnet kommer i begynnelsen från ett processförbättringsarbete som just nu pågår inom Göteborgs-Posten. Där vill man skapa bättre samverkan mellan processerna, dom insåg att bättre samverkan skulle medföra bättre resultat och på sätt och vis är det här samma grej. Vi måste också samverka fast här gäller det beställaren, projektet och användarna. Dessutom är namnet ganska passande i ett annat avseende, vårt arbete kommer att påverka *hela systemet*, från triangeln och ända ner till respektive enhet.

På vilket sätt kan vi samverka?

Jo, beställarens krav och önskemål känner vi redan till men inte användarnas. Men genom att fråga användarna vad dom tycker om kvalitetssystemet, vad som är bra och vad som behöver förbättras, borde vi komma fram till ett resultat som till största del tillfredsställer båda parter. Fast ur pro-

Telia Nättjänsters kvalitetssystem ligger samlat i triangeln, det som tidigare hade definitionen verksamhetssystem och som var identiskt med definition kvalitetssystem.

Nu har koncernen bestämt att definition verksamhetssystem ska ha ett annat innehåll, så numera kallar vi triangeln för vårt kvalitetssystem.

jektets synvinkel är vi nog extra lyhörda för vad användarna tycker. Kvalitetssystemet skall fortsätta att vara det effektiva hjälpmedel som det är ämnat att vara och dessutom bli ännu bättre. Annars finns risken att systemet självdör och vi tappar certifikatet.

Hur ser projektorganisationen ut?

Beställaren är Christer Boije, Verksamhetssystem .

Styrgruppen består av ledningsfunktionen Verksamhetssystem.

Projektledare är Gunilla Lehnberg, Verksamhetssystem.

Ställföreträdande projektledare är Claes Kindberg, Hyrda förbindelser.

Projektadministratör är Eva Rydlander, Verksamhetssystem.

Projektmedlemmar är Lars-Gunnar Englund, Transportnät, Jan Kanth, Nationell telefoni, med backup av Inger Andersson, Verksamhetssystem, Per Grundström, Nationell telefoni, med backup av Erik Sparr, Nationell telefoni, Christer Hällman, Nationell telefoni, och Håkan Kronvall, Verksamhetssystem.

Hur kom det sig att projektet startade?

Kvalitetssystemet är idag väl etablerat, det fungerar och det används. Ge-

nom den erfarenhet som användarna fått, sedan systemet startade den 1 april 1996, har olika önskemål om vidareutveckling kommit fram. Användarna skall ha möjlighet att finna den information dom behöver på ett enkelt sätt.

Systemet måste blir mer lättläst och lättförståeligt. Dessutom måste det vara enklare och gå snabbare att arbeta i det. Allt detta sammantaget gjorde det ganska lätt att besluta om att starta projektet. Dessutom passar det bra att genomföra förbättringarna i samband med Nättjänsters omstrukturering.

Vad har beställaren för förväntningar?

Beställaren vill att vi kapar av toppen av isberget. Han vill ha ett konkret resultat som syns när man använder kvalitetssystemet. Kraven från honom inriktar sig på fyra huvudområden:

- *Strukturen*. Vi skall ta bort dubbel-skrivningar, ha mindre med text och mera bilder. Lättläst dokumentation som är skriven för användarna och det man söker skall finnas på rätt ställe, det vill säga vara "hittbart".

- *Webben*. Åtkomsten av dokumenten skall vara lätt och snabb.

- *Hjälpmedel*. Sökmotor eller annat. Kommandon som vi är vana vid från Internet, dvs backstegstangent och bookmarks.

- *Implementering*. Vi skall genom in-

formation, utbildning och kommunikation se till att människorna i organisationen kan använda systemet.

Hur långt har vi kommit?

Vi har passerat TG1 genom att få Uppdragsspecifikationen godkänd. Vi har under vecka 41 och 42 tagit reda på vad en del av användarna tycker om systemet. Vi har pratat med cirka 200 personer inom de flesta yrkeskategorierna på produktområdena och ledningsfunktionerna. Allt från fältpersonal till högsta ledning inom Nättjänster.

Dessutom har ett antal människor lämnat sina synpunkter via en knapp på webben, dels den med cirkeln dels den med triangeln. Produktområdena och de underliggande enheternas hem-sidor har också haft en knapp på sina webbsidor som de sedan länkat till en gemensam gästbok.

Vad tycker användarna om kvalitetssystemet?

Resultatet från kartläggningen gick vi igenom den 17 oktober. Synpunkterna var mycket varierande. Bland de positiva svaren fanns bland annat att allt var samlat, överskådligt och proffsigt upplagt.

Ledarna tyckte att systemet var ett utmärkt verktyg för att leda, driva och följa upp verksamheten. Det som bör göras bättre är bland annat strukturen, systemet är alldeles för omfattande och svåröversiktligt. Dokumentmallarna är för många och för utspridda. Dokumenten saknar en sammanfattning i början som på ett enkelt sätt talar om vad dom innehåller. Dessutom är det en tung hantering att öppna Word-dokument, det skulle hellre vara html-format eller någon annan lösning.

Någon slags sökfunktion som gör det lättare att hitta det man vill och mycket mycket mer finns på önskelistan.

Vad gör vi med resultatet av kartläggningen?

Det första är att sammanställa alla synpunkter i en rapport kopplad till projektet. Ur materialet gör vi sedan en bedömning av vad som ligger inom vårt ansvarsområde, en prioriteringsordning över det som måste åtgärdas först, på vilket sätt och av vem. Sedan driver vi arbetet, koordinerar och följer upp att allting genomförs. I rätt tid dessutom.

När skall projektet vara klart?

Telia Nättjänsters "nya" kvalitetssystem skall vara implementerat och klart senast den 1 april nästa år.

Kommer tidsplanen att hålla?

Vi har omkring sex månader på oss. Om vi ser tillbaka till tiden när det som

då hette verksamhetssystemet byggdes upp, så tog det lika lång tid att få det så pass bra att det gick att använda. Då började vi från scratch, nästan. Nu finns det redan ett fullt fungerande kvalitetssystem som bara ska förbättras lite. Förutsättningarna att lyckas är därför goda..

Dessutom är det vi i projektet som lägger ambitionsnivån.

Nästa steg?

Idag finns inte nästa steg inplanerat, det vill säga vad som skall hända sedan vårt projekt är avslutat. Däremot kommer samtliga synpunkter som vi inte hinner genomföra att hamna på en restlista. Framtiden får utvisa vad som händer med dem.

Förhoppningsvis sker ett fortsättningsarbete i ett nytt projekt.

Gunilla Lehnberg

Apropå sunt förnuft

Hur ofta tycker vi inte att "med lite sunt förnuft borde man..." lösa det ena problemet efter det andra i stort som i smått, i Telia som i samhället och i världen.

Voltaire sa en gång: "Vanligt sunt förnuft är inte särskilt vanligt".

Ju mer man tänker på detta desto mer rätt får Voltaire. Det som är sunt förnuft för Dig är inte självklart sunt förnuft för mig. Detta beror till stor del på att "sunt förnuft" är relaterat till värderingar. Kan Du tänka Dig en diskussion mellan en moderat och en kommunist om vad som är sunt förnuft i till exempel ägarfrågan för företag och offentlig verksamhet. Eller tänk Dig en vegetarian som diskuterar sunt förnuft med en icke vegetarian avseende kostens sammansättning.

Sunt förnuft är intimt kopplat med våra värderingar, vår uppväxt och vår miljö. Det finns dock en kategori i samhället som jag tror står för ett mer vedertaget sunt förnuft och det är den historiska bonden med sitt "sunda bondförnuft". Detta var relaterat till gårdens överlevnad och familjens fortbestånd grundat på en mycket jordnära och fundamental kunskap, baserad på lång erfarenhet.

För att överleva fanns ett oskrivet regelverk som man levde efter där varje felaktigt beslut kunde betyda katastrof. Underlaget för beslutet grundades sig mestadels på "det sunda bondförnuftet" utan vare sig förstudier, processer eller lobbyande rådgivare.

Tänk om det sunda bondförnuftet fick lite mer spridning eller är det så att vår tillvaro är så komplex att sunt bondförnuft inte längre gäller?

Lasse Waller

Hon är en kvinna som har många järn i elden

Solveig Ternström blev företagare som 50-åring

Solveig Ternström föddes i värm-ländska Koppom den 17 juli 1937. Pappan hade manufaktur-affär och skälldes för kapitalist av arbetarfamiljerna på bruks-orten.

Det dåtida samhällets nedvär-dering av fadern är orsaken till att Solveig nu jobbar med Fars-arvet, som en hyllning till sin pappa.

Det är nu inte bara att konstnärligt skapa den TV-serien, en skröna som också rymmer en hel del humor, för att tittarna skall fastna vid rutan. Äter gäller det också att ragga pengar till produktionen, även om Sveriges Te-levision är med på noterna och på no-tan.

Gunilla Lehnberg och Tommy Bech från Telia Nättjänster får veta detta, när de råkar Solveig Ternström över en kopp kaffe på Dramatenkaféet.

Och de får hennes historia.

Teater

Scenen lockade den vackra värm-ländskan redan i unga år. Som 17-åring ställde hon förresten upp i en skönhets-tävling i Sundsvall och blev omslags-flicka på tidningen Se.

Solveig Ternström började på Dra-matens elevskola 1959. Hon gick ut där 1962 och fick direkt jobb på Dra-maten. I stort sett har hon varit där i 35 år, undantaget en tjänstledighet från 1993 till i våras - då hon började repe-tera mot Börje Ahlstedt i Änkeman Jarl.

Morsarvet

För ungefär 10 år sedan ville Solveig Ternström pröva företagarens roll. Och hon ville se sin älskade hembygd blomstra. Hon bildade Morsarvet AB



Alltid i farten, är skådespelerskan Solveig Ternström. Nu väntar Farsarvet.

och drog in i Norma projektilfabriks gamla lokaler i Åmotsfors.

Folket i trakten hjälpte henne att snickra och bygga. Men byråkratin tycktes på alla sätt motarbeta och försöka släcka eldsjälens i Solveig Ternström.

- Det var filminspelning, TV-inspelning, ute i bushen, och så var det ett fruntimmer som satte igång det, säger hon.

Svårigheterna hopade sig. Det hade blivit överetablering av filmstudios i hela Europa. Fördelar med den värm-ländska studion - inga bekymmer med parkeringsplatser och en fin arbets-miljö där man är tillsammans även på fritid - motverkades av högre trakta-menten och dylika extrakostnader.

- Det finns också en tröghet i den svenska apparaten, med kommun och länsstyrelse och så vidare. Men jag satte igång i alla fall och tänkte mig utbildning, speciellt för kvinnor.

Myndighetspersonerna lyssnade dock inte på Solveig.

- De tyckte bara att jag var i det blå, säger hon. Det blev inte något gensvar och det gjorde att jag blev mycket ensam.

- Jag hade väldigt mycket ekono-miska problem. Men Morsarvet blev som mitt barn och det skulle jag på något vis rädda.

Solveig Ternström gav sig sjutton på att ro det hela i land. Det gjorde hon och det är om hur det gick till hon är ute och pratar.

- De senaste åren har jag jobbat sten-hårt som en sorts kunskapskonsult, talat om kvinnor och ekonomi, kvinnligt ledarskap, kvinnlig skaparkraft. Det fann jag vara en lukrativ tillvaro, jag fick fara runt som en tätting i Sverige och berätta.

Förutom föredrag runt om i landet ordnar Solveig konferenser i Åmotsfors.

- Där lär vi oss att göra det omöjliga möjligt. Vi kommer också i hög grad in på kommunikationstekniken. Men jag är ingen tekniker, jag är en krea-tör, en entreprenör som kommer från den kulturella delen.

Kvalitet i yrket?

- Jag ska själv absolut tro på det jag håller på med. Ingen annan kan tala om för mig att det är bra, jag måste själv komma fram till det. Det är det grundläggande i allt jag gör, på tea-tern, om jag bygger upp min verksam-het, om jag gör TV eller vad det nu är.

Här kommer också värderingarna in.

Gunilla Lehnberg förstår att Solveig Ternström säger nej till uppdrag som strider mot hennes moral och vill ha exempel.

- Jag vill inte ta emot pengar av nå-gon jag inte tror på, säger Solveig. Jag skulle till exempel inte kunna bli sponsrad av vapenindustrin.

Men på teatern, menar hon, där skall man kunna gestalta även ondskan.

Kvalitet i livet?

Till kvaliteten i livet hör det enligt Sol-veig Ternström att kunna leva utan att

drivas av något människoförakt.

- Jag har själv ett mycket tänkande arbete, kreativt. Jag älskar det arbetet och att umgås med begåvade männis-kor. Men för det får man inte se ner på andra som lever i andra sammanhang.

Miljöengagemanget hör också till livskvaliteten.

- Jag är inte så aktiv där längre, sä-ger hon. Men händer det något så är jag där på barrikaderna igen.

Kvalitet på fritiden?

- Jag väver samman arbete och fritid, är en ganska modern människa på det viset.

- Men ibland - när man jobbar som en gris - då är den bästa avkopplingen för mig, det jag gjorde nu i helgen när jag var hemma i Värmland. Jag skulle egentligen ha avslutat fjärde delen av min serie. Men jag kopplade av istäl-let. Jag var tvungen, det var så ljuvligt väder. Äntligen hade västanvinden kommit som jag älskar, det klara ljuv-liga vädret. Sydostvinden hatar jag. Det kommer bara dåliga saker från sydost, het, varm, äcklig luft.

En dag med höstlig västan vill Sol-veig Ternström alltså ut i skogen.

- Jag gjorde världens underbaraste skogs promenad, berättar hon och till-lägger att det händer alltför sällan.

Undra på att det inte blir så ofta. Fö-redrag runt om i landet. Konferenser i Åmotsfors. Företagsledarfrågor. Kam-pen med Farsarvet. Och så vidare.

Den dag Q-bullen intervjuade Sol-veig Ternström väntade föreställ-ningen av Änkeman Jarl på kvällen. Nästa dag skulle hon till Göteborg för de nya avsnitten av Svenska Hjärtan - den serie som gjort att hon hamnat i extra många svenska hjärtan.



ÄNKEMAN JARL

En folkkomedi
Scen: Dramaten Stora scenen
Speltid: ca 2 tim, 40 min

HANDLINGEN

Den nyblivne änklungen och f.d. stamkorpralen Andreas Jarl försö-ker få ordning på liv och hushåll. Den bortgångna hustrun Kristinas plats i gungstolen är tom, det känns ovan. Två döttrar har han och båda erbjuder sig att flytta in, men nog är det mer för arvet av stugan än för hans väl och ve? Genom fönstret ser han hur grannen Gus-tava Hägg - änkan efter en vagn-makare - uppvakts av träska-makaren Mandus. Men plötsligt är det Gustava som stiger på hos Andreas Jarl:

"Jag gick hit för att fråga honom Andreas, om jag kunde få låna hans väffeljärn. Si mitt har gått sönder."

AKTÖRER

Börje Ahlstedt, Solveig Tern-ström, Rolf Skoglund, Gerthi Kulle, Kicki Bramberg, Carl-Mag-nus Dellow, Polki Nordström, Jo-nas Bergström, Lotta Amneby, Helena Bäckström, Joel Lundgren, Johan Björk, Lillemor Silfver-hiellm.

MUSIKER: Bruno Årfors
REGI: Staffan Roos

RECENSIONER

"Börje Ahlstedt och Solveig Ternström är ett sällsynt lyckat radarpar." (Falukuriren)

"Pengar och moral, kärlek och längtan - Moberg blandar kron i kaffet" (Expressen)

Se Änkeman Jarl, med Solveig Ternström och Börje Ahlstedt på Dramaten i höst!
Ring 08-457 00 30 och lyssna till skådespelarna.
Biljetter beställs på 08-667 06 80, eller fax 08-667 8400.

Solveig Ternström om telekommunikationer Hon gillar Telia - men knappast dess butik

När Q-bullen talade med Solveig Ternström om kvalitet i samband med telekommunikationer kom det väldigt mycket att handla om besök i teliabutiken.

Där har Solveig Ternström blivit arg.

Tidigare i år var det kris, berättar Solveig Ternström.

- Alla faxar hade pajat. Vi hittade ingen som kunde laga den gamla så vi köpte en faxtelefon i teliabutiken. Den gick sönder direkt. Jag gick tillbaka med den. Det måste vara åsken, sa dom fast det inte varit någon åska i Stockholm.

- Det kan ha varit åsken, skjuter Tommy Bech in. En fax av idag tål inte åsken, även om det åskar på en helt annan ort så kan den gå sönder. Det finns åskskydd att köpa som tillbehör.

- Ska man ha kvinnliga kunder ska man ha kvalitet, replikerar Solveig och fortsätter berättelsen från Teliabutiken:

- Vi började bli arga. Jag ville ringa och fråga hur vi skulle göra. Men dom

hade ingen telefon på Telia! Så det gick inte att ringa hem.

Av Morsarvets mobiltelefoner är den äldsta bäst, tycker Solveig.

- Den fungerar jättebra fast den går inte ner i handväskan. Den är så gammal och stor så folk skrattar ihjäl sig.

För någon vecka sedan tänkte hon köpa sig en modern, en mindre apparat. Visserligen är hon god vän med före detta ministern Odd Engström, numera på Comviq. Men Ternström gick till Telias butik vid Kungsgatan.

- Nu skulle jag se om Telia kunde tala om hur fantastiskt bra apparater dom hade!

Men det blev ännu en besvikelse.

- För det första blir man förvirrad när man kommer in där. Man vet inte vart man ska gå. Det verkar som om ingen är intresserad av en.

Jättekö var det, många ungdomar. Och en kille som var fullständigt överarbetad skötte betjäningen.

Solveig såg att det gick andra butiksanställda på andra håll i affären.

- Jag vet inte riktigt vad dom gjorde.

Så vi gick fram till en och sa: Vi har lite ont om tid, vi skulle titta på en mobiltelefon.

- Ni måste ställa er i kön där.

- Men du gör ju inget just nu...

- Jag kan inte, jag håller på med något annat.

Där bryter vi Solveig Ternströms berättelse, även om hennes ilska och besvikelse fick anledning att stiga några grader till.

Hur det fungerar

- Jag är lite road av hur det fungerar, förklarar hon och ger exempel från Morsarvet i Åmotsfors på hur man kan ta emot kunder.

- Vi har blivit kända över hela världen att vi är så dåliga försäljare i Sverige, säger hon.

- Teliabutiken borde anställa mer folk, det har Telia råd med.

Och de ska vara väldigt vänliga...

Gunilla Lehnberg undrar:

- Ja, varför söker man ett servicejobb när man inte är serviceinriktad?

Solveig Ternström instämmer och tillägger:

- Mänskligt tillmötesgåendet behövs för att kunna sälja. Att göra en människa glad. Det är en inställning vi måste lära oss.

- Skolorna skulle kunna ha ett ämne som heter Social kompetens, vilket innebär att man är artig, är trevlig, också att man vet hur man gör när man hamnar i en situation som är besvärlig, hur gör man för att erövra också en bråkig kund. Det går.

Är kanske social kompetens ett ämne inte bara för skolan, utan också för yrkesverksamma människor, kan man undra efter Solveig Ternströms berättelse.



Men till slut fick Solveig Ternström sin telefon... →

När Solveig fick plåster på såren Teliabutiken ordnade kompensation

Under Q-bullens intervjuande av Solveig Ternström framkom - som ni kan läsa i en särskild artikel - att hon vid två tillfällen varit i Telia-butiken på Kungsgatan i Stockholm och blivit, enligt hennes sätt att se, mindre bra bemött.

Vid det andra besöket var ärendet att skaffa en ny GSM-telefon.

Q-bullen insåg här risken att mista en kund, Solveig Ternström, god vän med bland andra Odd Engström (Comviq).

Direkt föddes tanken att här måste något göras för att rätta till detta, som vi förstod bara var fall av olyckliga omständigheter.

Q-bullen tog kontakt med butikschef Jan Christoferson som i sin tur kopplade in även enhetschef Bo Söderdahl. Vi presenterade ett förslag. Varför inte göra en liten grej för Solveig. Både Jan och Bo ställde sig positiva till tanken att på något sätt locka Solveig till Telia-butiken för en överraskande kompensation.

Q-bullen kontaktade Solveig Ternströms assistent Anna-Karin som genast tyckte att idén var bra och ställde upp på den.

Solveig är, som framgått av särskild artikel, en kvinna med många järn i elden. Anna-Karin bokade därför en dag med skådespelerskan för genom-



Tommy Bech och butikschef Jan Christoferson överraskade Solveig Ternström och hennes assistent Anna-Karin med blommor och en telefon.

gång av agenda. Under denna dag skulle hon locka med Solveig till Teliabutiken.

Det lyckades.

När Solveig och Anna-Karin kom till butiken möttes dom av Jan Christoferson och Q-bullen. Solveig blev snopen. Överraskningen blev inte mindre när Jan överlämnade en bukett blommor och en alldeles ny GSM-telefon, samtidigt som även enhetschef Bo Söderdahl anlände.

Bo förklarade de olyckliga omständigheterna kring Solveigs tidigare besök i butiken och bad om ursäkt för det inträffade. Skådespelerskan hade haft oturen att hon kommit mitt i en stor ombyggnad av butiken, därför var det lite rörigt och kanske sämre service än vanligt.

Efter överraskningen uppstod en diskussion som på sikt kan leda till ett samarbete och en kompetensutveckling av personalen i Teliabutiken.

Tommy Bech

Q-bullen talade med Solveigs assistent Anna-Karin härom dagen. Här är hennes kommentar till överraskningen i Teliabutiken:

- Det var en glad överraskning för Solveig. Hon trodde att vi äntligen skulle få avsluta våra affärer med Teliabutiken. Jag upplevde personligen det som väldigt positivt att Telia verkligen tog tag i situationen, att det finns en vilja och förmåga. Men att man ändå inser behovet av kompetensutveckling. Bra service vill kunden ha.



Lysande utveckling för FMV Resmat Stefan från Linde ser till att det fungerar

Stefan Svensson jobbar på Nätbyggnad, Distrikt Mitt, Område Örebro. Han tillhör Team 2 i Lindesberg men arbetar ofta i Arboga, i Västmanlands län.

Q-bullen hittar honom under ledningsarbete på, eller kanske mera i, Tallåsvägen.

Hundra meter bort inviger just FMV, Försvarets Materielverk, en ny terminal värd 14 miljoner kronor. Förutom höga officerare är hundratals anställda med där inne, lyssnar till Arméns Trumkår och äter gravad lax med hovmästarsås och en hel del annat.

Men Stefan Svensson är inte bjuden. Inte långt från entrén, där alla gäster nyss passerat in, finns ett långt nygrävt dike. Där intill jobbar Stefan med att skaffa FMV ytterligare kommunikationer. Det var inte länge sedan han var där och såg till att det blev 20 nya par, nu är det dags att dra mer kabel - ytterligare 50 par.

I det så kallade Arbogapaketet i våras, orsakat av Volvo Aeros flytt från



Stefan Svensson hör till Örebro, är stationerad i Lindesberg men jobbar ofta i Arboga.

staden, såg ministern Anders Sundström till att ännu mer verksamhet koncentreras till FMV Resmat. Meningen är att försvarets datautveckling i fortsättningen skall ske i och från Arboga. Ytterligare minst 100 FMV-are skall dit - bland annat från Stockholm - och de behöver telekommunikationer.

Så inte är det sista gången teletekniker Stefan Svensson jobbar med kablarna i Tallåsvägen.

Det där med kvalitet

Vi kommer in på ämnet kvalitet. Som vanligt.

När det gäller jobbet, vad lägger Stefan då i begreppet kvalitet?

- Att kunden blir nöjd, säger han. Och att det man gjort fungerar på lång sikt.

Brist på kvalitet tycker han det är när samarbetet inom organisationen inte fungerar bra.

Fritiden då? Stefan Svensson är idrottsintresserad, även om han som 38-åring inte längre spelar seriefotboll som han gjort tidigare. Men hus och hem där i Björkallén i Lindesberg tar också tid.

Kvalitet i livet

Kvalitet i livet? Det är familjen förstås. Men det är också att kunna ha ett jobb.

- Det känns speciellt viktigt nu när det sker uppsägningar, säger Stefan som inte heller glömmer att nämna hälsan som ingrediens i livskvaliteten.

Och det är långt ifrån säkert att maten inne på FMV denna invigningsdag var lika hälsosam som den mer husmanskostaktiga lunch Stefan Svensson fick i sig utanför grindarna.



Medan Stefan drog kabel invigde generalmajor Kjell Koserus strax intill Kronfrakts nya terminal hos FMV Resmat.

Intervju med Q-hunden

Det är inte bara i Hans Alfredsons litterära verksamhet vi kan hitta en Q-hund. Under en promenad i den södra delen av landet mötte redaktören en vovve, som verkade vara av god kvalitet.

Så det var bara att börja fråga.

Vad heter du?

- Dum fråga. Q-hunden så klart.

Varför heter du Q-hunden?

- För att jag är en Q-schäfer med "fin stamtavla" och att det blev så för att husse arbetar med kvalitet på en kvalitetsavdelning på Telia och matte arbetar med livskvalitet för handikappade barn. Jag är också själv mycket kvalitetsmedveten (kräsen) när det gäller mat.

Hur gammal är du?

- Jag är 14 månader.

Vad gör du?

- Jag ser till att genom att inte äta vad som helst få rätt mat. Jag vaktar huset till familjen dagtid. Jag skäller på min genom husses försorg införskaffade USK-hund som jag inte gillar, han gör intrång på mitt revir och så är han större än jag, så det gäller att sätta sig i respekt. Jag gör ibland kvalitetskontroll på husses arbetsplats för att kolla godiset.

Vad tycker du bäst om?

- Det jag gillar allra bäst är att spåra, för det är jag en hejare på. Jag gillar att bli utställd på tävlingar, det gick bra sist och det innebär mycket beröm och godis. Att få följa med husse på jobb. God och näringsriktig mat och godis.

Varför gillar du att följa med husse till arbetet?

- Därför att där träffar jag en mycket trevlig människa som heter Inger Andersson som bjuder mig på GODIS.

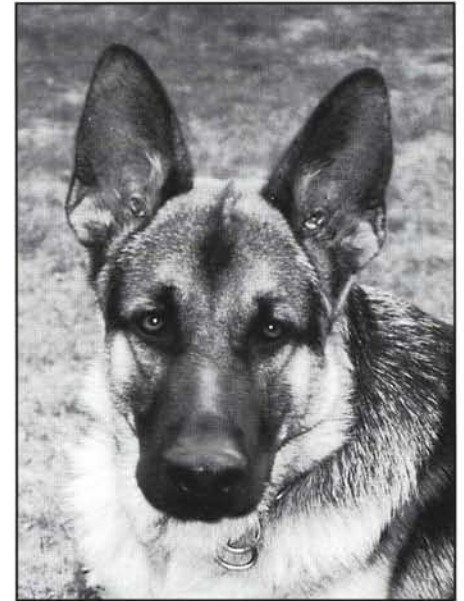
Vad tycker du sämst om?

- Ja det är ju det här med lydnad "sitt, ligg, stå och gå fot", för det är ju faktiskt så att allt det här kan jag ju sen födseln men sen kommer ju människan och krånglar till det med att jag skall göra det när dom vill och det är ju faktiskt så att det behöver ju inte sammanfalla med när jag vill och då är det konflikt, som ofta leder till att jag gör som dom vill för då får jag ju lugn och ro.

Förresten vad heter din husse?

- Han heter Tommy Bech och arbetar på Telia Nättjänster Verksamhets-system.

Text och bild: Tommy Bech



Den skånska Q-hunden är mycket kvalitetsmedveten, inte minst vad gäller förtäring.

Vilka kvaliteter har Din hund?

Precis som kvalitet är det, är också hunden - människans bästa vän. Q-bullen inbjuder härmed sina läsare att sända bild och fakta om just sin vovve.

Sänd uppgifter - eller en spalt med frågor och svar som Tommy Bech gjort här - och en bild förstås och tala om varför Du tycker att just Din hund har kvalitet.

Eftersom vi med kvalitet inte bara menar det som syns på det yttre, vill vi undvika rena utställningsbilder. Redaktionen vill hellre ha porträtt som visar hundens ansikte, uttryck, även om förstås de inre kvaliteterna kanske mest kan förklaras i de skrivna ord Du sänder med.

Såväl text som bilder kan sändas med e-mail men också med vanlig post.

(Adresser: Se ankrutan på sista sidan).



Hur turkarna fick sitt alfabet

Q-bullen-gästen Peter Carlsson, musiker med mera, har i höst turnerat i Sverige. Men han har också varit i Turkiet.

Han tyckte det var kvalitet att han kunde läsa tidningarna där när han kom dit, trots att han inte kan turkiska. Men Peter Carlsson vet bakgrunden.

Det var Turkiets härskare Atatürk som införde det europeiska alfabetet, eller det latinska, i Turkiet på 1920-talet.

- Atatürk hade en kompis som hette Bengtsson, berättar Peter. Atatürk frågade Bengtsson vad han tyckte att dom skulle välja för alfabet i Turkiet.

- Ta det svenska alfabetet, men inte sje-ljuden för där är det bättre att ta det tjeckiska, med krokar på c-na, svarade Bengtsson.

Därför kan en svensk läsa en turkisk tidning och ha rätt uttal.

- Jag vet inte om det är sant, säger Peter. Men jag provade att läsa och det blev väldigt kul för turkarna. Det var rätt uttal men fel betoning.

Kända och mindre kända citat

"Livet är som en kontorsstol - det gäller att ha rätt inställning."

(Ur reklam för kontorsstolar)

"Constant change is here to stay!"

"Statistik är som en bikini, den visar det mesta men döljer ett fåtal men vitala delar."

(Arne Frennelius)

"It's not easy being green."

(Kermit the frog)

"Of course I'm crazy, but that doesn't mean I'm wrong."

"In theory, theory and practice are the same. In practice, they're not."

"En förnuftig man anpassar sig efter världen, en oförnuftig söker anpassa världen efter sig själv. Därför beror varje framsteg på den oförnuftige mannen."

(George Bernard Shaw)

"Visst blir man klokare med åren...men alltid ett par år för sent."

"If there is anyone here whom I have not insulted, I beg his pardon."

(Johannes Brahms, 1833-97)

Tommys VÄRSTA

- På vilket sätt skiljer sig de båda ändarna på ett metspö?

- Tja, i ena ändan sitter en metmask och i den andra sitter en latmask...

- Det är så många som bränner sprit här i trakten att vi har bildat en hembrygdsförening.

"Hur bedömer du en hönas ålder?"

"På tänderna".

"Men hönan har ju inga tänder".

"Nej, men jag har".

"Kan man kalla de vindsnurror som nu placeras ut utanför våra kuster för havsverk?"

- Varför fick inte björnen komma in?

- Han hade glömt sitt ID-kort!

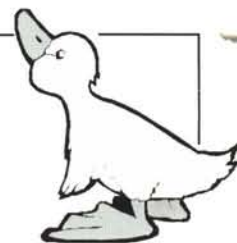
Kaffepausvits :

Apropå Hallandsåsen:

Det är antagligen inte främmande för ett Banverk att projekten skenar.

Men behöver förnuftet försvinna spårlöst?

**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

