

Q-bulleten

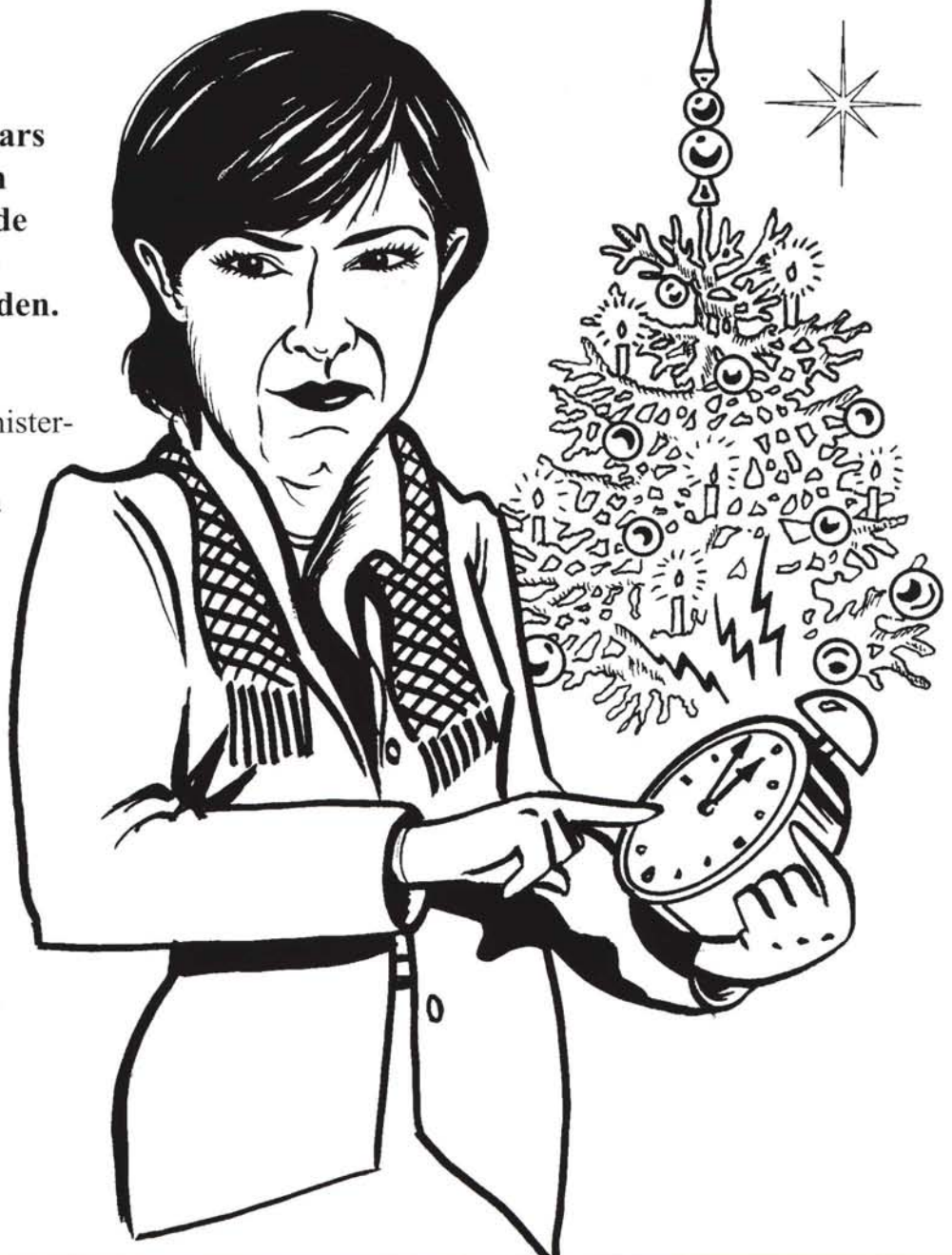
Nr 26 - december 1997

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

Tid är kvalitet för Mona Sahlin

Hon föddes den 9 mars 1957 i Sollefteå. Och många år tillbringade hon på en ungdomsvårdsskola i den staden.

Ett tag var hon statsministerkandidat. Nu åker hon sedan ett par år tillbaka runt i landet, pratar politik och slår ett slag för småföretagandet. Men Mona Sahlin är också ordförande i den nationella samordningskommittén för Europaåret mot rasism. Och hon är en av flera gäster i detta Q-bullens julnummer.



Redaktionen har hämtat in synpunkter om kvalitet också från bland andra Lasse Anrell och - jultomten.

Stödsystem och Hackspettar

En process i vår mening är normalt ett flöde av arbete som förädlar något, objektet, och som i slutet lämnar ifrån sig ett resultat, produkten.

Begreppet "förädla" får då tas med en nypa salt: det finns ju faktiskt rätt destruktiva processer också. Sophanteringsprocessen till exempel.

På Telia Nättjänster har vi också en process som går ut på att "rasera" gamla anläggningar och oskadliggöra innehållet. Om resultatet är ädlare än det man startar med är väl en fråga om tycke och smak. Jag är ganska säker på att vår miljöchef Catherine tycker det.

Man kan också säga att processerna består av metoder och hjälpmedel, där metoderna hör ihop med arbetssättet, medan hjälpmedlen ofta kan ses som resurser. Att sedan hjälpmedel och metoder är starkt beroende av varandra är bara för att göra hela processeriet lite krångligare.

Ännu krångligare blir det om man försöker dela upp hjälpmedlen i produktionsverktyg och informationsverktyg.

Produktionsverktygen kan ju till exempel vara skruvmejsel, avbitartång och en och annan AXE-station.

Informationsverktygen är de som håller rätt på var i flödet man befinner sig, som dirigerar varje objekt till rätt plats och hjälper till med handskakningen i olika gränssnitt i processen. Inte helt oväntat hör våra vanligaste stödsystem till informationsverktygen. Samt förstås, en och annan funktion i AXE-stationen ovan.

Fortfarande krångligt?

Fast egentligen är det helt enkelt så att det bara är ett visst jobb som ska göras och man givetvis väljer de bästa och mest effektiva hjälpmedel som står till buds för att göra det.

Man tycker då att det skulle vara ganska självklart att man skulle köra ett och samma stödsystem från början till slut i en process, eller hur?

Rätt förvånad blir man när man går in i en operativ process som råkar initieras med Lokus, i nästa steg skarvad via ett fax till TAD. Sedan hittar man någon liten gubbe som samlar dagens rapporter på papperslappar och stoppar dessa i ett kuvert där han går ut till lilla gula lådan vid vägkanten. Där vidtar kollegan Postverket som transporterar det hela till ett av våra kontor där man matar in lapparnas innehåll i en hemmagjord exceldatabas som sedan i sin tur faxas till ett annat ställe för klarskrivning och, via någon skohornsrutin, kanske till och med fakturering.

Det enda som fattas är att vi skulle skicka informationen med brevduvor.

Kanske korsade med hackspettar så att de själva kan knacka in det hela på datorn.

En rapport från Telia TeleCom

Vi på TeleCom arbetar på att upprepa den bedrift som Nät-tjänster just gjort, nämligen att ISO 9001-certifiera vår verksamhet.

Här kommer en rapport om några aktiviteter som vi för tillfället arbetar med.

Verksamhetssystemet

Alla Teliabolag ska ha ett verksamhetssystem enligt en fastställd uppbyggnad. I stort består våra verksamhetssystem av fyra delar, fyra strukturer:

Processtruktur - en beskrivning av vårt arbetssätt.

Organisatorisk struktur - en beskrivning av vår organisation.

Informationsstruktur - en beskrivning över hur vi på ett effektivt och säkert sätt sprider information i våra processer och i vår organisation.

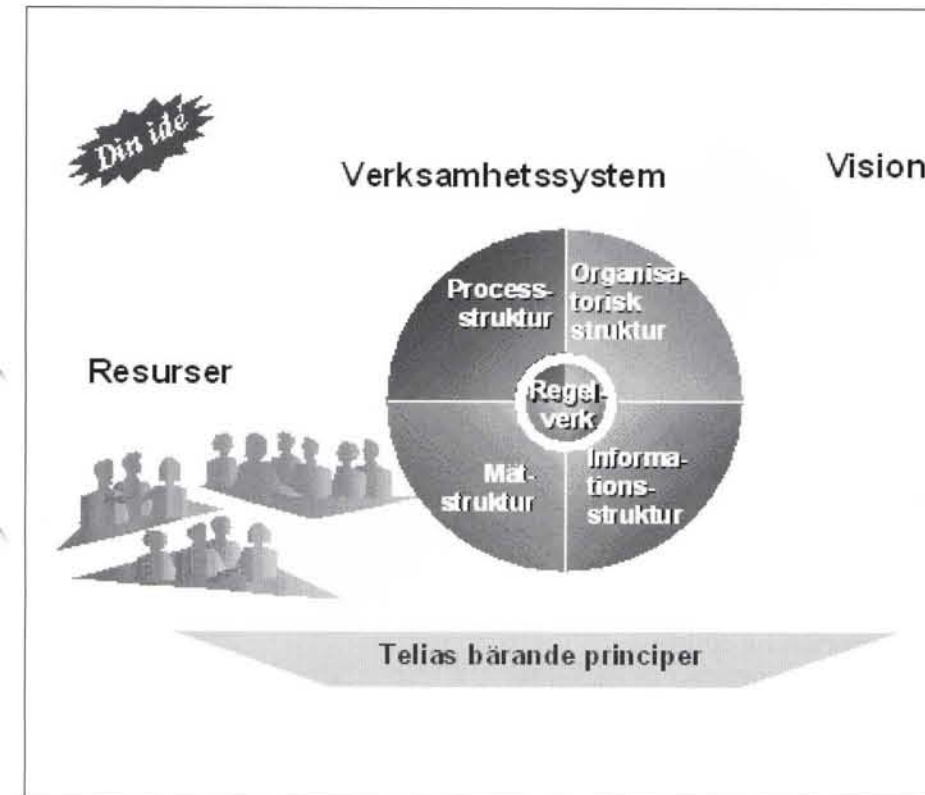
Mätstruktur - en beskrivning över vad och hur vi mäter, hur vår verksamhet, vår organisation och våra processer fungerar.

På TeleCom byggs ett verksamhetssystem upp med den Teliagemensamma bilden som utgångspunkt. I dagsläget är det främst processtrukturen som finns presenterad på TeleComs intranät. Övriga strukturer är under uppbyggnad och kommer att vara presenterade 980201.

För ytterligare info: *Sven Bergqvist*
08-7074882 sven.e.bergqvist@telia.se

Q-spelet - Ett spel om vårt arbetssätt

Som ett led i kvalitetsutvecklingen ska alla medarbetare på Telia TeleCom AB få gå en heldagsutbildning i form av ett kvalitetsspel. Syftet med spelet är att medarbetarna i team ska lära sig och förstå vårt företags processororientering och ISO 9001 som verktyg att säkra kvalitet.



Varje spelomgång leds av två spelledare och spelas av 20 personer som i team, om fem i varje, ska utveckla en produkt från idékoncept till leverans genom våra processer. Samtidigt ska de under hand koppla sina olika aktiviteter till aktuella ISO 9001-krav.

Teamen tävlar med varandra om att ta fram den mest lönsamma produkten, ha en nöjd kund och så låga kvalitetsbristkostnader som möjligt. Resultaten placeras in i teamen i någon av sju kvalitetsnivåer där den högsta innebär att vara i världsklass och ha en fast rotad kvalitetsstruktur och den lägsta innebär att betydelsen av kvalitet inte uppmärksammas.

Spelarna, som både ska hålla i teoretisk undervisning och styra spelet, består till största delen av TeleCom-medarbetare som representerar olika sektorer i företaget och som är kunniga om verksamheten, om våra processer och om ISO 9001. Dessa meriter har även övriga spelare som kommer från andra enheter inom Telia.

Förhoppningen är att spelet ska vara

en givande utbildning med varvad teori och praktik, samtidigt som det är roligt!

För ytterligare info: *Carin Ullman*
08-7074695 carin.m.ullman@telia.se

Interna kvalitetsrevisioner

Nu har vi kommit igenom den första rundan interna kvalitetsrevisioner på TeliaCom. Vi har testat vår rutin, våra blanketter och inte minst våra revisorer. Vissa korrigeringar har gjorts både vad gäller rutin och blanketter - men revisorerna har bestått detta första test utan anmärkningar - snarare tvärtom, de har gjort ett bra jobb!

Nu lägger vi upp planerna för revisioner under 1998. Det blir ett tufft program, men vi satsar på att komma igenom hela verksamheten under första halvåret. Grundläggande för revisionerna är våra processer, all planering utgår från dem.

Vi har även, tillsammans med Nät-tjänster och PubliCom, börjat titta på koncernprocesserna, det vill säga se

Telias verksamhet ur kundens perspektiv och granska vårt arbete utifrån detta. Detta gör vi i form av ett antal revisioner med fokus på gränssnitt och överlämningspunkter mellan bolagen.

För ytterligare info: *Suzanne Jansson*
08-7076642 suzanne.m.jansson@telia.se

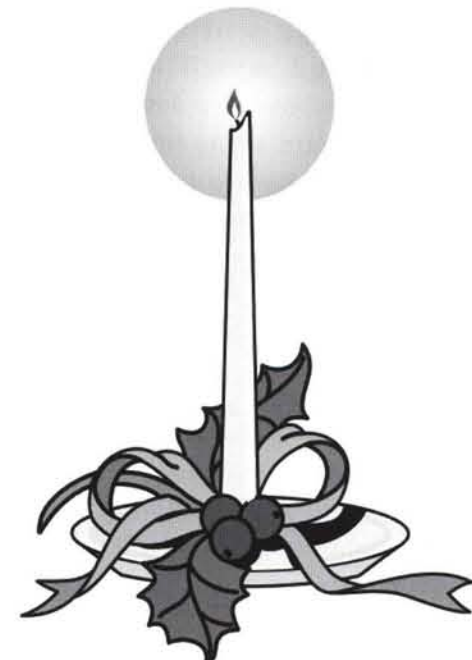
Att införa IntraDoc

En mycket viktig del i vårt kvalitetsarbete är att skapa bättre ordning bland våra dokument. Ett led i detta arbete är att införa dokumentregistreringssystemet IntraDoc. Under 1997 kommer ett 30-tal användare att utbildas och att börja använda systemet.

Enligt plan ska alla TeleCommare vara användare av systemet under 1998.

För ytterligare info:
Gert Knutsson, 070-6521029.

Sven Bergqvist
Telia TeleCom



Visst kan man tävla i kvalitet!

Vilken är den ädlaste av alla tävlingsformer?

Jo, att tävla i kvalitet!

Kvalitet är en typisk lagsport som dock naturligtvis utgår från den individuella prestationen.

En förutsättning för framgång är som alltid gedigen träning. För att kunna se om man gör framsteg måste man självklart mäta sina prestationer. När man nått en viss nivå kan man börja tävla mot andra lag.

Nättjänsters lag har tränat ett par år nu och erhållit Simborgarmärket, det vill säga certifikat enligt ISO 9001.

Kvalitet är i inte ringa grad en bedömningssport. När vi nu strävar vidare väljer vi själva redskap. Det finns ett redskap för tävling inom landet,

Utmärkelsen Svensk Kvalitet, USK. Ett snarlikt redskap används för tävling på Europeanivå. Nättjänster har valt USK. Vårt mål är 450 poäng sommaren 1998.

Övning ger färdighet

Att övning ger färdighet kan man konstatera inom många områden i Nättjänster. Områden kallas i USK-sammanhang för kriterier. Under hösten har stora framsteg gjorts bland annat vad gäller Processer (krit.5), Kundtillfredsställelse (krit.7) och Samverkan med leverantörer (krit. 5.4).

Huruvida dessa ansträngningar räcker för att nå målet skall vi ta reda på genom en självutvärdering.

En självutvärdering är en heltäckande, systematisk och regelbunden granskning av organisationens verksamhet och resultat, studerade i förhållande till en kvalitetsmodell, i vårt fall USK.

Koncernledningen för Telia har åter visat intresse för kvalitet och självutvärdering. En studie är gjord av vilket idrottsredskap som passar Telia bäst. Kanske går startskottet snart för en tävling i hela Telia!?

Skulle det vara så, så står Nättjänster väl rustat. Men om vi skall ha en chans att vinna krävs det att alla bidrar aktivt. Då är Din individuella insats speciellt viktig!

*Björn Grönlund
Verksamhetssystem*

(F)lying Dutchman?

Some months ago I was asked by my manager to fill in a form. It was about getting a proper insight in the employees interested in eventually being sent abroad. Now a couple of months later I am learning a new language, have found myself a new residence (above sea level, lucky me!), and am arranging that my wife and sons are being moved from the land behind the dykes to the eternal snow of Sverige. Life is weird, sometimes confusing, though interesting...

Who am I?

- Married with children;
- 35 springs young, of good appearance, athletic, trustworthy, ideal son in law, good father and husband, speak 13 foreign languages (except for swedish) and never ever lied in my whole life;

- father of two very dutch sons (3 and 1,5 years old) who are probably talking swedish faster than I will ever manage to do;

- former quality manager of the twinning (PTT Telecom) district of Rotterdam;

- the owner of a dutch house behind sea level that can be rented for a period of app. 1 year, cat and swamp included (if interested please E-mail rob.r.evers@telia.se);

- Like every dutchman in my free time I do the scuba-dive-thing (you may know every dutch child above the age of three is being taught scuba diving. Just a matter of survival).

What am I have I not?

- I have no wooden shoes;
- There is no wind-mill in the neighbourhood where I live;
- Haven't seen any white/black cows for ages;
- Haven't any tulips in my garden;

- Are not in the business of making cheese (although I do like it)

- Do not like genever and are a lousy sailor (a rowing boat I can manage without getting sea sick);

- I do not visit the internationally famous dutch coffee shops although I drink a lot of coffee;

- I am a lousy trader.

Facts and figures or lies? I hope to meet you and look forward to work with you.

*Rob Evers
Verksamhetssystem*

För henne är kvalitet detsamma som tid

Nu jobbar Mona Sahlin mot rasismen

Alla vet vem Mona Sahlin är.

Men vad gör hon nu för tiden?
Och hur ser hon på kvalitetsbegreppet?
Q-bullen vet svaren.

Hon föddes den 9 mars 1957 i Sollefteå. Och många år tillbringade hon på en ungdomsvårdsskola i den staden. Men det berodde på att hennes pappa jobbade där, som ungdomsvårdsassistent.

Ett tag var hon statsministerkandidat. Nu åker hon sedan ett par år tillbaka runt i landet och pratar politik, inte sällan slående ett slag för småföretagandet.

- Det är ett osocialdemokratiskt upp-
trädande.

Med de orden berättar hon för Q-bullen att Kent Pettersson kritiserade henne en gång.

Mot rasismen

Mona Sahlin är också, vilket många missat, ordförande i den nationella samordningskommittén för Europaåret mot rasism.

"Bernadotterna var inte de första att invandra, det mångkulturella Sveriges historia är lång och ännu större har vårt lands etniska mångfald blivit de senaste decennierna. Eftersom detsamma gäller resten av Europa och det finns röster som uttrycker motvilja mot denna form av "kulturutbyte", så har EU beslutat att göra 1997 till Europaåret mot rasism."

Så resonerar Mona Sahlin i ett av årets nyhetsbrev. Hon tillägger:

- Främlingsfientlighet och rasism är ett problem som berör oss alla. Inte bara för att det skapar osäkerhet och rädsla hos individer och går emot allt vad vi kallar mänsklig värdighet, förståelse och ömsesidig respekt. Det hotar dessutom det demokratiska samhället på såväl ett socialt som ett ekonomiskt plan.

Inte tror Mona Sahlin att det blir slut



Mona Sahlin, ordförande i kommittén för Europaåret mot rasism.

på rasismen efter detta år. Men hon hoppas att Europaåret mot rasism skall vara början till slutet:

- Inom EU bör frågorna om rasism och främlingsfientlighet placeras permanent på alla medlemsländers politiska agenda. Från och med detta år tills det inte behövs längre...

Mona och kvaliteten

Q-bullen har frågat ordförande i den nationella samordningskommittén för Europaåret mot rasism, det vill säga Mona Sahlin, om hur hon ser på detta med kvalitet.

Vad är kvalitet för Dig, kvalitet i livet?

- När man ligger på dödsbädden och får tid och fundera, är kvalitet det man inte ångrar.

- Kvalitet anses vara vad man har, hur man bor, hur man lever. Ofta är det tvärtom, till exempel att inte göra någonting utan bara vara med barnen.

- För mig är nog kvalitet detsamma som tid.

Kvalitet på fritiden då?

- Att få göra det otänkbara, det överraskande. Eftersom mitt liv ofta är så planerat vore det kvalitet att bara få göra det som faller mig in. Det kan vara att bara ligga och sova på soffan.

Kvalitet i politiken?

- Eftersom jag bara är ute och pratar numera, är kvalitet att beröra människor, att ge en idé som dom inte hade innan.

- Förr var kvalitet för mig när folk sa: Tänk hon tycker precis som jag. Nu tycker jag kvalitet är när folk säger: Tänk det där Mona sa, det har jag inte tänkt på förut.

- Att lyckas nå någon, det är kvalitet.

Kvalitet i julfirandet?

- Två saker. Att ge bort saker som folk blir glada av att få. Och att se Kalle Anka mellan 3 och 4.

Fantastiskt avslöjande om Mona Sahlin

FÖRUNDERSÖKNING:

Vid ett tillfälle återlämnade M Sahlin en lånebok (G Knutsson: "Nalle Lufs och Skrutten") till sin hemkommuns huvudbibliotek först efter två påminnelser och då vid en s k "bötesfri vecka", och på kvällen, i mörkret, i ett bokinkast dock ej personligen utan genom Sahlins kusin, som fick uppdraget från Sahlins tjänstetelefon och anlände i hyrbil (Opel Vectra), parkerade åtta komma tre meter framför övergångsställe, mot föreskrivna tio, bar ej reflex eller handlampa, och hade vid tillfället en oreglerad skuld till Lundins konditori på 11 kronor 50 öre avseende två wienerbröd med äppelsylt resp va-

niljkräm. Spår av samma kräm har återfunnits på kusinens hustru, anställd vid konditoriet. Hustrun lär vid ett tillfälle praktiskt taget ha legat med en manlig arbetskamrat, kanske inte i rent fysisk-teknisk mening, men åtminstone "tyckt mycket om", "hållit av", och tycks därmed haft svårigheter att skilja mellan tjänsteärende och privat konsumtion. Sahlins kusins hustrus arbetskamrat underlät också vid ett tillfälle att betala dricks på en så kallad pizzeria, i Värnamo.

(DN Kultur Tisdagen den 17 oktober 1995.)

På fältet

Nikolaus Jultomte laddad inför årets högsäsong

"Kvalitet är när folk inte retas med mej"

Den här intervjun gjordes för snart ett år sedan, då Q-bullen träffade Jultomten Nikolaus på julaftons förmiddag på en parkeringsplats nära den där orten som har välkomstskylten "Hade du bott i Stöde hade du varit hemma nu".

Tack vare medvetenheten om att släden var utrustad med färdskrivare kände sig tomten precis här förpliktad att ta rast. Bakom sig hade han flera månaders hårt arbete med att tillverka julklappar, slipa slädmedar, göda renar, planera julaftonsrutten med mera.

Mattermosens risgrynsgröt var redan uppäten. Och han sade sig ha tid att berätta om sin syn på kvalitet.

Men först strök han bort några gröt-rester ur skägget och gav en liten historik.

Traditioner

- Kalle Anka på julafton är en av dagens traditioner men det mesta i julfirandet kommer från det gamla bondesamhället, började han. Och så är det med mej också. Jag är en jordbruksprodukt. Tidigare trodde folk att varje bondgård hade en mer eller mindre osynlig skyddsande. Han kallades vättan eller tomten. I Skåne och Danmark sa dom Nisse eller Goenisse.

Enligt Jultomten talar gamla berättelser om Sankt Nikolaus som en föregångare. Han var en biskop som hjälpte människor som hade det svårt, gav dem bland annat pengar och mat. Och det sägs att han klädde ut sig för att inte bli igenkänd. I vissa berättelser framställs han som en vitskäggig man som gav gåvor till barn.

- Under 1800-talet fick konstnärer och författare till något som var som en kombination av Sankt Nikolaus och



den gamla gårdstomten, säger Jultomten.

- Men jag känner mest respekt för den svenska gårdstomten, han utförde ett kvalitetsarbete i det tysta året om, höll djuren friska och stod för ordningen över huvud taget. Med honom gällde det att hålla sig väl, han var lättretad och kunde orsaka olyckor på gården.

Trakasserier

- Det där har folk glömt, suckar Jultomten och tankar sina renar med några höttappar. Nu verkar det mest som om jag blivit något man kan driva med.

- Kvalitet i jobbet för mej, det vore att slippa bli trakasserad.

Vadå, undrar Q-bullen. Blir Jultomten illa behandlad?

- Jo, skriv opp det! Ute på en trappa som jag kom till stod i stället för gröt-tallriken en alltigenom vegetarisk sallad dukad. Bredvid låg en lapp med orden "Du kan behöva gå ner några kilo i vikt".

- En annan gång när jag varit in med klappar och kom ut till släden hade den fått p-böter. Och när jag anlände till en villa i Djursholm satt det en lapp

på dörren med orden "Till tomten: Vi har åkt på semester. Var snäll vattna våra blommor när du i alla fall är här".

Problem med djur

Jultomten berättar också om problem som haft med djur att göra.

- När jag kom ut från en klapputdelning i Jokkmokk hade någon flyttat om alla renarna, så att det blev kaos i starten. Tömmar och draglinor trasslade sig som i en gammaldags kastspörrulle. Och ute på en lantgård vid Flen var det föräldrafritt på julafton. Då hade ungarna tagit in en tjur i vardagsrummet "för att se vad som händer när tomten kommer in i sina röda kläder".

I ett tomt hus hade, enligt Jultomten, någon skämtare skrivit en lapp:

"Till tomten. Din fru ringde och bad dig köpa med lite mjölk och en limpa på vägen hem."

- Lyckligtvis ringde jag hem från min bärbara och fick veta att det fanns så det räckte av allting därhemma. Vi handlar ju, oss emellan, för det mesta lite mer till firman än det går åt under julaftons leveranser.

- En julafton blev jag väldigt förse-nad, och då berodde det på något välment, fortsätter Jultomten. Ett gäng ungarlar hade samlats och ordnat ett

överraskningsparty för mej när jag kom. Och dom vägrade att släppa iväg mej innan strippan hade kommit.

Jultomten berättar att trakasserier annars börjat för rätt länge sedan.

En gång på 60-talet hade han kommit till ett hus utanför vilket någon gjort en rad snögubbar som såg minst sagt militanta ut och som höll upp skyltar med orden "Vi hatar julen" och "Försvinn tomteskralle!"

Göteborgarna värst

- Dom värsta skämtarna är göteborgarna. När jag kom in i en bostad vid Lövsogsgatan fanns det inte en människa där och lägenheten såg ut att vara genomskött av en inbrottstjuv. Precis då kom en man i polisuniform och sa: "Jaja, dom återvänder alltid till brottsplatsen."

- Men det var lägenhetsägaren och han sa att det bara var på skoj. Jag tyckte inte att det var ett dugg roligt.

- I en bostad i kvarteret intill såg jag många jakttroféer och vapen. När jag höll på att dela ut klapparna hörde jag någon skrika från ytterdörren: "Titta! Va många älgar! Och med röd nos" och så smällde det ett skott. Snacka om punktering, tänkte jag - men det var också då någon som skämtade med mig.

Jultomten säger även att det känns som att de familjer driver med honom som sätter påskägg i granen i stället för kulor och änglar.

- Så kvalitet det är att slippa sådan här humorlös humor, säger Jultomten. Julen är som traditioner - det är inget att skoja med.

Jultomtens rast är slut och just när han klättrat upp på släden för att åka vidare hinner Q-bullen fråga:

Hur skall då julkvalitet se ut för Nikolaus Jultomte?

- Bra slädföre. Lite trafik. Och så den rätta sortens värdfamilj när jag kommer med min säck.

Rätta sorten?

- Husfadern ska hälsa artigt när jag möter honom på trappen, vilket ofta sker. Efter klapputdelningen ska kvinnan i huset förtroligt ta med mig ut i köket. Där ska jag först få en puss, sedan en bit skinka med västervikssenap och slutligen en snaps med något gott, gärna med kanel kryddat brännvin.

- Det kallar jag en julafton med kvalitet, ropar Nikolaus Jultomte över axeln när renarna börjar dra med full fart in mot Sundsvall.

ISO-projektet Telia Nättjänster Danmark

ISO-projektet Telia Nättjänster Danmark syftar till att integrera verksamheten i Telia Nättjänster Danmark i Nättjänsters befintliga ISO-certifikat.

Projektet startade den 1 november och kommer att pågå till september 1998.

Projektledare är Inger Andersson, Verksamhetssystem, som driver projektet tillsammans med Inge Nørskov, process- och kvalitetskonsult på Telia Nättjänster Danmark.

Vid behov kommer även resurser att utnyttjas från Nättjänster i Sverige.

En styrgrupp är tillsatt som består av Göran Sundelöf, Kim Pedersen och Per Rosen från Telia Nättjänster Danmark, Jan Mørch från Telia A/S samt Christer Boije Verksamhetssystem.

En certifiering av verksamheten i Danmark innebär inte att vi skall utveckla ett nytt kvalitetssystem utan att

det befintliga kvalitetssystemet skall implementeras. Enligt gällande tidplan skall verksamheten i Danmark ingå i SIS uppföljande kvalitetsrevision i september nästa år. Innan dess skall interna kvalitetsrevisioner genomföras både i mars och augusti.

Styrgruppen bestämde den 3 december att kvalitetssystemet inte ska över-sättas till danska. Däremot bör ord som kan missförstås kompletteras med danska ord. En ordlista skall göras upp med de ord som är helt olika på svenska och danska. Ordlistan kommer att överlämnas till handboks-ansvariga, processägare/processledare med flera.

Det bestämdes också att inom Telia Nättjänster införa en remissrutin som innebär att när nya dokument tas fram eller befintliga dokument revideras, så skall de remissas till berörd kontaktperson så att otydligheter och liknande

kan elimineras innan dokumenten godkänns och görs tillgängliga för alla medarbetare. Detta gäller då såväl svenska som danska dokument.

Vissa gemensamma handböcker kommer med all sannolikhet att behöva kompletteras med hänsyn till bland annat annan lagstiftning i Danmark, till exempel Personalhandboken, Ekonomihandboken och Miljöhandboken.

Verksamheten i Danmark skall beskrivas i Nättjänsters befintliga processer och för detta arbete har kontaktpersoner utsetts. För att detta arbete skall bli gjort på ett för alla parter bra sätt, kommer en gemensam träff med befintliga processanalytiker och kontaktpersoner att äga rum i Danmark den 16 december.

Inger Andersson
Verksamhetssystem

Projektet Förbättra ISDN-leveranser

Ett samverkansprojekt mellan Nära och Nätjänster

Under ett par år har det bedrivits ett intensivt arbete med att identifiera och dokumentera processer inom Nätjänster.

I år har arbetet fokuserats på att implementera och förbättra processerna.

Det vill säga att vi arbetar efter den dokumentation som vi gjort upp och att vi försöker att skapa ett strukturerat förbättringsarbete som syftar till att ständigt förbättra processens resultat så att uppsatta mål nås på ett effektivt sätt. Liknande arbete har även bedrivits inom andra enheter i Telia.

Samverkansmöte

På ett samverkansmöte mellan Nära, TeleCom och Nätjänster den 23 september i år fick Christer Wangdell och jag i uppdrag att länka samman Näras och Nätjänsters interna "Leverera ISDN-accessprocesser" till en komplett Telia Process och därefter utföra en reengineering/förbättring av helheten.

Allt har förstås till syfte, att hålla våra leveranslöften till kunden till 100 procent, men också att radikalt förbättra möjligheten för kunden att få leverans när kunden önskar.

Angreppssättet

När vi påbörjade vårt arbete lade vi fast ett angreppssätt:

1. Enhetligt arbetssätt - definiera och kartlägg flödet kund till kund, med utgångspunkt från befintlig processdokumentation.

Vi identifierade sex enkla och viktiga mätpunkter i orderflödet för att få någon klarhet i dess flaskhalsar:

- Beställningsdatum - kund/ordernummer

- Marknadsbolagets överlämning till Nätjänster
- Nätjänsters överlämning till Marknadsbolag
- Överlämning mellan säljande och installerande Marknadsbolag (order finns i kö på Näras produktionsområde)
- Accessen driftsatt - kunden kan använda accessen - datum
- Order klarskriften - datum

2. Veckovis uppföljning av resultat på leveransprecision.
3. Återkoppling av resultat ut till berörd personal.
4. Återkoppling av åtgärd - revidering av processdokumentation för att säkra långsiktigt resultat.

Hela processen ser, mycket förenklat, ut så här:

Nära säljer en access till kunden. Ordern sänds till Nätjänster, produktområde Hyrda förbindelser för nät-disponering/parsättning. Samtidigt öppnar Nationell telefoni numret på en AXE-station. Efter att ordern är parsatt produktionsstyr Nära och accessen installeras och klarskrivs.

Svårsmätt

Tyvärr visade det sig svårt att mäta dessa enkla mätpunkter i flödet. Våra stödsystem gav oss nästan ingen hjälp så vi fick ta till manuell mätning i fyra veckor. Av detta skäl har vi haft svårigheter att få relevanta mätresultat men vi tror oss trots det kunna dra en del slutsatser av materialet.

Under tre dagar i veckorna 43 och 44 genomfördes tväroorganisatoriska besök på orterna Stockholm, Norrköping/Linköping och Örebro. Syftet var att identifiera problem samt likheter och skillnader i arbetssätt inom leveransprocessen för ISDN 2B+D.

Utifrån dessa besök gjordes en åtgärdsplan med omkring 15 aktiviteter, som skall genomföras och implementeras i processen. Vårt mål är att ha implementeringen klar till årsskiftet.

För att kunna ge snabb återkoppling av veckoreultatet, på helheten, på Nätjänsternivå och på Näranivå, kompletterades den ordinarie uppföljningen med en ny webbsida (<http://www.net.network.telia.se/projekt/isdnlev/>) där bland annat följande information finns:

- Totalt antal leveranser (2B+D)
- Löftesprecision
 - totalt
 - Nätjänsters leveranskontor
 - MegaCom
 - Nära per produktionsområde
- Missar per RNO

Radikala förslag

Utöver de aktiviteter som finns i åtgärdsplanen diskuterar vi även lite mer radikala förslag på åtgärder, nämligen:

1. Mätmetoden ändras
 - missar mäts
 - egen uppföljning och rapportering av missar per vecka och per enhet
2. Uppföljning och rapportering består i att:
 - ange orsak till missen
 - ange åtgärd så att inte missen skall upprepas igen
3. Mätning sker mot dessa mål:
 - försäljning Marknadsbolag (Nära), order processas samma dag som de inkommit
 - nät-disponering/parsättning (Nätjänster HF), order processas samma dag som de inkommit
 - installation, ordern levereras på lo-vad angiven dag

Kommentarer

1. Ändra mätmetod. Om vi vill förbättra oss, skall vi då fokusera på den andel av ordena som löper genom processen "smärtfritt" eller skall vi fokusera på den del som inte fungerar? Trots den möjligen negativa klang som kan uppfattas vid fokusering på missade order, där något har gått snett, tror vi att detta ger ett bättre resultat än att följa de order som har fungerat.

2. Vem är bättre skickad att veta orsaken till varför ordern missades än den som arbetar i processen? Vem är bäst skickad att veta vilken åtgärd som behöver sättas in för att inte missen skall upprepas igen om inte den som arbetar i processen?

3. Den generella leveranstid som vi har idag, tio dagar, bedöms vara för lång. Rimligare ur kundens synvinkel, är en halvering av dagens leveranstid. Hur når vi då dit? Hur arbetar vi smartare? Ett sätt är kanske att ha synsättet att de order som kommer till mig i dag skall jag göra färdiga i dag.

Dessa tankar och förslag lades fram för samverkansgruppen den 27 november.

Spännande

Vi tycker att detta projekt är mycket intressant att arbeta med. Vi upplever spänning varje gång vi tar del av en veckas resultat.

För oss, och för dem som arbetar i processen, är resultatet en kvittens på

en gemensam strävan att på ett strukturerat sätt förbättra för de kunder som har valt, och de som kommer att välja, Telia som leverantör av ISDN-tjänsten!

Vi är:

- Christer Wangdell, Nära
- Kenneth Swedlund, Hyrda förbindelser
- Jörgen Parmvi, Nationell telefoni
- Mats Ottosson, Team Konsult
- Christer Boije, Verksamhetssystem
- Conny Jonsson, Verksamhetssystem

Conny Jonsson
Verksamhetssystem

Läs Boken Tigersprånget Så här kan du beställa

Telia Nätjänster genomförde certifieringen av sin 8.500 personers organisation snabbt och i en etapp:

Hur det gick till beskriver Sten Bertil Säby i boken *Tigersprånget*.

I ett tidigare nummer av Q-bullen har vi berättat att organisationskonsulten Sten Bertil Säby i Vaxholm fick möjlighet att inifrån följa Telia Nätjänsters väg mot ISO-certifieringen.

Hans dokumenterande av vad som hände blev den rikligt illustrerade boken *Tigersprånget*. Den heter så eftersom Telia Nätjänster, i stället för att,



som brukligt i stora organisationer, ta certifieringen i etapper genomförde allt på en gång.

Christer Boije beskriver i sammanhanget Sten Bertil Säby som en nutida Snorre Sturlasson, en person som rör sig obehindrat mitt i stridens rök och dans, i slott och koja.

Tigersprånget finns att beställa hos Eva Rydlander, Verksamhetssystem, 08-713 2369.

Tigersprånget heter boken som berättar om Telia Nätjänsters ISO-certifiering och som är skriven av Sten Bertil Säby

Processer och Processer

Får jag en kopp kaffe

Inom Telias organisation har be- greppet processer fått en allt mer central plats som organisations- form.

Christer Boije var i Sundsvall och över en kopp kaffe började vi spåna lite runt vilka jämförelser som kunde göras mellan styrning av processer i ett fö- retag och styrning inom process- industrin.

Som före detta reglertekniker på ABB funderar jag över hur regleringen av en pappersmaskin på SCA-fabriken Ortviken går till och hur regleringen av en process inom Telia går till.

Effektiv dasspappers- produktion

Målfunktionen för pappersmaskinen på Ortviken kan vara att producera så mycket papper som möjligt per tids- enhet med en viss kvalitet. Kvalitets- kravet kan till exempel vara att pap- peret skall vara 0.5 mm tjockt. Dess- utom finns det villkor, som att energi- förbrukningen skall minimeras i pro- cessen. Det blir ett optimeringspro- blem att producera så mycket papper som möjligt under bivillkoret att energiförbrukningen skall vara mindre än ett visst värde samt att papperets tjocklek skall hålla en viss tolerans.

Jämför man med Telias produkt- utvecklingsprocess så skulle man kun- na tänka sig att målfunktionen är att utveckla fram så många tjänster eller nya nätelementsprodukter som möjligt per tidsenhet, vilka kan säljas i marke- ting- och försäljningsprocessen och produceras i tjänsteproduktionspro- cessen. Kostnaderna för utvecklingen får inte stiga okontrollerat utan tjänar som bivillkor liksom energiförbruk- ningen gör på Ortviken. Antalet nya tjänster och nya nätelementsprodukter blir analogt med mängden pappers- rullar som har producerats i fabriken.

Kvalitetsmålet "0.5 mm med en viss tolerans" kan man sedan jämföra

med att Telia Validation mäter anta- let fel på produkten vid en acceptans- test. Likaså kontrolleras att de nya pro- dukterna är möjliga att producera i tjänsteproduktionsprocessen och möj- liga att sälja i marketing- och försälj- ningsprocessen.

Har den nya produkten för många fel måste produkten kasseras liksom papperet som är för tjockt.

Är det stopp i magen?

Så långt kan det vara enkelt och rakt på sak. Den svårare delen kommer sedan, vid styrningen av processen. För att man skall nå en framgångsrik styrning krävs inom reglertekniken att man ständigt observerar vad som hän- der i processen och att man vidtar styr- åtgärder som anpassas till den gjorda observationen.

Blir det stopp i en vattenledning i fabriken kan det leda till att hela pap- persproduktionen stannar. Snabbt måste man vidta åtgärder eftersom varje stopp innebär miljontals kronor i förluster.

Varje process har egna tidskonstan- ter. Studerar man tillväxtprocessen av stalaktit (nedhängande droppstenar) så får man vänta hundratals år innan man observerar förändringar, men i en fa- brik kan det gå några minuter mellan stoppet i ledningen och att papperet inte produceras.

Vilka tidskonstanter finns i en pro- duktutvecklingsprocess? Är det stopp i en ledning i produktutvecklingsfa- briken, eller är det en helt naturlig pro- duktionstakt just nu?

Det kan finnas vissa fysikaliska be- gränsningar i processer som gör att produktionen inte går att få snabbare. Man kan jämföra med "barntillverk- ning"; många skulle anse det omöjligt att få ned leddiderna till under 9 må- nader även om man sätter in flera fä- der.

Om vi för ögonblicket lämnar tids- konstanterna och övergår till vilka

styråtgärder man vidtar i en fabrik när pappersbanorna blir tomma.

Det första är att påbörja felsök- ningen. Det kan vara mycket kompli- cerat att hitta bland alla ledningar, att se vilken ledning som är trasig och som bör bytas ut.

Börjar man nu jämföra med en pro- cess som produktutvecklingsprocessen, är det kanske så att vetenskapen bör- jar ta slut och magin tar vid. Process- ägare och processledare är kanske inte nöjda med produktionshastigheten. Men ingen kan svara på vilka tidskon- stanter som gäller i fabriken eller om det endast är en ledning som är dålig eller om fabriken alla ledningar är svaga. Kanske är det egentligen nöd- vändigt med en nyinvestering för hela fabriken.

Kafka

När jag kom hit i mitt resonemang lade jag undan boken "Modern Control System Theory and Application" av Stanley M. Shinnars och började läsa i "Processen" av Franz Kafka.

I Kafkas bok rannsakas ständigt människor av hemliga domstolar där ingen vet anklagelsegrunderna.

Processägare och processledare måste verka som domstolar som an- klagat medarbetare för att vara de "led- ningar" som inte håller måttet. Skuld- känslor uppstår hos medarbetarna i Telias Processer.

Vem är domaren, vem är den an- klagade?

Slutsatsen blir att det är en viktig skillnad mellan processer och proces- ser. Fabriken inom Telia är byggd på människor av kött och blod, inte av maskiner.

Lars Liljestam
Accessnät

Lasse Anrell samlar på "grodor" För honom är kvalitet Ärlighet

Bredvid den diplomatiska Bengt Palmers och den blida Pling Forsman är han den bitske kritiker-kern.

Vi har sett journalisten Lars Anrell i Sikta mot stjärnorna och han har oftast blivit program-mets behållning.

Men så har han också sin be-stämnda uppfattning om kvalitet.

Lasse Anrell, 44 år, sportkrönikör på Aftonbladet, med mera, med mera.

Han ger giftiga omdömen också i Sikta mot Stjärnorna i TV 4. Och han har - tro det eller ej - skrivit 17 böcker.

Han tycker själv att han är mycket effektiv och har i en intervju berättat att han skrivit en kokbok under en tåg-resa.

I år har han kommit med sin andra så kallade floskelbok. Han gillar sport-grodor och har förklarat att det finns så många sådana att det räcker till många böcker. Han får i snitt nära ett tiotal grodor om dagen från folk.

En av de grodor han gärna citerar är det som Kjell Svensson, Södertäljes landslagsmålsvakt på 1960-talet, sade:

- Hade jag vetat vad offside hette på engelska hade jag sagt det till domaren.

Anrell och kvaliteten

Ordet effektiv kommer vi gärna att tänka på också när Lasse svarar på Q-bullens frågor om kvalitet.

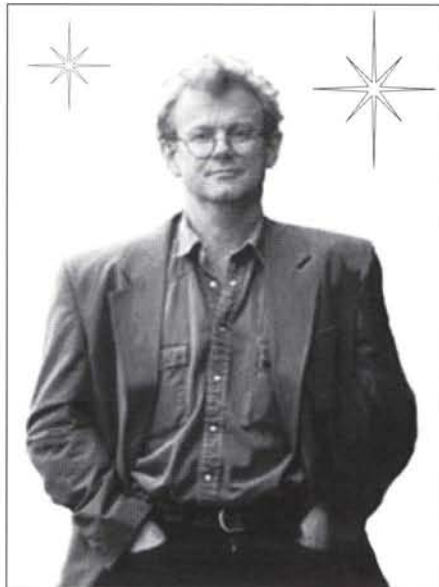
Vad betyder ordet kvalitet för Dig?

- Ärlighet.

Vad utmärker en kvalitetsinsats i just Ditt jobb?

- Fullständig koncentration.

Är det skillnad på de kvalitetskrav Du ställer på Dig själv som skrivande journalist jämfört med när Du sitter i juryn hos Lasse Holm?



Lars Anrell ser ofta lugn och avspänd ut, men är en högeffektiv mångsysslare.

- Knappast. Även om TV-insatsen är betydligt svårare att utföra eftersom det är ett talat medium som kräver närvaro inför kameror. I en tidning kan

man fuska lite, det vill säga skriva om, om det blir dåligt. I TV får man bara en chans.

Vad anser Du vara kvalitet i livet?

- En lägenhet jag trivs i, öl, en bra dödsmissa i stereon. Barn som tycker om att tala med mig, en fru som är positiv.

Vilken nytta/glädje har Du av telekom-munikationer?

- Arbetar 90 procent av tiden hemma med dator och telemodem. Underbart. Skärper koncentrationen.

När har Du blivit arg/besviken på Dina telekommunikationer?

- När den inte fungerar vilket inträffar för ofta. Ett helvete.

Några av sportgrodorna

Bland de redovisade grodorna i sportens värld har en hel del kommit från Christer Abrahamsson:

- Jag hälsar press, radio, TV och framför allt massmedia välkomna.

- Då sa jag till domaren på ren svenska: Go home.

- Som man brukar säga, rötterna går aldrig ur.

Men Rolf Zetterlund går inte heller av för hackor. Vad sägs om följande:

- Niklas Kindvall gjorde 23 mål i allsvenskan - om jag inte minns rätt.

- Ni tre bildar en kvadrat på mittplan.

- Kom ihåg grabbar - det finns inga järnvägar till framgång.

- Nöden har ingen djungel.

- Vi har varit inne i en djup cirkel.

- Hela säsongen har vi stått och balanserat på ett bananskal.

- Vi hade dem på gaffeln men glömde att knyta till.

- Man kan inte äta kakan om man inte bjuder till.

Några andra citat:

"Innern går ohyggligt fort och han faller. Nej, ursäkta det var en längdhoppare."

(Bo Hansson)

"En glad golfspelare är mer attraktiv än en som ser arg ut."

(Göran Zachrisson)

"Stavhopparna är uppe på gastronomiska höjder."

(Christer Ulfbåge)

Verksamhetssystemet utökat Nättjänster har fått Kvalitetssystem

Som många redan sett på webben har Nättjänsters verksamhetssystem fått en ny rund symbol som är lika med Telias symbol för verksamhetssystemet.

Samtidigt har ordet verksamhetssystem fått en ny utökad betydelse.

Tidigare definierade vi ordet verksamhetssystem lika med ordet kvalitetssystem. För att få likhet med Telias definition ändrar vi nu ordens innebörd. I fortsättningen innebär ordet kvalitetssystem liksom tidigare det som definieras av kvalitetshandboken och den välkända triangeln, det vill säga alla de handböcker, regler, beskrivningar, krav etcetera som bygger upp hur vi arbetar. Det är en beskrivning av maskineriet.

Ordet verksamhetssystem får en utökad betydelse. Verksamhetssystemet består dels av kvalitetssystemet (beskrivningen av maskinen) dels av det som kommer ut ur maskinen i form

av resultat, planer, mätningar, information etcetera.

Symbolen för verksamhetssystemet på webben består av två koncentrisk cirkel uppdelade i fyra kvadranter. Första kvadranten benämns Organisation, den andra Processer, den tredje Mätning och den fjärde Information. Om man klickar på den inre cirkeln (bull's eye) kommer man till kvalitetssystemet, den välkända triangeln. Härifrån kan man liksom tidigare klicka sig vidare till processbeskrivningarna, verksamhetshandböckerna, PROPS och alla gemensamma handböcker, det vill säga det du behöver veta för att utföra ditt jobb och lite till.

Under de fyra kvadranterna är det för närvarande öde och tomt. Men tanken är att vi skall fylla dessa med intressant innehåll. Under Organisation hittar man affärsplan och verksamhetsplaner för produktområden och ledningsfunktioner, beslut och protokoll, förbättringsförslag och korrigerande och förebyggande åtgärder etcetera.

Under Processer återfinns processernas verksamhetsplaner och resultat, under Mätning finns till exempel månadsmätningar och kvartalsmätningar, humankapitalmätningen och USK-utvärderingen. Under Information kan man finna Nätnytt, Hur-gör-man-anvisningar, bildspel och OH-bilder med mera.

Tanken är inte på något sätt färdigtänkt och vi får väl som vanligt pröva oss fram till en vettig struktur.

Den övergripande Telia-tanken är att den runda symbolen för verksamhetssystemet skall återfinnas på webben på alla nivåer i Telia, det vill säga på Telias hemsida, på Nättjänsters hemsida, på produktområdets hemsida och på eventuella hemsidor för enheter, avdelningar, team eller dylikt inom produktområdet. För närvarande pågår ett arbete på Nättjänster för att lista ut vad som skall stå var och på vilken nivå.

Jan-Olof Rosén

Kända Och Mindre Kända Citat

Kvinnor förlåter de män som älskar dem medan männen älskar de kvinnor som förlåter dem.

-Leslie D Weatherhead

”Det finns tre sätt att ruinera sig: på spel, kvinnor och teknik.

Spel är det snabbaste, kvinnor det skönaste och teknik det säkraste”
(Georges Pompidou, Frankrikes president 1969-74, då bland annat Concorde visade sig vara en teknisk framgång, men en ekonomisk katastrof)

”... Technology: Once you can afford it, it's out of date.”

”Nothing is impossible for the man who doesn't have to do it himself.”

”The cow is nothing else but a machine which makes grass fit for people to eat.”

Har Du tänkt på att den som har plus-tjänsten ”Samtal väntar” inkopplad på sin telefon förutsätter att det finns någon som det är viktigare att tala med än Du?

Att inse att man är okunnig är ett bra steg mot kunskap.
(Benjamin Disraeli)

Med goda ideér är det som med svamp, där man hittar en finns det ofta flera.

(Hans Carossa)

Lär mig - och jag ska glömma.
Visa mig - och jag ska komma ihåg.
Gör mig delaktig - och jag ska förstå.

Ta ett steg tillbaka - och jag ska handla.

Trust in God, but lock your bike.
(Queen Enigma)

IntraDoc -vad händer?!



I oktober hade cirka 600 personer gått utbildningen inom Telia Nättjänster. Ärenderegistrering har tillämpats sedan i juni och från och med årsskiftet är det i detta stödsystem som vi registrerar våra ärenden.

Godkännarfunktionen har varit i drift sedan i augusti.

DokLink var införd i november, vilket innebär automatisk uppdatering av

länkar till hemsidor och verksamhets-systemet.

Vad står då på önskelistan inför 1998?

- att det blir koncernens verifierande arkiv

- att alla som har behov ges behörighet

- att systemet utvecklas och blir det hjälpmedel som efterfrågas.

Eva Rydlander

Verksamhetssystem

Intervju med Q-hunden Gissa "De ä kvalitet för mig"

Här kommer en intervju med min bästa vän, en riktig Q-hund.

Vad heter du?

- Gissa.

Stina?

- Nej jag heter Gissa!

Vad är det bästa du vet ?.

- Det är när matte och jag går till skogen för att leta älg.

Vad gör du på fritiden?

- Eftersom min matte, som förresten heter Erica Karlsson och jobbar på Hyrda Förbindelser, inte alltid är hemma är jag mycket hos "morfar" och "mormor" som älskar att åka bil hela dagarna. Men när matte är hemma går vi gärna en promenad i skogen.

Vad tycker du sämst om.?

- När matte kommer med klotången! Det är onödigt att klippa klorna tycker jag, förstår du.

Vad är kvalitet för dig?

- Marabou choklad... mmm (jag gör vad som helst för en dajm).



En gråhund som gillar både älg och chokladkakor.

Vad är din bästa sida?

- Jag tycker om alla människor.

Din busigaste sida?

- Eftersom jag tycker om att skälla på älg, är det inte alltid jag vill komma till matte när hon visslar... Då springer jag bara "nästan" fram till henne så hon inte kan koppla mig. Lurigt va?

Erica Karlsson
Hyrda Förbindelser

Vilka kvaliteter har Din hund?

Sänd uppgifter tillsammans med en bild och tala om varför Du tycker att just Din hund har kvalitet.

Redaktionen vill gärna ha porträtt som visar hundens ansikte, uttryck, även om 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).

Tvärdraget provar en sökmotor

I Q-bullen 25 berättade vi om ett projekt som heter Tvärdraget. Projektets syfte är att göra kvalitetssystemet mer användarvänligt och därigenom underlätta för Telia Nättjänster att få behålla sitt ISO-certifikat.

I dagsläget provar vi en sökmotor samt genomför en informationsanalys av ekonomihandboken.

I projektet har vi, genom kontakter med användare och författare av dokument i kvalitetssystemet, kommit fram till att det finns behov av rekommendationer (råd, stöd och hjälp) om hur dokument ska utformas (struktur, val av rubriker, formuleringar etc.). För att snabbt komma ut med rekommendationer i samband med omorganisationen januari 1998, har en lathund tagits fram. Lathunden innehåller råd och tips om utformningen av dokument som ingår i Telia Nättjänsters kvalitetssystem och ska ses som ett första försök att hjälpa författarna med utformningen av dokumenten.

Från Word till html

Önskemål finns från våra användare att göra webben mer effektiv, det skall gå snabbare att öppna dokumenten. För att öka snabbheten översätts de mest lästa dokumenten från bland annat word till html. Det arbetas exempelvis med översättning av alla processbeskrivningar, verksamhetsplaner för processerna samt av mätresultat kopplat till planerna.

Andra dokument, som inte används lika flitigt, exempelvis Säkerhetshandboken, håller också på att skrivas om till html vilket kommer att göra handboken mer attraktiv.

Sökmotor

Hjälpmedel som gör det lättare att hitta den information man behöver, oavsett om man vet var den finns eller inte, är ett annat önskemål från våra användare. Projektet provar för tillfället en sökmotor som gör det möjligt att söka i hela kvalitetssystemet eller i valda delar, i en specifik handbok. Länktext

är en annan lösning för att göra det enklare att hitta rätt information.

Ekonomihandboken

Ekonomihandboken, som är den handbok som har flest besökare, är föremål för en informationsanalys. En utomstående resurs tittar igenom strukturen (upplägget av innehållet), språket (skrivet för användaren) och omfattningen. Arbetet med att gå igenom ekonomihandboken och lämna förslag till förbättringar har startat och skall vara klart före årsskiftet.

Därefter tar ledningsfunktion Ekonomi ställning till vad som bör förbättras.

Arbetet med att vidareutveckla kvalitetssystemet skall vara klart senast den första april 1998. Mer information om projektet kan du alltså få i Q-bullen 25 eller genom att kontakta under-tecknad.

*Gunilla Lehnberg
Verksamhetssystem*

Om stödsystem

När jag såg vitsandet i Q-bullen så fick jag vissa associationer till Telias stödsystemsverksamhet.

Uttrycket "man ser inte skogen för alla trän" skulle angående Telias interna IT-verksamhet kunna travesteras "man ser inte problemen för alla stödsystem" och i analogi med det kalla systemägare/förvaltare för träd- eller systemkramare.

*Rune Hemphälä
Accessnät*

Ännu en Q-hund En julhund....

Tillåt oss att presentera ännu en Q-hund.

Snotra heter hon och är en två år gammal Irish soft coated wheaten terrier. Utöver kvalitetstest av pepparkakor ägnar hon sig bland annat åt att höja livskvaliteten för sin matte och husse.

Namnet? Jo, Snotra var en fornnordisk gudinna, känd för sin klokhet och för att hon rörde sig vackert.

*Ronnie Andersson
Internationell telefoni i Stockholm*

"Snotra vid julgranen".



Projekt År 2000 (Y2K) Nättjänster

Vi accelererar arbetet med att säkra övergången till År 2000 och ställer klockrena krav på linjeorganisationen för att verksamheten inte skall urarta!

Huvudaktiviteterna i åtgärdsprocessen för att säkra datumhanteringen är:

Inventera, Analysera/Planera, Ersätta/Avveckla, Åtgärda, Testa, Godkänna och Implementera.

Inom Nättjänster pågår en febril verksamhet för att alla berörda system/objekt skall hinna igenom denna process i god tid före år 2000.

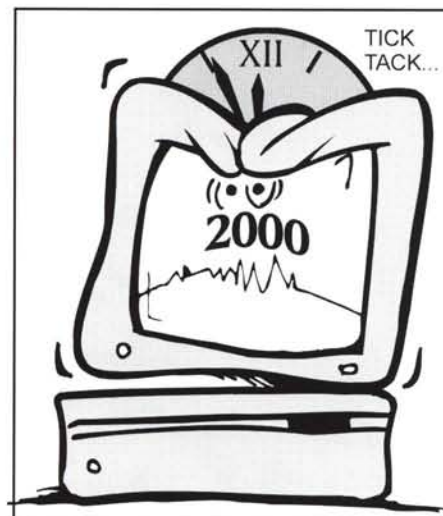
Just nu görs analyser och planering samt beställningar av åtgärder och tester. Ett antal objekt har avvecklats och några ersätts till exempel i samband med pågående utvecklingsprojekt. Nättjänster har vid inventeringen registrerat cirka 350 system/objekttyper. Därutöver tillkommer utrustningar i tekniklokaler (brand, säkerhet, kyla, ventilation, elkraft) samt mätinstrument. De 350 objektens olika Y2K-status såg den 1997-10-31 ut såhär:

Status	Antal Cirka
Klarar inte Y2K, måste åtgärdas	47
Klarar Y2K, skall granskas	149
Skall ersättas	41
Skall avvecklas	50
Är avvecklade	30
Pågående projekt	33

Enligt gällande tidsplan, skall alla åtgärder vara genomförda under 1998. Viss del av implementeringen kan pågå till mitten av 1999. För de objekt som skall ersättas/avvecklas krävs bevakning av att planerade tider verkligen hålls. Vid förseningar kan även flera av dessa behöva analyseras och planeras för Y2K-åtgärder. Det är således knappt om tid och trycket ökar på linjeorganisationen att göra de rätta prioriteringarna så att Y2K-arbetet hinns med. Nättjänsters ledning har ställt År 2000-frågan i fokus. Beslut har tagits att varje produktområde och berörd ledningsfunktion skall organisera en styrgrupp, som driver och följer upp arbetet (i vissa fall respektive ledningsgrupp). Y2K skall numera vara en stående punkt på ledningsgruppernas dagordning. Uppföljning görs även vid Nättjänsters månadsmöten.

Det återstår mycket att göra och ingen tid får förspillas. Kontinuiteten i arbetet och i ansvarsförhållanden med mera måste säkerställas oavsett vilka förändringar som i övrigt planeras och genomförs.

Under den senaste tiden har vi i projektet noterat en klar ökning av aktiviteter och engagemang ute i linjeorganisationen. Detta bådär gott och det behövs verkligen krafttag nu. Att säkra datumhanteringen i samband



med övergång till År 2000 är en överlevnadsfråga och en kvalitetsfråga av stora mått. För att koppla till ISO 9000-standarden har jag svårt att tänka mig en häftigare förebyggande åtgärd än att säkra övergången till År 2000.

Tänk på det - och förbered Dig ... tills revisorn kommer nästa gång...

Så, för att klara "klockslaget År 2000" måste man vara urstark. Även om arbetet varit trögt ett tag, verkar det nu ändå som att proppen är på väg ur...

Anders Carlsson
Verksamhetssystem

Aforismer

Här några aforismer ur min anteckningsbok:

1. "Labours tilltänkte finansminister tycks ha lärt sin ekonomiska politik i Dolly Partons School of Economics:
 - ofattbara mått
 - uppblåst bortom alla proportioner, och
 - utan något synligt stöd."

(Kenneth Clark,
Chancellor of Exchequer, UK)



2. "Mät det som kan mätas och gör det som inte kan mätas mätbart"
(Galeleo Galilei - 1600 talet)

3. "Jag har många gånger varit i rymden men inte sett varken Gud eller änglar", sa astronauten.

"Jag har opererat många hjärnor men inte sett till en enda tanke", svarade hjärnkirurgen.

Avinash Talwar
Nationell Telefoni

Sänd elektroniska julkort!



Missar du att sända ett julkort i tid så använd Internet.

Inte minst för avlägsna länder har Posten i Sverige meddelat mycket tidigt sista avsändningsdatum för vanliga julkort.

Men även till geografiskt närmare vänner kan du vilja använda Internet för att önska God jul.

För att sända elektroniska julkort tar du dig till:

<http://www.hawleynet.com/christmas/get.html>

Instruktionerna där är klara och tydliga, lätta att följa om hur man skickar ett julkort med email.

Vill du att tomten (Santa Claus) skall

sända ett personligt adresserat julkort till något barn, använd:

<http://www.markettech.com/santamail/persmail.htm>

Där är siten utformad så att du kan fylla i barnets namn och andra detaljer.

Dessutom finns den för många redan vanliga vägen "Virtual Florist", där man kan skicka en färgbild av en blombukett eller en fruktkaka till var och en som har en emailadress. Internet Florist har adressen:

<http://www.virtualflorist.com/>

Och det kostar ingenting.



Redaktionen får ofta frågan:

- Vem är det som gör de trevliga teckningarna i Q-bullen? Jo han heter Håkan Persson, är stationerad i Arboga med sin personal, Q-hunden Ludde.

(De har hemsajtadress: www.partnerreklam.se)

Ludde och Håkan, Q-bulleförläggaren Harry Holm från Härliga Härjedalen, samt hela Verksamhetssystem passar nu på att önska alla läsare

**GOD JUL
&
GOTT NYTT ÅR!**

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



Q-bulleN

Utgives av:
Telia Nätjänster
Verksamhetssystem
Ansvarig utgivare:
Christer Boije af Gennäs
E-mail: christer.q.boije@telia.se
Redaktion: Verksamhetssystem
Producent: HLT, Box 4, 840 93 Hede

Q-bulleN

utkommer var sjätte vecka.
Bidrag/synpunkter sändes
under adress:

Q-bulleN

Gunilla Lehnberg
Telia Nätjänster Verksamhetssystem
Rum A425
851 87 Sundsvall
Tel. 060-132 223 Fax: 060-173 392
E-mail: gunilla.b.lehnberg@telia.se

