

# Q-bullen

Nr 27 - februari 1998

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

## Research är Telia i miniatyr

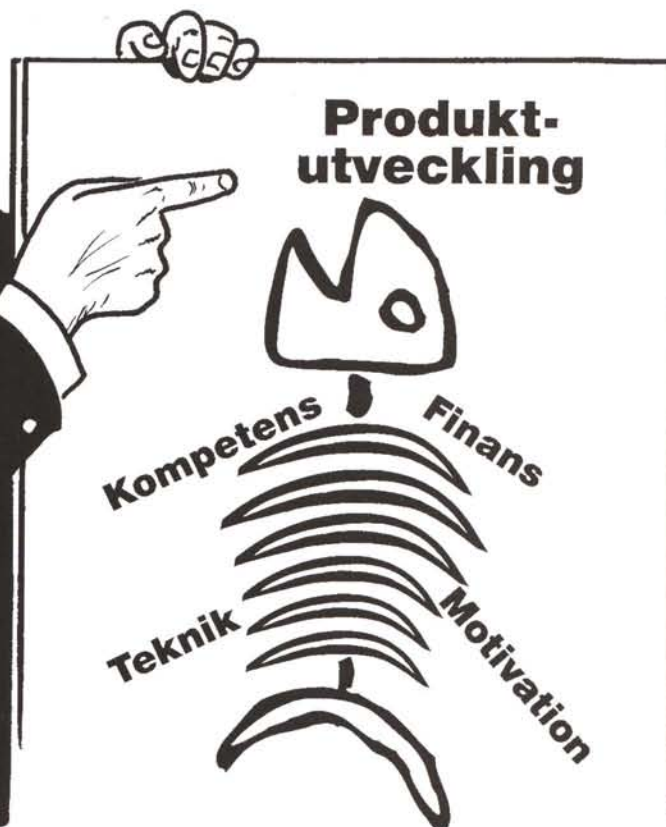
Carl Göran Larson, en av gästerna i denna fullmatade utgåva av Q-bullen, beskriver Telia Research som ett Telia i miniatyr.

Research skall hitta vägen till nya intäkter i framtiden, medverka till teknologi- och framtidsutvecklingen, leta lösningar i tänkbara problem och skapa framtidsbehov.



Samtidigt betonas allt oftare att etik, moral och tillit har betydelse när det gäller att få ekonomisk lönsamhet i ett företag.

- Det är ungefär som med kvalitet, säger C G Larson. Alla måste ha en ledstång att följa och för att få ett vinnande företag måste alla känna trygghet för dagen.



En speciell artikel i denna Q-bulle handlar just om att många organisationer idag försöker utveckla en kvalitetskultur, det vill säga en kultur som betonar kvalitet inte bara i det man gör utan också i sättet att göra det man gör. Det är en artikel som skrivits av Bengt Åke Gustafsson, som är högskolelektor i sociologi och organisationsteori vid Högskolan i Växjö.

# Kreativitet och systematik

## Vilken nytta har ett forskningsbolag av ett kvalitetssystem?

Kan kreativitet bedrivas systematiskt?

Beroende på vem man frågar får man olika svar på denna fråga.

Picasso till exempel, som väl får anses erkänd som en kreativ människa, bedrev sin skaparverksamhet mycket systematiskt. Många konstnärer och tänkare gör likadant, medan andra hävdar att idéer måste komma till genom hugskott.

- Jag kan väl inte rita en process för hur jag tänker heller, har varit ett vanligt svar i ISO-certifieringstider.

Oavsett att man ju faktiskt kan göra detta numera, behöver vi inte föra denna debatt vidare för att svara på rubrikens frågeställning.

Somliga vill och kan.

Andra kan eller vill ej.

Vad det mera handlar om är att realisera idéerna.

Det handlar om att skaffa sig ett grundregelverk som underlättar jobbet. Man ska inte hela tiden behöva fundera på trivialiteter och uppfinna nya rutiner för att på ett effektivt sätt kunna omsätta kreativiteten i praktiken.

Det handlar också om att göra såväl idéer som resultat återsökbara, så att de kan utnyttjas som bas för vidare utveckling och kreativitet.

När man arbetar i ett företag arbetar man ihop med många andra människor. Man är ofta beroende av andras resultat för att kunna realisera sina egna idéer.

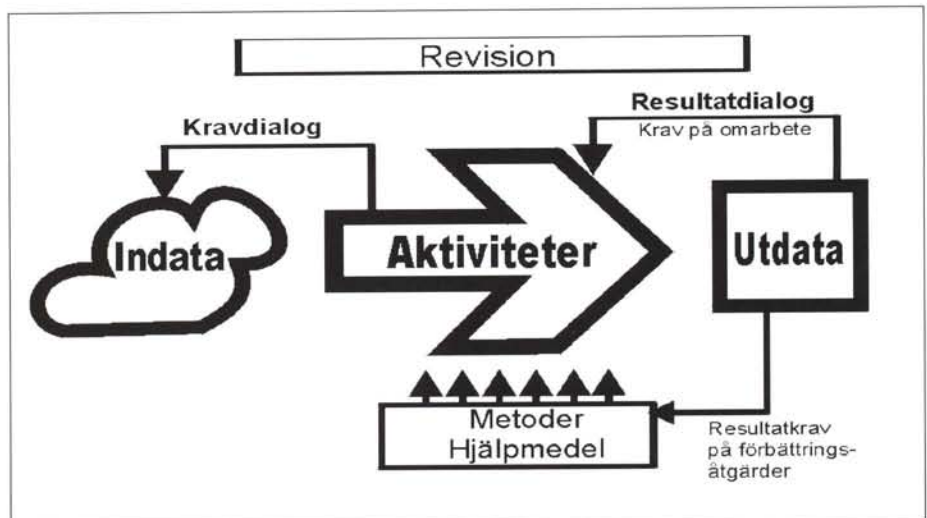
För att ett sådant samarbete skall bli effektivt är det en fördel att man har gemensamma modeller och riktlinjer för hur arbetet och samarbetet bedrivs.

Grundregelverket består till exempel av regler för hur man anskaffar tjänster och resurser (pengar, folk, verktyg) utifrån, vem som gör vad ("organisation" i dagligt tal), samt diverse andra gemensamma regler och värderingar för hur man uppför sig i firman.

Att göra resultat och delresultat

återsökbara handlar till syvende och sist om dokumentation och arkiveringsregler. Oavsett om detta sker i digital- eller pappersform, bilder, diagram eller text.

Modellen för hur arbete (och samarbete) bedrivs på ett systematiskt sätt kan i sin enklaste form se ut så här, den så kallade MPR-modellen:



Ta rätt på vad som ska åstadkommas - gör det - kolla resultatet.

Dessutom - tänk igenom och dra nytta av erfarenheterna, så att metoderna och hjälpmedlen kan förbättras när ett liknande arbete skall göras igen.

Då och då tittar man igenom att man verkligen uppför sig så här - revision.

Osystematiskt och ineffektivt arbete kännetecknas ofta av att man börjar i mitten - gör det - och, eftersom man inte vet vad som skulle åstadkommas, kan man inte heller kolla resultatet.

Med andra ord: idén blir inte realiserad.

Detta är katastrofalt för vilket företag som helst, men i synnerhet för ett forskningsföretag. Och för en forskare.

Grundregelverket, återsökbarheten och det systematiska arbetssättet är det som ett verksamhetssystem är till för att definiera.

Vad är då ett verksamhetssystem?

Enklast kan verksamhetssystemet beskrivas som sammanfattningen av de ramar och regler som styr verksamheten. En beskrivning av maskineriet, med andra ord.

Verksamheten i sin tur består av allt det arbete som företaget skall utföra, dvs processer, projekt och uppdrag.

Ett verksamhetssystem innehåller för det mesta följande tre komponenter:

- Övergripande policies, riktlinjer, organisation, ledningssystem
- Beskrivning av verksamheten, ar-

betssätt och liknande (t ex projektmodell och processer)

- Gemensamma regler som är generella för alla aktiviteter, t ex ekonomiska och rapporteringsrutiner, dokumentationsregler, regler för inköp och personalanskaffning, och så vidare.

Vitsen med ett verksamhetssystem är att ha allt detta samlat så att de olika rutinerna och reglerna är åtkomliga och inte strider mot varandra.

Vem har inte användning för detta?

Vem vill inte se sina idéer förverkligade?

*Christa*

# Hur slutförvarar man ett uttjänt och kostsamt stödsystem?

**Telecom-världen och därmed Telia har länge haft en stor del egenutveckling av stödsystem eftersom leverantörerna av telecom-utrustning har fokuserat på själva nätet.**

Inom företaget förekommer nästan alla typer av operativsystem, programspråk, databaser och hårdvara.

En annan egenskap som är relevant i sammanhanget är att dagens stödsystemarkitektur nästan uteslutande är byggd för att stötta en enda affär (Telefoni) inom ett och samma företag (Televerket/Telia AB).

I en dynamisk värld med ökad konkurrens, allt kortare marknadsfönster för tjänsterna och ingrepp från regulatoriskt håll blir situationen ohållbar om vi inte kommer tillrätta med problematiken.

Konvergensen mellan dator och telecombranchen är inte enbart ett fenomen som möjliggör telefoni över datakomm-nät som IP eller ATM. Den öppnar också stora möjligheter på stödsystem- och tjänstesidan.

Servrar realiserar tjänster i nätet och blir därmed en del av produktionsapparaten, samtidigt som fler kommersiella produkter för drift och underhåll, övervakning och debitering blir möjliga. Det gäller även customer care-system.

Nog om problembilden, positiva drivkrafter är att Y2k kommer med en definitiv deadline för översyn, förändring och nedläggning av omoderna system.

Den nya IS/IT-arkitekturen är ett koncerninitiativ som bådar gott, om fokusering sker på nya tjänster, så att man inte ger sig på hela elefanten på en gång. Satsa på det nya och bygg successivt bort det gamla.

## Nya arkitekturer och gränssnitt

På produktområdet Telefoni har en del initiativ tagits för att möta de föränd-

rade förutsättningarna. Vi tror att de kan sammanfattas i följande termer: *öppna gränssnitt, modularitet samt väl definierade produkter och processer i gränssnittet*. Här rör det sig om "riktiga" kundrelaterade flöden genom företaget (sälja/leverera, ta betalt, lösa/förebygga kundproblem) och dess koppling till stödsystemen.

*Det är trafiken i nätet som genererar merparten av intäkterna*. Det finns ett visst motstånd hos den lilla service/content-providern att vända sig till Telecom eller Marknadsbolagen eftersom de kan upplevas som konkurrenter. Nättjänster kan tillhandahålla ett gränssnitt gentemot TTAB och andra Service Providers som både möjliggör uppkoppling av logiska förbindelser, fortlöpande information om dessa och leverans av debiteringsunderlag.

På detta sätt kan vi öka trafikintäkterna samtidigt som vi associeras med de "hottaste" tjänsterna/innehållet. Det borde också bli mindre intressant för de flesta att strida om accessen.

Nät och InformationSystem Strategi, NISS är ett projekt som tagit fasta på de nya rollerna och gränssnittet mellan dessa. Gränssnittet och debiteringsmekanismen verifieras för närvarande i en prototyp.

*Tjänstepianot* är en metafor för hur vi åstadkommer nätberoende hantering i gränssnittet. Tjänsterna byggs upp av ett antal tangenter och genom att "spela" på dessa uppstår ljuv musik, beroende av vem som spelar.

ISDN-doucom, Centrex och Patienttelefoni är de första tjänsterna som är aktuella. TTAB bygger i projektet "Fjärilen" på detta sätt bort delar av TAD:en och möjliggör att kunden själv kan ändra sin tjänsteprofil genom ett web-gränssnitt.

IP-telefonin är ett annat exempel där tekniken döljs för serviceprovidern. Koppla in en kund, testa, avdefiniera osv skall se likadant ut oavsett

om det går mot en AXE, en IP-telefonserver eller en router.

Möjligheterna och samordningsfördelarna är stora med tanke på bredband- och Internetsatsningarna.

## Workflow och processer

är det som håller samman aktiviteterna och informationsflödet i gränssnittet men även det som sker internt Nättjänster. Processmotorer används för att koordinera mänskliga aktiviteter med det som behöver hända i olika stödsystem. I vissa fall räcker det med köhantering mot nätet, men den/de middleware-produkt/er som används för att bygga gränssnittet behöver kunna byggas ihop med en processmotor.

Åter till grundfrågeställningen. Förhoppningsvis får vi med ovanstående arbeten och angreppssätt många gamla stödsystem som behöver en säker slutförvaring. Provbörningar kan inledas och på detta sätt skapar IT ännu flera arbetstillfällen i glesbygden.

Lage Eriksson  
Telefoni

**Det går att förändra utan att förbättra, men aldrig att förbättra utan att förändra.**

*Ur boken "Kvalitets Dansen - mellan Ordning och Kaos", som kan beställas direkt av författaren  
peter.stenberg@mbox202.swipnet.se*

# Att bygga en kvalitetskultur

Idag försöker många organisationer utveckla en slags kvalitetskultur, det vill säga en kultur som betonar kvalitet inte bara i det man gör utan också i sättet att göra det man gör.

Jag skall här beskriva några inslag som jag menar är centrala byggstenar då man bygger upp en sådan kvalitetskultur.

Det första handlar rent allmänt om en av de mest fundamentala byggstenarna i varje kultur, nämligen betydelsen av tydliga värden. Det talas ofta om att det är värden man erbjuder kunden. Dessa värden kan, menar jag, egentligen ses som kopplade till de värdestrukturer som vinnas i organisationen i form av ledningens värden och värderingar, liksom i alla anställdas sätt att umgås med varandra på ett "värdegenererande" sätt.

Hur kan vi då gå tillväga för att bygga upp en kultur som underbygger en sådan positiv värdeproduktion?

## Värden och värderingar

När vi intresserar oss för kvalitet räcker det inte att bara fokusera de produkter och tjänster som lämnar våra organisationer eller företag. Kvalitet uppstår och utvecklas långt in i organisationens inre domäner. Och det handlar inte bara om att ha ett tekniskt väl fungerande system.

Den enskilde individens värden, värderingar och attityder spelar en mycket viktig roll i det här sammanhanget. Särskilt påtagligt är detta i tjänste- och kunskapsföretag. Ledningens roll för att signalera vilka värden som skall vara dominerande i organisationen blir också självfallet mycket centrala. En otydlighet från ledningens sida kan visa sig leda till bekymmer för organisationen och dess medarbetare.

För att utveckla det vi kan kalla en kvalitetskultur krävs alltså att organisationen är medveten om vilka värden

och värderingar som styr i verksamheten. Det handlar om att lyfta fram och synliggöra de värden man anser har en särskild drivkraft för verksamheten.

Dessa värden och värderingar träder fram - som jag redan betonat - i vårt förhållande till varandra och inte minst i det vi gör och hur kunder och leverantörer uppfattar oss.

För att kunna utveckla en medvetenhet om vilka värden som dominerar organisationen kan vi göra det inom ramen för en diskussion om vilken etik som skall gälla för verksamheten.

## Etik

Etik och värden hänger nära samman. Etik brukar beskrivas som "moralens teori", det vill säga att det är inom ramen för etiken vi reflekterar över vilka värden och värderingar, vilken moral som vi umgås med.

Området är subtilt och komplicerat vilket har såväl en positiv som negativ sida. Den negativa sidan är att det är svårt och känsligt att hantera etik och moralfrågor i en organisation. Det positiva är att en god värdebas inte är så lätt att kopiera av konkurrenter.

Problematiken handlar ofta om att många känner sig ovana att ta upp och diskutera värderingar och attityder. Det är därför lätt att vi väljer att skjuta diskussioner om värden, moral och etik åt sidan. Samtidigt har vi på senare tid blivit varse vilket pris detta kan ha. Många företagsledare och politiker skulle säkert - med facit i hand - ha varit glada över om man drivits in i en diskussion kring betydelsen av att umgås med klara och öppna värden och en medveten etik.

Detta är en sida av saken. Flera finns.

Om vi lyckas med att utveckla en god etik eller moral i vår organisation kan detta fungera som ett viktigt inslag i hela organisationens värdeproduktion. För det första hjälper det oss att exkludera en rad handlingar

som inte är rätt och som är meningslösa. För det andra bidrar en klar värdebas och en etisk medvetenhet till att hålla samman organisationer som idag tenderar att bli alltmer "upplösta" i nätverksrelationer, i gränsöverskridande relationer eller vad vi väljer att kalla dem. Dessutom leder ett klart etiskt ställningstagande till att vi får draghjälp att skaffa oss en bra image, det vill säga en bra position på marknaden.

En välutvecklad etik kan alltså ses som en imaginär tillgång. Dessutom är en klargjord etik avgörande då vi rekryterar medarbetare.

Då vi är tydliga vad gäller etik och värden kan tydliga gränser dras upp för olika handlingar. Och gränser är viktiga för att skapa en identitet. Identitet är i sin tur avgörande för att kunna handla. Människor och organisationer med svag identitet har också en hämmad handlingskapacitet. Med andra ord. Etik, värden och identitet kan ses som nära sammanlänkade komponenter; alla väl värda att satsa på.

Eftersom etik och värderingar är ett känsligt område krävs inte sällan mod, vilja och förmåga. Hur skall vi då göra?

Bara för att exemplifiera kan nämnas hur det småländska företaget Profilgruppen i Åseda hanterar etik och värderingar. Man har sedan flera år valt att samarbeta med prästen Lennart Koskinen när det gäller organisationens kultur- och värdeutveckling. Det senaste draget i denna utveckling handlar om att försöka införa något man kallar för "etisk revision". Denna etiska revision handlar om att man bestämt sig för att i största möjliga mån "lägga allt på bordet". Ytterst handlar etik om - säger Koskinen - att man skall kunna se sig själv i spegeln när man kommer hem från jobbet. Egentligen bör man kunna ha rätt att vara stolt över det arbete man utfört och det företaget levererar till kunder. Det är med detta som bakgrund som Koskinen kom att inleda den etiska revisionen inom Profilgruppen.

## Etisk revision i sju punkter

Följande områden har han valt att fokusera:

1. *Miljöhänsyn.* Hur hanterar företaget miljöfrågor, som till exempel utsläpp och återvinning?
2. *Personalpolicy.* Hur bemöts medarbetarna? Jämställdhetsfrågan är central.
3. *Ärlighet.* Hur bedöms ärligheten i marknadsföringen, i vilken utsträckning håller man utlovade tider till kund?
4. *Ansvarstagande.* I vilken omfattning tar företaget ansvar för misstag som begåtts?
5. *Samhällsansvar.* Ett grundkrav är att företaget betalar skatter och avgifter på den ort där man verkar.
6. *Mänskliga rättigheter.* Möjligheten att respekteras i företaget trots att man kanske är något annorlunda. Mobbingfrågan kommer in här.
7. *Affärsidé.* Här granskas företagets grundidé. Den får inte innebära risk för att människor skadas eller förnedras.

Det är utifrån områden av den här typen som varje organisation kan utveckla en viktig diskussion om vilka värden och värderingar som gäller för företaget. Utfallet av en etisk revision kan självfallet användas som grund för lärande i organisationen och för att stärka den kvalitetskultur man försöker bygga upp.

## Tillit som kvalitetskulturens bindemedel

Avslutningsvis skall jag kort beröra ännu ett begrepp som kan ses som centralt för att skapa en kvalitetskultur.

Begreppet tillit.

Det hör mycket nära samman med det jag berört ovan, nämligen värden och etik. En förutsättning för att kunna lita på varandra utan att ständigt behöva upprätta formella kontrakt är att det finns en fungerande etik, en genomgripande värdebas.

Fördelarna med att kunna lita på varandra, det vill säga att ha tillit till

företaget, till ledningen, till medarbetare, till leverantörer etc är uppenbara. Vi kan nämligen öka företagets värde och värdeproduktion genom en välutvecklad tillit. Detta är något som i alla fall den amerikanske författaren Francis Fukuyama hävdar i boken "Trust. Social Virtues and the Creation of Prosperity" (1995. Hamish Hamilton, London)

Den tanke som Fukuyama ger uttryck för är att ett samhälle där tilliten är hög erbjuder en frimodigare miljö att verka i. Det blir lättare att utveckla verksamheten och skapa nya värden i ett sådant system. Motsatsen är system där misstro eller bristande tillit råder. Här måste vi ständigt vara på vår vakt. Vi måste dubbelkolla, vilket tar tid och andra resurser i anspråk.

Fukuyama hävdar i sin bok att det går att visa att samhällen som har utvecklat en höggradig tillit också har en bättre ekonomi, ett högre välstånd. Tanken låter tilltalande och även om viss kritik kan riktas mot det han tar upp är grundtemat tillräckligt intressant att fundera över.

Vad händer om vi nu överför resonemanget till den enskilda organisationen? Till vårt företag? Skulle vi kunna utveckla en bättre ekonomi i vår organisation om vi ökade tillitsvärdet? Det är kring detta tema jag resonerat här.

Tanken på att bygga upp en kvalitetskultur handlar om att skapa en grund för bättre värdeskapande; ett värdeskapande som jag menar ytterst bygger på förekomsten av en etisk medvetenhet och en fungerande tillit mellan organisationens medlemmar.

Det är komplicerade frågor. Det finns inga lätta och snabbköpta lösningar.

Men å andra sidan; funnes det sådana skulle det här inte vara ett så viktigt område.

Bengt Åke Gustafsson  
Högskolelektor i sociologi och  
organisationsteori  
Högskolan i Växjö

## Swingsters CD belöningen för den som skriver av sig



Den här festliga plattan delas från och med nu ut till den som medverkar i Q-bullens spalter.

Allt fler börjar förstå Q-bullens värde som forum för åsikter och information. Medarbetarskaran växer.

För att stimulera en fortsättning i den vägen har beslutats att CD-skivan med Sumpen Swingsters blir belöningen för införda bidrag.

The Swingsters består av de månginstrumentella Christer Ekhé, Bob McAllister och Thord Larsson samt Göran Schultz, Christer Wijkström, Nils Rehman och Krister Olsson.

Att studioveteranen Gert Palmcrantz hållit i själva inspelningen är en av förklaringarna till att det blivit ett underbart album. Man njuter, från den inledande gungande Everybody Loves Saturday Night till den femtonde och avslutande klassikern Caledonia.

På CD:n ryms även Pink Champagne och de traditionella Clear the Road och The Old Rugged Cross. Här bjuds Bouncing Around och Old Fashioned Love samt Kansas City, sången som skrevs av Elvis Presleys hitmakare Leiber-Stoller.

Nog med exempel. Sänd in några rader med det du anser väsentligt att sprida, så får du lyssna på - och inte bara läsa om - Swingsters CD "Root Bag".

## Telia mot kvalitet i världsklass

**Jan-Mikael von Schantz är inte bara Telias personaldirektör.**

**Sedan årsskiftet är han även ledare för Telias verksamhetsutveckling.**

Jan-Mikael kom till Telia från Ericsson Finland. I Finland erövrade Ericsson Utmärkelsen Finländsk Kvalitet under Jan-Mikaels ledning år 1996.

Q-bullens redaktörer har träffat Jan-Mikael som berättar att han håller på att formera sina styrkor för verksamhetsutvecklingen i Telia. Han avslöjar vidare att han håller på att formulera ett kvalitetsprojekt. Det kommer att grundas på självvärdering enligt den europeiska kvalitetsmodellen EQA (även kallad EFQM).

Varför den europeiska modellen och inte den svenska, är en av många frågor som bubblar fram.

- Jag ser ett antal skäl till detta, säger Jan-Mikael. Bland annat har Telia avsevärd verksamhet utanför Sverige. Därtill bör vi mäta oss med de bästa i Europa, inte bara med de bästa i Sverige.

Ambitionen för satsningen är hög. Telia skall vara med och tävla om mästerskapet med de bästa företagen i Europa! Kanske redan år 2002.

Q-bullens reaktion på ovanstående är självklart positiv. Bara detta att Telia får en enhetlig managementmodell, och därmed ett gemensamt språk, kommer att ge positiva effekter.

För att Telia skall kunna vinna det europeiska kvalitetspriset krävs stora ansträngningar. Telias olika verksamhetsdelar har kommit olika långt i kvalitetsutvecklingen. Jan-Mikael noterar med tillfredsställelse att Nät-tjänster arbetar med att utveckla verksamheten enligt USK.

- Nät-tjänster kan ju vinna det svenska kvalitetspriset på vägen mot det europeiska kvalitetspriset, säger Jan-Mikael von Schantz.

Q-bullens redaktörer tackar för de uppmuntrande orden och skyndar sig hem för att förbereda sig mentalt på att arbeta ännu mer och ännu hårdare med USK.

*Björn Grönlund  
Verksamhetssystem*

## Könskvotering i Sverige Sensationellt avslöjande

**Först av alla medier kan Q-bullen avslöja en mer än 100-årig aktivt pågående könskvotering i Sverige, trots att såväl kvinnor som män säger sig vilja bli tillsatta utifrån kompetens och inte på grund av kön.**

År 1842 beslöt riksdagen med sedvanlig bravur att minst en folkskola skulle finnas i varje socken. Vid denna tid var Sverige ett av världens fattigaste länder och utbildade folkskollärare och skolbyggnader saknades. Det fanns dock en stor grupp potentiella lärare, en grupp som vid denna tid i praktiken hade yrkesförbud, nämligen medelklassens eller den så kallade bildade klassens kvinnor. Genom att utbilda oförsörjda och från den ordinarie arbetsmarknaden utestängda kvinnor till folkskollärare skulle man komma tillrätta med ett växande socialt problem och samtidigt genomföra riksdagsbeslutet. Men man tänkte ett steg längre.

Man ansåg att det skulle vara po-

sitivt, åtminstone för de lite äldre barnens daning, om även män kunde lockas till den nya yrkeskåren. Man beslöt därför om lika lön, cirka dubbel arbetarlön, för kvinnliga och manliga folkskollärare, ett vid denna tid radikalt beslut i ett samhälle där av hävd en kvinnas arbete värderades till mellan hälften och två tredjedelar av en mans.

Varför då detta radikala beslut? Jo, man vände sig till två olika samhällsklasser för sin rekrytering - kvinnor från medelklassen och män från arbetarklassen. Män från medelklassen hade redan arbete och ännu bättre betalt arbete. Dessutom införde man i praktiken en könskvotering genom att inrätta ett antal manliga folkskoleseminarier och ett antal kvinnliga seminarier. Kompetenta, välutbildade kvinnor fick söka till sina seminarier tills kvoten var fylld, utbildade män fick söka till sina seminarier.

### Över 100 år

Denna könskvotering har pågått i Sve-

rige i mer än hundra år, från 1842 tills folkskolan avskaffades på 1960-talet. Det enda som finns att tillägga inträffade vid 1909 års skolreform. Då konstaterades det, att det trots könskvoteringen, i alla fall fanns fler kvinnliga än manliga folkskollärare. Handlingskraftigt beslöt man då, att manliga folkskollärare i fortsättningen skulle ha högre lön än kvinnliga!

Varför är Q-bullen först med detta sensationella avslöjande? Varför har inte Aftonbladet eller Expressen rivit upp himmel och jord och låtit drevet gå? Varför omnämns det inte i historieböckerna, varför har det inte analyserats på kultur- och arbetsmarknadssidorna i samband med den pågående könskvoteringsdebatten?

Det beror förmodligen på, att könskvoteringen i just detta fall drabbade ett kön som är vant att vara diskriminerat.

*Jan-Olof Rosén  
Verksamhetssystem*

# Marknad och försäljning

## Några frågor till Lars Rydin om den nya enheten

*Nätansats 97, vad var dess mål och vad blev utfallet?*

- I Nätansats 97 ingick bl.a.

a. ny struktur av organisationen och den är på plats;

b. dokumenterade, målsatta och fungerande processer. Vi har våra processer dokumenterade. Men målsatta och fungerande? Nej, där har vi en bit kvar.

*Din nya enhet Marknad och försäljning, hur ser den ut och vad vill du med den?*

- Enkelt uttryckt vill jag "sälja det vi har och ta betalt för det".

a. se till att vi får så mycket av operatörstrafiken som möjligt

b. att TeleCom säljer den kapacitet som vi har

c. att vi har en korrekt fakturering till våra kunder

- Ungefär 155 personer arbetar inom Marknad och försäljning, hälften säljare och resterande marknadsförare och fakturerare.



Lars Rydin

*Vad betyder ordet kvalitet för dig?*

- Enkelt uttryckt är det uppfyllandet av en viss förväntan.

*Vad är kvalitet för dig?*

- Efter ett par års arbete i USA så lärde jag mig detta: Value for money, you get what you pay for. Det vill säga: Du får det som du betalar för!

*Kvalitet på fritiden?*

- En möjlighet att få göra det man tycker är roligt!

- Förresten, har ni hört historien om

min segelbåt? I förfölj hann jag inte få min segelbåt mastad och fick en del kommentarer från vänner och bekanta! I fjol fick jag båten mastad men fick inte på seglen. I år har jag ambitionen att få båten mastad med eventuellt segel och även en segeltur!

*Läser du Q-bullen?*

- Ja det gör jag!

*Vad tycker du om den?*

- Den tar ut svängarna!! Ibland lyckas ni ta ut svängarna och hamna mitt i prick, ibland så bommar ni!!

*Har du något önskemål om vad Q-bullen skulle ta upp ytterligare?*

- Sprid budskapet om USK/EFQM! Ungefär som ni gjorde med varför vi valde att ISO-certifiera oss och varför vi valde att processororientera oss.

*Intervju: Tommy Bech och Conny Jonsson  
Verksamhetssystem*

## Vad är ett team?

**Begreppet team har diskuterats flitigt inom Telia. Det finns delade uppfattningar om vad ett team är för något, om och hur det påverkar organisationens sätt att arbeta med mera.**

För det första är teamarbete inte något nytt - men det är begreppet.

Team kan bildas kring exempelvis gemensamma arbetsuppgifter, eller utifrån att man har en gemensam kunskapsbas eller specialistkompetens.

Tanken är bland annat att teamets samlade kompetens är större än de enskildas kompetens. Det gäller oavsett om teamet skall lösa en specifik uppgift eller till exempel arbetar med konsultverksamhet eller forskning.

Team bygger på lagarbete och är i mycket en attitydfråga.

Förutsättningar för att ett team skall bestå och lyckas är bland annat teamets: sociala och reella ämneskom-

petens, lojalitet inom i teamet, rättvisa avseende löner och arbetsuppgifter, laganda, personkemi, motiv för den enskilde att tillhöra teamet, teamets lönsamhet och kompetens, att teamet kan ta ansvar, med mera.

### Det är skillnad

Frågan om att arbeta i linjen eller i processer, i projekt eller ej kopplas lite felaktigt ihop med att arbeta i team. Skillnaden mellan att arbeta i processer respektive i styrd verksamhet är enkelt uttryckt att i ena fallet peka på vad som skall göras respektive i det andra fallet tilldela någon (till exempel teamet) en uppgift.

Processorganisation är ytterligare en fråga som internt inom Telia kopplas ihop med team. Processorganisation kan jämföras med att företaget lever enligt "Survival of the fittest" i dubbel bemärkelse.

Även internt lever verksamheten

fritt med "marknaden" som regulator. Den stora fördelen skall vara att kreativitet och initiativförmåga stimuleras. Alla idéer skall få testas fritt och bara de livskraftiga överlever.

Även om processorganisationen av många betraktas som en framgångsfaktor är det mycket få företag som vågat införa den. Ett av skälen till det är förmodligen att det är svårt att representera "marknaden" internt i ett stort företag. Utan en fungerande "marknad" blir exempelvis FoU lätt Förvirring och Utopier.

Det kan även diskuteras huruvida man kan lösa ett i grunden kvalitativt problem som Kreativitet med kvantitativa metoder och genom att organisera sig på ett speciellt sätt.

Lösningen är ungefär som att anställa ett par hundra litteraturvetare och ge dem i uppgift att skriva bestsellers.

*Rune Hemphälä  
Transmission*

## Sökmotorn på plats

Sök på ord eller fraser




[Sökhjälpe](#) [Avancerad sökning](#)

Sökmotorn är nu på plats i Kvalitetssystemet.

Länkar till söksidan finns från Kvalitetssystemets hemsida (pyramiden) samt från Kvalitetssystemets allhuvudsidor.

Att kunna söka efter information via en sökmotor underlättar mycket när det gäller att hitta bland de många HTML-sidorna.

Samtliga ord på alla HTML-sidor är indexerade, och kan alltså hittas mycket snabbt av sökmotorn.

Sökning kan ske på hela Kvalitetssystemet eller på en viss del/handbok.

Du kan välja att söka efter ett ord i sin helhet eller bara en del av ett ord.

Du kan också söka på en kombination av ord eller hela fraser. Du kan

även välja att söka sidor som inte innehåller ett visst ord.

Ja, sökmöjligheterna är många.

En söksida för enklare vanlig sökning finns, men det finns också möjlighet till mer avancerad sökning.

Det arbetas just nu med att definiera viktiga nyckelord för varje HTML-sida, för att ytterligare öka sökbarheten.

Dessa nyckelord förekommer inte i den löpande synliga texten på sidan, utan är definierade osynligt i sidans HTML-kod. Dessa nyckelord och begrepp är dock högst relevanta för sidan och dess innehåll, för att du snabbt ska hitta det du söker och få en korrekt information om vad det är du hittat!

## Floskler o. dyl.

Personalen är företagets största tillgång - den kan liknas vid ett klot, fast större.

Vi måste kraftfullt vidga fokus och se upp med alla trendenser till halvblesyrer.

Vi skall vässa oss till 110 procent. En effektiv militär hierarkisk linjeorganisation och en kraftsamling i kundfronten hjälper oss att uppnå vårt syfte - om syftet är att skjuta kunden!

Man får inte kasta yxan i sjön bara för att företaget är trögt i portgången. Det gäller särskilt alla datorproblem i samband med sekelskiftet - för att

få tillräcklig tid till omställningsarbetet har vi beslutat att skjuta upp år 2000 ett par år.

Telia kan liknas vid ett stolt seglande skepp. Varför seglar hon då så stolt på det vida hav? Jo, hon är grundad på en fast klippa!

Vi har länge stått och stampat vid avgrundens rand, men nu tar vi ett avgörande steg framåt.

För att underlätta alla beräkningar inom Nättjänster har vi beslutat att förhållandet mellan cirkels omkrets och diameter, det ökända talet Pi, i fortsättningen skall vara exakt tre (3).

## Telia Network Construction - en ny division i Telia AB

Vid årsskiftet bytte Nätbyggnad såväl namn och organisationsform som chef.

Det nya namnet är Telia Network Construction och organisationsformen är division i affärsområde Network Services.

Den nye chefen heter Bertil Strid.

Precis som Nättjänster, kämpade Nätbyggnad under hösten 1997 med sin kommande omstrukturering. Bakgrunden var i korta drag en följd av att Nättjänster tvingades dra ner på beställnings- och investeringstakten för att kunna behålla sin lönsamhet. Eftersom Nätbyggnad då hade mer än 97 procent av sin marknad inom Nättjänster blev effekterna mycket kända för organisationen.

Trots vetskapen om den nära förestående övertalighetssituationen, gjorde Nätbyggnads medarbetare under fjolårets slutskede enastående insatser och slutförde sina arbetsuppgifter klanderfritt för att inte kunden skulle bli drabbad. Detta är beundransvärt och vår personal har verkligen gjort sig förtjänt av beröm!

Vid divisionens start den 1 januari 1998 hade arbetsstyrkan minskats med drygt 800 personer till nuvarande cirka 1.870 medarbetare.

Verksamheten är fortfarande baserad på sex geografiska distrikt och det nationella sätet ligger i Kristianstad.

Telia Network Constructions uppdrag är att utgöra affärsområde Network Services kompletta anläggningsenhet, där verksamheten baseras på helhetsåtaganden. Här ingår bland annat projektering, materielhantering, utförande, inmätning, kvalitetssäkring och driftsättning.

Network Construction är vidare "Preferred Partner" inom affärsområdet. Det innebär att beställare inom affärsområdet, det vill säga Mobile, Kabel-TV och Nättjänster, i första hand ska anlita oss innan de vänder sig

till andra intressenter. Utöver dessa uppdrag förväntas vi också expandera inom kompetensområdet på marknaden utanför affärsområdet.

Telia Nättjänster är naturligtvis fortfarande en mycket viktig kund för oss, samtidigt som vi aktivt arbetar vidare med att utöka vår kundkrets. Telias marknadsbolag växer sig allt större som kund vid installationer av större växlar, LAN och privata nät-koncept.

Utanför koncernen erbjuder vi diverse operatörer anläggningstjänster och vi arbetar för närvarande i flera av våra närliggande länder främst med anläggning av mobila nät.

Från årsskiftet har vi en ny chef, Bertil Strid. Han kommer från Ericsson och har under hela sitt yrkesverksamma liv arbetat med projektverksamhet med huvudinriktning på anläggningsverksamhet över hela världen.



Bertil Strid

Vad fick dig att tacka ja till jobbet på Network Construction?

- Det är ett jobb som erbjuder precis den miljö jag vill verka i. Vår uppgift är att skapa en stark och konkurrenskraftig entreprenörsenhet. Med den kompetens som redan finns i organisationen är det svårt att säga nej när man får möjlighet att delta i detta uppdrag.

Vad är ditt framgångskoncept för Network Construction?

- För att vi ska vara lyckosamma i

vår verksamhet krävs att kvalitets-tänkandet har en central roll i alla lägen. Kvalitet är idag en konkurrensfaktor, det vill säga att kunderna noga följer leverantörers förmåga att leva upp till givna löften och lovad kvalitet.

- För att nå ända fram måste vi ha ett väl fungerande kvalitetssystem, fortsätter Bertil. Detta är en nödvändig plattform för att vi ska kunna arbeta vidare med processer och utveckling av vår verksamhet. Från mitt tidigare arbete kan jag verifiera den vikt kunderna lägger på detta. Det är ofta ett krav vid offereringstillfället att kunna visa upp ett kvalitetscertifikat likaväl som planer för hur kvaliteten säkras vid en eventuell beställning.

- Jag vill än en gång påpeka att kvalitet inte bara handlar om att ha ett certifikat. Det gäller att vi lever upp till andemeningen med certifikatet och fortsätter vidareutvecklingen med certifikatet som bas. Om vi lever upp till den kvalitet som fordras kommer vi att kunna ta till oss nya kunder, spara pengar och växa som företag!

Nätbyggnad, som ingick i Nättjänster då ISO 9001-certifikatet gavs 1997, måste efter separationen genomgå en ny certifieringsrevision för att även fortsättningsvis kunna stoltsera med att vara ISO-certifierat.

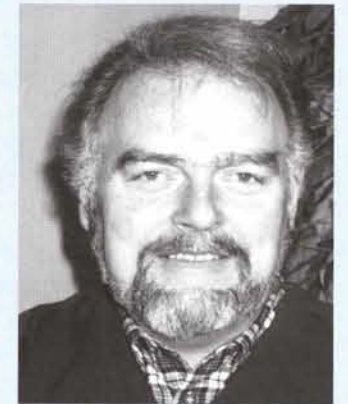
Jan-Erik Eriksson, verksamhetsansvarig på Network Construction, hur ser du på kvalitetsläget?

- De senaste månaderna har organisationen arbetat intensivt med att skapa ett fristående verksamhetssystem som ska vara certifieringsbart. Vi har strukturerat om systemet så det fått större anpassning till Telias övergripande struktur. Marianne Larsson och Nils-Olof Larsson har sett till att det nya systemet blivit välstrukturerat och lättanvänt. Stora delar av verksamhetssystemet ligger inlagt på Intranätet i html-format.

Hur ser du på samarbetet med Nättjänster?

- Nättjänster är vår absolut största

kund, på samma sätt som tidigare. Network Construction ingår vidare som en viktig del i flertalet av Nättjänsters processer. Vi har haft fina relationer till Nättjänster, i synnerhet när det gäller verksamhets- och processutveckling. Vi kommer att ha ambitionen att fortsätta samarbetet i samma utsträckning och även utveckla det på de områden där det är meningsfullt.



Jan-Erik Eriksson

Kommer vi att lyckas behålla ISO-certifikatet i vår?

- Arbetet som har lagts ner i dessa strävanden är stort. Det är vårt kvalitetsnätverk, bestående av en verksamhetscontroller från varje distrikt, som har dragit det stora lasset. Många andra medarbetare och kollegor har emellertid på ett mycket uppoffrande sätt hjälpt till att få allting på plats. Tack vare alla positiva människor i vår organisation vågar jag mig på att sticka ut hakan och påstå att vi kommer att ha ett ISO 9001-certifikat efter vår certifieringsrevision den 15-17 april i år.

Tack för det Bertil och Jan-Erik! Jag tycker att ni båda utstrålar såväl framtidstro som optimism, vilket jag hoppas lyser igenom i den här artikeln.

Avslutningsvis vill jag passa på att önska alla medarbetare i Network Construction lycka till med de nya utmaningarna i allmänhet och med certifieringsrevisionen i synnerhet!

Charlotta Lundberg  
Information, Telia Network Construction

# Research är Telia i miniatyr - Carl Göran Larson berättar om dess roll idag och i framtiden

Han ser glad och avslappnad ut, Carl Göran Larson, chefen för Telia Research, där han sitter och gungar på sin stol.

Oftast kallas han CG rätt och slätt.

Vi har installerat oss i hans ljusa och trevliga rum på Vitsandsgatan, nyfikna på hans syn på företaget, kvalitet och varför dom är så osynliga.

- Ibland riggar jag upp någonting så jag får jobba ihop med såna som jag trivs med, säger Carl Göran. Ett rationellt sätt till framsteg, även om det inte är helt konventionellt.

- Jättekul att se Nättjänsters certifierings- och kvalitetsansats, med tanke på hur det var tidigare i den regionala organisationen, utbrister han. Tänk vad vi hade det svårt att få gehör för en total certifiering av Nät med en korsande regional organisation!

## Skapa behov

Carl Göran pratar om hur man skapar behov eller hur behov faktiskt skapas, bara tekniken finns där. Han menar att om det hade funnits ett genuint behov av att lyssna till musik när man var ute i skogen, hade man förr i tiden sett folk med 18-kilos Revoxbandspelare, med gigantisk förlängningssladd, springa omkring runt Hellasgården, eftersom dom nu springer omkring med freestyle och Sony Walkman.

## "Quick fix" fungerar inte i längden

Carl Göran pratar om vikten av systematik i kvalitetsarbetet.

- Det finns två förekommande fall: de som kastar sig över problemen och fixar till dem när de uppstått och de som bygger en plattform som förhindrar att de uppkommer och återkommer.

- Kvalitetsarbete bygger på långsiktighet och uthållighet. Det finns inga

"quick fixes"! , tillägger han med eftertryck.

Intervjun fortsätter med lite småprat om varför vi vill ha med just honom i Q-bullen och CG ler igenkännande och säger att det bara finns två tydliga kvalitetstidningar idag: Q-bullen och SIQs tidning om kvalitet.

## Researchs roll idag

Helt plötsligt blir vi allvarliga och frågar honom om rollen för Telia Research.

- Bra fråga, säger Carl Göran. Telia Research är Telia i miniatyr. Vi skall hjälpa Telia att hitta vägen till nya intäkter i framtiden. Medverka till teknologi- och framtidsutvecklingen. Leta lösningar i tänkbara problem och skapa framtidsbehov, det vill säga - skapa medvetande om företeelser - skapa idéer, produkter och tjänster - vara en gemensam utvecklingsresurs, något som är en rätt liten del av Researchs verksamhet idag.

## Framtiden

I framtiden tänker Research fortsätta med att utveckla "medvetandet om framtiden" och skapa nya marknader. Den här forsknings- och utvecklingsenheten jobbar med genombrott och företeelser.

Är inte Research väldigt teknikfokuserat, frågar vi?

- Jo, tekniken har en stor plats i ett företag av Telias typ, svarar Carl Göran. Vi befinner oss på en marknad. Marknaden är grundförutsättningen, dvs man måste vilja tjäna pengar och man måste vilja tillfredsställa sina kunder. Tekniken gör det möjligt för oss att göra det.

## Inre och yttre kvalitet

På ett naturligt sätt halkar Carl Göran in på ämnet drivkrafter. För honom finns det vissa drivkrafter som känns helt självklara, såsom teknologins utveckling, politiken och samhällsut-

vecklingen samt att syssla med kvalitet.

Han menar att det finns en yttre och en inre kvalitet. Yttre kvalitet är att användaren (kunden) ska känna sig helnöjd. Carl Göran accepterar inga halvfärdiga lösningar utan kunden ska uppleva att han har rätt lösning!

Inre kvalitet är den inre effektiviteten, dvs att processerna och deras flöden är ändamålsenligt utformade. Carl Göran betonar att Telia inte får skapa organisationsenheter som motverkar processerna.

- Tycker du att vi har lyckats med det? undrar Christer Boije.

- Nja, vi kanske kunde haft lite större tur den sista tiden, säger CG och ser pillemarisk ut.

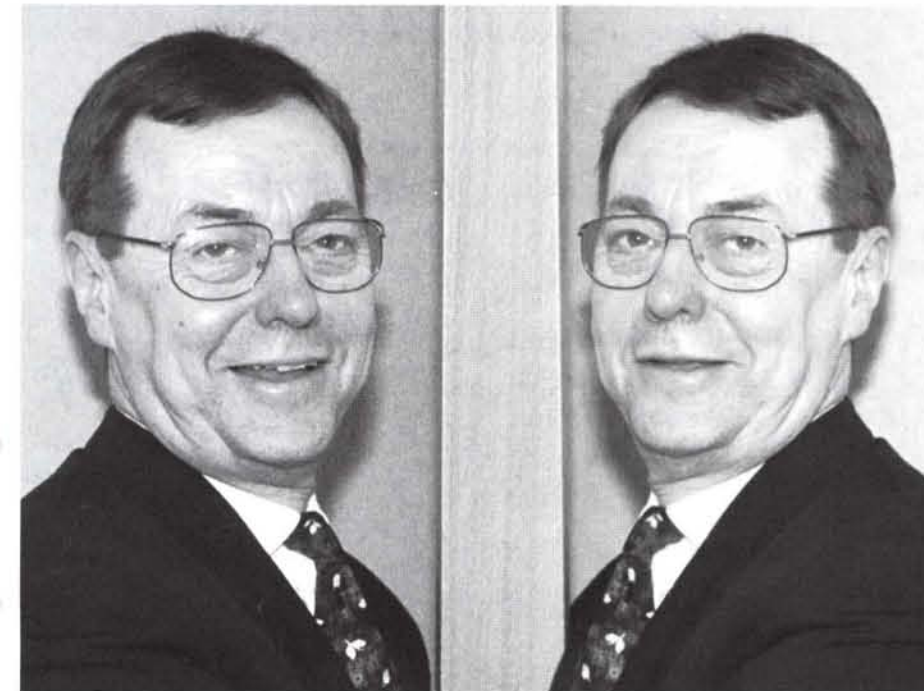
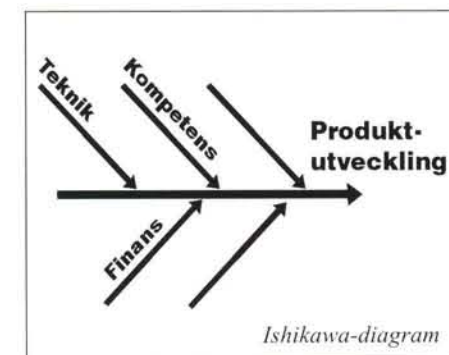
## Teknikprocessen

Den nya Teknikprocessen, hur ska ni få den att fungera?

Carl Görans panna lägger sig i djupa veck och han konstaterar att det är en svår fråga och att den måste behandlas mera. Men, teknikprocessen behövs och helt plötsligt lyser hela hans ansikte upp och pannan slätas ut:

- Kopplingen mellan teknikprocessen och utvecklingsprocessen är som ett fiskbensdiagram. Teknikprocessen kommer snett in mot utvecklingsprocessen, precis som kompetens och finansiering, och det hela hänger ihop.

Snabbt kommer vi in på hur CG en gång engagerade den berömde Kauro Ishikawa att hålla föreläsning på Ericsson. Ishikawa är upphovsmannen till fiskbensdiagrammet, oftast kallat Ishikawa-diagram nuförtiden.



Larson Cyberspace Twins

Med nöd och näppe lyckades CG då rädda den vise mannen från att hamna under en framrusande lastbil på Telefonplan.

- Det var ju tur, för annars kanske vi inte hade haft några fiskbensdiagram att luta oss mot. Men nu är han död i alla fall, säger Carl Göran sorgset.

## Interna idéer till framgång

På frågan om hur Research tar till sig teliainterna idéer till framgång berättar Carl Göran att företaget är uppbyggt på fem forskningsenheter som har medparter inom Telias affärsområden. Enheterna är Framtida affärer som samarbetar med hela Telia inklusive Financial Services, Integrerade kundsystem som samarbetar med Business Systems, Bärartjänster som samarbetar med Nättjänster, Kommunikationstjänster som samarbetar med TeleCom och Informationstjänster som samarbetar med Infomedia. Önskemålet är att jobba ännu mera ute i organisationen.

## Osynliga

Vi påstår att Telia Research upplevs

som ett osynligt och anonymt företag, inte som ett företag som tydligt och klart visar Telia och våra kunder vilken väg vi skall gå.

På frågan om varför det är så svarar Carl Göran att det nog är helt rätt, trots kraftiga ansträngningar att synas bättre i form av Telia Interactive Home workshop, visionscenter och presskonferenser. Carl Göran understryker också att det inte är så lätt att bli "profet i sitt eget fädernesland". (Kan han då mena Nättjänster, möjligen?)

## ISO 9001-certifikat

Under 1994 erhöll den gamla organisationen Telia Research ett välförtjänt ISO 9001-certifikat. I samband med uppdelningen till två bolag 1996, Research och Engineering, fanns möjligheten att behålla certifikatet, men båda avstod. Hur kommer det sig att ni avstod från något så värdefullt som låg serverat i en liten prydlig ask och bara väntade på att få plockas upp, dammas av och användas, undrar vi?

CG blir allvarlig och förklarar att det i det läget inte fanns det något annat val.

- All kraft lades på att få igång forsk-

ningsbolaget, som till viss del var koncernfinansierat, och få det att fungera. Nu har vi tagit ett nytt avstamp och börjat gräva i våra processer för att bygga upp totalkvaliteten igen. Nu är allt i ett annat läge, och vem vet...?

## Kvalitetstänkande

Kvalitetstänkande, är det ett fult ord numera, undrar vi?

- Nja, det är väl inte riktigt "chickt" att prata om kvalitet.

Själv associerar han det med verkligt kundfokus, målformulering, målstyrning och nollfelsfilosofin, samt med att agera snabbt och bestämt på kundklagomål och använda det som indata till processförbättringar.

Carl Göran tycker att det är tråkigt att vi inte använder ordet kvalitet mer ofta men medger att det kanske borde fräschas upp.

## Fem våningar på 31 år

Carl Göran har tidigare arbetat i gamla Division NätTjänster och Unisource.

Har du hittat hem nu, undrar vi?

- Ja, det finns vissa höjdarupplevelser i yrkeslivet, säger Carl Göran. Utvecklingen av AXE, det operativa arbetet i Stockholms telenät och nu det här.

Han började sin yrkesverksamma period i samma hus som nu, fast på andra våningen och det har alltså tagit honom 31 år att komma upp till sjunde och översta våningen. Men det har varit mycket däremellan. Cirkeln är nästan sluten. Den sluts helt när han har varit med och åstadkommit "den fjärde utvecklingskurvan" i Sverige, när allt är maxat: telefoni med data och bild i hemmet.

## Etik, moral och tillit

Det skrivs mycket i massmedia om betydelsen av etik, moral och tillit i företaget för att få ekonomisk lönsamhet.

Carl Göran anser att det räcker med



# Går ränderna aldrig ur? 1: På Televerkets tid "Sagan om Abonnenten och Det Stora Verket"

forts. från föreg. sida

att ha ett antal klara värderingar. Tio Guds bud skulle gott kunna duga: du skall icke dräpa, du skall icke stjäla osv.

- Det är ungefär som med kvaliteten. Alla måste ha en ledstång att följa och för att få ett vinnande företag måste alla känna trygghet för dagen.

## Bättre internet än internt

Som slutkläm ger han följande allmänna riktlinjer

- Fokusera på kundledet, dvs förstå kundens behov och använd kundklagomålen som förbättringsmöjligheter

- Allt konstruktions- och utvecklingsarbete ska ske med tanke på slutkunden

- Blanda in dina samarbetspartners så långt in i kedjan som möjligt

- Se till att inga fel förekommer i det operativa arbetet

- Successivt växande kvalitet

- Ett kvalitetstänkande som är inbyggt i ryggmärgen

- Satsa utåt: Bättre Internet än Internt.

Intervjun är slut, Carl Göran tackar för en av de roligaste dagarna på länge, vänder sig om och går mot öppnare spår...

Han ska till Dalarna och åka skidor.

Gunilla Lehnberg  
Verksamhetssystem



**För alla som ser tillbaka till den Gamla Goda Tiden och speciellt för Brödrskapet i Föreningen DVBF (Det Var Bättre Förr) presenterar vi här ett nytryck av Sagan.**

**Den är alldeles sann, därom kan jag berätta ty jag var med.**

**Dock saknar Sagan all sensmoral, varför Q-bullen inte kan rekommendera Sagan för högläsning för minderåriga.**

Det var en gång en Abonnent som hade växtvärk. Han måste skaffa sig mer Utrymme och Livsrum och därför föll hans blick en dag på de Nya Lokalerna. Bland alla andra tankar man måste tänka på och synpunkter som måste beaktas och problem som måste lösas i samband med att man införskaffar sig Nya Lokaler är frågan om det kommer att gå att ringa dit inte minst viktig. Redan innan man fäst sig vid de Nya Lokalerna bör man alltså ta kontakt med Det Stora Verket.

Vis av erfarenhet kontaktar Abonnenten det Stora Verket och frågar om det möjligtvis går att ordna telefoner till Nya Lokalerna. Verket undrar om det gäller en beställning, i annat fall kan man inte spilla tid på att undersöka saken. "Jamen", säger Abonnenten, "jag kan ju inte binda mig för Lokalerna förrän jag vet om jag kan få dit telefoner och jag kan ju inte beställa telefoner förrän jag har kontrakt på Lokalerna." "Vi kan bara ta emot bindande beställningar", svarar Verket. "Det är så många som beställer och beställer utan att dom skall ha något egentligen." "Men kommer jag att kunna få anknötningar till vår växel i de Nya Lokalerna?" frågar Abonnenten förtvivlat. "Javisst", svarar Verket, "det går bra, bara vi får en beställning."

Abonnenten tecknar kontrakt och

skickar in beställningen till Det Stora Verket. Efter några dagar ringer Verket och undrar vad det är för beställning som har kommit.

## Verkets förmaning

"Så där kan man ju inte göra", säger Verket förmanande. "Vi måste först undersöka om det går att ordna förbindelse, innan vi kan ta emot någon beställning och en sådan undersökning tar ett par veckor."

Abonnenten sväljer upprepade gånger, räknar sakta och tyst till tio och relaterar stillsamt till det föregående samtalet med Verket. "Nja", säger Verket, "så får det inte gå till." "Men så är det", säger Abonnenten. "Vi har tecknat kontrakt, skall vi försöka säga upp kontraktet nu?" "Nej, visst inte", säger Verket hurtigt, "vår undersökning är egentligen bara en formsak, det går säkert bra."

Efter några veckor och åtskilliga uppmuntrande samtal med Verket har läget stabiliserats, så att Abonnenten slutgiltigt bundit sig för de Nya Lokalerna och alla Alternativa Lokaler har avskrivits. Då meddelar Verket: "Tyvärr kan vi inte ordna anknötningar, vi är väldigt ledsna, det är exceptionella förhållanden, mycket ovanligt, vi beklagar verkligen. Men vi kan fixa saken om vi lägger en ny ledning, som ni betalar. Det kostar åtskilliga tusen."

I valet mellan att förlora många åtskilliga tusen på Lokalkontraktet och åtskilliga tusen på telefoner, väljer den luttrade Abonnenten det billigaste och beställer en ny ledning av Verket. Verket meddelar att leveranstiden för nya ledningar är sex månader minst. Abonnenten skissar en provisorisk lösning under tiden och Verket lovar, att provisoriet skall stå klart till inflyttningsdagen. Den nya ledningen skall vara klar i början av oktober, lovar Verket.

Sommaren kommer och går och inflyttningsdagen för de Nya Lokalerna nalkas. Men Verket kommer inte.

Abonnenten ringer återigen till Verket och frågar hur det går med provisoriet. Verket lovar att återkomma nästa dag med besked. Efter ett par dagar ringer Abonnenten igen och frågar. Verket lovar återkomma på eftermiddagen. Abonnenten ringer nästa morgon och frågar. "Var god dröj", säger Verket. Timmarna skrida. Så småningom har Verket plockat fram de aktuella papperna och svarar: "Det är tre månaders leveranstid på dessa installationer!"

"Men", säger Abonnenten tillintetgjord, "det var ju övergeneralintendentinspektören själv som lovade att vi skulle få anläggningen klar till inflyttningsdagen." "Ja, som sagt var", säger Verket, "det är tre månaders leveranstid, men vi skall se vad vi kan göra. Men vi kan meddela att er ledning för den permanenta anläggningen blir klar andra veckan i oktober."

## Jubelrop

Så småningom dyker en verksarbetare upp i de Nya Lokalerna, mottas med jubelrop och hedersbetygelser, tittar sig omkring och åker därifrån för att hämta verktyg.

Efter några dagar är han tillbaka och arbetet börjar framskrida. Efter åtskilliga dagar är provisoriet klart och bekymren synes avklarade.

Men provisoriet visar sig vara så provisoriskt som man vänta sig av ett provisorium. Problemen hopar sig, det går inte att komma fram till de Nya Lokalerna, det tutar upptaget, de som arbetar i Nya Lokalerna kan inte ringa ut, alla linjer är upptagna och de provisoriska telefonisterna tycker inte om att ideligen bli avbrutna i sitt ofta pressade arbete av den sakramentskade växeln. Alla ser fram emot andra veckan i oktober då lidandena skall vara över.

I början av oktober ringer Abonnenten till Verket för att förvissa sig om att allt kommer att klaffa. "Naturligtvis", säger Verket. "Har vi meddelat andra veckan i oktober, så blir det andra veckan i oktober. Vi återkommer om ett par dar med exakt besked om vilken dag i andra veckan i oktober omkopplingen kommer att utföras."

Dagarna går; Abonnenten ringer då och då till Verket utan resultat. Torsdag morgon den andra veckan i oktober tycker Abonnenten, att det inte kan vara svårt för Verket att lämna besked: "Blir det klart idag eller i morgon?" "Vi återkommer med besked", försöker Verket. Abonnenten börjar nu härska till och tillåter sig betvivla detta. Han hänvisar till den senaste veckans upprepade telefonsamtal, då Verket lättsinnigt lovat återkomma men de facto aldrig ringt. Verket beklagade glatt och lovade återkomma.

På eftermiddagen hade Verket plockat fram de aktuella papperna och meddelade, att ledningen planerades vara klar sista veckan i oktober.

## Vadå andra veckan i oktober?

Andra veckan i oktober hade man aldrig hört talas om, var hade Abonnenten fått det ifrån? Abonnenten hänvisade då med gråten i halsen till senaste veckans telefonsamtal, till samtalen under våren och sommaren, anger datum då besked lämnades, meddelar titel och namn på befattningshavare, som lovat andra veckan i oktober etc. "Jaha", säger Verket sötsurt, "det finns i alla fall inget antecknat här. Enligt planerna skall ledningen vara klar sista veckan i oktober."

Sista veckan i oktober infaller.

Upprepade resultatlösa samtal med Verket.

Under torsdagen meddelar Verket med stolthet, att nu är ledningen klar, nu har ärendet överlämnats till en annan avdelning för hopkoppling och där är det sex veckors leveranstid.

Abonnenten utbrister då i de hems-kaste hotelser: "Får jag inte omedelbart tala med generalinspektörövermästaren kommer jag att bli gramsen och säga ovkändningsord till er. Jag kommer ävenledes att överväga att anlita ett annat företag och då står ni där utan kvartalsavgifter!" Detta gav omedelbart resultat. Redan nästa dag, på fredagen, ringde generalinspektörövermästaren själv och beklagade det inträffade, tyvärr var Verket så överhopat med beställningar, att det tyvärr inte gick att fixa saken under fredagen, men på måndag morgon skulle en gubbe komma, det var helt självklart.

På måndag förmiddag ringer Verket och beklagar att det tyvärr inte gick att få fram så många telefonapparater så snabbt. Abonnenten förklarade tålmodigt att det inte är fråga om några telefonapparater, alla apparater finns redan, det är bara att göra en omkoppling.

Verket beklagar, alla är sjuka, men tisdag morgon klockan åtta skall arbetet vara i full gång, det lovar Verket.

Tisdag eftermiddag ringer Abonnenten och undrar, varför ingen Verksarbetare syns till. "Konstigt", svarar Verket, "han skall vara där. Han har fått arbetsorder att vara där. Vi vet inte var han är".

Under onsdagen dyker en pryö med matt blick och sju telefonapparater upp i lokalerna, tittar sig omkring och försvinner. De sju telefonapparaterna står fortfarande kvar. Efter några dagar kommer Verkmästaren själv till de Nya Lokalerna och konstaterar, att den provisoriska anläggningen är så klan-tigt gjord, så alla ledningar måste riv-vas och nya spikas, och det är ett jobb som tar minst en vecka.

Här slutar sagan om Det Stora Verket och någon sens moral är svår att utläsa.

Jan-Olof Rosén  
Verksamhetssystem

# Går ränderna aldrig ur? 2: På Telias tid

## "Sagan om han som köpte sig ett internetpaket"

**Vi har försökt göra detta paket så lättinstallerat som möjligt. (Telia Internet Handbok, sid 3.)**

Den sista december lade vår kommun ner sin service att låta kommuninvånarna nå Internet genom kommunens server.

Innan jul åkte jag till grannstaden för där finns en Teliabutik och där köpte jag ett Telia Internetpaket, som utlovade 5 e-mailadresser och 5 hemsidor.

För att inte göra något amatörfel hyrde jag in kommunens högste IT-fackman, han som bland annat sköter kommunens server, för att denne skulle göra installationen. Det gjorde han.

Surfa på Internet gick att göra. Men e-mailed fungerade inte.

Under storhelgerna och i början av januari hann han göra ytterligare två besök, varvid han först fick igång utgående e-mail.

Men inte ens vid tredje besöket, stadigt uppkopplad mot Telia Internet Support, lyckades han få inkommande e-mail att fungera.

Supporten konstaterade som Fackmannen att allt var korrekt installerat.

### Gav upp

Min fackman gav upp, med en suck att det är fel på varan. Och skickade en räkning till mig på sådär 2.000 kronor.

För nödvändig korrespondens skaffade jag nu en e-mailadress hos hotmail, och meddelade hotmailadressen till mina mest viktiga kontakter.

Under tiden ägnade jag mig så gott som dagligen åt att tala med Telia Support, eller åt att sitta i uppemot halvtimmeslånga väntetider på supporten.

Av de många olika supportmänniskorna minns jag speciellt två.

### Positiv support

Den ene var Tobias Rennemark, som

kom fram till att det måste vara fel på det första lösenord jag fick från Telia. Han sände ett nytt. Och så småningom kunde jag alltså även ta emot e-mail via Telia Internet.

(13 lagrade meddelanden kom bums, bland annat ditpekade från kommunservern.)

### Negativ support

Den andra supportmänniskan satt i Stockholm. Hon var iväg ett par gånger och frågade någon ännu duktigare utan att vi kom någonstans.

När hon kom till telefonen andra gången sade hon:

-Vänta någon vecka så kanske det fungerar!

-Någon vecka, det är bråttom! utbrast jag. Jag kan ha flera gamla e-mail liggande och väntande, som kan vara viktiga.

Hon gick iväg igen och kom tillbaka:

-Försök om några dagar...

Med hjälp av bara tre semesterdagar hade jag lyckats få 14 dagar i sträck ledigt över storhelgerna. Avsikten var att jag skulle jobba med Telia Internet, sprida nya e-mailadresser, sända julhälsningar och andra åtgärder men framför allt jobba fram hemsidor.

Vi var nu inne i fjärde veckan efter första försöken till installation. Julledigheten var över sedan länge och inte ens e-mailed fungerade ordentligt. Så jag började bli lite skarp i tonen och påminde den stackars supportflickan om risken att det skulle sprida sig något rykte av typen: Köp inte Telias internet, det går det aldrig att komma igång med.

### Specialisten som försvann

Hon försvann då åter från telefonen och kom tillbaka med beskedet att en supportare som var specialist på Mac skulle ringa mig nästa dag, på det klockslag jag angav. Jag talade om te-

lefonnumret samt angav att supportaren skulle ringa mellan 12.15 och 13.15 nästa dag.

Flickan repeterade klockslag och telefonnummer och lovade mig ett samtal.

Nästa dag kom. Telefonen var ledig hela tiden mellan 12.15 och 13.15. Ingen ringde.

Inte heller samma klockslag nästa dag.

Och sedan blev det helg. Än idag har ingen ringt. (980214)

### ...liksom e-mailed

Sände i samband med storhelgerna också ett e-mail till kundsupport@internet.telia.com för det stod att man kunde göra det med frågor om e-mailproblemen.

Talade också om att de kunde svara till harry\_holm@hotmail.com

Har när detta skrivs, den 14 februari alltså, inte fått något svar på det e-mailed.

**"Det enklaste sättet att göra en hemsida är att använda hemsidesmallen". (Telia Internet Handbok, sid 21.)**

*Så här noterade jag måndag 19.1.1998*  
Har nu i ett par dagar försökt skapa en personlig hemsida genom att följa instruktionerna under "Personlig hemsida" Hemsidesmallen på sidan 21 i Telia Internet Handbok.

Att ta hem hemsidesmallen går fint. Fyller i den enligt reglerna och författar text under Text.

Klickade först på Förhandsgranska och fick efter lång väntan svaret: Det gick inte att hämta <http://w1.589.telia.com>, etc.

Samma svar blev det sedan varje gång jag i stället klickade på Skapa hemsida.

I kväll kom jag efter flera fruktlösa försök fram till supporten (och pratade

med trevliga norrlänningen Torbjörn). Allt gick igenom, han försökte själv komma in på adressen utan att lyckas. Det var alltså inget att göra.

Faktum kvarstår efter flera försök: Det går att hämta hem mallen men inte

"andra halvan", dvs att Skapa hemsida. Och inget råd har jag fått om vad jag skall göra.

Får nu fundera på vilken väg som är bäst att välja:

Lämna tillbaka allt till Teliabutiken, skriva räkning för allt slit samt abon-

nera på Tele2 - för att småsmåningom gå ut till alla en gång till och meddela ännu en ny e-mailadress till personer och e-mailkataloger.

Harry Holm  
hlt@arboga.mail.telia.com

**Vår externa web**

Netscape - [Telia Nätjänster]

File Edit View Go Bookmarks Options Directory Window Help

Location: <http://www.connection.se/telianet/>

What's New? What's Cool? Destinations Net Search People Software

**telia**

**Välkommen till Telia Nätjänsters hemsida för kvalitetssäkring!**

I Telia är begreppet kvalitetssystem en självklarhet för att säkra våra åtaganden mot kunderna. Telia Nätjänster som ansvarar för att utveckla, bygga och driva det fasta nätet har dessutom certifierat sitt system och ledningsfunktionen Verksamhetssystem ansvarar för dess utveckling.

**ISO 9001**  
Klicka på SIS-symbolen till höger. Certifikatet som du kommer till visar att Telia Nätjänster "avseende utveckling, produktion och leverans av telekommunikationstjänster till Telia-interna enheter och externa operatörer är i överensstämmelse med SS-EN ISO 9001".

Telia Nätjänster  
Ledningsfunktionen Verksamhetssystem  
Kontaktpersoner  
Telia Nätjänsters verksamhetssystem  
Kvalitetshandboken  
Relaterade länkar  
E-post (infomaster)

**Nyheter från Telia Nätjänster Verksamhetssystem**

**Bildspelet**  
Vi har tagit fram ett bildspel som tydligt förklarar uppbyggnaden av Telia Nätjänsters kvalitetssystem. Titta gärna på det.

**Triangeln**

**Tigersprånget**  
Beställ boken om ISO-projektet

**Bilder från ISO-certifieringen**  
Titta på foton från certifieringsarbetet. Bilderna är tagna under tiden november 1996 - mars 1997.

<http://www.connection.se/telianet>

## Process 2001 äntligen i hamn

Telias benchmarkingprojekt Process 2001 är äntligen i hamn.

Så nu finns slutrapporten klar från benchmarkingprojektet Process 2001.

Projektets syfte var att ta reda på hur de bästa företagen har genomfört sin processorientering.

Under hösten besöktes IBM, Xerox, ABB och Volvo Aero.

Vi fick med oss hem följande lärdomar:  
- Inget företag har några bolagsöver-skridande processer med en processägare överordnad de ansvariga linjecheferna.

- Xerox och IBM har effektiva koncerngemensamma processer som används inom respektive linjeenhet.

Koncernens hela samlade styrka, såväl personell som finansiell, har används för att ta fram processen på detaljnivå, inklusive stödsystem, verktyg och hjälpmedel.

På så sätt har man inte uppfunnit samma hjul var sin gång inom de olika bolagen utan utnyttjat koncernens styrka och haft råd att utveckla en effektiv process.

Kontakta Jan-Olof Rosén  
på telefon 08-713 10 36  
om du vill veta mer.

## Vardagen för supporten...

Verklig situation som supporten hos WordPerfect har råkat ut för:

"Ridge Hall, supportassistent, vad kan jag hjälpa till med?"

"Hej... Jag har problem med WordPerfect."

"Vad för slags problem?"

"Jo, jag satt här och skrev då alla ord plötsligt försvann."

"Försvann?"

"Ja, de försvann?"

"Hmm. Så hur ser din skärm ut just nu?"

"Den är tom."

"Tom?"

"Det står inget på den, och den vill inte visa det jag skriver."

"Är du fortfarande inne i WordPerfect eller kom du ut i DOS?"

"Hur ser jag det?"

"Kan du se DOSprompten?"

"Vad är det för något?"

"Glöm det. Kan du se muspekaren på skärmen?"

"Nej, det finns ingen pekare. Som jag sa, den vill inte visa något som jag skriver."

"Har din monitor en lampa som visar att monitorn är på?"

"Vad är en monitor?"

"Det är den saken med skärm och som ser ut som en liten TV. Har den en liten lampa som lyser, och därigenom visar att monitorn är på?"

"Jag vet inte."

"Ok, kolla baktill på monitorn och se om du kan hitta strömsladden. Kan du se den?"

"Ja, jag tror det."

"Bra, följ den sladden och se om den sitter i stickuttaget i väggen. Gör den det?"

"Ja, det gör den."

"Bra, när du var baktill på skärmen, såg

du om det satt två kablar i monitorn, eller bara en?"

"Nej."

"Kolla det, det ska finnas två kablar som ska sitta ipluggade där."

"Det gör det."

"Ok, följ den andra sladden och säg mig om den sitter fast bak på datorn."

"Jag når inte."

"Nähä, uhm, kan du se om den sitter i då?"

"Nej."

"Inte ens om du sätter knät på skrivbordet och lutar dig över för att se?"

"Nej, alltså... Jag kan inte se bara för att det är mörkt."

"Mörkt?"

"Ja, lamporna är släckta, och det enda ljuset jag har kommer från fönstret."

"Jamen, kan du inte tända lamporna då?"

"Nej, jag kan inte."

"Inte? Varför då?"

"För att strömmen har gått."

"Har strö... Har strömmen gått? Aha! Ok, jag tror vi har hittat problemet nu. Har du fortfarande kvar lådorna som datorn kom i?"

"Öh, ja, jag har dem i garderoben."

"Bra, hämta dem, och packa sedan ner din dator med monitor och allt precis som du köpte den. Ta sedan med lådorna till butiken som du köpte datorn hos."

"Jaså? Är det så illa?"

"Ja, jag är rädd för det."

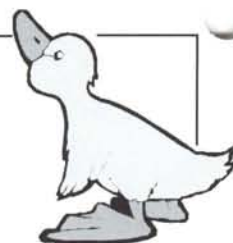
"Tja.. Ok, antar jag. Vad ska jag säga till dem?"

"Säg att du är för dum för att ha en dator."

Översättning av Adam Gustafsson,  
SkrattNet

Insänt av Per Härneby

Quality...  
...go for it



**Q-bulleN**

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

