

# Q-bullen

Nr 30 - januari 1999

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

## Servicesatsningen ger resultat Leveranstiderna halverade sedan i mars -98

Servicesatsningen ger resultat. Både i form av kortare leveranstider och bättre service.

Det kan nu klart konstateras även om jobbet är långt ifrån avslutat.

Ännu mera glädjande är att kunderna faktiskt har uppmärksammat förbättringen. Telias kundnöjdhetsmätningar ger indikationer på detta.

– Jag trodde aldrig att vi skulle kunna uppnå en Aha-effekt hos kunderna på så kort tid, säger projektets beställare Olof Ulander, som på sista tiden har ägnat mycket kraft åt att driva på förbättringstakten med hjälp av projektet SSN (Servicesatsningen inom Nät).

Projektledaren Christer Boije konstaterar:

– Det här är ett stort steg på vägen, men så starka som vi är inom Telia bör vi kunna göra ännu bättre ifrån oss.

Något mer förnöjt tillägger han:

– I alla fall så visar resultatet hitills att teorierna håller, det är riktigt att fokusera på kortare tider. När man dem, så följer mycket annat med.

– Nu är det dags att flytta över ansvaret för Servicesatsningen till linjen, säger chefen för affärsområdet Nät, Marianne Nivert.



Olof Ulander gör tummen upp för Servicesatsningens aha-effekter.

– Den här förbättringsverksamheten berör i stort sett allt vad Telia lever på. I längden ska inte sådant drivas som projekt. Projektet har visat vägen och jag ska personligen ta uppföljningsansvaret så att Servicesatsningen drivs vidare av de funktionsansvariga i linjen. Projektet SSN går alltså nu mot avslut efter väl förättat värv. Det viktigaste projektet nu har att göra är att se till att resultatet tas hand om av linjen.

Servicesatsningen är ingen kampanj utan ett långsiktigt arbete för att förbättra Telias konkurrensförmåga i en allt hårdare marknad där många av våra gamla trumfkort tas ifrån oss.

Läs mera om detta och mycket annat i detta nummer av Qbullen.

## Att komma loss

Man behöver inte leta länge förrän man har rätt klart för sig vad det är som går snett. Dvs orsakerna till att våra kunder inte gillar oss fullt så mycket som vi skulle vilja.

Man behöver inte heller ställa många frågor, till hög som låg, innan man fått en tämligen uttömmande förklaring till varför inte allt alltid går så bra som vi skulle önska oss.

Det görs mängder av utredningar, rapporter, revisioner och djupanalyser. Det mäts både framlänges och baklänges och på tvären.

Om resultaten blir nedslående så mäter man igen. Och letar upp flera fel.

Jag tror att Telia är ett av de företag i Sverige som har flest och bäst mätningar om vad kunderna tycker.

Det är inte fel att mäta. Det måste man för att få reda på om vi gör några framsteg.

Det är inte heller fel att leta fram bristerna. Det måste man för att kunna analysera och bestämma vilka åtgärder man ska vidta.

Men frågan är om vi inte koncentrerar oss alltför mycket på att finna fel. Och alltför lite på att göra något åt dem.

Varenda människa här kan på rak arm räkna upp massor med problem.

Men det är väldigt få som faktiskt gör något åt dem. Alla känner sig som offer.

"Bara dom andra gör sitt så blir det nog bra." - "Varför ingriper inte ledningen?" - "Bara vi hade bättre stödsystem!" - är de tre vanligaste kommentarerna.

Och då har man ju fått problemen på en nivå som är helt passiverande.

Sanningen är att alla som ser ett problem har både rätt och skyldighet att ingripa för att göra sitt för att eliminera problemet. Envar har skyldighet och befogenhet att inte låta fel passera!

Och då gäller det att få ner problemen på en nivå så att man kan angripa dem.

Och så - action! Kom loss. Gör något.

Var inte offer. Fastna inte i fällan att se allt trubbel på en gång, så att det känns hopplöst att göra något alls.

När jag var liten och var ute och rännörjade efter makrill så trasslade jag ofta till reven i ett hopplöst - till synes oupplösligt - nystan.

Min pappa lärde mig då att inte dra till ytterligare hårdare, utan att ta tag i någon liten ögla, försiktigt dra i den så att nystanet blev lösare, ta tag i nästa och göra samma sak. Lösare och lösare blev nystanet och plötsligt var trasslet försvunnet och det var bara att släppa ut dörjen igen.

Det är egentligen detta som är tekniken i projektet Servicesatsningen - försöka ta problem ett efter ett, undanröja hindren för att folk ska kunna göra något åt trasslet. Vi är ju många i firman så vi borde kunna reda ut det mesta på ganska kort tid.

Är jag ensam om att känna att det finns för många i firman som travar problem på hög och för få som gör något åt dem?

Kom loss!




## Qunilla tackar för sig

Efter drygt tre år som chefredaktör för Q-bullen, husorganet i Telias kärnverksamhet, står jag som Alice vid ett vägskäl.

Till skillnad från henne vet jag vilken väg jag ska ta, den mobila.

Åren som redaktör har varit ömsom vin, ömsom vatten. Vinet har bestått i att massor av läsare hört av sig med idéer och uppslag eller helt enkelt bara velat bli prenumeranter.

Vattnet har varit de stackare som inte förstått vitsen med ett husorgan som eftersträvar enkelhet och humor i sättet att kommunicera, i stället för stelhet och byråkrati.

Femton Bullar har jag bakat, och ett antal Extrabullar därtill. Allt ifrån guldorn i idéverksamheten, certifieringsresultatet dag för dag till miljöns betydelse i vår verksamhet.

Intressanta intervjuobjekt har också förekommit: Bengt Feldreich, Solveig Ternström, Peter "Blå Grodorna" Carlsson.

Eller varför inte mötet med CG Larson, då VD för Telia Research, som gjorde oerhört starkt intryck på mig. Vilken karisma!

Många är minnena och glädjen är stor över de människor jag träffat och samarbetat med. Ett stort tack till er alla och lycka till i fortsättningen.

Vem vet, kanske dyker det upp en IT-bulle!?!

Gunilla Lehnberg,  
som numera tillhör  
Telia Mobiles IT-enhet.

# Servicesatsningens resultat - nuläge

Den 8 januari i år rapporterades till företagsledningen att Nätets leveranstider från och med den 1 december 1998 i stort nått Servicesatsningens mål.

Det innebär att leveranstiderna har halverats för de flesta tjänsterna, jämfört med läget före sommaren.

Av Nätets rapport till företagsledningen framgår att Nät från och med den 1 december i fjol erbjuder leveranstider enligt Servicesatsningens mål, med undantag för ISDN 2B+D, som tills vidare erbjuds på fem dagar (målet för samtliga här uppräknade tjänster är tre dagar).

Nätets löftesprecision har sammanlagt under perioden varit 90% för bastelefoner (TLF), 90% för ISDN

Duo, 91% för Anatel, Digital och X-line, 79% för Centrex (manuellt framtagen uppgift) och 82% för växelledningar.

Leveransprecisionen börjar nu nå acceptabla nivåer. Bastjänsterna har nått upp till 90%-nivån.

Den sista hela veckan i december i fjol var en höjdpunkt för Nätets leveransförmåga hittills, med en löftesprecision kring 92-95 procent för bastelefoner och ISDN 2B+D.

Vi menar att marknadsbolagen har en stor outnyttjad förbättringspotential i Nätets förmåga att leverera ISDN på 5 dagar. Detta i kombination med leveranserbjudande på kvällstid borde i de flesta fallen tillfredsställa kundens önskemål. Och vi ser tydligt att kortare leveranstider driver upp leveransprecisionen.

För 11.554 kundanmälda nätfel vecka 48 i fjol (normalnivå), klarades felavhjälpning inom 24 tim i 88 procent av fallen. De flesta områdena ligger mellan 88-92 procent, medan Stockholm ligger på 82 procent.

För X-line har Nät de tre senaste månaderna i genomsnitt klarat 80 procent av felen samma dag.

Telia Nära klarade i november av 75 procent av felen på TLF samma dag, ett rejält lyft sedan i våras.

För ISDN Duo och Duocom visas en positiv utveckling vad avser felavhjälpningsförmågan. Dock är felintensiteten hög. Särskild undersökning pågår.

*Christer Boije*

## Tele2 har gjort kvalitetsrevision på affärsområde Nät

Den 14 december hade vi ett kundbesök av litet annorlunda slag, när Tele2 kom till Farsta för att genomföra en andra partsrevision av leveransprocessen för uthyrda förbindelser.

Det var operatören själv som begärt detta sedan Telia enligt deras uppfattning under en längre period alltför ofta missat sina åtaganden i fråga om leveranstider och leveransprecision. Det kan nämnas att Tele2 också har ett ISO-certifikat.

Från Tele2 deltog fem personer, bl a deras inköps- och kvalitetschefer. Från AO Nät deltog sammanlagt sju personer från Transmission resp Marknad och Försäljning.

Revisionen bestod av två delar som genomfördes parallellt och fokuserades på ISO-punkterna "Kontraktsgenomgång" resp "Korrigerande och förebyggande åtgärder".

I den ena delen tittade man på hur vi följer vårt kvalitetssystem relativt de avtal vi har med Tele2. Samtidigt med detta besökte ett annat revisionsteam Transmissions leveransenhet i Farsta, där man ville följa upp ett antal leveranser som av någon anledning inte gått som de skulle.

Revisionen genomfördes i positiv anda och på ett mycket kompetent sätt.

Den resulterade så småningom i sju påpekanden, varav något nog snarast berodde på missförstånd mellan parterna. Övriga anmärkningar var i

huvudsak befogande och får närmast ses som en påminnelse om brister vi egentligen redan känt till. Som konkret exempel kan nämnas att vi har brister i system och rutiner för att i efterhand kunna följa upp enskilda ärenden, (spårbarhet på ISO-språk).

Närmast beslutas nu vilka korrigerande åtgärder som skall genomföras, vilket enligt god revisionsdenna även kommer att meddelas Tele2. Nu slutar det emellertid inte med detta eftersom det till sist även bestämdes att i början på det nya året ordna ett nytt möte för att diskutera gemensamma vägar för en effektivare leveransprocess.

*Claes Kindberg,  
Jan Erik Vinterlid*

# FAQ - Några vanliga frågor & påståenden om Servicesatsningen

## – Det är väl viktigast att man levererar exakt när kunden vill?

Jovisst är det viktigast att leverera när den enskilda kunden vill. Men vi har ju gjort vårt bästa att vänja kunderna vid att allt tar lång tid. Och handen på hjärtat: Vad sätter man emot som kund när kundmottagaren säger att det tar tre veckor. Kanske ber man att få sin telefon på två veckor i stället. Knappast på tre dagar.

Men det finns klara bevis för att teleföretag som levererar snabbare (det finns sådana) också har mer nöjda kunder. Det gäller både om man ser till snitttider och kortaste erbjudna tider.

Om vi skaffar oss förmåga att leverera och felavhjälpa snabbare, och erbjuder kunderna detta, då kommer vi att få nöjdare kunder.

De kommer också att begära dessa kortare tider i större utsträckning och därmed sjunker snittiderna.

## – Jag förstår i alla fall inte varför det ska vara så bråttom.

Hösten -99 införs det nya regler inom telelagstiftningen som ökar konkurrenstrycket på oss ytterligare. Bland annat införs så kallad Equal Access som gör det lättare för kunderna att lämna oss för att prova på en annan teleoperatör. Eftersom vår affär är väldigt volymkänslig är det en ytterligt riskabel situation.

Vi tror inte att andra operatörer är duktigare än vad vi är men för kunder som bara har erfarenhet av oss och är missnöjda är frestelsen stor. Därför vill vi öka antalet nöjda kunder och minimera antalet missnöjda. Förbättrar vi oss sätter vi också ribban högre för konkurrenterna.

Det tar tid innan en förbättring av våra prestationer ger utslag i form av mer nöjda kunder. Därför är det mycket, mycket bråttom.

## – Jag förstår inte varför jag ska behöva ut och leta fel i Svenssons



## trädgård på fredagskvällen bara för att dom fått fel på telefon.

Kundernas sätt att använda telenätet har ändrats dramatiskt på senare år. På kvällarna, inte minst fredagskvällar, och helger är det väldigt många som både ringer och använder internet numera. Få saker irriterar kunderna så mycket som när de skaffat sig ett internetabonnemang och inte kan använda det för trassel i telenätet. Glöm inte att det är vad kunderna tycker om oss som är viktigt.

Man ska inte heller glömma att många människor lagt om sina arbetstider och utför en hel del arbete via telenätet, även på helgerna.

Om man själv har rent bord så är det bra mycket lättare att ställa krav på andra. Det här är den vanligaste ursäkten för att inte göra något själv åt sin egen arbetssituation och sina egna arbetsmetoder.

Detta är orsaken att vi ställer så höga krav på oss själva inom Nät. Då vet vi att vi också kan få våra kompisar inom koncernen, till exempel marknadsbolagen, att bättra sig. Och därmed får vi bättre arbetssituation själva. Det är bra mycket roligare att jobba på bra underlag.

## – Vad är det egentligen för skillnad på magasin och släp?

Magasinet består av friska, icke försenade order. Med andra ord den kurranta orderstocken.

Släpet däremot består av försenade order som inte är klarrapporterade.

"Ruttna ordrar" skulle man kunna säga.

Släpet måste arbetas ner och ska helst vara noll. Magasinet är en tillgång och mäts på omsättningstakten.

Omsättningstakten kan man öka genom att ha kortare leveranstider. Företagsekonomiskt är det bättre för oss att ha en högre omsättningshastighet. Då tjänar vi mera pengar och hinner ge ut mindre.

## – Varför måste vi jobba så hårt med att få ner släpet?

Det finns många olika ingredienser i släpet. Varje ingrediens måste redas ut på sitt sätt.

Det kan vara order som vi av egen oförmåga inte kunnat leverera, det kan vara sånt som lagts på hög på grund av arbetssituationen. Det kan också vara ofullständiga ordrar, eller att kunden ångrat sig och inte vill ta emot leveransen. Mest vanligt är att jobbet är gjort men inte klarrapporterat. Då har vi inte heller fått betalt och det förstår var och en att det inte är bra.

Ur planeringssynpunkt kan släpet betraktas som skräp som skymmer sikten för de sunda åtagandena som måste planeras in av oss.

Och att inte klarrapportera, så att Telia kan ta betalt för jobb som faktiskt gjorts, är inte bättre än självmål.

## – Om vi ska leverera och felavhjälpa så där snabbt, då behöver vi mycket mer resurser!

För att jobba in släpet måste vi sätta in tillfälliga resursökningar. Så långt är det helt rätt.

Men i det långa loppet kräver inte

kortare leverans- och servicetider mera resurser i princip. Man skulle kunna uttrycka det som att "det tar inte mera tid att göra ett jobb fortare". Det är viktigt att inse att detta är en princip. I verkligheten finns det begränsningar genom att man får kortare planeringshorisont med snabbare leveranser och därigenom minskade möjligheter till samplanering och så vidare.

I praktiken har det visat sig, till exempel vid ABB:s T50-projekt, att de positiva effekterna överväger. Man tvingas att vidta åtgärder som gör att jobbet löper smidigare. Resursbehoven minskar och det blir roligare och lättare att jobba med kortare leveranstider. Mindre strul.

## – Varför har vi börjat leverera ISDN på kvällstid, det blir ju obekvämt arbetstid?

Många av våra kunder är företag som beställer ISDN för sina anställda, chefer och distansarbetare. Om vi ska installera på dagtid ställs det mycket höga krav på vår förmåga att hålla exakt tid. Irritationen blir mycket stor hos kunderna om vi missar, det vill säga att de har stannat hemma från jobbet i onödan.

Vårt erbjudande att installera på kvällstid har mötts mycket positivt av kunderna samtidigt som toleransen för

mindre tidsförskjutningar verkar vara större. Andelen förgävesbesök blir också färre vid kvällsinstallationer. Hittills verkar det som om fördelarna överväger.

Vi uppnår också en viss "Aha-effekt" genom att kunderna blir glatt överraskade över vårt erbjudande om kvällsinstallation.

## – Om bara det fanns nätkapacitet överallt så skulle vi kunna leverera mycket snabbare.

Det skulle kosta alldeles för mycket investeringar att bygga ut hela nätet för att alltid ha nätkapacitet i förväg. Man måste alltså arbeta på andra vägar för att lösa kapacitetsbehovet.

Vi måste hitta bättre metoder för utlysning av kunderna kommer, lösningar att snabbt åstadkomma punktutbyggnad vid behov och ersättningslösningar vid knepiga situationer. Mycket är dock vunnet om kundtjänsten i säljögonsblicken kan ge klara besked om leveranstider och inkopplingsmöjligheter. Då skulle många problemordrar kunna tacklas på rätt sätt redan från början.

## – Det här med processer, det är väl inget konstigt. Vi har ju jobbat i flöden hela tiden.

Just det. Det är nu vi drar hem vinsterna av allt vårt processarbete. Vi har ett mycket bra utgångsläge.

## – Det är ju stödsystemens fel alltihop.

Vi har många stödsystem och inte hänger de ihop särskilt bra heller. Samtidigt är det faktiskt så att de ofta är bättre än sitt rykte. Många av problemen hänger på att användarna inte utnyttjar deras faktiska möjligheter eller använder dem felaktigt. SBS kallas det i flyget. Skit bakom spaken.

Det finns flera arbeten som pågår för att rationalisera stödsystemen.

Ett sådant är införandet av TelSims.

## – Varför prioriteras förbättringar på leveranssidan så mycket mer än på felavhjälpningen?

Det gör de egentligen inte. Målen i Servicesatsningen är lika utmanande för felavhjälpning som för leveranser.

I projektet har vi hittills satt mycket strålkastarljus på leveranserna eftersom vi insåg att förbättringar där snabbare ger utslag i förbättrad kundnöjdhet. Men vi är inte bara ute efter snabba resultat utan också efter långsiktiga resultat och där spelar felavhjälpningstiderna stor roll.

I SSN har även servicetiderna blivit klart bättre, precis som leveranstiderna.

## Kortare leveranstider driver upp leveransprecisionen!

Ett av våra stora problem tidigare var att vi hade för dålig leveransprecision.

Med andra ord: vi levererade inte när vi hade lovat - ännu mindre när kunderna önskade det.

När vi diskuterade kortare leveranstider var det stora problemet att många trodde att vår leveransprecision mot löfte skulle bli ännu sämre. Men - åtminstone skulle vi leverera närmare kundernas önsketidpunkt, väl?

Servicesatsningen har klart visat att med kortare leveranstider så ökar leveransprecisionen.

Så, två flugor i en smäll: Närmare önskad leveranstid - Bättre leveransprecision.

Och det är ju inte så konstigt när man tänker efter: Det är lättare att träffa prick på kortare håll!

Det vet varenda skytt.

Christer Boije

# NÄT MÄTT!!

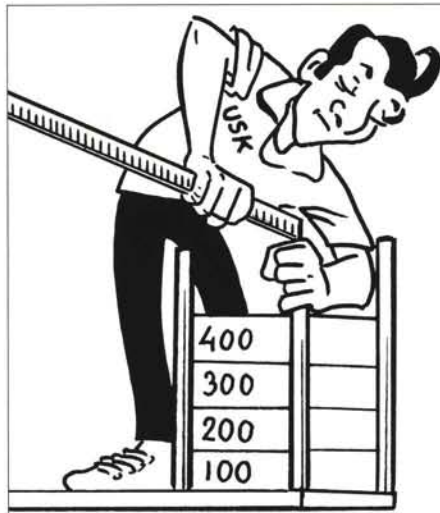
Nät gör framsteg vad gäller kvalitetsarbete mätt enligt Utmärkelsen Svensk Kvalitet.

Utvecklingen har hittills varit som följer: Sommaren 1997 var vi värda cirka 250 poäng. Våren 1998 gjordes en bedömning som gav omkring 350 poäng. Mätningen sensommaren 1998 visade att vi passerat 400 poäng.

Utvecklingen har alltså varit relativt god. Dock var målet för 1998 satt till 450 poäng.

Projekt USK450 är avslutat och kommer att efterföljas av ett nytt USK-projekt med början våren 1999.

En utvärdering enligt USK resulterar i en så kallad återföringsrapport som visar på styrkor och svagheter i företagets sätt att arbeta. Denna rapport är en guldgruva för oss alla när vi strävar till att ständigt förbättra



verksamheten! Återföringsrapporten finns på webben.

Största förbättringspotentialen har vi inom områdena systematiskt förbättringsarbete, information och analys samt kundrelationer och service.

Mätningarna i sig har naturligtvis

inget egenvärde. Det är förbättringsarbetet mellan mätningarna som är det viktiga. (Se även Q-bullens ledare!)

Därför kan en devis vara:

**MÄT NÄTT !!**

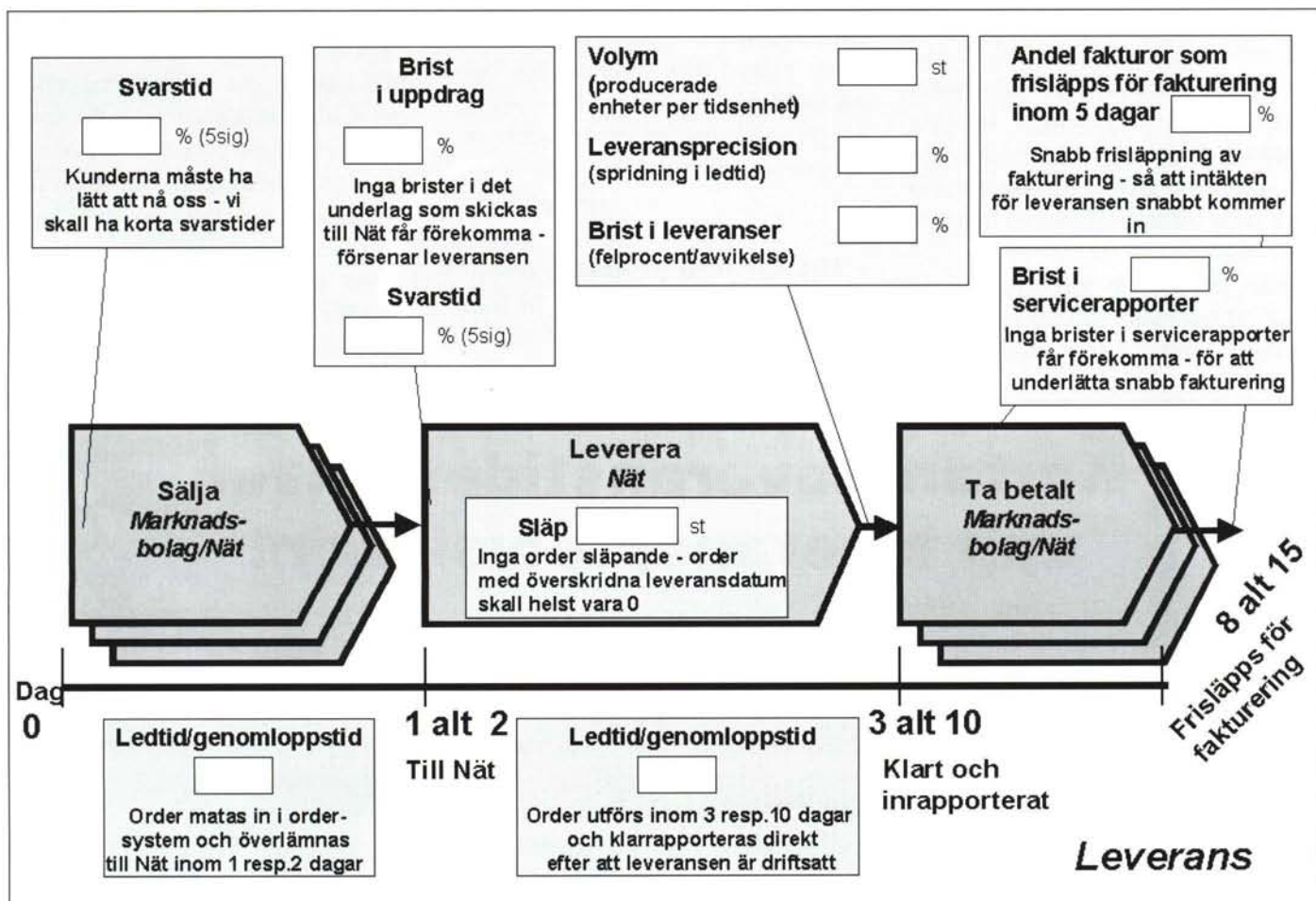
Hittills gjorda mätningar har genomförts i egen regi, låt vara med delvis externa utvärderare.

Sommaren 1999 avser vi att skicka in en officiell ansökan om Utmärkelsen Svensk Kvalitet. Om allt går väl har vi då kommit upp i god svensk nivå, omkring 500 poäng.

På denna nivå vinner vi ännu inte utmärkelsen men vi får en extern bedömning gjord och framförallt så får vi den värdefulla återföringsrapporten med förslag till förbättringsåtgärder.

*Björn Grönlund*

## Så följs leveransprocessen upp



# Projekt ISO-Danmark sett med kvalitetsrevisorernas ögon

Vi har vid två tillfällen under hösten utfört interna kvalitetsrevisioner på Telia Net i Danmark.

Uppdraget har varit spännande och intressant, på grund av ovanan vid språket, ny kultur och en helt annan, omvänd marknadssituation.

Vid första revisionstillfället fanns det mycket kvar att göra. Vi kände igen problemen från våra revisioner i Sverige: Rutinen för korrigerande och förebyggande åtgärder (navet i verksamhetssystemet) fungerade inte.

Styrning av dokument och data är ett ständigt återkommande problem.

Arbetet med att identifiera processerna var knappt påbörjat och implementeringen av verksamhetssystemet var obefintlig. Som kvalitetsrevisor fick jag kalla fötter: Kan det vara möjligt att med gott resultat utföra en förstärkt uppföljande SIS-revision i december? En revision som skall införliva Telia Net i vårt befintliga certifikat. Allt enligt projektets tidsplan.

Istället utförde vi en ny, skarp internrevision i december. Då visade det sig att kvalitetsarbetet hade kommit igång på allvar. Net uppvisade en klart förbättrad kvalitetsnivå och en ökad förståelse för kvalitetsarbete i stort. Kartläggning och dokumentering av processerna pågick, tyvärr var arbetet inte

färdigt. Rutinen för korrigerande och förebyggande åtgärder fungerade fortfarande inte och påträffade brister från revisionen i oktober var inte korrigerade. Vi kunde dock konstatera, att en hel del fanns på plats.

Till slut vill jag som revisor säga, att man inte behöver ha ett eget verksamhetssystem; det som finns är gott nog åt alla inom Nät. Skall några förbättringar göras, så gör vi det tillsammans, utan dubbelskrivningar och onödiga skallkrav.

Låt upptäckandet av fel och brister bli drivfjädern i vårt ständiga förbättringsarbete!

*Anders Styf*

## Kan det smaka med lite anti-ISO?

Det pratas så mycket om ISO 9000 och om att svara upp mot dess krav.

**Låt oss nu som omväxling (?) göra någonting helt annat.**

Alla eventuella likheter med något nu existerande företag är en ren tillfällighet.

### Ledningens ansvar

Dela med dig av ansvaret, gärna samma ansvar till flera personer, men behåll befogenheterna för dig själv. Se till att organisationsbilden är tillräckligt suddig. Fatta många och kraftfulla beslut, men dokumentera dem inte. På så sätt kan du behålla tolkningsföreträdet – du vet ju bäst själv vilka beslut du fattat. Hemlighåll affärsplanen så att den inte kommer i orätta händer.

### Kvalitetssystemet

Förse organisationen med anvisningar och instruktioner i spridda skurar, gärna i form av odaterade och onumrerade skrivelser. Passa på då du ändå skriver, att infoga lite allmän information, vaga rekommendationer och glada tillrop. Tillse att instruktionerna blir tillräckligt många så att motstridiga budskap döljs i mängden.

### Kontraktsgenomgång

Kunden får köpa det vi har att sälja – vi behöver inte närmare undersöka vad kunden egentligen behöver. Undvik att leverera i tid – kunden behöver i alla fall inte produkten.

### Kontroll och provning

Slösa inte bort värdefulla resurser på onödig provning. Tids nog får man reda på om det fungerade.

### Felhantering

Befordra felfixarna! Dem kommer du att ha stor nytta av i framtiden! Använd och sprid termen "korrigera felet" när du lagar det.

### Korrigerande och förebyggande åtgärder

Kalla den avancerade felfixningen för korrigerande åtgärder. Undvik att analysera varför strul uppstår – det leder bara till onödig byråkrati, tar för lång tid och kostar för mycket.

### Utbildning

Personalen är företagets största tillgång och vi har den personal vi har och det är inte så mycket vi kan göra åt det!

*Jan-Olof Rosén*

## Klarar mjölken Y2K?

Sent omsider kommer nu nya larmsignaler inför millenniumskiftet. Denna gång är det datummärkningen på livsmedel som är i fara.

Att denna så uppenbara risk inte uppmärksammats tidigare är förstående men knappast ursäktligt.

Alla har varit så inriktade på övergång-

en till Euro och att hålla styr på datorer och så vidare att de helt livsviktiga baslivsmedlen glömts bort.

Frågan är nu vad som kommer att hända datummärkningen. Skall märkningen 00 tolkas som om produkten har ett bästföre-datum år 1900 eller år 2000?

Vi frågar Anders Carlsson, Gävle,

projektledare för tusenårsproblematiken inom Telia Nät.

Han bara skakar på huvudet och säger att detta inte kan lämnas åt slumpan.

– Helt klart är i alla fall att mjölk som datummärkes redan nu riskerar att vara sur när vi går in i det nya årtusendet, säger Anders.

## Nyckeln

– Här ska du se vad jag skaffat, sa hustrun stolt och slängde till mig en liten mässingsbricka med ett nummer inpräglad.

– Den här sätter du på nyckelknippan. Om du tappar den så skickar upphittaren bara in den till polisen. Dom har ett register så att du får tillbaka nycklarna igen.

– Genialt, sa jag och satte den lilla brickan på bilnyckeln.

– Tar du med det här brevet och postar det på vägen till jobbet, sa hustrun, det är bråttom.

– Visst gör jag det, sa jag.

På väg till jobbet har jag en brevlåda som ligger bra till att svänga in till. Jag gjorde det och skulle just kliva ur bilen när jag fick se att det stod en parkeringsvakt och kikade på mig.

– Aha, tänkte jag. Här gäller det att följa reglerna. Man kan få böter om man lämnar bilen med motorn igång och nyckeln i, har jag hört. Bäst jag stänger av.

– Här får du inte parkera, sa lapplisan.

– Nä, jag vet det, log jag insmickrande, jag lägger bara dom här breven på lådan.

P-vakten muttrade något och jag stoppade in breven i lådans öppning.

– Jädrans.

Jag hade bilnyckeln i samma hand som breven. Den försvann ljudlöst tillsammans med breven i lådans inre.

Jag såg mig om. Lapplisan var fullt sysselsatt med att skriva något

på en lapp som hon noga satte fast under torkarna på en bil en bit ifrån.

Runt gathörnet svängde precis en gul bil in på min gata.

– Aha, vilken röta, tänkte jag. Nu kommer posten och tömmer lådan.

Medan jag förklarade situationen för postisen såg jag i ögonvrån hur lapplisan närmade sig och intresserat följde diskussionen.

– Inga problem, sa postisen. Jag tömmer lådan och tar ut nyckeln åt dej.

Sagt och gjort, nyckeln letades fram ur säcken och den vänlige postmannen skulle just lämna över den till mig när han fick syn på den lilla mässingsbrickan på nyckeln.

– Den här nyckeln är tydligt adresserad till polisen, sa han med officiell röst. Tyvärr kan jag inte lämna över den till dej. Det skulle vara tjänstefel. Den måste befordras till polisen, precis som det står på brickan.

Sa postmannen och for iväg i sin gula bil. Med min nyckel i säcken.

Lapplisan tog upp sitt block.

– Här får du inte parkera, sa hon.

*Mister Quality*

PS. Det fungerade. Jag fick tillbaka nycklarna tre veckor senare från polisen mot att jag betalade en femtilapp i avgift. Men det var ju billigt jämfört med taxikostnaderna för att hämta reservnyckeln plus de 700 kronorna i p-böter.



Quality...  
...go for it

## Q-bulleN

Utges av:  
Telia Nät  
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 då och då  
Bidrag synpunkter sändes  
under adress:

## Q-bulleN

T.f.red. Björn Grönlund  
Telia Nät, Verksamhetssystem  
Mårbackagatan 11, hus Ivar  
123 86 Farsta  
bjorn.a.gronlund@telia.se

