

# Q-bullen

Millenniumskiftes-nummer

Husorgan för Kvalitet i Telias kärnverksamhet

Nu med bredare band!



**Marianne Nivert:**  
"Nu är det mycket!"

– Att ha mycket att göra är ingenting att oroa sig över, säger Marianne Nivert i intervjun på nästa sida i årtusendets första Q-bullen.



## "Jag har inte ångrat en dag att jag valde detta yrke"

Snön glittrar när solen gör ett av sina efterlängtrade gästspel denna intervjudag. Lika sprudlande glad, full av entusiasm och tillförsikt är Marianne Nivert när hon berättar om sin tid på Nät och om hur hon ser på framtiden.

Marianne Nivert är förste vice vd i Telia, chef för Affärsområde IP Carrier och Nät samt i koncernledningen ansvarig för Affärsområde Enterprises. Hon leder Telia när det nya nätet formas efter Internets principer.

– Jag har världens häftigaste jobb. Nät är den innersta kärnan av koncernen, både resultatmässigt och verksamhetsmässigt. Nät är bottenplattan som alla tjänster och produkter vilar på.

Mariannes energi och framtidstro går inte att ta miste på, den smittar. Hon fortsätter:

– Visst är det en rolig tid som väntar. Vi är ledande inom bredband och därmed har vi en unik position i världen. Och med bredband menar jag bredband ut till individen.

Näts nya, mer självständiga roll inför framtiden anser Marianne gagnar alla.

– De nya öppna gränssnitten innebär att vi lika gärna säljer till externa operatörer, SP det vill säga service providers, som till våra största kunder, marknadsbolagen. Det är lika roligt att arbeta med båda kundkategorierna. Genom att sälja till externa operatörer lär vi oss och kan skapa nya lösningar till gagn för våra interna kunder, för deras utveckling.

*Fusionen med Telenor blev ju slutligen inte av, hur påverkar det oss på Nät?*

– Jag tycker det är beklagligt att fusionen mellan Telia och Telenor aldrig fick de rätta förutsättningarna att bli den succé den kunde ha blivit. Inom Nät har vi haft ett bra samarbete från första stund.

– Allt arbete vi gjort är ändå inte bortkastat. Tvärtom ska vi naturligtvis ta tillvara planerna för att utveckla affärsverksamheten och vår organisation. Men det kräver först en genomarbetning eftersom det nu ska ske inom Telia-ramen. Grundprinciperna är ju desamma och överensstämmer med den utveckling vi redan tidigare sett för Nät och gossistaffären.



Marianne Nivert är entusiastisk.

Däremot måste förstås den planerade organisationen justeras till att bli hel-svensk.

*Hur ser du på framtiden?*

– Nätfolk har definitivt ingen anledning att hänga läpp. Vår affärsverksamhet är central och betydelsefull. Vi bidrar starkt till koncernens totala resultat.

*Vilket budskap vill du få ut till ledarna och medarbetarna?*

– För det första finns det otroligt mycket att göra. Oerhört många nya affärer är på gång. Det sjuder av aktivitet, inte minst på International Carrier-sidan. Vi är idag en av de större aktörerna på den internationella marknaden. Det är något att vara stolt över!

– Att ha mycket att göra är ingenting att oro sig över. Man får lära sig att prioritera. Jag kan inte göra mer än jag hinner och inte bättre än vad jag kan. Så enkelt är det. Däremot får vi inte släppa fokus på våra kunder, deras krav och önskemål. Det tråkiga är när man har för lite att göra.

*Marianne, du har jobbat länge på Telia, varit regionchef, personalchef och är nu ansvarig för Nät och förste vice vd för Telia-koncernen. Kan du med några ord sammanfatta dessa år?*

– Vilken utveckling jag har varit med om under mina år på Televerket/Telia! Personligen har jag inte ångrat en dag att jag valde detta yrke. Min önskan är att alla medarbetare kunde få samma känsla som jag har.

– När varje medarbetare känner att han eller hon är viktig, och kan skriva under samma påstående, då har vi skapat den rätta stämningen, avslutar Marianne Nivert.

Nils Holmgren

# Nytt Styrssystem – en nödvändighet

I Näts affärsplan står följande att läsa "...Vi ska etablera och tillämpa styrformer som tillfredsställer ISO9001- och ISO 14001-krav och som utvärderas enligt EFQM eller motsvarande."

**Christer Boije som, tillsammans med Conny Jonsson, J-O Rosén, Björn Grönlund m fl, ansvarade för att Nät certifierades enligt ISO9000-standarden för tre år sedan, förklarar.**

– Nät står nu inför nya utmaningar, bl a internationalisering och mycket starkare inriktning på egna affärer. Det här tvingar fram stora förändringar både i arbetsätt och organisation. Våra erfarenheter visar att ett sätt att snabbt få en ny organisation spelklar är att förse den med ett styrssystem som passar verksamheten – och sedan snabbast möjligt se till att det används i organisationen.

– Styrningen av Nät baseras på en affärsplan som anger affärsstrategi, satsningar och övergripande mål för affärsområdet. Dessa mål är sedan nedbrutna till olika nivåer i organisationen. Styrsystemet anger grundreglerna och ramar för hur vi ska bete oss för att med rimlig säkerhet nå målen.

Telia Nät är idag certifierat enligt ISO9001 men ännu inte enligt miljöstandarden ISO14001.

Eftersom dessa standard är ganska lika till sin uppbyggnad finns det goda skäl att genomföra ett gemensamt projekt för att uppfylla båda och på det sättet slå två flugor i en smäll.

Nuvarande verksamhetssystem för Telia Nät är verifierat användbart och har utan tvekan bidragit till att möjliggöra den snabba förbättringstakt och effektivitetshöjning som genomförts på senare år.

*Varför behövs då ett nytt styrssystem?*

– En bra fråga, säger Jan-Olof Rosén och förklarar att det finns ett antal tungt vägande skäl.

– Det nuvarande systemet har egentli-

gen sin grunduppbyggnad från den första certifieringen vi genomförde av Nät-tjänster 1994. Det har alltså varit ett mycket slitstarkt system som genomgått ett stort antal modifieringar under åren. Man måste klart räkna med att ett system som lever så länge så småningom sväller ut till följd av alla ändringar och alla människor som bidrar i det vid olika tillfällen.

– Detta har lett till att det blivit för omfattande och ofta anses för svårorienterat på webben.

Vi har heller inte någon naturlig plats att lägga in resultat (planer, resultat, beslut med mera) i den befintliga strukturen. Många anvisningar, instruktioner och rutinbeskrivningar innehåller en blandning av tvingande så kallade skall-krav och goda råd. Många har blivit föråldrade och saknar dokumentansvarig och/eller används inte i den dagliga verksamheten.

Det är i och för sig inget ont i goda råd och läroboksinslag, men de tillhör vars och ens personliga kompetensbas och här i regel inte hemma bland de tvingande styrreglerna.

– Kort sagt – det finns goda anledningar att tro att vi kan göra ett bra mycket bättre och enklare styrssystem med ledning av våra erfarenheter och nyare teknik, t ex för webhantering.

Ett nytt system ska passa även för den internationella verksamheten, något som det nuvarande systemet av naturliga skäl inte gör.

*Även marknadssituationen har förändrats under åren?*

– Helt rätt, säger Björn Grönlund. Sedan flera år efterfrågar våra kunder ISO-certifierade leverantörer. Efterfrågan på miljöcertifiering har även accentuerats. Det är ingen slump att Swedia Networks just nu håller på att utöka sitt ISO9000-certifikat med miljöcertifikat enligt ISO 14000. Så snart man utsätts för de öppna marknadskrafterna upptäcker man att man har god hjälp av att vara certifierad. För många internationella affärer är det en styrka, och för officiella upphandlingar inom EU ett krav.

– Det är av yttersta vikt att inte lämna rum för tveksamhet om vad bolaget står för i fråga om kundservice, miljö och kvalitet, säger Björn Grönlund.

*Vilka förväntningar finns på "Nya Styr-systemet?"*

Conny Jonsson förklarar att projektet ska resultera i ett styrssystem som uppfyller ett antal krav:

– Styrsystemet ska tillvarata en helhets-syn och etableras på basis av den internationella Business Excellence-modellen och tillämpa metodiken med Balanserade styrkort.

– Komplet, heltäckande för att möjliggöra styrning av AO Nät.

– Internationellt gångbart.

– Enkelt, inga onödiga eller orimliga skallkrav, ingen onödig byråkrati.

– Strikt – stringent, men hellre knapphändig än överarbetat.

– Läroboksinslag och "bra att ha"- beskrivningar läggs på annan plats.

– Systemet ska effektivt stödja den fortgående processororienteringen.

– Så mycket gemensamt som möjligt.

– Lätt att hitta i, åtkomligt på nätet.

*När beräknas allt detta vara klart?*

– Ett projekt för detta kommer att dras igång med full fart i dagarna, säger Christer Boije. Egentligen skulle jobbet redan vara i full gång, men fusionstrasslet gjorde att det fick senareläggas lite.

– Arbetet genomförs genom att projektet koordineras och säkras de ansvariga linjeinstansernas framtagning av delarna i styrsystemet, så att en helhet utan glapp eller överlapp erhålles. Liten stöttning kommer säkert också att behövas från projektets sida.

Styrsystemet ska alltså uppfylla kraven enligt både ISO9001 och ISO14001 och därefter implementeras i hela verksamheten så att befintligt certifikat omfattar hela nätverksamheten i slutet av 2000, givetvis exklusive de delar som redan har separata certifikat.

Text och bild: Nils Holmgren



– Under första halvåret ska vi utarbeta ett styrssystem för nya Nät, säger Christer Boije.



# Det handlar om att skapa lojala kunder som stannar

På sistone har Hasse Linhammar, försäljningschef på Telia Nät, skapat stora rubriker inom Telia.

Det har han gjort genom att sälja telefoni till Vattenfall som i sin tur säljer det vidare till sina kunder.

Och det till lägre priser än vad Telia kan erbjuda sina slutkunder.

På intranät kunde den uppmärksamme läsaren ta del av en artikel med bland annat orden "Telia Nät ska sälja telefoni via Vattenfalls dotterbolag Abonnera.com. Enligt Abonnera blir samtalen 20 procent billigare än med Telia."

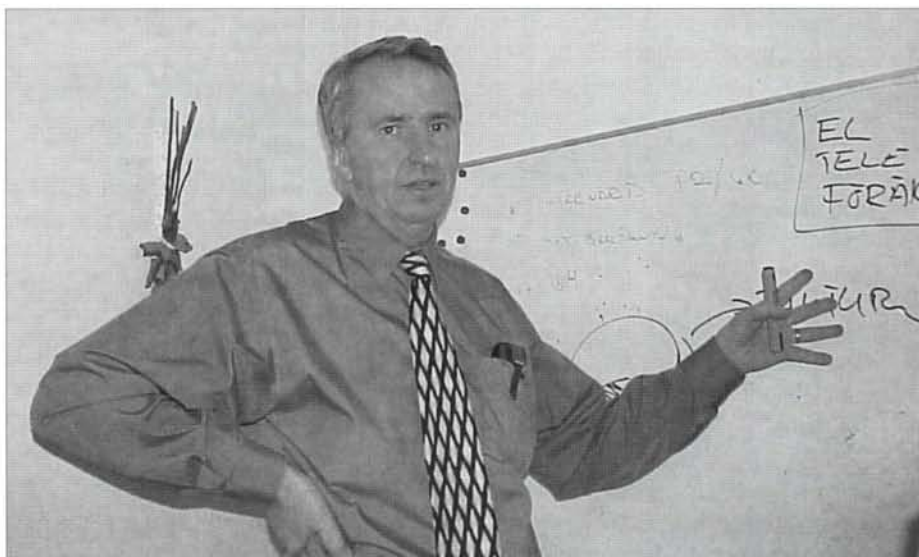
## Hur går det ihop?

Så här svarar Hasse Linhammar:

– Tidigare hade vi ett tjugotal regioner, alla med sina kompletta organisationer eller "stuprör" som Rune Nilsson brukar kalla det. Dagens värld är både enklare och mer komplex men framför allt så finns det fler aktörer. Vi måste idag vara mycket mer flexibla och sälja till dom som önskar handla av oss. Om inte Nät är berett att sälja till de nya aktörerna så finns det andra som gärna gör det.

– Om vi lite närmare studerar hur Abonnera, som är ett dotterbolag till Vattenfall, klarar av att erbjuda sina kunder lägre priser så har bolaget till att börja med fyra anställda som snart troligtvis ska bli fem.

– Den som vill bli kund hos Abonnera går själv in på webben och anmäler sig. Detta kräver mer av kunden, men belöningen blir en lägre kostnad.



Hans Linhammar, som sålt telefoni till Vattenfall.

– De fasta kostnaderna för Abonnera är med andra ord mycket små. Även andra kostnader, som kreditupplysningar, blir billigare eftersom man är fler som delar på dom. Faktureringen sker via ett företag på Gotland och på samma faktura som elen, vilket också minskar hanteringskostnaderna.

## Ge kunderna mervärde

Hasse Linhammar fortsätter:

– För Abonnera, eller rättare sagt för dess moderbolag, handlar det inte om att tjäna pengar på telefoni utan om att ge kunderna så mycket mervärde att de stannar. Det gäller att göra tröskeln för att byta elleverantör så hög som möjligt. Om man samtidigt som man byter elleverantör även går miste om bland annat billig telefoni blir bytandet mindre attraktivt.

– Att skapa kundlojalitet genom att erbjuda mervärde – att binda sina kunder – är en princip som redan används bland

annat av daglivaruhandeln där man får poäng för varje krona som spenderas

Sammanfattningsvis menar Hasse Linhammar att billig telefoni för Abonnera är ett sätt att förstärka sin kärnaffär, att skapa basen för en regelbunden ekonomisk affär, att skapa lojalitet hos befintliga och nya kunder och att göra det omständigare att byta.

– För oss som leverantör är Abonnera en ny kund och distributionskanal, säger han.

Är då detta en engångshändelse eller kommer vi i framtiden att se fler liknande affärer?

– Just nu har vi tre efterföljare till Abonnera på gång. Och fler blir det. Detta är en trend som kommer att hålla i sig.

– Och än en gång, om inte vi på Nät vill sälja så finns det många andra operatörer som är villiga och då riskerar Telia-koncernen att inte få någon del av kakan, slutar Hasse Linhammar

Text och bild: Nils Holmgren

## Bredden på två hästars arsel styr våra liv...

I USA är spårvidden 4 fot 8,5 tum. Det är ett utomordentligt udda mått. Bakgrunden är följande:

Järnvägen byggdes av utvandrare från England.

De byggde spåren som man gjorde

förr när man byggde spårvagnsspår. De som byggde spårvägarna använde i sin tur samma giggar och verktyg som användes när man byggde hästvagnar.

Hästvagnarna måste alla ha just denna hjulbas. De skulle brytas sönder om

de inte följde de djupa spåren på de engelska landsvägarna.

De första landsvägarna i Europa byggdes av det romerska imperiet för deras hästdragna stridsvagnar.

Stridsvagnarna drogs av två hästar i



# Stupröret finns inte kvar

**Nya Nät skiljer sig från den gamla stuprörsmodellen.**

**Där var allting integrerat och det fanns ingen möjlighet att byta ut någon av delarna.**

**Rune Nilsson, ledare stabsenhet affärsstrategi, förklarar.**

– Vi har till att börja med två verksamhetsområden, den svenska och den internationella, säger han.

– Vår nuvarande strategi består av fyra hörnstenar: Vi har en nätgrossistroll med öppna gränssnitt. Det innebär att våra kunder är alla som vill köpa av oss. Men de kan även handla av vem de vill, de behöver inte handla av oss. Vi kan välja våra leverantörer och våra leverantörer i sin tur väljer vem de vill leverera till. Stupröret finns inte kvar.

– Vi etablerar oss internationellt. Vi ska bli en stor internationell carrier. Vår verksamhet drivs mellan Kalifornien och Moskva. Detta kräver bland annat att vi har en etablerad verksamhet i USA, inte bara en landningspunkt på Ostkusten.

– Vi ska bli starka på bredband. Vi är redan starka på vad många aktörer lite slarvigt kallar för bredband, dvs transmission. Det vi kallar för bredband är accessen, det må sedan vara LAN-lösningar eller ADSL.

Den fjärde delen är, enligt Rune Nilsson, ett teknologiskt vägval, ett skifte från nuvarande teknologi till IP-teknologin.

*Vad innebär detta för verksamheten?*

– I Sverige har vi två verksamheter som vi tjänar bra på: Kapacitet och Telefoni. Och det ska vi självklart fortsätta med. Men det riktigt nya är faktiskt att



*Rune Nilsson demonstrerar att stuprörsmodellen som en integrerad modell inte längre håller – här är beständsdelarna.*

vi kan göra helt nya affärer i det öppna gränssnittet.

– Vi kommer direkt att få tillbaka vad vår kund känner för det vi gör. Äntligen får jag själv svar på att det vi gör är bra genom att vi gör våra affärer på våra meriter och inte för att någon måste köpa av oss i en sluten värdekedja. Det känns mycket roligare att veta att man duger i ärlig konkurrens.

– För att klara av allt detta, den nuvarande verksamheten och de stora satsningar vi genomför, så måste vi ha en stark bas att stå på. Verksamheten för Nya Nät kommer att, såsom redan är fallet med Telia Nät, att ISO-certifieras en-

ligt ISO-9000 standard och även ISO-14000 standard. Beslutet därom är taget.

## Nya varumärken

– En annan aspekt på Nätgrossistaffären är att vi behöver nya varumärken. Vi kan inte ha samma namn som resten av koncernen när vi levererar till andra operatörer, Service Providers. Samma sak gäller för vår internationella verksamhet, Internationell & Carrier marknaden.

– Det är en absolut nödvändighet, slutar Rune Nilsson.

*Text och bild: Nils Holmgren*

bredd som alltså skulle ha plats mellan skaklarna och hjulen...

Det finns faktiskt en fortsättning på historien. När Du ser en rymdkapsel i en startramp noterar Du att den är placerad på två grova raketer. I själva verket skulle ingenjörerna ha velat göra raketerna ännu grövre. Men raketerna

fraktades från fabriken till rymdbasen med tåg. Tåget går genom ett antal tunnlar som är något större än spårvidden. Spårvidden är ungefär lika bred som arslet på två hästar i bredd ...

*Björn Grönlund*



**Quality - go for it!**



## Nya felavhjälpningstider på Nät Vi lagar nätfel samma dag – om kunden vill

Lennart Edvardsson är en av medlemmarna i Kärnteam och ansvarig för felavhjälpningen på Telia Nät.

Allt fler kunder vill ha allt snabbare felavhjälpning, berättar han.

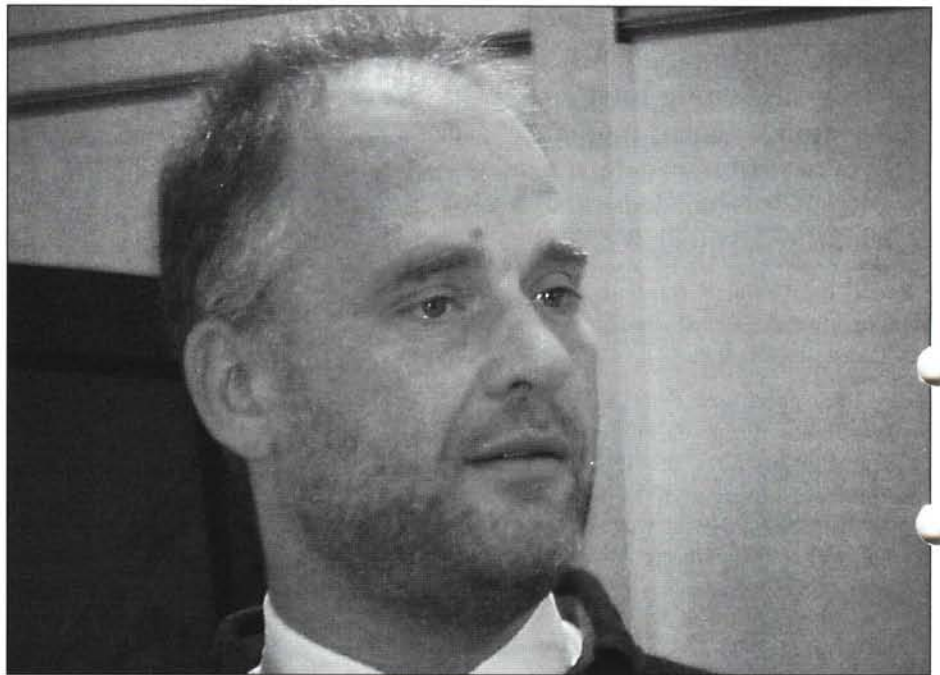
Redan vid Roadshowdagarna i augusti och september redogjorde Lennart Edvardsson för detta.

*Hur kan du förklara kundernas nya krav och beteenden?*

– Ja, det är enkelt, våra kunder är inte nöjda med dagens situation, med vad vi kan erbjuda. Det finns idag ett mycket större behov av snabbare felavhjälpning. Ett exempel är att över 300.000 människor nu arbetar hemifrån. De ställer helt nya krav på tillgänglighet, på snabbare felavhjälpning. De är inte intresserade av att veta att de får hjälp inom 24 timmar. De vill först och främst ha hjälp nu och om det inte går vill de ha hjälp snabbt och även få ett klart besked om när de får hjälp. Om jag vet att jag får hjälp om två timmar, ja då kan jag syssla med annat istället för att reta mig på att det inte fungerar. I vårt samhälle idag klarar man sig svårligen utan en fungerande kommunikation. Vi måste möta marknadens krav.

*Hur klarar vi av det?*

– En viktig del av svaret är att alla våra kunder inte automatiskt ska få felavhjälpning inom fyra timmar. Det är upp till Kundfronten att under Kunddialogen skickligt få fram för vilka kunder det är viktigt med snabb hjälp och vilka som kan vänta utan att det vållar dem några större obehag. Mina föräldrar till exem-



*– Det är skillnad på en standby-biljett och en garanterad plats, förklarar Lennart Edvardsson.*

pel är inte lika beroende och förväntar sig inte heller att felavhjälpningen ska utföras inom några timmar.

*Springa rätt med andra ord?*

– Det är riktigt, springa på rätt saker, vi klarar inte av att springa på allt. Det är lite som att köra bilen på röda varvtalet, det går vid omkörningar och vid kritiska situationer, men den som gör det för jämnan, har snabbt ingen motor kvar.

*Finns det andra sätt att lösa kundernas krav?*

– Fjärrhantering av felen är ett snabbt och effektivt sätt för att få ner hanteringstiderna. De nya felavhjälpningsmålen vi har ställer krav på oss att vi måste bli ännu bättre på detta område.

– Sedan är det klart att när vi på Telia Nät får rätt uppgifter, kontaktperson, rätt

adress, rätt felanmäld utrustning etcetera, då blir det lättare och vi klarar bättre av våra nya mål.

*Avtalskunderna – de betalar extra för snabb felavhjälpning, hur hanterar vi det?*

– Precis som vanligt. Fyra timmars felavhjälpning är ett servicemål, ingen garanti. Vill man som kund ha en garanti så får man också ingå ett avtal och betala för det. Låt mig göra en annan jämförelse. Om du köper en standby-biljett så får du den billigare men är inte garanterad en plats. Om belastningen är OK och planet inte är överbokat så brukar det gå bra. De som betalar för och har ordinarie biljetter får dock förtur. Det är samma princip.

*Text och bild: Nils Holmgren*



**”Det är viktigt att springa på rätt saker.”**



# Roadshowdagarna på Nät

Varje dag försvinner det mängder med tid för att det inte "görs rätt från början".

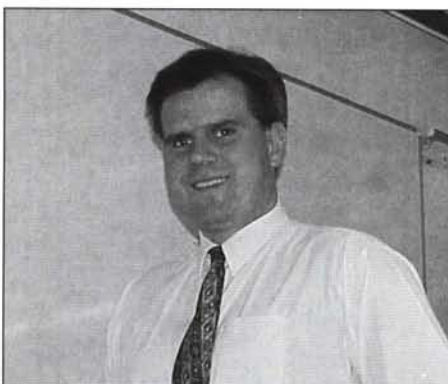
För att konstruktivt diskutera igenom detta ordnades fem informations-, dialog- och arbetsdagar.

Det var Roadshow.

Roadshowdagarna samlade 148 ledare inom Nät samt representanter för Nära och marknadsbolagen runt om i Sverige under augusti 1999. Här speglas vad som hände.



Kjell Rödin, som leder Kärnteamet, inledde med att ta upp vilka framsteg som gjorts på totalen sedan Servicesatsningen Nät började våren 1998. Han presenterade även Kärnteamet, dess mål, arbetssätt och vilka som ingår.



Kaj Werner, ansvarig för Leverans, berättade om de fina resultat som uppnåtts och som fortsätter.

– Kunderna är nöjda med våra "nya" leveranstider, sade han.



Birgitta Bladh från Nära, som följt Nätets Servicesatsning och deltagit i ett flertal möten tillsammans med Nät under det senaste året, återgav på Nära arbetar med. Det är att träna Kunddialogen och förbättra processen Lösa Kundproblem, att förbättra svarsservicen och återkopplingen till kund, samt "butiksljuset" och stödsystem.

## Bättre på att lyssna

Anders Kyring redogjorde för de olika mätningar som Telia gör och vad som kan utläsas av dem.

– Vi behöver bli bättre på att lyssna på våra kunder, deras krav och inte minst på att kunna förekomma dem och erbjuda det där lilla extra, sade han. Vi måste skapa en plattform för kunddialogen och inte som idag stanna kvar på problemlösningsnivån.

Anders Kyring visade även hur Mobile tillämpar NKI-metodiken Nöjd Kund Index, (Customer Satisfaction Index, CSI), vilket är ett internationellt mätverktyg.

– Vi använder resultatet för att prioritera vilka aktiviteter som ska genomföras för att skapa lojalitet och stimulera till återköp.

Utgångspunkten för Anders Kyrings presentation var den förbättringspotential som finns samt "mitt" ansvar. Vad kan "jag" göra?

## Över förväntan

Stig Johansson, som representerade Företagskom i Stockholm, förklarade vad kunderna förväntar sig och vad de värdesätter.

På frågan varför de givit betyget "Mycket bra" svarade kunderna bland annat:

"Jag är nöjd med dem." "Det fungerade bra och gick snabbt." "Man kan inte göra något bättre." "Det var bra, gick snabbt, fort och smidigt." "Allt har gått mycket bra, över förväntan." "Det var helt perfekt, jag blev snabbt expedierad." "Vet inte." "Det gick på den tid de hade lovat." "Det fungerade väl."

Lennart Edvardsson, ansvarig för Service, redogjorde för utvecklingen, för de ändrade och allt tuffare krav kunderna ställer på felavhjälpningen. Speciellt företagskunderna förväntar sig i allt större utsträckning att felavhjälpningen ska vara avklarad på två timmar. Detta får till följd att "nya" Felavhjälpningstider inrättas (se separat artikel).

## Strultiderna

Syftet med dagarna var bland annat att diskutera och komma fram till hur "strultiden" skall kunna minskas.

När frågan "Hur mycket tid går åt till strul varje dag" ställdes på de olika orterna trodde alla att det rörde sig om mer än en timme per dag. På årsbasis blir det sisådär 5-6 veckor, tid som kan användas på bättre sätt!

Under workshopen fick deltagarna lista upp och rangordna de vanligaste orsakerna till strultiden. Det var kanske inte så svårt. Men frågan Vad gör man, vad gör jag åt det? var däremot svårare att besvara.

Tommy Bech och Nils Holmgren  
Bilder: Nils Holmgren

"Projektet" Servicesatsningen som leddes av Christer Boije avslutades vid årsskiftet 1998/1999 och Kärnteamet under Kjell Rödins ledning tog över stafettpippen. Förbättringsarbetet fortsätter.

För att konstruktivt diskutera detta ordnades denna Roadshow, fem informations-, dialog- och arbetsdagar.

Läs mer på: <http://www.net.network.telia.se/kernteam/servicesatsningen.htm>



# Bästa leverans- och serviceprecisionen hittills – tacka processerna för det!

Försök att minnas vilka leverans- och felavhjälpningstider Nät tillämpade innan Servicesatsningen började för två och ett halvt år sedan

**Se var Nät står idag!**

**Servicesatsningen ger resultat.**

På leveranssidan har ledtiderna halverats. Nu går Nät internt ut med budskapet "4 timmars felavhjälpning – om och när kunden vill". Kjell Rödin som är ansvarig för Servicesatsningen på Nät ger sin syn på det pågående arbetet.

– I försomras stod vi inför ett vägval. Vi konstaterade att vi inte når bättre resultat om vi inte kommer åt underliggande faktorer. Att springa fortare för att klara av marknadens allt tuffare krav är inte en långsiktig lösning. Visst har vi effektiviserat och arbetar snabbare men det har delvis skett på bekostnad av kvaliteten. Ska vi lyckas långsiktigt så måste vi arbeta smartare med en förbättrad kvalitet.

*Vad var tankarna bakom höstens många aktiviteter?*

– Vi ville träffa så många berörda ledare som möjligt för att fånga upp vad de som är ute i "verkligheten" upplever. För att ta ett exempel: om den upplevda kvaliteten av en order, ett uppdrag, är dålig, ja då är den dålig, det brister någonstans. De fem Roadshowdagarna i augusti och september mynnade bland annat ut i en åtgärdslista med ett antal punkter. Vi konstaterade snabbt att det fanns tre huvudproblem. Brister i klarportering, bristande orderkvalitet samt stödsystemen.

## KlarskrivningsRacet del 1

– Vi började med att få ner släpet, antalet uppdrag som inte var klarskrivna. KlarskrivningsRacet del 1 har gett mycket lyckade resultat. Det är inte så ofta man rent ekonomiskt kan räkna hem en sådan satsning så fort. Vi hade ett släp på flera hundra miljoner som nu minimerats. Bara i uteblivna räntepengar rör det sig om mångmiljonbelopp. Så länge vi på Nät inte klarskriver kan inte marknadsbolagen fakturera.

– De mycket goda resultaten gör att vi förlänger KlarskrivningsRacet med en del 2, med nya möjligheter för berörda medarbetare att få Trisslotter och vinna en studieresa till Paris. En reflexion i sammanhanget är att vårt traditionella bonussystem inte styr med samma kraft som tävlingsorienterade aktiviteter. Vi måste ta oss en rejäl funderare på det här.

## Orderkvaliteten – den andra kähästen

– Arbetet med att höja orderkvaliteten är i mångt och mycket ett kvalitetsarbete som börjar hos dem som tar emot kundernas uppdrag. Det är ett arbete som pågår och som rullas ut på bred front efter årsskiftet. Det handlar om kompetens, om att känna till Nätets produkter och att förstå under vilka villkor en tekniker arbetar. Det är ett arbete där vi på Nät måste tydliggöra våra krav så att marknadsbolagen förstår. Det är lätt att ställa krav men vi måste ta på oss att föra fram vad som är viktigt och skala bort det som är mindre viktigt.



Pristagare vid Klarskrivningsracet del 1, som får åka till London. Stående fr.v. Per-Anders Garhamn, Berndt Milton, Anders Borg, Krister Englund och tävlingsledare Tommy Bech. Sittande fr.v. Kjell-Ove Juhlin, ledare, Jonny Ahlin samt Eiler Swenzon. (På bilden saknas Lars-Erik Bergstrand). Bild: Nils Holmgren.

## Ledstjärnan i allt arbete – att göra rätt från början

– Jag tror fullt och fast på att om vi gör rätt från början så minskar strultiden, då minskar även våra kostnader och då ökar inte minst arbetstillfredsställelsen. Om man studerar humankapitalet ser vi att arbetstillfredsställelsen kunde vara högre, mycket högre. Medarbetarna vill ofta mer än vad de har möjlighet att utföra. Vi måste få fason på vårt arbete och en lösning är att göra rätt från början.

*Det var två punkter från listan?*

– Det stämmer, ett antal punkter kvarstår och vi arbetar parallellt med dem redan nu och fortsätter under våren. Vi har dock valt att fokusera på några punkter, dels blir det enklare då och dels är det lättare att visa resultat. Alla inblandade kan idag se att processerna löper bättre. Till syvende och sist så är det medarbetarna som sätter betyg på processen.

*Det leder oss osökt in på ämnet stödsystem?*

– Jaa, våra kära stödsystem. Det är den tredje återkommande punkten på åtgärdslistan. Även där har vi lagt ner mycket krut på att få ett system som bidrar till att effektivisera processen. Tyvärr konstaterar vi att det varit en del inkörningsproblem med Telsims. Men dessa ska vara bakom oss nu. Driftmässigt är nu Telsims stabilt. Vad som sker är finjusteringar, detaljer omdesignas för att bli användarvänligare, enklare. Det är ett långt och mödosamt arbete, där vi för in produkt för produkt. Men det ger successiva förbättringar.

*På totalen vad är ditt betyg?*

– Med mycket god tillfredsställelse kan jag konstatera att november månad ur leverans- och serviceprecision är den bästa hittills. Jag vill passa på att gratulera och tacka alla som bidragit till detta mycket fina resultat. Det ger oss råg i ryggen, speciellt nu när vi går in i förändringar.

– Omorganisationer till trots så består processerna och det är dom som är tryggheten, garantin för att vårt arbete ska fortsätta att ge goda resultat, så att våra kunder blir nöjda och fortsätter att välja oss som leverantörer.

Nils Holmgren

# SIS uppföljande revision nr 8



Martin von Berens och Inge Nørskov, hos Telia Net i Danmark.

**Under vecka 45 grillades Nät av revisorer från SIS SAQ.**

**Den totala kvalitetsnivån är enligt utsago från revisorerna mycket god.**

**Detta understrykes av resultatet 26 mindre avvikelser (brister).**

Trots detta mycket fina resultat är det fortfarande svårt att få fart på kvalitetsmotorn, korrigerande och förebyggande åtgärder. Vi får ständigt många påpekanden, från SIS och internrevisionen, som talar om brister i vår hantering av korrigerande åtgärder. Oftast är analyserna bristfälliga och uppföljningen nästan obefintlig. Här har vi en ordentlig utmaning att ta tag i.

Kontroll, granskning före frisläppning kan också bli mycket bättre. Dessa brister renderar oftast i onödiga avvikelser.

## Interna kvalitetsrevisioner

– Varför skall vi internrevideras när vi står inför så stora förändringar? Vi har så mycket att göra ändå!!

Det här är internrevisorns vardag, vi hör det inte alltid så tydligt som ovan men det finns ofta en antydning åt det här hållet.

Det är viktigt att i tider då vi står inför förändringar upprätthålla en fortsatt god kvalitet i relationerna med kunderna. Oavsett hur mycket det strulas och stökas internt vill våra kunder att Nät sköter sina åtaganden med god kvalitet.

Internrevisionen försöker att tillsammans med avdelningarna hålla ångan uppe och säkra kundernas leveranser och service. Vid förändringar i organisationen är det viktigt att detta planeras och kvalitetssäkras för att minimera störningarna för kunderna.

Därför görs i sådana här tider inte avkall på kvalitetsrevisionerna, tvärtom spänns bågen lite till och antalet revisioner ökar något.

Anders Styf  
Revisionsledare Nät  
Bild: Jan-Olof Rosén



# Runstenar

## – informationshantering långt innan IT!

Runstenar är ju i sig informationshantering och uppfyller väl ett av kraven – beständighet.

Men beträffande de andra krav vi idag ställer på informationshantering högg man på den tiden i sten.

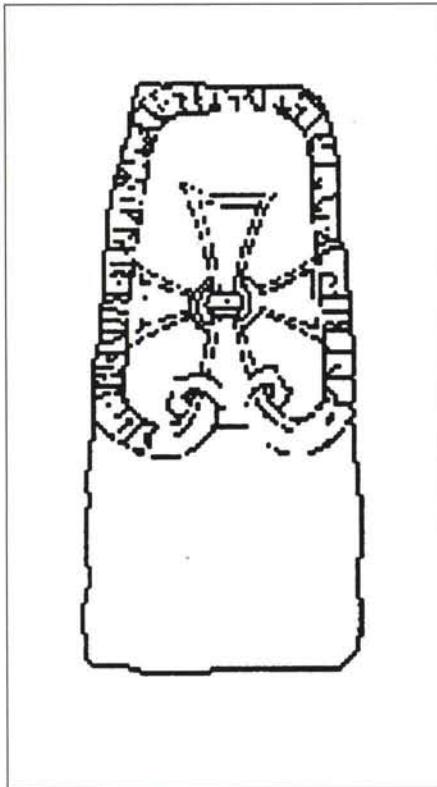
Enkelt uttryckt är tillgången till information en av koncernens viktigaste resurser. Och runstenar som informationsbärare kan då tyckas lite tungt, bokstavligt talat.

Idag har Telia ett annat, betydligt smidigare system för att hålla reda på viktiga dokument, i ett gemensamt originalarkiv. Det är IntraDoc, som – det medges – även det kan upplevas som lite tungt.

Behövs det verkligen, är en vanlig fråga? Innan någon svarar, betänk ordentligt alternativen till ett gemensamt arkiv.

Frågan besvaras enklast med en motfråga: vad skulle hända om vi inte hade tillgång till ett gemensamt originalarkiv? De flesta kan nog inse vilken ordning, milt sagt som skulle råda.

Den 5 november 1996 togs beslut om att införa IntraDoc som dokumenthanteringssystem inom Affärsområde Nät.



Beslutet innebär att de dokument vi använder i vår verksamhet skall registreras och arkiveras i IntraDoc. Dokument som berörs är bland annat verksamhetsdokument, processdokument, uppdrags- och projektdokument, produktokument, ärendebetecknade dokument och övriga dokument som krävs för verksamheten.

Genom att skapa en gemensam databas (använda IntraDoc) för Nät- kan de anställda enkelt söka och ta del av varandras verksamhet, framsteg, utveckling m m. Detta innebär att IntraDoc skall användas inom Nät för lagring och hantering av dokument och information som används i och är av intresse för verksamheten.

Användningen av IntraDoc inom Nät har successivt ökat under 1997 och 1998. Antalet utdelade licenser (utbildade användare) inom Nät är ca 500. Främst lagras och förvaltas styrande dokument (regler, anvisningar och liknande) i IntraDoc. Övriga dokument som används i och är av intresse för verksamheten lagras ibland i IntraDoc men för det mesta finns dessa dokument på H-disken: hos uppgöraren av dokumentet. Exempel på dokument som saknas i det gemensamma arkivet är dokument som beskriver utvecklingsuppdrag.

### InFradoc – framtidens dokumentlagring

På uppdrag av Koncern IT drivs ett projekt, InFradoc-projektet, i syfte att skapa ett gemensamt dokumentlager för koncernen.

InFradoc projektet har som mål att införa ett koncerngemensamt dokumentlager i basarbetsplatsen. Via bättre utnyttjande av standardverktyg: ordbehandlingen, mallarna, filservern, intranätet och sökmotor kan man nu eller i en nära framtid skapa funktioner som normalt varit förbehållna avancerade dokumenthanteringssystem.

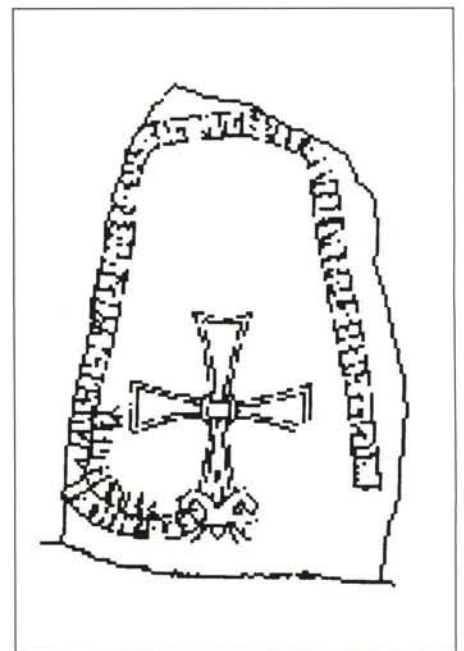
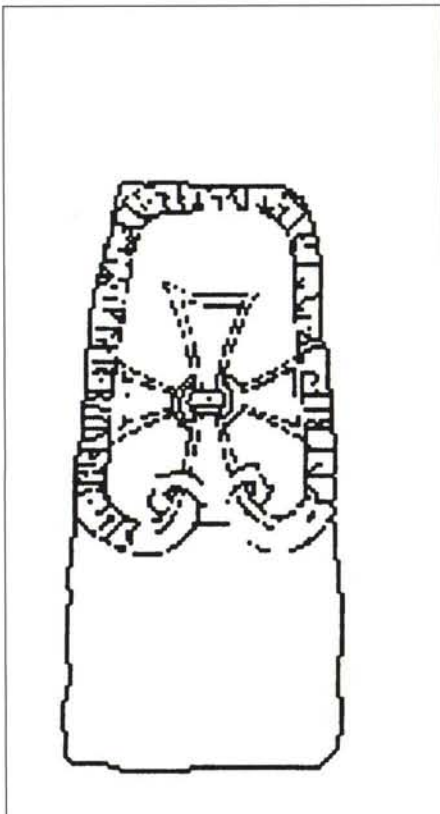
Uppskattningsvis kan införandet av systemet påbörjas under andra halvåret år 2000.

I det fall InFradoc bedöms kunna ersätta det nuvarande Nät-gemensamma originalarkivet IntraDoc, med den funktionalitet som detta system erbjuder, kommer data (registerinformation och dokument) att konverteras till InFradoc.

Nils Holmgren

Fotnot:

Projektledare är Svante Nylund, IN good company ab. Deltagare från Nät är Gunnar Bokedal, VHU/IT (Styrgruppen), Jan Kanth, Verksamhetsstöd (Referensgruppen). Projektspecifikation: 127 02-FCPA 111 17. Kravspecifikation: 198 11-FCPA 111 17.





# Det var inte bättre förr

Apparatussättaren var 60- och 70-talets servicetekniker.

Men service var fortfarande ett okänt begrepp.

Då skulle kunderna, abonnenterna som de hette då, mogna, innan den allsmäktige apparatussättaren tyckte att tiden var inne för att sätta upp den efterlängta telefonen.

På 1970-talet, och säkert även dessförinnan, var apparatussättaren den lägst stående medarbetaren i Televerket. Eller kanske näst lägst, för det fanns "KK-råttor", det vill säga korskopplare som i befattningsnomenklaturen benämndes som åttor – vi var sjuor.

Själva apparatussättarjobbet var det inget fel på. Att vara apparatussättare ställde krav på problemlösning. Särskilt i Stockholms innerstad där väggarna var metertjocka, åtminstone kändes som metertjocka. Och där vi var 40 man som delade på en bormaskin.

De 39 som inte hade bormaskinen med sig fick lita på sin förmåga att handjaga. Ackordslistan hade tider för handjagande i betong – en omöjlighet då och än omöjligare idag när knappt en vanlig slagborr räcker för att få in en gul plugg i en betongvägg.

Nej, jobbet var väl ok. Det känsliga var att köra moped. Och hemska tanke – att möta någon man kände. Nån tjej!

## Att fika efter förtur

Det var på fiket strategin för arbetsdagen lades upp. Där sorterade och prioriterade vi jobben noggrant och oftast rättvist. Unga tjejer fick visserligen telefon först, direkt efter kaffet. Ibland till och med före.

Ja just det, säger nu den fördomsfulle. Blev det egentligen inte kaffe hos var och varannan abonnent. Jovisst, det var inte ovanligt, och det kunde serveras på de mest oväntade ställen. På Bukowskis auktionsfirma ställdes det ner på golvet.

Så när byggmästaren Mattson kom för att hämta ett nyinropat konstverk, satt jag intryckt under skrivbordet med mina verktyg och min kaffekopp.

– Fyrtiosjutusen var det väl, sa bygg-



Apparatussättare i Malmö med trehjulig moped 1968. (Bild: Telemuseum).

mästaren och höll på att sparka omkull koppen med sina blanka skor.

Han visste inte att jag fanns.

Vi apparatussättare stod längst ner i hierarkin, men makt hade vi på den tiden. Pärmen med arbetsorder kunde innehålla 50 jobb bara i de 5-10 kvarter som var det egna reviret.

Leveranstiden var tolv – inte dagar, inte timmar utan veckor.

## Mognad abonnent

Ibland kunde dirigenten, hon som fördelade jobben, lova en abonnent att den efterlängta telefonen skulle installeras en viss dag. Men det vanliga var att apparatussättaren själv avgjorde när en blivande abonnent var "mogen".

I vilken ordning abonnenterna mognade avgjordes oftast av var de bodde. Av hur många rum lägenheten kunde mistänkas ha, hur tjocka väggarna var och om huset var gammalt nog att vara monterat med förhatlig blytråd.

Motsatsen, patriciervåningarna, var ljuvliga små ettor i något av de få nybyggda husen. Där var det bara att hänga på ett ficklampsbatteri i jacket som re-

dan fanns och gå ner i kopplingskåpet och se på vilket skruvpar det lyste.

Kontorsjobben bedömdes efter en annan måttstock. Vissa hus var visserligen mer svårjobbade än andra – men det kunde kompenseras med mat. En lunchkupong till personalmatsalen var ett säkert sätt för ett företag som behövde avancera framåt i apparatussättaren pärm.

Låter som en muta – tja, men vem, på vilken nivå, tackar nej till gratis lunch, fast man vet att det inte finns några gratis luncher.

För de som råkade hamna längst bak i pärmen kunde väntan på telefon ibland upplevas som för lång. Som han som kom utrusande ur en port på Kammakar-gatan, när jag slirade i snömodden på väg upp till skåp 20 på krönet. Han hade nog fått vänta för länge. Med ett stadigt kaningrepp i nacken formligen släpade han in mig till sin granne. Där ringde han 90 200 och skrek i luren.

– Nu har jag en här! Säg åt honom att...

Service var fortfarande ett okänt begrepp.

Göran Ahlqvist  
Apparatussättare 1972-76



# Miljöl i vindens tecken med Bellman och Movitz

Fader Movitz och Carl-Michael Bellman sjöng epistlar om vindsnurror och turbiner.

Det var på Miljolen på Scandic Hotell.

När Ingenjörer för Miljön bjöd in till en lite annorlunda pubkväll med temat vindkraft sågs Movitz och Bellman bland gästerna. Deras sång och den ekologiska ölen bidrog till den uppslupna stämningen.

Diskussioner, föredrag och Bellmansånger varvades. Jan-Åke Jacobson, VD för Falkenberg Energi berättade om deras vindkraftsplaner och möjligheterna för konsumenterna att köpa vindkraft hos dem. Thomas Stalin från Tacke Sverige berättade om projekt Utgrunden och deras planer på att bygga en havsbaserad vindpark. Gunnar Edenman från Kammarkollegiet berättade om de lagkrav som finns för vindkraft.

Åhörarna fick också höra om hur man som konsument kan köpa billig vindkraft och vara med och styra utvecklingen mot hållbarhet.

Den som är Teliaanställd kan också påverka. I och med avregleringen av el-



Från vänster, Per Ribbing med Movitz och Bellman.

marknaden kan varje privatkund bestämma hur ens el ska vara producerad.

Varför inte prova att köpa miljömärkt el? Ställ krav på leverantören, det kan löna sig både ekonomiskt och miljömässigt.

Text och bild: Christina Svensson

## Detta är Miljöl

Miljöl arrangeras av Ingenjörer för Miljön, IFM, och är ett öppet forum för alla som är miljöintresserade.

Miljolen anordnades första gången 1992 av Per Ribbing med syftet att få miljöintresserade att träffas och att ha möjlighet att diskutera miljöfrågor med likasinnade. Vad kan vara mer naturligt för ingenjörer än att samlas med en pilsner i hand?

Miljolen är den sista onsdagen i månaden, förutom i juni, juli, augusti och december. Årets första träff var onsdagen den 26 januari. Skicka e-post till Per Ribbing för mer info: [per.ribbing@telia.com](mailto:per.ribbing@telia.com)

Vill du veta mer om IFM, titta på deras hemsida: [www.ifm.a.se](http://www.ifm.a.se)

## Diverse journalanteckningar från Dagens Medicin

"Har huvudvärk i huvudet."

"Poängterar att det är viktigt att patienten håller sig ren mellan fötterna."

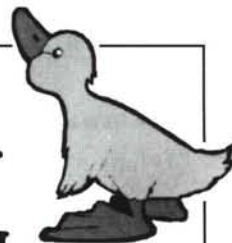
"Detta var de patienter som blev ligande på mitt skrivbord."

"Avföringen har samma färg som dörrarna på avdelning 19."

"Patienten har återigen fått ont i värken."

"Patienten är betydligt piggare sedan hon kom härifrån."

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



## Q-bulleN

Utges av:  
Telia AB, AO Nät  
Verksamhetssystem  
Ansvarig utgivare:  
Christer Boije af Gennäs  
E-mail [Christer.q.boije@telia.se](mailto:Christer.q.boije@telia.se)  
Redaktion: Verksamhetssystem  
Producent: HLT, Box 4, 840 93 Hede

## Q-bulleN

– numera med bredare band!  
– utkommer då och då  
Bidrag/synpunkter sändes under adress:

## Q-bulleN

Nils Holmgren  
Verksamhetssystem  
Mårbackagatan 11, hus N  
123 86 Farsta  
E-mail: [nils.g.holmgren@telia.se](mailto:nils.g.holmgren@telia.se)

