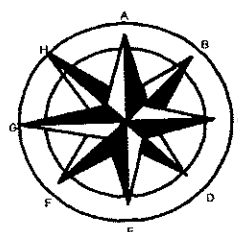
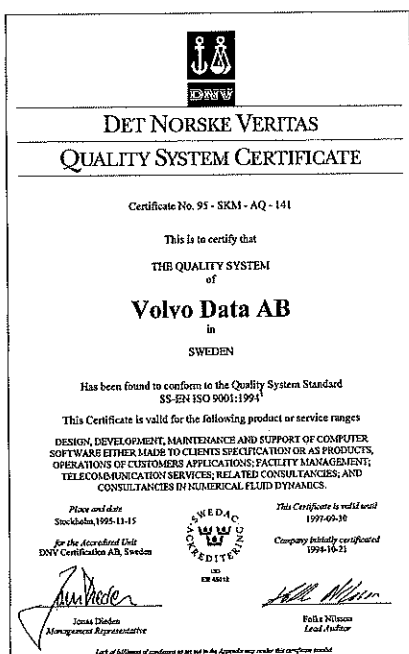




Kvalitetsrapport 1995



Volvo Data AB

2020, Kvalitetsstaben, jan 1996

Året som gick

Under 1995 har Volvo Datas anställda kommit i kontakt med ett antal aktiviteter inriktade mot Kvalitet. Begrepp som BIPP, ISO, DNV, USK, Q-nätverk, Qbrist, Periodical audits, Quality policy, Score cards, interna kvalitetsrevisioner, korrigeringar, åtgärder, procedurer och rutiner, förslagsverksamhet, har förenat oss i den interna informationen inom företaget.

Med detta vill jag ha sagt att jag tycker det interna kvalitetsarbetet har kommit igång på allvar och det gäller nu för oss alla att aktivt arbeta så att vi uppnår de mål som vi föresatt oss.

Tre saker vill jag framhålla speciellt som markerar kvalitetsåret.

Först och främst vår stora satsning på BIPP (Best IT Partner Program). Efter BIPP-dagen i Lisebergshallen den 21 september -95 så har arbetet tagit fart. Samtliga avdelningar på Volvo Data skall få besök av vår VD Göran Kling som vid dessa tillfällen vill diskutera Volvo Datas filosofi och strategiska inriktning bland annat.

För det andra vår stora satsning på att våra dotterbolag utomlands skall bli ISO-certifierade. Under året har en högprioriterad arbetsuppgift för Kvalitetsstaben i Göteborg varit att bistå våra dotterbolag med hjälp att beskriva verksamheten inom resp bolag, utveckla en kvalitetshandbok, inklusive procedurer, rutiner och policies.

För det tredje att vi fått bevis på att vårt kvalitets-system är av hög klass genom att vi vid DNV-revisionen under hösten -95 fått bekräftat att vi klart motsvarar de krav som ställs utifrån SS-EN ISO9001:1994, vilket är en skärpning mot 1987 års utgåva. Vi tilldelades med anledning av detta nytt ISO9001-certifikat som gäller för tiden fram till 1997-09-30.

Stig Johansson
Kvalitetsstaben

Redaktör
Sten Ramqvist
Kvalitetsstaben

Några händelser 1995

Mars

DNV-revision, Periodical audit nr 1, av verksamheterna i Göteborg resp Skövde. Revisionen var inriktad på Systemutvecklings- och Inköpsverksamhet och resulterade i 22 avvikelser för Volvo Data att åtgärda inom en tremånadersperiod.

Juni

Volvo Data Göteborg genomför tillsammans med filialerna en ny gemensam kundenkät för första gången. 221 personer intervjuades.

September

DNV-revision, PA nr 2, denna gång inriktad mot Drift- och Helpdesk verksamhet i Eskilstuna, Köping och Göteborg.

Stor BIPP-dag i Lisebergshallen för 650 anställda från Volvo Data Sverige.

Oktober

Volvo Data vinner COMPASS-priset 1995. Compass är specialiserat på benchmarking inom databehandlingsområdet.

Förslag nr 2000 lämnas in till Förslagskommittén.

Nytt revisionsverktyg- REVVE

Ett system för hantering av avvikelser i samband med interna revisioner har utvecklats i Lotus Notes. Systemet är ett hjälpverktyg för revisorerna under revisionens gång. Från systemet kan mallar för kallelser, protokoll och revisionsrapporter hämtas. Vidare finns tillgång till ISO-dokument, Volvo Datas procedurer, rutiner och tvingande dokument samt historik från tidigare genomförda revisioner inom företaget.

Genom möjligheten till fritextsökning i revisionsdokumenten underlättas högst väsentligt arbetet för revisorer/chefer med handläggning av avvikelser och deras uppföljning.

En ökad säkerhet beträffande dokumenten inträder då de sänds över elektroniskt till mottagaren. Inga dokument riskerar längre att försvinna på vägen.

Best IT Partner Program

Best IT Partner Program, BIPP, är rubriken för det utvecklingsprogram, som Volvo Data startat under 1995 och som kommer att löpa under några år framöver.

Syftet med programmet är att Volvo Data skall bli Volvo-bolagens bästa IT-partner, där man arbetar med gemensamma mål och med ambitioner. Programmet bygger huvudsakligen på de värderingar som Utmärkelsen Svensk Kvalitet (USK) står för samt inriktningarna från Volvos Huvudkontor i Volvo'97.

Innehållet i programmet fokuseras på att utveckla Volvo Data som företag. Programmet kommer att lägga mycket kraft på att skapa klimat för ständiga förbättringar och är Volvo Datas satsning på total kvalitet.

Under 1995 har förbättringsaktiviteter identifierats och påbörjats. En företagsfilosofi med strategiska riktlinjer har tagits fram och distribuerats till samtliga medarbetare. Detta följs sedan upp med en diskussion om dessa värderingar och attityder med syftet att skapa en gemensam syn inom företaget.

En informationsdag om BIPP genomfördes i september i Lisebergshallen med ca 650 deltagare. Budskapets innebörd var VARFÖR det är nödvändigt för Volvo Data att starta förbättringsprogrammet. För att mäta om BIPP lyckas kommer en verksamhetsbeskrivning enligt kriterierna i Utmärkelsen Svensk Kvalitet att tas fram. Utomstående examinatore kommer sedan att bedöma kvalitetsnivån med utgångspunkt från beskrivningen. Arbetet med 1995 års verksamhetsbeskrivning kommer att slutföras i Q1-96.



"Kloka bin suger inte vissna blommor"
Kinesiskt ordspråk

Ny kundenkät

Volvo Data har i samarbete med IMU Testologen installerat en ny kundenkät gemensam för Volvo Data Sverige. En första enkätomgång genomfördes under juni månad. Totalt gjordes telefonintervjuer med 221 personer. En svarsfrekvens på 71 % uppnåddes vilket är en förbättring med 10 procentenheter jämfört med den gamla. Vid den andra omgången, som genomfördes i december, gjordes 206 intervjuer.

Urvalet indelas i kunder och användare till Volvo Data i Göteborg, Eskilstuna, Köping och Skövde. Dessutom svarar respondenterna i egenskap av huvudsaklig kund till någon av våra största tjänstefamiljer Driftservice, Applikationservice alt. Konsulttjänster.

Respondenterna får svara på ett antal frågor i en skala från 1 till 9, där 1= mycket missnöjd, 5= varken eller och 9=mycket nöjd. Man får dessutom gradera hur viktig man anser respektive fråga vara, också i en skala från 1 till 9. Vidare får man uppge i vilken grad man instämmer i ett antal påståenden om Volvo Data, samt dessutom vad man anser om Volvo Data jämfört med andra jämförbara leverantörer. Respondenterna tillfrågas också om vilka områden de tycker Volvo Data bör förbättra eller utveckla och har också möjlighet att lämna konkreta synpunkter direkt till marknadsansvarig.

Resultat från 1995.

Generellt kan sägas att resultatet är positivt för Volvo Data. Vi har enligt våra kunder en hög teknisk kompetens, en hög servicevilja och vi levererar också bra service till våra kunder.

Vi har en fråga som påminner om 'Allmänt nöjd-frågan' i den gamla kundenkäten. Konsultköparna får exempelvis svara på frågan: "Hur nöjd är Du sammantaget med Volvo Data som leverantör av konsulttjänster".

Vid det första tillfället var knappt 90 % av alla respondenter (alla tjänster) uttalat nöjda. Mindre än 5 % av de tillfrågade var missnöjda och ingen mycket missnöjd.

Motsvarande siffror vid andra enkättillfället var ca 92 % uttalat nöjda och 2 % uttalat missnöjda.

Säkerhet

Under 1995 har miljöarbetet inom Volvo fått ökad betydelse. Detta har medfört för Volvo Datas del att all halon som brandskydd skall vara avvecklad från företaget från och med 1996. Ett omfattande arbete har lagts ned av en arbetsgrupp på att hitta ersättning för halonen samt dedektering och ordning och reda. Ett handlingsalternativ har lagts fram vilket är beslutat och under genomförande.

En vidareutveckling av kontinuitetsplanen för återstart vid katastrofer har färdigställts under året och ett antal simulerade katastrofsituationer har testats. Bland annat deltog haveriorganisationens medlemmar i ett test under november på både dagtid och helg. Resultatet från testet finns beskrivet i en rapport som ligger till grund för att förbättra kontinuiteten. Det visade sig att rekonstruktionsarbetet som genomförts vid testet var till god hjälp vid den brand som inträffade under november på Volvo Torslandafabriken för att snabbt komma igång med datadriften på VTV.

Säkerhetsrevisioner har genomförts i Köping, Skövde, Gent, Greensboro, Lyss och Crick. Efter varje revision har upprättats en rapport. Av dessa framgår att säkerheten har förbättrats då det gäller områden som ordning och reda samt dubbla kommunikationsvägar.

Behörighetssystemet ACF2 och hur detta handhavs av Volvo Data har granskats av extern revisionsfirma, Norman Crocker CA. Framlagt åtgärdsförslag är under genomförande.

Kommunikationsnätet har reviderats av TELUB och resultatet från denna revision pekar på att Volvo Data i ett tidigt skede beaktat gränssnitt och behörighet till noder samt dubbla vägar. TELUB genomför revision av kommunikationsnät för ett flertal större svenska företag och förvaltningar och framhåller i sin slutrapport att Volvo Data ligger långt framme inom området jämfört med övriga företag. De förbättringsförslag som påtalades i rapporten har åtgärdats.

Sårbarhetsanalys har genomförts i Köping där deltagare fanns med från PV, LV och Volvo Data. En rapport finns framme som pekar på ett antal åtgärder som måste vidtagas i huvudsak inom PV resp LV. Rapporten skall föreläggas resp bolags ledning för beslut om prioritering och genomförande.

Förslagsverksamheten

Antalet inlämnade förslag till Volvo Datas förslagsverksamhet fortsatte att öka

1993	144 förslag
1994	530 "
1995	706 "

I takt med ökat antal inlämnade förslag, ökar antalet godkända förslag, dvs de som blir belönade eller premierade.

Kvalitetsmålen för förslagsverksamheten innehålls med god marginal, dvs dels responstid (när förslag inkommit tills kvitto levererats) och dels behandlingstiden. Vi har dock vissa problem med behandlingstiden för förslag som behandlas av andra Volvobolag.

Volvo Data medverkar i koncernens förslagsnätverk, som främst syftar till att uppnå enhetliga regler och rutiner förutom att stimulera koncernens förslagsverksamhet.

Under 1995 har främst Ericsson Datas förslagsverksamhet studerats genom benchmarking. Detta samarbete fortsätter under 1996.

Förslagsjubileum

Förslag nummer 2000 inlämnades den 20 oktober 1995 av Roger Marmheden avd 2390. Den 15 augusti 1984 inlämnades förslag nr 1 och det tog nästan 9,5 år innan förslag nr 1000 kunde registreras, vilket gjordes den 24 mars 1994. Med denna utveckling bör förslag nr 3000 registreras innan utgången av 1996.

Förslagsbelöningar

Valter Andersson avd 8750/ Volvo Data Skövde har under 1995 belönats med 23.300 kr för förslag rörande rationalisering av rutiner för inköpsanmodan resp installationsköer för utrustning och programvara.

Markku Jantunen och Rolf Karlsson båda från avd 2150 Datordrift DEC har tillsammans fått 43.780 kr att dela på för sina sex förslag rörande främst rationalisering inom Volvo Torslandaverken. De båda mest givande förslagen har rört ombyggnad av s k dekal-skrivare resp mätning av ljusnivån hos ett antal id-kameror, som läser etiketter. Alla förslagen ger en ekonomisk besparing och dels färre reklamationer.

Kvalitetsrevision

Volvo Datas verksamhet i Sverige är varje år föremål för granskning genom kvalitetsrevisioner. Syftet är att undersöka lämpligheten i och tillämpningen av vårt kvalitetssystem. Revisionerna fokuseras på aktiviteter som leder till nöjda kunder. Problem och brister initierar förbättringsprogram i verksamheten.

Volvo Data granskas genom externa och interna revisioner. De externa revisionerna har genomförts av företaget Det Norske Veritas (DNV) vid två tillfällen under året, mars och september. Vid dessa revisioner har Volvo Data tilldelats 22 resp 26 avvikelser.

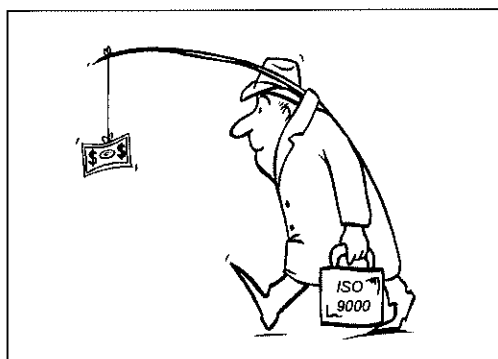
Det interna revisionsprogrammet har bestått av 35 revisioner vilka samtliga har slutförts.

För att förbättra kvaliteten på de interna revisionerna samt ge feed-back till kvalitetsrevisorerna har enkätintervjuer genomförts med samtliga chefer/projektledare som varit föremål för revision under året. Bedömningen görs utifrån en fyrgradig skala där 1 är lägst betyg och 4 högst.

Resultat	1995	1994
- revisionens upplägg och genomförande	3.4	3.2
- revisorernas kompetens och duglighet	3.5	3.3

De externa/interna revisionerna har satt pekare på vissa brister och problem inom Volvo Data ex. vis.

- vårt förbättringsarbete måste bli tydligare
- kunskapsnivån hos våra anställda om vårt kvalitetssystem, våra processer och våra tvingande dokument måste höjas
- vårt agerande mot kund måste bli stringentare och våra kunddokument mer proffsiga
- kundproblem måste loggas och analyseras samt förebyggande åtgärder fokuseras, prioriteras och installeras.



Compasspriset 1995

Volvo Data vann det nordiska Compass-priset för 1995. Vad är då Compass? Compass är ett privatägt företag, grundat i Göteborg 1979 med bl a Volvo Data som pådrivare. Compassgruppen har kontor i 14 städer över hela världen, kunder i 27 länder och 5000 aktiva klientföretag. Compass är specialiserat på benchmarking inom databehandling, dvs att mäta, jämföra och analysera värden per företag och mellan företag. Hittills har mer än 3000 analyser genomförts för kunder av alla kategorier. I Norden genomförs 120 Compassanalyser per år. Det finns olika typer av Compass-mätningar:

- Compass för Stordatorcentraler (MVS/VMS)
- Compass för Datanätverk
- Compass för Client/server
- Compass för Systemutveckling (SU/SF)

I Volvo Datas Compass-vinst ingick mätningar från Stordatorcentraler (MVS/VMS), Datanätverk och Systemutveckling (SU/SF).

Compassmetoden baseras på ett stort antal parametrar, vilka mätes för varje enskild funktion inom ett område, t ex stordatordrift. Många mätningar relateras till kostnader, som t ex kostnad för hård-resp mjukvara, personalkostnader och förbrukningskostnader. Men även volymvärden och kvalitetsfaktorer ingår.

HUGO-talet

Alla företags nyckeltal vägs samman till enda slutvärde, det s k HUGO-talet, vilket skall vara så lågt som möjligt.

Enheten för HUGO-talet blir "kostnad per levererad datatjänst". Ett bra utfall är 20. De allra bästa företagen, däribland Volvo Data ligger på nivån 12-14.

Som metod att redovisa företagets styrkor och svagheter använder Compass sin speciella diagramform, nämligen en kompassros. De olika avsnitten får i sammanställningen kortare eller längre 'spetsar' i kompassrosen.

Internationell jämförelse

Sett över hela världen är det en lång rad företag som utnyttjar Compassmätningarna. Det gör att även resultat från internationella företag kan ställas samman. Vid en sådan jämförelse 1995 visade det sig när resultaten från de 150 bästa företagen ställts samman och rangordnats att Volvo Data kom på plats nr fem.

Volvo Datas dotterbolag

Volvo Data Belgien

Verksamheten har under det gångna året kvalitetsmässigt kännetecknats av en hög stabilitet på både hardware och software-sidan, trots en markant ökning av antal jobb och transaktioner. I syfte att fördela riskerna i händelse av en katastrofsituation har en andra datorhall tagits i bruk och fyra stycken AS/400 har placerats där. "Problem and Change" -rutinen har blivit mer strukturerad under året vilket bidragit till att vår kundservice har kunnat förbättras. Under året har vi också infört en Nöjd-kundundersökning för Volvo Cars-kunder. Med målet att bli certifierade i mitten av år 1996 har ett ISO9002-projekt initierats inom VDB.

Volvo Data North Amerika

Inom VDNA har ett antal kvalitetsförbättrande åtgärder genomförts under året. Bland annat kan nämnas installation av:

- router i Greensboro för att skapa redundans i nätverket,
- UPS för det lokala nätverket,
- speglad disk för ökad tillförlitlighet och åtkomst.

Vidare har två framgångsrika tester av "back-up and recovery" gjorts på anläggningar utanför våra egna lokaler i Greensboro. En omorganisation har genomförts med målet att kunna möta ökade krav från våra kunder. Ett kvalitetsprojekt inom ramen för ISO9002 har påbörjats under året med målet att bli certifierade under 1996.

Volvo Data Lyss, Schweiz

Kvalitetsåret 1995 har för VDLyss del inneburit en satsning på kvalitet i form av ett ISO9001-projekt med syfte att tilldela VDLyss ett ISO9001-certifikat vid slutet av år 1996. Alla krav utifrån SLA-kontrakt har uppfyllts, utom då det gäller kontinuitets- och katastrofplanering. Tillgängligheten i datorerna har under året vida överträffat målet i SLA-avtalen dvs 99.00 %. Under året har stora insatser gjorts på att förbättra våra kundkontakter och vid uppföljning av nöjd-kund-fråga har en hög uppskattning gjorts av kunderna utifrån deras krav på VDLyss-organisationen.

Volvo Data Great Britain

Kvalitetshändelser på VDGB. Sedan juni-95 har VDGB:s prioriterade uppgift varit att upprätthålla en hög servicenivå både till Volvo Truck and Bus Limited och till Volvo Car UK, samtidigt som förberedelser gjorts för en sammanslagning av tre datacentraler till en. Under december månad har den första datorn flyttats från Irwine till Crick med målet att vara i full drift medium december. Arbete pågår med förberedelser för flytt av dator nr 2 från Irwine till Crick under 96Q1. Något kvalitetsprojekt inom ISO:s ram i likhet med övriga dotterbolag har inte påbörjats under året.

En omorganisation av VDGB:s verksamhet har skett under året vilken tagit mycket kraft ur organisationen.

Qbrist

Kvalitetskostnaden för ett företag och dess kunder motsvarar all tid och alla resurser en verksamhet måste använda för att tillförsäkra sig om att man lever upp till de fastställda kraven. ISO9001 syftar bl a till att minska kostnaderna för kvalitetsbrister. För att kunna mäta effekten av förbättringsarbetet finns behov av mätmetod för detta.

I september 1994 fattades beslut att starta en förstudie för att ta fram en metod för att mäta och analysera alla kvalitetskostnader internt på Volvo Data. Efter presentation av ett lösningsförslag för styrgruppen i april 1995 med ovanstående förutsättningar

beslutades att etapp 1 enbart skulle mäta kvalitetsbristkostnader och att rapporteringen skulle utföras av problemägarna i de problemloggar som finns inom systemförvaltning, drift och teknik dvs PKREG, INFOMAN, HELPLINE, PROL och QID.

Utfallet presenteras i BESS kvartalsvis per produkt-kategori/produkt eller enhet/system. Kvalitetsbristkostnader visas i form av mankostnader, manveckor och antal problem. Nedlagd tid omräknas till en kostnad med hjälp av en självsnittskostnad per timme för Volvo Data.

Produktionsstart av QBRIST sker 960101 och kvalitetsbristkostnaderna kommer att redovisas i BESS efter varje kvartalsslut med början 96Q1.

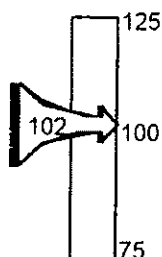
Scorecards - Volvo Data Sverige

Med början 1995 har Volvo Data formulerat korta och långa mätbara och kvantifierade mål s k Scorecards. Korta mål uttrycks som resultat för de nästa två åren, medan långa mål uttrycker årsresultat på fyra års sikt. Scorecards mäts i tillämpliga stycken kvartalsvis och redovisas till styrelsen, företagsledningen och samtliga chefer på Volvo Data. Några av målen är av kvalitetskaraktär och redovisas nedan.

K5 – Kundtillfredsställelse

KIK är en enkät där kunden värderar varje enskilt uppdrag som är längre än 5 veckor

Värde vid årets början	3.8
Värde vid årets slut	4.1
Mål	4.0
Måluppfyllnad	102%



Under året har 83 KIK:ar (Kvalitet i Konsulting) genomförts omfattande 100 personer samtliga inom metod- och SU-enheterna i Göteborg. 94% av dessa var godkända och 67% hade ett genomsnittsvärde över eller lika med 4.

Bästa utfall erhålles genomgående på frågan om vår kompetens där genomsnittet under året är 4.32 dvs 89.2% av alla tillfrågade svarar 4 eller 5 på den 5-gradiga skalan.

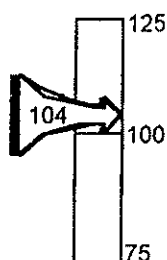
På den nya frågan "Hur har konsulten uppträtt i sin yrkesroll?" har 92% svarat 4 eller 5 dvs ett genomsnitt på 4.32 poäng.

De utfall där genomsnittsvärdena ligger under 4 avser vår förmåga att hålla tids- och kostnadsramar där 73.2% svarat 4 eller däröver, samt uppfattningen om vår affärsmässighet där 72.3% svarat 4 eller 5.

K6 – Datorproduktion

Kombinerat kvalitetsindex för stordator, AS/400, DEC, Leccs, UNIX och nätverksmiljöer.

Värde vid årets början	100
Värde vid årets slut	120
Mål	115
Måluppfyllnad	104 %

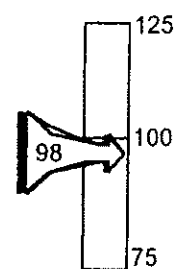


Utfallet är klart bättre än mål bl a beroende på det förbättringsarbete som gjorts av produktionen under 1995. Utfallet är imponerande om man också tar hänsyn till att målvärdet har höjts under perioden från 110 till 115.

K7 – Svarstider, telefonväxeln

Vägd genomsnittlig svarstid i sekunder för 59- och 66-växlarna i Göteborg, Skövde och Köping under en 13-veckorsperiod.

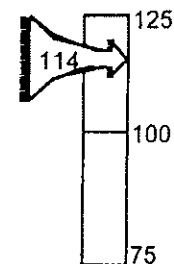
Värde vid årets början	8.0 sek
Värde vid årets slut	9.2 sek
Mål	9.0 sek
Måluppfyllnad	98%



K10 – Kvalitet, Leccs

Vägt genomsnitt i kundenkät. Andel nöjda kunder i %.

Värde vid årets början	64
Värde vid årets slut	91,5
Mål	80
Måluppfyllnad	114%



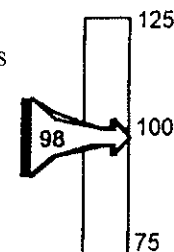
LECS miljön har präglats av fortsatt kraftiga volymsuppgångar. Nyckeltalet om dubbling av volymen var nionde månad även 1995. Nu är vi uppe i 3730 registrerade maskiner.

Under 1995 har vi haft mycket kraftiga kvalitetsproblem och missnöjda användare. För att råda bot på detta tillsattes LECS Task Force. Detta har resulterat i att vi aktivt arbetar på server, nät och clientsidan (= helheten) för att få en bra driftsmiljö. En stabilisering har konstaterats under Q4.

L2 – Ledarskap

Vägt genomsnitt av 8 frågor i medarbetarens enkät under "Chefens förmåga att motivera och entusiasmera personal".

Värde vid årets början	3.4
Värde vid årets slut	3.6
Mål	3.7
Måluppfyllnad	98%

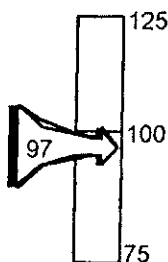


Utfallet är strax under mål. Genom intensifierade insatser inom BIPP-programmets ram bör uppsatt mål uppnås under 1996.

L5 – Kundtillfredsställelse, allmänt

Fråga i kundenkät "Hur nöjd är du sammantaget med Volvo Data som leverantör av ..."

Värde vid årets början	89.8
Värde vid årets slut	91.9
Mål	95.0
Måluppfyllnad	97 %



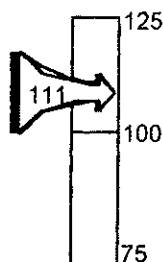
En ny enkätomgång genomfördes i december månad 1995. Utfallet på de enskilda frågorna var genomgående ganska likt utfallet från den första omgången. Dock finns några positiva förändringar. Speciellt kan man se en genomgående förbättring av svaren på attitydfrågorna.

Beträffande den fråga som ligger till grund för L5-målet har också en förbättring skett. Vid det första tillfället var 89.8 % av respondenterna uttallat nöjda. Nu är siffran 91.9 %.

L6 – Världsklass stordatortjänster

Jämförelse med andra leverantörer av stordatortjänster

Värde vid årets början	5.0
Värde vid årets slut	3.6
Mål	4.0
Måluppfyllnad	111 %

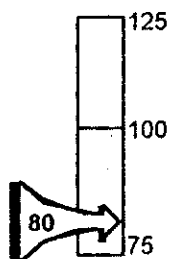


Vår kostnadseffektivitet på stordatorsidan är mycket god. Vi uppfyller det högt satta score-card-målet och lyckades vinna det sk Compasspriset i hård konkurrens med andra datacentraler av världsklass.

L8 – Personaltillfredsställelse

Andelen allmänt nöjd i PULSEN-enkäten.

Värde vid årets början	93
Värde vid årets slut	76
Mål	95
Måluppfyllnad	80%



Utfallet är klart under mål. Stora insatser krävs under 1996 för att vända trenden – BIPP-programmet bör bidra starkt till en vändning.

Kvalitetssäkring av fastighet i Göteborg

Under året har en incident rapporterats till Volvo Datas felrapporterings- och uppföljningssystem (Infoman) vilken bedömts vara av sådant slag att datordriften kunnat påverkas. Detta var en incident som inträffade den 22 oktober då en terminalväxel tappade kontakten på grund av en trasig säkring.

Under 1995 har samtliga tillgänglighetsmål för datordriftens försörjningssystem avseende el, vatten värme och kyla nått målet 100 %. Målet innebär max 200 minuters avbrott per år sammantaget avseende Volvo Datas försörjningssystem.

Mål 1994	Utfall 1994	Mål 1995	Utfall 1995
100 %	100 %	100 %	100 %

En bidragande orsak till att målet 100 % har kunnat infrias är det årliga 10-timmarsstoppet som i år genomfördes i Påsk-helgen, då en intensiv insats gjordes i preventivt syfte i DA, DB, DC och PVSV.

All utrustning i form av transformatorer, ställverk, kylanläggningar etc., som inte kan komma åt under produktions- eller övrig tid med hänsyn tagen till såväl person- som driftsäkerhet, kontrolleras.

Kvalitetsrapportörer

Volvo Data har varje vecka 103 kvalitetsrapportörer (slutanvändare) ute bland kunderna både inom och utom landet som rapporterar in sin bedömning av hur kvaliteten har varit under veckan och vilka problem som förevarit. Rapportörerna fördelar sig på följande plattformar:

Mainframe	47 st	Tele-Vxl	11
LECS	22	UNIX	6
AS400	13	AMOS	4

Resultat från Volvo Datas kvalitetsrapportörer i %

Nöjdskala*	1	2	3	4
1995	2.1	6.7	67.1	24.1
1994	1.1	4.0	63.5	31.4
1993	0.9	3.5	57.5	38.1
1992	1.1	4.0	50.8	44.1

*1=mkt missnöjd, 2=missnöjd, 3=nöjd, 4=mkt nöjd

Årsutfallet har försämrats något gentemot 1994. Detta beror delvis på de störningar som varit i LECS-miljön under året.