



Kvalitetsrapport 1996

Volvo Data AB

2020, Kvalitetsstaben, jan 1997

Året som gick

Inför 1996 hade vi stora ambitioner att genomföra många av de kvalitetsaktiviteterna som linjerades upp inom BIPP:s (Best IT Partner Program) ram. Flera skäl, främst brist på resurser, gjorde att vi inte nådde flera av de mål, som vi satt upp för året.

Ett viktigt mål var att med hjälp av Utmärkelsen Svensk Kvalitet (USK) mäta var vi befann oss i vår kvalitetsutveckling jämfört med uppsatta mål (score card L7). Examinatorerna fick se goda exempel på hur Volvo Data arbetar på ett kvalitetssäkrat sätt. Jag citerar återföringsrapporten från examinatorerna:

"De områden inom Volvo Data AB som framför allt utgör styrkor är Strategisk planering, Ledarskap, Kundtillfredsställelse, Verksamhetens processer, Information och analys. Inom områdena Medarbetarutveckling och Verksamhetens resultat finns den stora förbättringspotentialen."

Det förbättringsarbete som genomförts under 1996 är ändå ganska omfattande. Första kvartalet 1997 gör vi en ny examinering och då framkommer i vilken omfattning som 1996 års ansträngningar har burit frukt. 1996 var också året då två av dotterbolagen, Volvo Data Lyss AG och Volvo Data Belgium NV beskrev och installerade sina respektive verksamhetsstyrningssystem. Certifieringen gjordes av Swiss Association for Quality and Management System (SQS) respektive Lloyds för att bekräfta att ISO9000 kvalitetsstandard innehölls. Mycket bra jobbat och ett stort grattis till Er! Volvo Data North America var på god väg och certifieringsrevisionen stod för dörren under hösten då de tyvärr, på goda grunder, måste skjuta denna framåt i tiden. Så är det ibland och vi får ta nya tag när förutsättningarna finns att gå vidare.

Kvalitetsåret avslutades med en viss turbulens då DNV besökte oss i december för att se hur arbetet fortskred med att åtgärda tidigare givna avvikelser. De var inte nöjda med vad de fick se och vill att vi ökar tempot med att åtgärda brister som påpekas av dem. Efter ett intensivt arbete under en vecka var allt åtgärdat. Nu gäller det att vi inte hamnar i en liknande situation igen! Vårt kvalitetssystem är ytterst till för att stödja oss i arbetet med att uppfylla våra kunders krav och överträffa deras förväntningar. Jag tar tacksamt emot alla förslag som kan förbättra vårt kvalitetssystem.

Stig Johansson
Kvalitetschef

Några händelser 1996

Februari

Periodisk revision nr 3 med DNV genomförs på Volvo Data i Skövde.

Volvo Data Belgien genomför förrevision med Lloyds.

Mars

DNV-revision nr 3 i Göteborg med revision av Systemutveckling, Inköp och speciellt utvalda projekt. Volvo Data tilldelas 20 avvikelser totalt, ingen av allvarlig art.

Maj

Återföringsrapport från USK till Volvo Data. Resultat 437 poäng, vilket gör att målet i princip uppnås.

Juni

Lloyds genomför certifieringsrevision på Volvo Data i Belgien. Lyckat resultat - certifikat erhålles.

Uppföljningsrevision på VDGB. Ett smärre antal avvikelser att åtgärda.

Augusti

Ekonomiskt besparingsprogram införes vilket får den konsekvensen att BIPP resten av året går på mycket låg fart.

ISO-projektet i USA får läggas på is tills vidare.

September

DNV-revision nr 4 genomförs i Eskilstuna, Köping och Göteborg. 35 avvikelser delas ut varav 2 st är av allvarlig art dvs kategori 1. Dessa erhålls p g a genomgående brister i verksamheten då det gäller efterlevnaden och tillämpningen av AU-modellen och regler för inköp.

November

Informationsdrive om AU-modellen och de allvarliga avvikelserna genomförs på alla ledningsrudder.

December

Certifieringsrevision på Volvo Data Lyss genomförs med lyckat resultat.

DNV kommer på besök för uppföljningsrevision i Göteborg. Kategori 1 avvikelserna kan stängas efter en intensiv veckas arbete.

Redaktör
Sten Ramqvist
Kvalitetsstaben

Best IT Partner Program

BIPP

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

Innehållet i programmet fokuseras på att utveckla Volvo Data som företag. Under 1996 kunde vi inte i full utsträckning genomföra de planerade aktiviteterna beroende på resursbrist, både i form av personal och pengar. Vi prioriterade och startade några av projekten, vilka identifierats när programmet startade.

Förbättringsprogram

- Processprojektet, har valt metodleverantör för arbetet med att vidareutveckla våra processer och tagit fram en ny karta för de operativa processerna.
- Informationsprojektet, har slutfört arbetet med att ta fram en företagsprofil, en informationshandbok och en informationsmodell över hur vi skall informera om pågående aktiviteter inom Volvo Data.
- Två förstudier har startats inom området för Mätningar respektive Leverantörssamverkan.
- Kompetensutvecklingen har under 1996 fokuserats på "Dialog om miljö".

En ny rutin som anger hur man söker fram en lämplig partner för genomförande av benchmarking har utvecklats och en utredning om vad som är "värde för kund" har genomförts.

Besök

Under slutet av 1995 och början av 1996 genomförde VD och BIPP-ansvarig besök på alla avdelningar inom Volvo Data, där syftet var att förklara VARFÖR vi genomför BIPP samt att diskutera viktiga frågor utifrån avdelningarnas perspektiv. Dessutom har BIPP-information, både muntlig och skriftlig lämnats kontinuerligt till olika grupper under året.

USK

Framtagning av en verksamhetsbeskrivning enligt USK har gjorts och återföringsrapport med förbättringsförslag har behandlats. Volvo Datas mål för 1995 var 450 poäng, vilket i princip uppnåddes.

Säkerhet

Kontinuitet

Kontinuitetstester för AS/400 har genomförts på Volvo Data i Belgien, Lyss och Eskilstuna. Nya kontinuitetsplaner har tagits fram vilka har legat till grund för testarbetet. Resultaten från dessa tester har varit positiva.

När det gäller kontinuitetsarbetet för övriga miljöer har ett flertal tester genomförts även de med bra resultat.

Säkerhetsrevision

Säkerhetsrevisioner har genomförts på de flesta av Volvo Datas anläggningar enligt fastställd säkerhetsrevisionsplan.

Vid dessa revisioner har den nya besiktningsmodellen använts. Vad som är intressant att konstatera är hur seriöst det arbetas med de brister som påpekas vid gjorda revisioner och där det vid senare uppföljning visar sig att avvikelserna genomgående är åtgärdade.

Samarbetsorganisation

Inom organisationen European Security Forum har vi deltagit i en arbetsgrupp benämnd Security Survey Work Group. Denna har tagit fram ett nytt Survey-underlag som Volvo besvarat.

I resultatet som erhålls från Europeans Security Forums framgår Volvos position ställd mot de övriga företagen i form av bench-marking. Inom de flesta områden ligger Volvo väl framme. Där Volvo ligger sämre till kommer kontakt att tas med de företag som är ledande inom dessa områden.

Information

En broschyr "Säkerhet vid Mobil Kommunikation" har tagits fram och är distribuerad inom Volvo.

En video om datasäkerhet har utvecklats i samarbete med andra företag och myndigheter i Sverige. Filmen kan beställas från informationsstaben.

Säkerhetshandboken har reviderats under slutet av året och en ny utgåva 3 distribueras till samtliga anställda under januari 1997.

Kvalitetsrevision

Volvo Datas kvalitetsverksamhet följs årligen upp genom ett antal interna och externa revisioner. Syftet med dessa är att följa upp efterlevnaden av kvalitetssystemets tillämpning i Volvo Datas organisation och därigenom finna förslag till förbättringar i både regelverk och arbetssätt.

Under 1996 har 25 interna och tre externa revisioner genomförts på Volvo Data i Sverige. På dotterbolagen har två interna revisioner gjorts av revisorer från Sverige och dessutom har certifierings- och uppföljningsrevisioner genomförts på VDB, VDGB resp VDLAG av externa certifieringsorgan.

Förbättringsmöjligheter

Förbättringspotential i verksamheten finns att hämta framför allt i styrning av uppdrag, avtal och överenskommelser, vidare inom området för introduktion av nyutnämnda chefer och nyanställd personal samt medarbetarutvecklingssamtal (MOPS).

Revisionsutvärdering

För att få input till ständiga förbättringar då det gäller revisionernas upplägg och genomförande samt revisorernas kompetens och duglighet genomförs varje år intervjuer med i stort sett samtliga reviderade chefer, projektledare och deltagare i process- och funktionsrevisioner. Under 1996 har ett 40-tal sådana utvärderingar genomförts.

Resultatet från dessa intervjuer visar på att Volvo Datas revisorer blir bättre. Bedömningen görs utifrån en fyrgradig skala och resultatet framgår enligt nedan

	1994	1995	1996
-revisionens upplägg och genomförande	3,2	3,4	3,5
-revisorernas kompetens och duglighet	3,3	3,5	3,6

Aktuell kvalitetsrevisionsplan för Volvo Data, Sverige, återfinns i Memo-brevlåda AT VDAU.

Förslagsverksamheten

Antalet inlämnade förslag till Volvo Datas förslagsverksamhet fortsätter att hålla en hyfsad takt, men vi kom inte upp i 1995 års siffor.

1994	530	"
1995	706	"
1996	539	"

235 förslagsställare från Volvo Data i Sverige har under det gångna året presterat 539 förslag. Antalet förslag per anställd varierar mellan 1- 40. Det är intressant att notera att vi under året fått många nya förslagsställare och vidare kan man konstatera att om man väl lämnat in ETT förslag följs detta oftast av flera.

Antalet förslag per avdelning och stabsenhet varierar som vanligt kraftigt. Ett skäl kan vara att vissa avdelningar har en eller flera flitiga och kreativa förslagsställare, ett annat skäl är det intresse som chefen visar för förslagsverksamheten. Interna mål och tävlingar har en mycket stor betydelse för att skapa ett positivt förslagsklimat.

Volvo Datas förslagsverksamhet redovisas som så många andra Volvo-bolags till SIFV (= Svenska Institutet för Förslagsverksamhet) och vi kunde under året glädja oss åt vårt resultat för 1995 uppmärksammats och att VD placerade sig bland de bästa "tjänsteproducerande företagen" i Sverige.

Volvo Data fortsätter att medverka i Volvos koncernnätverk för Förslagsverksamhet, som initierades våren 1995 av Sören Gyll, omfattande i första hand VPV, VLV, VP, VAC, VCE, VTAB, VHK och VD.

Kvalitetsmålen för förslagsverksamheten innehålls fortfarande med god marginal dvs dels responstid (när förslag inkommit tills kvitto levererats) och dels behandlingstiden.

Vi ser dock med beklagan att ett relativt stort antal förslag som behandlas av andra bolag har mycket lång behandlingstid.

Drift och teknik

Den summerade kvaliteten för samtliga plattformar har varit ganska bra under 1996. I samband med stora designombyggnader inom nät har det förekommit en hel del störningar som det arbetats intensivt med att åtgärda.

Beslut om att IP/adress-planen skulle genomföras medförde också en del problem. Det har också förekommit SW-störningar i bl a VCOM, TCP/IP vilket kräver omfattande omkodningar. Detta är ett arbete som pågår. Många British Telecom-problem har förekommit under 1996 och en Task Force startades beroende på mängden BT-problem. Det har också varit en ökad trend av driftsstopp i Mainframe under 1996 jämfört med 1995.

Driftreview

För att kvalitetssäkra driftprocessen har en drift-reviewrutin tagits fram för granskning av applikationer och nya komponenter i infrastrukturen. Rutinen bygger på erfarenheter från befintliga granskningsrutiner inom DEC och UNIX-drift.

Rutinen vänder sig till utvecklings- och förändringsprojekt som syftar till att driftsätta applikation/infrastruktur vid datacentralerna i Göteborg.

Ett reviewteam inom datacentralen sätts samman beroende på typ av granskning. Ett antal checklistor finns framtagna för review inom olika områden.

Tele-problematik

Under 1996 har det varit fler störningar än normalt inom Volvo Datas Teledrift. Speciellt har Freeset-installationen haft ett flertal allvarliga driftsstörningar. Den mycket snabba tillväxten inom Freeset och införandet av ny teknik orsakade flera allvarliga avbrott i Freeset-systemen.

Missnöjet bland de abonnenter som återkommande drabbades av störningar blev under slutet av året mycket stort. För att komma tillrätta med problemen bildades en Task-Force mellan Ericsson, Telia och Volvo Data som fick till uppgift att stabilisera Freeset-systemen till en acceptabel nivå. Ett antal åtgärder genomfördes i slutet av december som märkbart stabiliserat Freeset-systemen. Task-Forcens arbete kommer att fortsätta under 1997 tills dess vi säkrat att vi uppnått en långsiktig stabil drift av våra Freeset-system.

AU-modellen/testmetodik

Vad som varit positivt 1996 är att AU-modellen under slutet av året blivit populärare än någonsin tidigare bland våra användare. Efterfrågan på AU-modell-kurser ökade mycket kraftigt. Orsaken till detta står säkerligen att finna i dels det ökade trycket på användning av AU-modellen p g a revisionsavvikelser dels att AU-modellen blev tillgänglig på Intranet.

Negativt är däremot att TEST-metodiken som förvaltas av 2220 inte efterfrågas starkare trots att både interna och externa revisioner pekar på brister i testhanteringen hos ett flertal reviderade projekt.

Marknad

Inom Marknad finns fortfarande en del brister kvar dels då det gäller marknadshanteringen och dels i den ekonomiska uppföljningen av tecknade avtal. För att komma tillrätta med en del av dessa problem har följande åtgärder vidtagits:

- ett ärendehanteringssystem (M-AID) har tagits i bruk. På sikt är det tänkt att alla större kundärenden, som kan leda till avtal, skall loggas i applikationen. Alla gamla avtal registreras också i M-AID.
- ett led i att få mer focus på avtalsuppföljning (m a p ekonomi) är att avtalsansvaret nu successivt delegeras till utvecklings- och produktionsenheterna. Regler för uppföljning av riskaffärer håller på att tas fram.

Systemutveckling/ förvaltning

Det ekonomiska läget på Volvo Data 1996 har medfört att många av de planerade kvalitetsaktiviteterna inom SU-sidan fått flyttas till 1997.

Under 1996 har SU-enheterna rapporterat följande aktiviteter:

23XX:

- ett arbete har pågått under hela året med att ta fram avtal för alla uppdrag inom enheten

-förbättringsarbete har bedrivits via de övergripande teamen för förvaltning och konsulting.

26XX:

- ett nytt upplägg har gjorts i mötesstrukturen genom att ledningens möte delats upp på tre typer av möten, Ledningsgrupps-, (2 ggr/mån), CASE- (1 ggr/mån) och Verksamhetsutvecklingsmöten (1 ggr/mån).

forts på sid 8

Volvo Datas filialer

Volvo Data Eskilstuna

Qbrist-systemet har använts för att stämna av att upplevda kundproblem registreras i systemet samt att genomförda kvalitetsaktiviteter får avsedd effekt och kan läsas av i Qbrist-statistiken.

Q-rapportörmöten för CLASS. För att få slutanvändarnas uppfattning hur man upplever tillgänglighet, svarstider mm utskickas från W602 varannan vecka en kundenkät. Antal respondenter ca 20. Värdena har successivt förbättrats och bibehållits genom de insatser som VDE och kund genomfört.

Huvudsakliga problem har varit kopplade till AS/400. Katastrofövning har genomförts under juli månad. Scenario - 3st AS/400 utslagna. Kunder och leverantörer medverkade varför övningen blev realistisk.

Störningar på VCE Sweden Network har dragit ned tillgängligheten. Orsaken till detta har varit ny teleoperatör samt TCP/IP-omläggningar på Volvo Data.

Volvo Data Köping

Stordatordriftens kvalitet har varit instabil under våren 1996. Oplanerade strömbrott har dessutom förorsakat problem i driften.

Genomförd kundenkät har innehållit både negativa och positiva synpunkter. Tyvärr så ville många av respondenterna vara anonyma vilket medförde svårighet att identifiera konkreta förbättringsförslag.

Katastrofövning har genomförts med LV och PV under december månad med scenario att kommunikationsnätet slagits ut.

För att effektivisera och öka kvaliteten inom SU/SF har korgförvaltningssystem införts på nästan samtliga områden under året.

Antalet Freeset har vuxit kraftigt under året och utgör ca 30% av totala antalet abonnemang.

Volvo Data Olofström.

VDO tillhör Volvo Data sedan 1 oktober 1996. Verksamheten har under året successivt integrerats i Volvo Datas verksamhet och vad beträffar kvalitetsdelen så planeras denna bli integrerad under 97Q1 varför någon kvalitetsavrapportering i linje med övriga filialer inte föreligger.

Volvo Data Skövde

Kundtillfredsställelsen bland VDS kunder är hög. Ett antal genomförda KIF:ar (kvalitet i förvaltning) under året visar på detta.

Stora insatser har gjorts för att minska antalet fel i applikationsutvecklingen. Uppföljning visar på att satsningen lett till en klar förbättring.

En ny Helpdesk funktion har etablerats på avd Teknik och Metod i syfte att förbättra servicekvaliteten till SU-personal.

Vidare har införts förbättringsgrupper med personal från SU och Teknik som träffas månadsvis för att ta ställning till förbättringsåtgärder.

Driftskvaliteten inom Freeset-anläggningen har varit mycket dålig under första delen av året. För att förbättra kvaliteten togs beslut om utbyggnad av en Mobility Server. Denna blev i sin tur försenad ett kvartal på grund av leveransproblem. Efter denna

Vad betyder ISO?

ISO är ingen förkortning utan kommer från det grekiska ordet isos som betyder "likvärdig (equal)". International Organisation for Standardisation, som huvudorganet heter, bygger alltså på ordet isos.

Det finns inget som heter "ISO-certifikat". ISO utfärdar inga certifikat. Skilj alltså mellan ISO och ISO9000. Ett kvalitetssystem kan certifieras av ett certifieringsorgan mot en kravstandard. Dessa kravstandarder är ISO 9001, 9002 eller 9003. Huvuddelarna av standarderna i ISO 9000-serien är vägledningar för att hjälpa användarna för att nå bra resultat.

I Sverige är det SWEDAC som ackrediterar DNV som i sin tur certifierar Volvo Data.

Volvo Datas dotterbolag

Volvo Data Belgien

Ett tufft år som kännetecknas av att mycket energi lagts ned från organisationens sida på de satsningar som beslutats, vilket i slutändan resulterade i ISO-9002 certifieringen i juni månad.

För att klara tillväxten och samtidigt förbättra kvaliteten inom de olika plattformarna har installation resp extallation gjorts, på stordatorsidan i form av en ny CPU, på AS/400-sidan i form av att alla B-modeller fasats ut.

Samtliga mål för VDB:s SLA-avtal innefattande alla tjänster, uppnåddes under andra halvåret. Vissa disk- och avbrottsproblem har förekommit under året på de olika plattformarna, men inget av allvarigare art. Satsningar har vidare förekommit på att förbättra kundtillfredsställelsen.

Volvo Data North Amerika

Ett antal nya verksamheter har inkluderats under året. Från att ha varit en WAN- och stordatortung verksamhet har VDNA under året blivit en blandad verksamhet med PC/LAN, UNIX, Security Adm och Help-Desk.

Den ekonomiska verkligheten bland VDNA:s kunder har gjort att lagda planer för 1996 hos såväl kund som på VDNA fått ändrats radikalt. Personalneddragningar och omprioriteringar har genomförts och alla delar har varit inbegripna.

För VDNA:s del innebar detta att ISO-projektet fick läggas på is och får tas upp igen när tiderna blir bättre. En förcertifieringsrevision genomfördes under 1996 med blandat resultat. Vissa allvarliga anmärkningar förekom som till vissa delar hann åtgärdas men en hel del kvarstår.

Begränsade kvalitetsmätningar infördes under november och dessa mätningar tyder på att förbättringar skett inom de områden som mätts.

forts från sid 6

27XX

-Kvalitetshöjande satsning gjord tvärs genom hela NEVADA-gruppen avseende arbetssätt, rutiner och kodning mm.

-Kundsupport har fokuserats och förstärkts genom rekrytering av personal från kundledet.

-Grafisk presentation av procedurer och rutiner inom verksamheten har tagits fram.

Volvo Data Lyss, Schweiz

Efter certifieringen, ISO9001, fortsätter arbetet med Total Quality Management System. Stora satsningar görs på att förbättra kundtillfredsställelsen. Ex.vis handläggs alla förfrågningar och ärenden från kund, dvs importör- och återförsäljare inom 24 timmar sju dagar i veckan.

För att kunna garantera kunderna en hög säkerhet i produktionen om en katastrof skulle inträffa, har en kontinuitetsplan arbetats fram och fastställts under året.

Förbättrad säkerhetskontroll för AS/400 har införts november -96 då ett nytt säkerhetssystem installerades.

En lyckad installation av UNIX RS/6000 för VDE och VASAG har genomförts.

Volvo Data Great Britain

Ett stort arbete har under året lagts ned på att dokumentera det nya kvalitetssystemet. VDGB har haft uppföljningsrevision av extern revisionsfirma och erhållit ett antal avvikelser av mindre allvarlig art.

VDGB har under året flyttat in i nya ändamålsenliga lokaler med en komplett ny datacentral med hög funktionalitet. All personal finns nu samlad under "ett tak".

Kvaliteten i tjänster har varit bra speciellt då det gäller AS/400 och UNIX där tillgängligheten varit mycket god.

Nätverket till Sverige har fungerat mindre bra under året och med anledning av detta beslutades att ett nytt nätverk skall upphandlas och installeras i februari 1997.

Dokument

Ett antal nya kvalitetsdokument har tagits fram, andra har genomgått större revidering under året ex.vis:

-Kvalitetshandbok för VDB, VDGB resp VDLA.

-Kundavtalshandbok, ansv Marknad, 2400

-Organisation och roller, ansv 2060

-Controlling inom Volvo Data, ansv 2060

dessutom har ett stort antal uppdateringar gjorts i våra processer och rutiner.

Kvalitetsrapport Volvo Data 1996

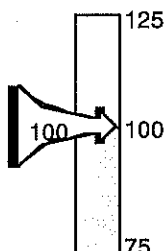
Scorecards

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	4,1
Värde vid årets slut	4,2
Mål	4,2
Måluppfyllnad	100 %



Under året har 76 KIK:ar (Kvalitet i Konsulting) genomförts omfattande 92 personer. 92% av dessa var godkända och 72 % hade ett genomsnittsvärde över eller lika med 4.

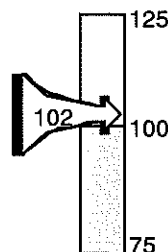
På frågan om vår kompetens är genomsnittet under året 4,3.

På frågan "Hur har konsulten uppträtt i sin yrkesroll?" har 96 % svarat 4 eller 5 dvs ett genomsnitt på 4,4 poäng.

K6 – Datorproduktion

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

Värde vid årets början	120
Värde vid årets slut	122
Mål	120
Måluppfyllnad	102 %

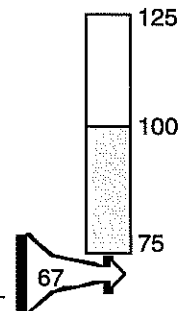


Utfallet är bättre än mål. Målvärdet har höjts under perioden från 115 till 120.

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	9,2 sek
Värde vid årets slut	12,0 sek
Mål	8,0 sek
Måluppfyllnad	67 %

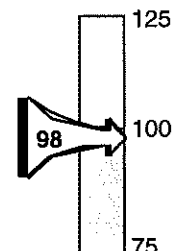


Telefontjänsten kommer att struktureras om genom "Volvo Voice Communication Services"

L2 – Ledarskap

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

Värde vid årets början	3,6
Värde vid årets slut	3,6
Mål	3,7
Måluppfyllnad	98%

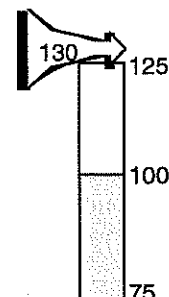


Målet i princip nått. Speciella ledarutvecklingsaktiviteter kommer att genomföras under 1997.

L6 – Världsklass stordator-tjänster

Jämförelse med andra leverantörer av stordator-tjänster

Värde vid årets början	3,6
Värde vid årets slut	2,3
Mål	3,0
Måluppfyllnad	130 %

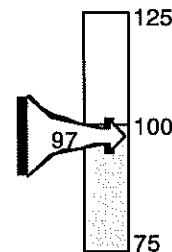


Vår kostnadseffektivitet på stordatorsidan är mycket god. Vi överträffar även i år det högt satta score-card-målet.

L7 – Best IT-partner

Antal poäng uppnått i Volvo Datas verksamhetsbeskrivning enligt USK (Utmärkelsen Svensk Kvalitet).

Värde vid årets början	300
Värde vid årets slut	437
Mål	450
Måluppfyllnad	97 %



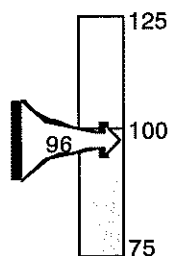
Ett mycket positivt resultat som nådde ett högt satt mål. Förbättringsaktiviteter har initierats.

Kvalitetsrapport Volvo Data 1996

L8 – Personaltillfredsställelse

Andelen allmänt nöjd i PULSEN-enkäten.

Värde vid årets början	76
Värde vid årets slut	93
Mål	97
Måloppfyllnad	96 %



Målet i princip nått. Ett antal utvecklingsaktiviteter i syfte att vässa och förbereda organisationen inför ett samgående kommer att genomföras under 1997.

Kvalitetstips

För att minska antalet sena arbetsrapporter in i arbetsrapporteringsystemet införde enhet 2700, Marknadssystem under hösten-96 en tävling mellan avdelningarna inom enheten med veckovis uppföljning i form av en stega som visade ställningen. Resultatet var mycket gott. Av höstens 1050 arbetsrapporter var det endast 16 vilka inte var klara och inrapporterade i tid varje måndag em. Tävlingen fortsätter under våren -97.

Sammanställning av avvikelser från DNV- resp Interna revisioner, Volvo Data Sverige 1994/96

ISO §	Benämning	DNV-utfall 94/96		Interna revisioner 94-96	
		5 st revisioner		88 st revisioner	
		Avvikelse	Avvikelse	Avvikelse	Avvikelse
		Procent	Antal	Procent	Antal
4.01	Ledningens ansvar	7	10	33	344
4.02	Kvalitetssystem	7	10	7	72
4.03	Kontraktsgenomgång	9	13	8	85
4.04	Konstruktionsstyrning	15	23	14	144
4.05	Styrning av dokument	5	7	13	134
4.06	Inköp	1	2	2	18
4.07	Produkter tillhandahållna av kund	1	1	0	4
4.08	Produktidentifikation o. spårbarhet	3	4	0	2
4.09	Processtyrning	8	12	5	50
4.10	Kontroll och provning	10	15	2	17
4.11	Kontroll-, mät- o. provningsutrustning	1	1	0	0
4.12	Kontroll och provningsstatus	2	3	0	1
4.13	Avvikande produkter	3	4	1	7
4.14	Korrigerande o. förebyggande åtgärder	12	18	4	40
4.15	Hantering, förvaring och packning mm	2	3	1	7
4.16	Hantering av kvalitetsdokument	3	5	3	32
4.17	Interna kvalitetsrevisioner	2	3	0	4
4.18	Utbildning	5	8	7	74
4.19	Service	3	4	1	7
4.20	Statistiska metoder	1	2	0	5
Summa		100	148	100	1047

