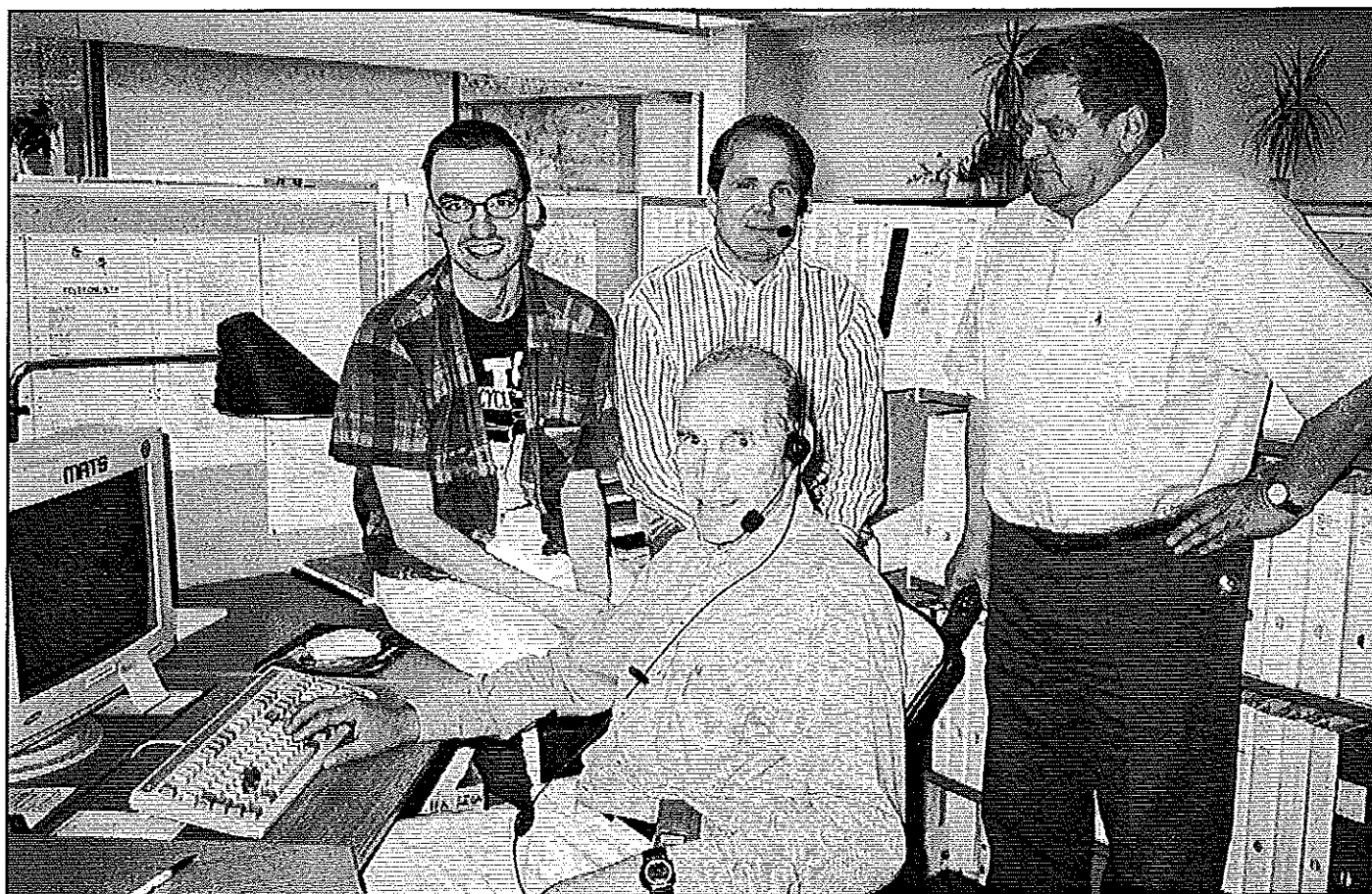




Fyra experter som löser problemen

Michael Nilsson, Ola Strand, Hans Thölen och Mats Johansson är experter på VR- och Nevada-systemen. Tillsammans hjälper de kunderna på Volvo Datas nya applikations helpdesk. Läs mer på

SID 3

Volvo R/3 Competence Center

SID 5

Globala tjänster kräver omorganisation

SID 7

Utvecklingen av Volvo Datas dotterbolag

Volvo Datas expansion under 90-talet har inte bara skett i Sverige utan även utomlands. 1993-94 bildades fyra dotterbolag ur befintliga IT-enheter som tidigare ingått i PVs eller LVs organisationer.

De fyra bolagen svarar idag för nästan 20 procent av Volvo Datas omsättning. Störst är de båda bolagen i Gent och Greensboro. De har stordatorsystem för i första hand fabrikskunder, förutom AS/400-tjänster och många nya tjänster, som alla fyra bolagen levererar. De europeiska bolagens tillkomst var en följd av vårt övertagande av AS/400-driften för PV- och LV-importörer. Således ger VDGB, Volvo Data Graet Britain, service till kunder i England och Irland, VDB, Volvo Data Belgien till kunder i Spanien, Frankrike, Holland, Belgien och Italien, VDL, Volvo Data Lyss till kunder i Tyskland, Österrike, Schweiz och Italien. Nya kunder är på gång, till exempel Ungern och Tjeckien. Importörerna i Norden har sin AS/400-drift hos Volvo Data i Göteborg.

VDNA, Volvo Data North America levererar mest tjänster till VGHT, Volvo GM Heavy Trucks men även VCNA, Volvo Cars North America är en stor kund. VDNA har faktiskt en filial hos VCNA i Rockleigh liksom i VGHT's fabrik i New River Valley, Virginia. Under 1995 och -96 utvecklades dotterbolagen



Roland Linderoth är ansvarig för Volvo Datas dotterbolag och medlem i företagsledningen.

sakta men säkert till bli medlemmar i Volvo Data-familjen. De fick börja delta i strategiarbetet och påverka de taktiska planerna som ligger till grund för alla enheters operativa planer. Bolagen har också mål som är direkt kopplade till Volvo Datas Scorecards. I år är utmaningarna främst att kunna leverera alla nya tjänster

som tillämpar ny teknologi i den takt kunderna har behov. Det har dotterbolagen gemensamt med alla andra Volvo Data enheter, såvitt jag vet. Beroendet av VDG, Volvo Data Göteborg är stort, det mesta utvecklas ju i Göteborg. Samarbetet har också utvecklats mycket de senaste åren, men ännu återstår en hel del.

Den nya organisationen med lokala och gemensamma (common=global/central) enheter kommer att underlätta utvecklingen av samarbete kraftigt. Vår förmåga att leverera rätt tjänst i rätt tid kommer att utmanas alltmer av våra kunder. De är på väg att installera flera globala applikationer som kräver både lokalt och centralt stöd. Vi måste utveckla oss till ett internationellt företag som kan leverera tjänster och stöd globalt med hjälp av partners. Jag skulle vilja se många fler medarbetare i Volvo Data som skaffar sig internationell erfarenhet. Det betyder inte bara att vi svenskar skall utomlands, vi behöver minst lika mycket utbyte åt andra hållet och med andra länder!

För att ge de intresserade i Sverige en möjlighet att få mera information om våra dotterbolag har vi då och då lunchseminarium om något av bolagen. Nästa tillfälle blir den 29 augusti, då Mikael Larsson, chef för VDGB, kommer att berätta om sin verksamhet.

ROLAND LINDEROTH

Fakta:

I foldern "Facts on Volvo Data" eller på intranät: <http://wwwint.vd.volvo.se/volvodata/facts.htm> kan du läsa mer om Volvo Datas fyra dotterbolag i Belgien, Schweiz, Storbritannien och USA. Foldern kan du beställa via memoid, vd.anns.

//www.



Aptitretaren:

■ Funderar du på att köpa begagnad tjänstbil? Sök direkt i Volvo Tjänstebilars databas så slipper du besvara deras säljare:

<http://www.int.vtj.volvo.se/scripts/car/typer.idc>

■ Har Volvo TCP/IP-förbindelse

till Curitiba? Lyss? Orust? Klicka dig fram i Volvos WAN-dokumentation via kartor:

<http://idefix.vd.volvo.se>

■ CLASS, GIB, CATRIN, PRINS, NOAK – handen på hjärnan, vet du vad dessa förkort-

ningar står för? Hitta förklaringarna och bidra med en själv i förkortningsdatabasen AAA:

<http://wwwint.volvo.se/aaa/>

BERNT RANE

Info DIREKT

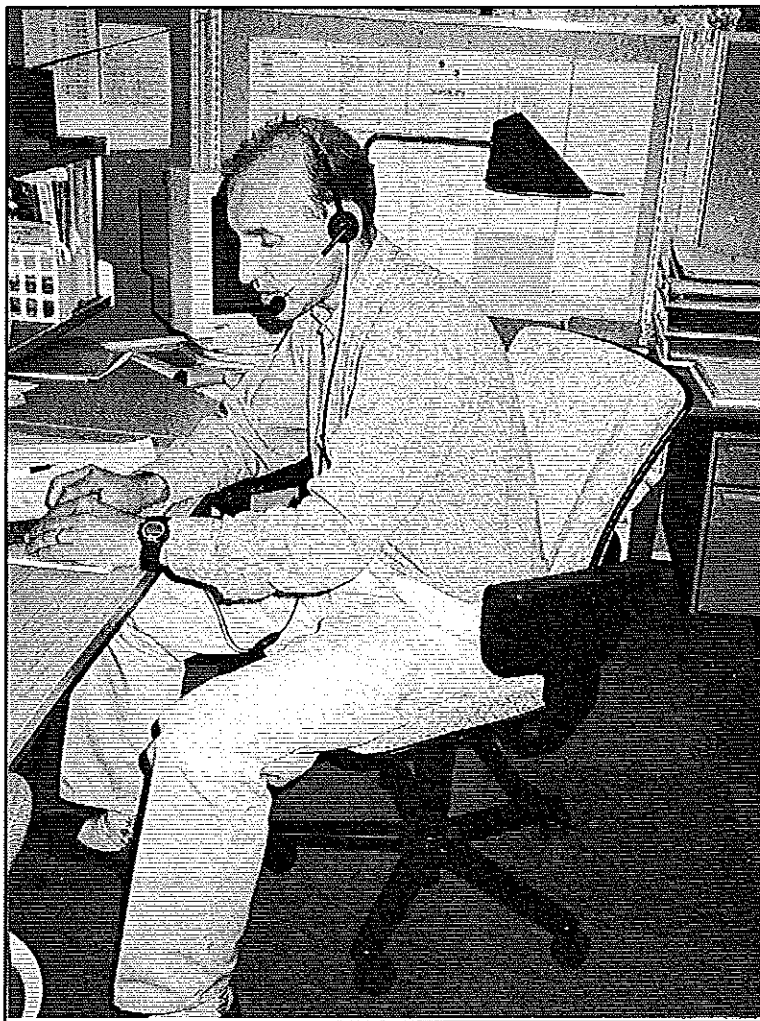
FÖRETAGSBLAD TILL ALLA VOLVO DATAS MEDARBETARE I SVERIGE.

INFO DIREKT KOMMER UT 12 GÅNGER PER ÅR. ANSVARIG UTGIVARE: HOLGER LISSVALL.

REDAKTÖR: ANN SÖDERSTRÖM, TEL 031 - 66 75 03, MEMOID: VD.ANNS. REDAKTIONEN TAR GÄRNA EMOT SYNUNKTER, TIPS OCH IDÉER. INSKICKAT MATERIAL ÄR UNDERLAG TILL ARTIKLAR.

NUMMER 7 KOMMER DEN 4/7, MANUSSTOPP DEN 27/6.

Bättre stöd för VR- och Nevada- systemen



Nu är det lättare att få hjälp för alla användare av VR- och Nevada-systemen. Sedan i mars finns en speciell applikationshjälpdesk.

Den nyinrättade applikationshjälpdesken består av fyra personer från avdelningarna 2710 VR och 2720 Nevada. Det är ett pilotprojekt som löper fram till årsskiftet 1997-98 och ska fungera som kundstöd för VR- och Nevada-användarna.

- Det känns bra så här långt. Reaktionen vi fått från kunderna är mycket positiva och i snitt tar vi emot 30 och 50 samtal per dag, säger **Mats Johansson** projektledare för hjälpdesken.

Slipper slussas runt

Fördelarna med hjälpdesken är många. Nu hamnar kunderna på rätt ställe direkt och slipper bli hänvisade till olika personer.

Om till exempel VR-experten inte kan lösa ett problem med Nevada kan han ändå hjälpa kunden tack vare det nära samarbetet med de andra tre. Oftast är kunderna desamma för både VR- och Nevada.

- Vi ser oss som problemlösare som ser till att kunden blir nöjd. Vårt

mål är att vi ska kunna svara på två tredjedelar av frågorna direkt, men ibland tvingas ändå kunden att vänta en stund på svaret, säger Mats.

En stund får vara max en timme berättar Mats. Därefter kontaktas kunden oavsett om lösning på problemet finns framme eller ej. För att undvika att något ärende ramlar mellan stolarna används ett loggningssystem.

Flexibla tider

Hjälpdesken är öppen på vardagar mellan 7.00 och 17.00. På andra tider går det bra att lämna meddelande i en röstbrevlåda.

- Kunderna kräver att vi ska vara mer flexibla med öppettiderna. Systemen används i hela världen, men i första hand är det de nordiska länderna som vi har daglig kontakt med. Tack vare tekniken, som Freet-set-telefoner och röstbrevlådor är vi dock mer flexibla idag än tidigare.

- Mycket i systemen är gemensamt. Den stora skillnaden är att applikationerna körs på två olika plattformar, VR i stordator och Nevada i Unix, säger Mats. Tekniskt är det mycket komplext och vi håller oss uppdaterade och lär av varandra för att bli så effektiva som möjligt.

ANN SÖDERSTRÖM

Fakta: Om VR- och Nevada-systemen

VR är ett stordatorsystem som hanterar reservdelslagren för hela Volvos återförsäljarnät i Skandinavien och för ett trettiotal importörer. Det körs cirka 7 500 jobb per vecka för cirka 150 återförsäljare och importörer och i snitt slussas två miljoner transaktioner genom VR-systemet under samma tid. Det är bland annat order till leverantör, köpförslag, faktura- och försäljningsinformation. Systemet är mycket flexibelt och användaren kan själv skraddarsy sin lagerhantering in i minsta detalj.

Nevada-systemet stödjer Volvo Personvagnars och Lastvagnars återförsäljare i Norge, Danmark och Sverige. Det körs av cirka 100 företag i Norden. Systemet har kopplingar till QW90, VR, VROH, TWS, GI, ADEEKO och Multisoft.

Systemet ska stödja Volvos återförsäljare genom att tillhandahålla informationsstöd för verkstadsorder, reservdelorder och överföring av ekonomisk information till antingen Nevada ekonomi eller till annat ekonomipaket.

Mats Johansson, 2710 är projektledare för den nya VR- och Nevada hjälpdesken. I snitt tar han och kollegorna emot 30 - 50 samtal per dag.

Snart är ekonomin gemensam för alla

Nu har nedräkningen börjat på allvar. Volvo ska gå från 600 till 3 000 R/3-användare på bara 18 månader. Efter semestern startar utrullningen av SAP R/3 i Volvo.

– Just nu håller vi på med projektering och planering, berättar Percy Karlsson, 2260 Projektleddning, som är ansvarig för att bygga upp infrastrukturen.

Hittills har arbetsgruppen kartlagt alla lokala nätverk och nu är tidplanen för hela utrullningen klar. Efter semestern finns det 600 användare av systemet men enligt planen ska R/3-systemet installeras på hela Volvo inklusive marknadsbolagen. Det innebär att vid årsskiftet 1998-99 kommer det att finnas drygt 3 000 användare. Ett digert arbete för alla inblandade då den totala tiden för en installation beräknas till mellan åtta och tolv månader.

– Sammanlagt ska Volvo Data göra ungefär 70 installationer på ett och ett halvt år, säger Percy. Nu i höst är Spa-

nien och Frankrike först ut.

Gemensamt koncernprojekt

Tillsammans med ett hundratal personer arbetar Percy i Volvos stora gemensamma ekonomiprojekt CFP, Common Finance Projects som startades hösten 1994. Ett år senare i november 1995 skrev Volvo och SAP kontrakt för R/3 som är ett programpaket. R/3 är uppbyggt av moduler och projektet valde att starta med finansmodulerna och att standardisera dessa inom hela Volvo. Basen är en gemensam "Master" som kan kundanpassas. R/3-systemet är internationellt och finns på 15 olika språk.

– Kundenpassningar är nödvändiga eftersom bolagen trots allt är olika och varje land vill köra på sitt språk.

Både uppgraderingen av Mastern och regelverket sköts centralt.

– En förutsättning för att allt ska fungera är att det finns WAN, Wide Area Network som är rätt dimensionerat och att CLASS är installerat, säger Percy.

Det är svårt att kontrollera allt som händer lokalt men i

och med CLASS ökar möjligheterna.

I dagsläget har Volvo en del utmaningar vad gäller WAN-lösningar.

– På en del platser i världen som till exempel Sydamerika och Asien är WAN-täckningen dålig och det är ett av problemen som måste lösas, säger Percy. Likaså brottas vi med hur vi ska kommunicera mellan olika enheter och andra system.

På fyra ställen världen kommer det att finnas driftsservrar, i Göteborg, Gent, Greensboro och Asien.

– Här i Göteborg är R/3-kompetensen hög och nu ar-

betar vi hårt för att bygga upp verksamheterna på de övriga orterna.

Piloter har testat

Tre bolag har varit piloter i projektet, Volvo Personbilar Sverige, AB Volvo och Volvo Aero. Dessutom pågår just nu testinstallationer i Japan, Tyskland, Österrike och Indien.

– Det som händer är mycket omfattande och att köra piloter är nödvändigt, säger Percy. Volvo inför ny client/server teknologi och det ställer naturligtvis stora krav på Volvo Data.

ANN SÖDERSTRÖM

Fakta: Om SAP R/3

SAP R/3 är ett programpaket för att hantera administration inom ekonomi, inköp, logistik och personal.

De olika områdena täcks av avgränsade moduler och man väljer fritt vilka moduler man vill använda. Alla moduler ingår även om företaget sedan väljer att bara använda ett fåtal. De stora fördelarna får man genom att använda så många moduler som möjligt. Genom att integrera olika delar minskar felkällorna, den totala kontrollen ökar och det går lättare att automatisera.

R/3 är ett öppet client/serverbaserat system som kan användas i operativsystemen Unix, Windows och NT. Användarna kör på egna PC mot central placerade servrar. Man har använder inte begreppet client i vanlig mening utan talar om tre servermiljöer: presentationsserver, applikationsserver och databasserver. Presentationsservern som är PC:n innehåller det grafiska användargränssnittet SAPGUI. I applikationsservern sker all bearbetning och databasanropen.

R/3-systemet består av tre delsystem, utvecklings-, test- och produktionsystem. Delsystemen kan gå i samma fysiska maskin men det är inte att rekommendera. Normalt har Volvo Data minst tre maskiner per R/3-system och fyra då produktionsystemet är dubblerat, det vill säga två datorhallar. Detta för att minimera risken för långa avbrott. Diskarna är standardmässigt speglade. Prestandamässigt kräver R/3 minst 512 Mb in-ternminne och cirka 20 Gb disk i startläget.

PERCY KARLSSON

//www.



Läs mer om CFP, Common Financial Projects på intranät: www.group.volvo.se/gib/finance/index

Hälsovårdens sommartider

Göteborg – stängt vecka 29 - 30

Eskilstuna – stängt vecka 28 - 31

Köping – stängt vecka 28 - 21

Skövde – stängt vecka 28-29

Olofström – vecka 29 - 30 finns endast receptionist på plats.

Nya anslagstavlor i Memo

Nu har Volvo Datas öppna brevlådor FAXINFO och TLX-INFO gjorts om till anslagstavlor med samma namn.

De finns under AT TELE och innehåller nyttig info om bland annat landskoder vid Memo och fax-sändning.

I övriga memosystem finns

informationen kvar i form av öppna brevlådor. Så snart som möjligt kommer även dessa att omvandlas till anslagstavlor.

CHRISTER PERNLAD
Teledriften

Volvo Datas nyaste enhet växer snabbt

Införandet av SAP R/3 i koncernen ställer höga krav på support. Därför har Volvo nu bildat ett R/3 Competence Center.

Redan när Volvo och SAP i november 1995 skrev kontrakt för R/3 ingick att Volvo skulle bilda ett eget support-center. SAP kräver att stora kunder som Volvo ska ha egen support. Från GIB IT/PM fick Volvo Data ansvaret för uppbyggnaden.

– Tanken med centret är att kunden bara ska behöva vända sig till ett ställe och att vi sedan hjälper dem tillrätta, säger **Agneta Lindgren** chef för den nya enheten 2900 R/3 Competence Center.

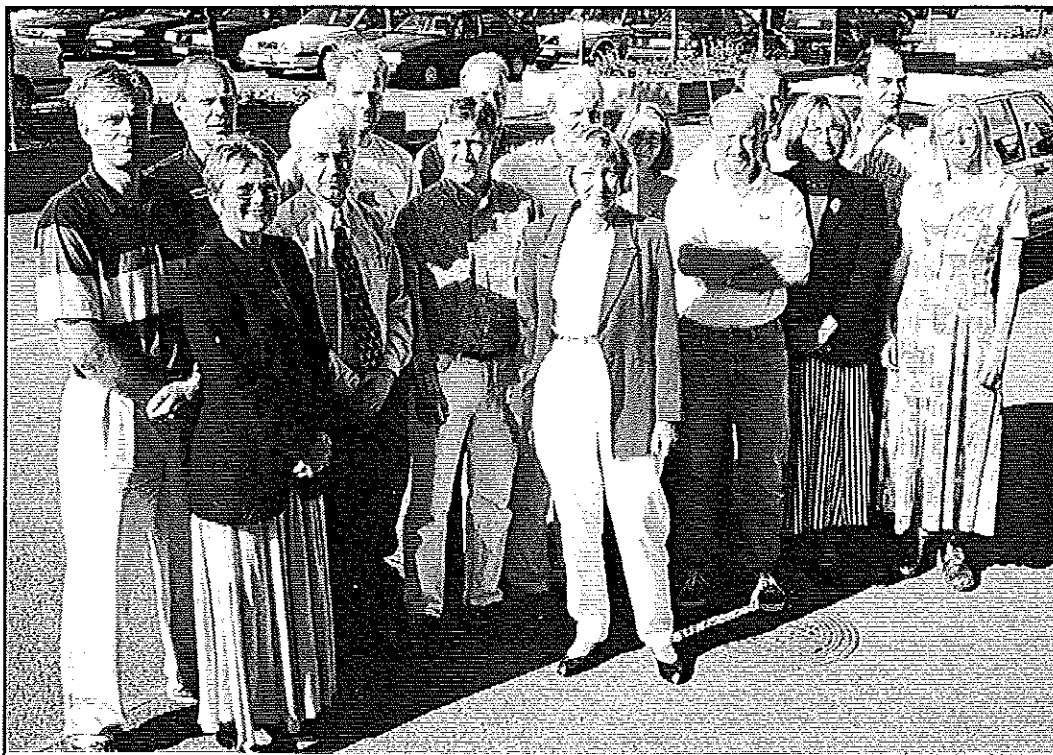
Centret som är ett supportcenter för alla Volvobolag ska hantera Volvo specifika krav och fungera som en form av samordnare mellan SAP och Volvo. Dessutom ska det ansvara för programvarulicenser, uppgraderingar, utvärderingar, införanden, drift och support. Allt sköts naturligtvis inte av centret utan även andra enheter är involverade i arbetet.

Byggs upp i etapper

Uppbyggnaden av centret går stegvis. Från och med första juni i år består enheten av 21 personer. De flesta har arbetat med R/3 tidigare och kommer från andra avdelningar på Volvo Data. Nästa steg är att bygga upp en utbildnings- och informationsverksamhet för att utbilda och förmedla information både internt och till kunderna.

I dagsläget finns inga pågående projekt för att införa andra gemensamma system än finanssystemet som därför är det som centret har support för. Men andra delar av R/3 används inom koncernen och till hösten hoppas Agneta kunna utvidga för att stödja även Logistik och Human Resources. Volvo Aero siktar till exempel på en komplett R/3-lösning med logistik, ekonomi, försäljning och inköp.

– I framtiden är det troligt att vi får



Agneta Lindgren, i mitten tillsammans med 14 av 20 medarbetare på den nya enheten R/3 Competence Center. I stort sett allihop sitter i Arendal, Göteborg tillsammans med CFP, Common Finance Projects.

en expansion med andra moduler som exempelvis gemensamma inköp- och logistik-system. Då är det viktigt att vi kan ta hand även om dem.

Agneta berättar att ett problem är att finna personal.

– Vi vet att enheten kommer att utvidgas kraftigt under den närmaste tiden och vi behöver medarbetare med gedigen R/3-kompetens. När det gäller logistikdelen är det dessutom ett krav att medarbetarna ska ha goda kunskaper om Volvos verksamhet.

Fördelning av ansvar

R/3 Kompetens Center ansvarar för utvecklingen av tjänsterna. Företagsledningen bestämmer kostnadsramarna och antalet medarbetare, medan styrgruppen som består av representanter från samtliga bolag ansvarar för vilka tjänster som ska finnas och hur verksamheten ska finansieras.

Meningen är att Centret ska vara helt självfinansierat. För de närmaste två åren är finansieringen redan klar och Agneta tillsammans med sina medarbetare har nu den tiden på sig att bygga upp verksamheten.

– Det känns självfallet väldigt sti-

mulerande att få vara med från starten. Speciellt med tanke på att jag i höstas arbetade med utredningen om Centret, avslutar Agneta.

ANN SÖDERSTRÖM

Fakta:

I styrgruppen för R/3 Competence Centers ingår:

Finn Brykt, AB Volvo
Herbert Elmfeldt, Volvo Lastvagnar
Leif Berndtsson, Volvo Personvagnar
Karl-Gustav Danielsson, Volvo Aero
Miklos Bajzath, Volvo Data
Thomas Verner, Volvo Data
Agneta Lindgren, Volvo Data

Kunddagar om CLASS



Hur byter man ut det gamla PC-systemet mot CLASS? Det var en av frågorna som diskuterades när ett 60-tal IT-människor deltog vid kunddagarna om CLASS i Göteborg i mitten av maj.

På chefsnivå är Volvo enigt om att standardisera infrastrukturen för IT. På teknikernivå diskuterar man nu hur strategin skall förverkligas på bästa sätt inom Volvo.

Så ser nuläget ut, menade Rolf Ågren vid en kundkonferens som ägde rum i Göteborg i mitten av maj. Då träffades ett

sextiotal IT-människor från hela världen för att utbyta erfarenheter angående CLASS.

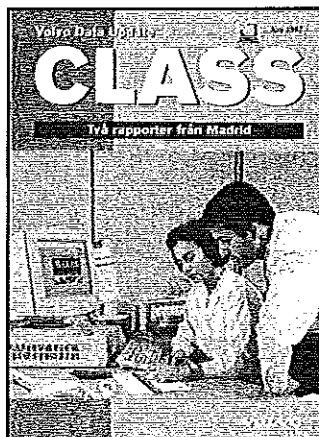
Under konferensen diskuterades bland annat hur man på ett effektivt sätt byter ut sin gamla PC-miljö mot CLASS. Dessutom diskuterades organisationen av support, kraven på nätverken, samt den framtida utvecklingen av nya funktioner i CLASS. Fördelarna med att alla bolag följer standarden betonades.

Kunderna kräver att Volvo Data skall tillhandahålla samma tjänster över hela världen. Därför organiserar Volvo Data nu sina resurser med detta i åtanke.

– På Volvo Data vill vi vara kreativa, snabba och lyhörda. Samtidigt skall vi behålla stabiliteten och förutsägbarheten, sa Rolf Ågren.

ANDERS WILHELMSSON

Mer information om CLASS



I dagarna har en rykande färsk rapport om CLASS kommit.

Broschyren innehåller två rapporter från Volvo i Madrid. Den finns på svenska och engelska och distribueras till ett antal nyckelpersoner inom Volvo.

Vill du ha ett eget exemplar går det bra att beställa via memoid: vd.teresa.

Ursäkta, det blev fel!

Det man läser är rätt, för det mesta. Men i förra numret blev det tyvärr fel och det vill vi gärna rätta till.

I artikeln om den första Compassmätningen för datacentraler med AS/400 fick Gent ett för högt HUGO-tal..

Korrekt tal är 17,3 inte 21,3 som vi skrev. För Göteborg var motsvarande siffra 7,27, Lyss, 14,1 och referensgruppens tal 15,6.

Dags för CLASS i Göteborg

Efter semestern startar införandet av CLASS på Volvo Data, Göteborg.

Planeringen för att införa CLASS i Göteborg är i full gång. Projektledare är Ignacy Susid på avdelning 2260 Projektledning.

Om allt går enligt plan så skall alla ha CLASS före årsskiftet. Men alla måste vara medvetna om att det kan uppstå förseningar på grund av bristen på resurser. Inventering av utrustning har re-

dan startat och följande beslut tagits:

- Windows-95 ska vara operativsystem för standard-klienter.
- engelska ska gälla som språk i alla applikationer.
- OS2-klienter skall byta operativsystem till Windows-95. Om det finns speciella behov att köra under OS/2 så tar styrgruppen för CLASS hänsyn till detta.

Stödet till eventuella OS2-klienter kommer dock att vara begränsad.

BERIT NYGREN

Organisation i samklang med kraven

– Drift av befintliga tjänster fungerar mycket bra idag, men introduktion av nya och globala tjänster för Volvo behöver vi bli mycket bättre på. Därför organiserar vi om! Ungefär så inleder Rolf Ågren informationsmötena om VDOP, Volvo Datas organisationsprojekt.

På Volvo finns det en samsyn att vi skall bygga upp en koncerngemensam global infrastruktur för data och tele. Utvecklingen och driften av de gemensamma komponenterna är Volvo Datas ansvar och vi behöver en organisation som

kan klara denna roll. Den organisationsförändring vi nu håller på med står alltså i direkt samklang med hur Volvo vill att vi skall jobba.

Koncerngemensamma projekt kräver att vi kan hålla ihop alla beståndsdelar till en fungerande helhet. Datasystem, kommunikation, teknik, användarstöd med mera, allt skall fungera integrerat och globalt. Ett tydligt exempel är Volvos stora gemensamma ekonomisystem, CFP, Common Financial Projects. Där körs till exempel databehandlingen för Volvo i Japan, på Volvo Data i Göteborg.

Chefsjobben annonseras

Organisationsprojektet berör hela Volvo Data, inklusive dotterbolag och lokala enheter. Det finns en projektupp-

delning för gemensamma funktioner och för lokala funktioner.

I dagarna kommer annonser för chefsjobben i fyra gemensamma funktioner att publiceras: Common Operation, Common Delivery, Common Services Development och Infrastructure Competence Center. Lokalt bildas Customer Centers och Operation Centers, för de lokala enheterna och dotterbolagen, men även för Göteborg.

På informationsmötena redogjorde Rolf Ågren, Tomas Svensson, Bengt Rydberg och Ragnar Carlstedt för hur de tänkte nya funktionerna skall kunna skapas ur den befintliga organisationen.

2100 delas upp

Nuvarande 2100 kommer i princip att delas upp mellan

Customer Center Göteborg och Operation Center Göteborg. För nuvarande 2500 och 2200 är lösningen mer differentierad.

– Det är ännu bara grova lösningsförslag poängterade Tomas Svensson. Det återstår fortfarande en hel del arbete för att få organisationen färdig.

Tanken är nu att de fyra Common-cheferna skall tillsättas innan semestern för att de skall kunna vara med och påverka utformningen av strukturen och de övriga enheterna. Vecka 39/41 skall den nya organisationen etableras. Därefter vidtar en implementeringsfas, där vi skall träna på det nya sättet att jobba och följa de nya processerna.

HOLGER LISSVALL

Vältaliga Sharon tog hem priset ännu en gång!

För tredje gången i vår har Sharon Abrahamsson prisats för sin förmåga att tala.

Denna gång fick hon andra pris i den internationella finalen av Toastmaster Speech Contest. Hon kvalificerade sig genom att vinna både Volvo Toastmaster Speech Contest och en deltävling för norra Europa.

Sharons föredrag handlade om Volvo Datas förslagsverksamhet och hur förslag kan förbättra organisationen och ge ett öppet och positivt klimat.

I tävlingen bedöms både föredragets innehåll och presentationstekniken.

Volvo Toastmasters Club har funnits i drygt två år och är öppen för alla Volvoanställda. Kontakta Sharon, memoid: vd.sharon om du vill veta mer.

ANN SÖDERSTRÖM



Sharon Abrahamsson är medlem i Volvo Toastmaster Club och har fått flera pris för sin förmåga att tala.

Gå din egen väg - våga bryta kedjan

Då och då dyker det upp kedjebrev i den elektroniska posten. Det senaste heter Golf & Frogs. Vi har som princip på Volvo Data att inte utnyttja Volvos Memo-system eller andra datorresurser till kedjebrev.

Som servicebolag skall vi aldrig belasta våra kunders eller våra egna elektroniska brevlådor med sådant.

Bryt kedjan! Skicka inte vidare!

Volvo Datas 100:e revision på tre år

I dagarna genomfördes den 100:e interna revisionen på Volvo Data sedan starten 1994.

Jubileumsrevisionen gjordes på enheten 2100 DRIFT av revisorerna Gunnar Svensson och Sten Ramqvist från Volvo Data samt Thomas Blohm från Volvo Aero.

Volvo Datas kvalitetssystem i Sverige är certifierat sedan 1994 mot standard ISO9001 av Det Norske Veritas, DNV. Även merparten av Volvo Datas dotterbolags kvalitetssystem är certifierade. Endast Volvo Data i USA saknar certifikat, men arbetet med detta kommer att påbörjas relativt snart.

Treårig revisionsplan

För att uppfylla standardens krav måste Volvo Datas kvalitetssystem genomgå ständiga förbättringar. Ett sätt att göra detta är att följa upp kvalitetssystemet genom planerade interna kvalitetsrevisioner.

Varje år upprättas en revisionsplan på tre års sikt för att säkerställa att alla delar av verksamheten genom stickprov revideras. Från början gjordes i huvudsak avdelnings- och enhetsrevisioner, men med tiden har revisionsobjekten utökats till att omfatta även projekt-, funktions-, process-, och dokumentrevisioner.

Utbildade revisorer

Antalet verkamma interna kvalitetsrevisorer är för närva-



Mattias Pernheden, t h, på 2170 var en av dem som reviderades vid den 100:e interna revisionen på Volvo Data. Revisorer var Gunnar Svensson, t v, och Thomas Blohm från Volvo Aero.

rande tolv. De flesta har varit med sedan starten och har med tiden skaffat sig en bred verksamhetskompetens. En samstämd revisorsuppfattning är att det är mycket lärorikt och intressant att komma ut till andra verksamhetsområden än det egna och få en inblick i hur dessa fungerar.

Samtliga revisorer har genomgått särskild utbildning och har avlagt godkänt prov, vilket är ett krav för att få agera som intern kvalitetsrevisor.

Under de 100-revisionerna har ett antal avvikelser tagits fram och delgivits Volvo Datas befattningshavare inom verksamhetsområden. Avvikelserna skall ses som något positivt då åtgärdsförslagen som regel leder till en förbättring. Man når kvalitetssä-

kring i form av effektivare styrning och uppföljning, klarare avgränsningar, konkretare mål, tydligare överenskomelser och avtal samt bättre ordning och reda.

Regelbundna rapporter

Redovisning av vad de interna kvalitetsrevisorererna finner för brister samt vilka åtgärder som vidtas, värdeomdömen, analyser, trender och statistik avrapporteras regelbundet vid "Ledningens genomgång". Det är ett kvartalsmöte med företagsledningen där i princip alla slag av kvalitetsärenden tas upp till behandling. Detta för att säkerställa att en samlad bild av kvalitetsläget inom företaget finns framme som underlag

för den fortsatta kvalitetsutvecklingen.

Tips till alla chefer

Efter 100 fullgjorda revisioner finns nu en väldokumenterad samlad bild över läget inom Volvo Data. Som en återkoppling till samtliga anställda finns nu en sammanställning över de 25 mest frekventa avvikelserna från revisionerna. Denna "checklista" kan vara ett utmärkt underlag för att göra "egenrevision" på den egna verksamheten för att säkerställa att denna uppfyller de vanligaste hygienfaktorerna som kvalitetssystemet ställer krav på. Checklistan finns i Memo-brevlådan AT CB02KVAL14, vilken varmt rekommenderas.

STEN RAMQVIST

Nu är det dags igen - Volvo Data söker framtidens ledare

Är du en av Volvo Datas framtida ledare? Kanske, om du söker till Ledarutvecklingsprogrammet.

Till hösten startar ett nytt så kallat LU-program. Syftet med utbildningen är att ta fram och utveckla framtida ledare. Utbildningen pågår

under ett år och omfattar cirka 25 procent av arbetstiden.

För att vara rätt person ska du ha viljan att driva en verksamhet, vara intresserad av människor och ha förmågan att medverka till andra människors utveckling. I första hand riktar sig utbildningen till yngre medarbetare.

Annonsen hittar du på anslags-

tavlorna eller på intranät <http://wwwgroup.volvo.se/career/index.html>.

Du kan också ringa direkt till Lena Backhausen, 031 - 662612 eller till Bo Blomqvist, 031 - 7657626. Ansökan skickar du till Bo.

LENA BACKHAUSEN

Hur svarar jag på "How do you do"?

Please send your questions about English language and cultural issues to Gwyneth Olofsson, memoid: VTC.GWYNETH. I'll take up some of them in future issues.

Question 1: Can you please translate the word 'säkerhet'? I've heard two different translations and would like to know the difference.

Answer: The two words you've heard are probably 'safety' and 'security.' As a general rule 'safety' has to do with avoiding or preventing physical injury. For example, in most countries there are fire regulations designed to keep everyone safe if fire breaks out. 'Security' is more to do with keeping certain information confidential and preventing crime. Security guards prevent people stealing, and at Volvo there are security regulations to ensure that only authorised people have access to certain data.

Question 2: Is 'How do you do?' a good way to greet someone?

Answer: This is a formal way to greet people whom you haven't met before. The correct answer is, 'How do you do?' (I know it's strange to reply to a question with another, but that's the way it is.) However, this greeting is used nowadays only in very formal situations, and a more common greeting is, 'Pleased to meet you,' usually accompanied by a handshake. Another common greeting, though used most often to greet people you have met before is, 'How are you?' The standard answer is 'Fine thanks. How are you?' (When you get to know them *really* well you can tell them all about your bad stomach and the pains in your back, but in 99% of cases it's best to make the expected reply.)

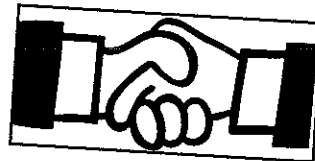
Question 3: Last week I had a real problem explaining when a report would be ready. I tried to tell my Dutch colleague that I was having difficulties with the schedule and said, 'I will start now, but I'm afraid I can't until the end of the month.' I understood that my colleague was confused. Why?

Answer: This is a good example of 'Swenglish.' Many Swedes assume that 'will' and 'will' have the same mean-

ings, whereas in fact they are very different. If I translate your English into Swedish, what you said was, 'Jag skall börja nu, men tyvärr kan jag inte förrän i slutet av månaden.' As you see it doesn't make sense in Swedish, and it doesn't make sense in English either. What you should have said was 'I want to start now ...etc.' In most cases it's correct to translate 'will' with 'want,' or 'want to.'

Comment: In Info Direkt 4/97, in the article about the purchase of a new 'super computer' from Japan, there was an interesting example of a cross-cultural misunderstanding. Technicians had explained a problem and got the answer 'yes,' from their Japanese colleagues. The Swedes thought that 'yes' meant the problem would be dealt with. ...but nothing happened. Instead the Japanese probably meant, 'Yes I understand your problem and I will consult my colleagues about what to do.'

In Japan, decisions are team decisions and not the responsibility of an individual, hence they can take a long time. Also, Japanese people express themselves much more indirectly than Swedes do. Much is left unsaid, and



"Pleased to meet you!" är det korrekta sättet att hälsa när man tar i hand.

the listener has to interpret for himself what the speaker wants to communicate. And of course problems often arise when one or both parties are working in a second language. For cultural reasons it would be particularly difficult for a Japanese to admit he didn't understand exactly what was said, especially in front of a subordinate. (And this sort of behaviour is not unknown in Sweden is it?)

It was good to hear that despite these minor differences the project was very successful. As Volvo becomes more and more international such contacts will become increasingly frequent and we must prepare ourselves for further contacts with different cultures, and other cultures must prepare themselves for further contact with people from the land of knäckebröd, clogs and Kalle's kaviar.

GWYNETH OLOFSSON

Hjälp jag har fått Macro-virus!

Macro-virus blir allt vanligare på Volvo. De sprids ofta med attachments i Memo for Windows. Till dess att skyddet i LECS och CLASS har byggts klart är vi hänvisade till att agera själva.

Här får du veta hur man gör.

Det virusskydd som vi har i LECS och CLASS klarar ännu inte att aktivt upptäcka och oskadliggöra Macro-virus. Det pågår arbete för att förbättra det aktiva skyddet. Aktivt skydd är när du får signal om virus redan när du tar emot ett smittat attachment.

Till dess att det aktiva skyddet är infört kan var och en som kör LECS eller CLASS själv initiera en virusscanning som lokaliserar och avhjälper de flesta Macro-virus.

Gör som följer:

1. Gå ut till DOS-prompten - t ex genom att klicka på MS-DOS ikonen i

Windows Main-gruppen.

2. Skriv följande kommando: c:\guard findviru H:\data\repair OBS: var noga med att skriva exakt som ovan!

"H:\data" anger på vilket bibliotek som virus skall sökas.

Om du vill avsöka hela H-disken skriv "H:", Om du vill avsöka hela C-disken skriv "C:".

Sökningen startar nu och den tar någon minut att genomföra.

3. Gå tillbaka till Windows genom att skriva: EXIT Om du behöver hjälp eller hittar virus med denna metod kontakta ditt närtöd.

HOLGER LISSVALL

Fakta: Om virus

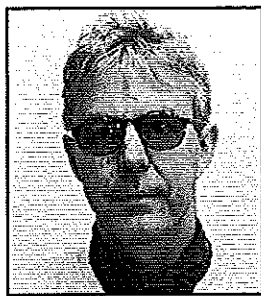
Vanliga virus kan finnas i dataprogram, dvs ligger i exe-filen i en PC.

Macro-virus däremot gömmer sig i Word- eller Excel-dokument.

De utnyttjar att man i dessa program kan skriva macron, vilket normalt är en användbar och bra funktion. Dokumentens macron kan alltså innehålla virus som kan ställa till med ofog. Hittills har Macro-virus varit ganska harmlösa, men annat kan ju komma i framtiden



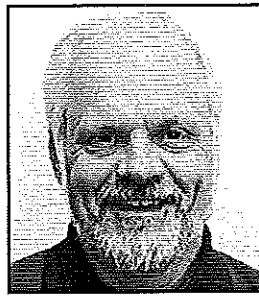
Hillevi Pihlblad började på 2630 Produktionssystem den 5/5. Hon har precis avslutat sina studier vid högskolan i Skövde.



Mats Hagberg, började på 2170 Användarstöd den 7/4. Han ska bland annat syssla med information via websidor. Mats kommer närmast från Hässle.



Åsa Eriksson började den 20/5 på 8861 Teknik och Drift i Köping. Åsa har nyligen avslutat sin utbildning i Datasystemteknik.



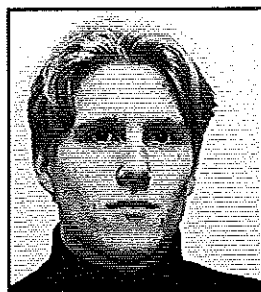
Sören Embring började på 8500 VDGC den 2/5. Han arbetar med dokumentation för projekten inom VDGC. Närmast kommer Sören från Enator Informationssystem Väst AB.



Azza Ohlsson började på 2650 BDI-gruppen den 21/4. Hon har tidigare arbetat på Volvo Penta.



Eva-Lotta Otter, började den 5/5 på 2780 traineeutbildning inom Foundation 1, F1 för systemutvecklare. Hon har tidigare arbetat på 2730 som konsult från Konsultpoolen.



Ola Abrahamsson, började den 5/5 på 2780 traineeutbildning inom Foundation 1, F1 för systemutvecklare. Ola har tidigare arbetat på 2730 som konsult från Ellge Data.



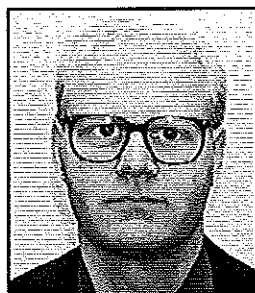
Ingela Dahlgren började den 5/5 på 2780 traineeutbildning inom Foundation 1, F1 för systemutvecklare. Ingela har tidigare arbetat på Volvo men kommer närmast från universitetet.



Jessica Turpa började den 5/5 på 2780 traineeutbildning inom Foundation 1, F1 för systemutvecklare. Hon har nyligen avslutat sina studier inom systemvetenskap och ekonomi.



Showlen Karambakhsh, började på 2780 traineeutbildning inom Foundation 1, F1 för systemutvecklare. Hon kommer närmast från Kompetenscenter.



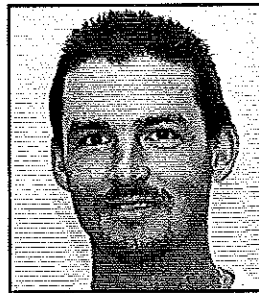
Lars-Erik Svensson började på 8750 Kommunikation och Drift i Skövde den 1/6. Han har arbetat på Volvo i Skövde sedan 1980.



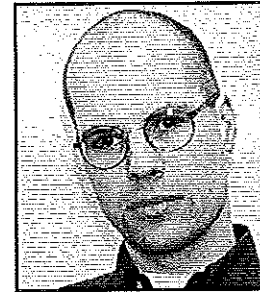
Peter Kjellqvist arbetar på 8750 Kommunikation och Drift i Skövde sedan den 1/6. Han har arbetat på Volvo i Skövde sedan 1985.



Charina Ohlsson arbetar på 8750 Kommunikation och Drift i Skövde sedan den 1/6. Hon har arbetat på Volvo i Skövde sedan 1984.



Thomas Buskas arbetar på 8750 Kommunikation och Drift i Skövde sedan den 1/6. Han har arbetat på Volvo i Skövde sedan 1987.



Fredrik Bladh började på 8750 Kommunikation och Drift i Skövde den 12/5. Han kommer närmast från Nordiska Tub AB och studier på Högskolan i Skövde.

INFO
DIREKT
nummer 7
kommer
4 juli.

Interna förändringar

Namn	Från	Till	När
Lena Falk	2540	8500	5/5
Tore Lantz	2520	2540	1/6
Björn Palmgren	8010	2730	1/6
Leif Säregård	2570	2580	1/6

Pensionärer

Barbro Ihl 8050

Slutat på Volvo Data

Luis Blanco	2640
Kerstin Forsberg	2390
Marie Möller	2170