
Informationsblad

till alla anställda i Volvo Data

93-04-21

2030 Information

Volvo -95 _____ **2**

Volvo Data -95, målen _____ **3**

Godkänd Q-etapp _____ **5**

Vad är en assessor? _____ **6**

Vem är idÉRIK? _____ **7**

PBS-92 _____ **8**

Positiva rutan _____ **9**

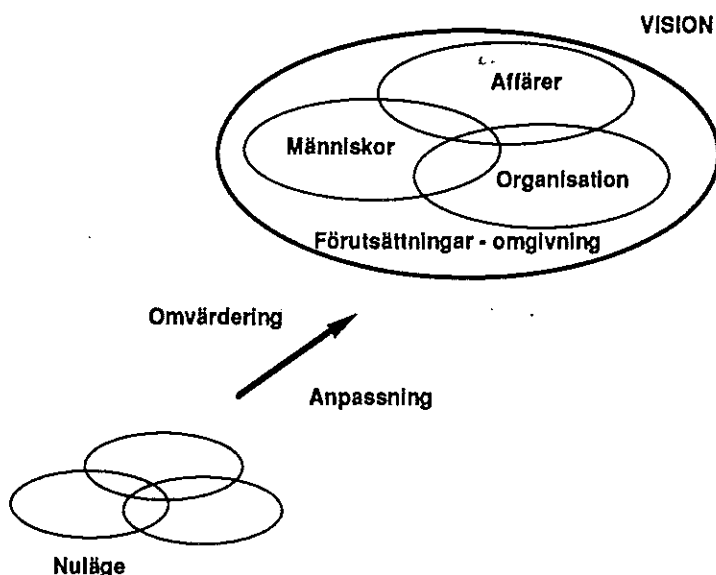
"...and the winners are:" ____ **10**

Volvo -95 och VD -95

Volvo -95 är de mål som Koncernledningen har satt upp för hela Volvo-koncernen. Volvo -95 är vad koncernen måste uppnå för att återta sin position som ett av de mest framgångsrika företagen inom fordonsindustrin. Förändringsprocessen har redan inletts och har lett

fram till ett antal beslut och aktiviteter. Att uppnå målen, det önskvärda läget i framtiden, kommer inte att bli lätt, men alla är övertygade att Volvo nu rör sig i rätt riktning mot det som Volvo -95 står för. Det finns en beslutsamhet att skapa en snabb vändning och att fortsätta med de nödvändiga förändringar som leder fram till Volvo -95 och sedan ytterligare framåt.

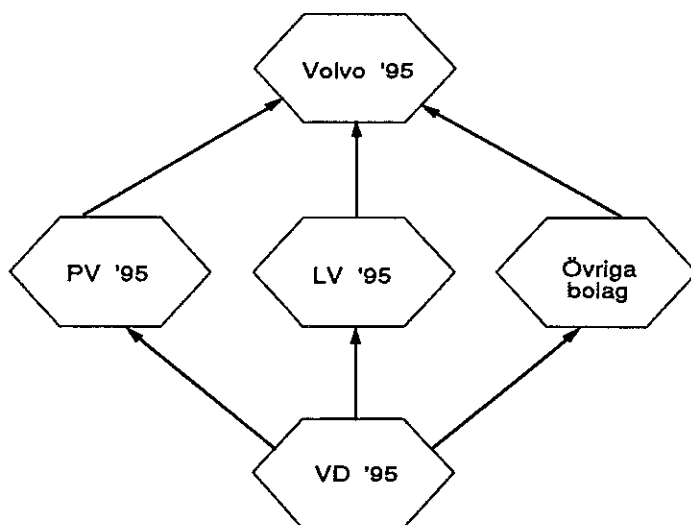
I materialet kring Volvo -95 har vi sett den s k diamanten, som i korthet anger de viktigaste faktorerna i förändringen: **Kvalitet, Ledarskap, Ägarintressen, Kundtillfredsställelse.**



Vad gäller för Volvo Data?

För Volvo Data som serviceföretag i koncernen gäller det att skapa goda förutsättningar för produktbolagen att nå målen i Volvo -95. När vi samlar våra aktiviteter till ett **Volvo Data -95** innebär det att vi skall, som figuren visar, stödja de andra bolagen med de resultat vi uppnår. De områden som vi kommer att arbeta inom överensstämmer i allt

väsentligt med hur de andra Volvo-bolagen arbetar:



- Kvalitet
- Ledarskap
- Medarbetarnas utveckling, engagemang och delaktighet
- Kapitalbindning
- Nöjda kunder
- Kundnytta
- Produktivitet
- "Bäst i klassen"

Det är allas gemensamma ansvar att vi klarar av VD -95. Det kräver engagemang och delaktighet. Vad kan just DU göra?

Observera att målvärdena kan komma att justeras under processens gång

Målen är utdelade till respektive chef. Är det något Du undrar över -fråga!

Vilka är då målen för Volvo Data?

● Kvalitet är ett område som vi arbetat med under en lång följd av år. Som bekant har vi nu en separat kvalitetsorganisation och ett pågående kvalitetsprojekt, 9001-projektet, se föregående Informationsblad. Kvalitetsarbetet och projektets mål stämmer synnerligen väl med vad som eftersträvas i VD -95. Utöver certifiering finns det ytterligare nivåer i kvalitetsarbetet. Långsiktig strävan är det som kallas TQM, Total Quality Management.

MÅL: att uppnå certifiering enligt ISO 9001 under 1994.

att uppnå 500 poäng enligt Malcolm Baldrige-kriterierna under 1994, och 600 poäng under 1995.

● Ledarskap har vi arbetat med i omgångar på Volvo Data. Området är i högsta grad aktuellt f n och det finns en serie aktiviteter av seminarie- och utbildningskaraktär planerade och påbörjade. Vår interna attitydmätning, Pulsen-enkäten, innehåller som bekant frågor som försöker spegla hur ledarskapet fungerar.

MÅL: att i Pulsenmätningarna för -93, -94 och -95 uppnå 3,8, 4,0 respektive 4,1 i bedömningen för ledarskapet.

● Medarbetarnas utveckling, engagemang och delaktighet mäts också genom Pulsen.

MÅL: I Pulsenmätningarna för -93, -94 och -95 skall uppnås 4,2, 4,4 respektive 4,5 i bedömningen.

● Nöjda kunder är av avgörande betydelse för ett serviceföretag. Ämnet har lyfts fram med lite olika ambition och något olika vinklingar genom åren. Sedan 1988 har vi en kundenkät som mäter kundernas uppfattning om Volvo Data. För att uppnå successivt bättre utfall över tiden är det nödvändigt att ha medarbetare som engagerar sig i de utfall som kunderna rapporterar, speciellt de låga betygen. Denna strävan efter "ständig förbättring" stämmer väl in på det synsätt som finns inom kvalitetsarbetet.

MÅL: under -93, -94 och -95 skall minst följande värden uppnås i Volvo Datas kundenkät avseende nöjda eller mer än nöjda kunder: 96%, 97% respektive 98%.

● Kundnytta i betydelsen positionerade produkter, tjänster och kompetenser, kan mätas genom vilka marknadsandelar som respektive produkt eller tjänst har ute hos kunderna. Utvecklingen av nya produkter och kompetenser skall genomföras baserat på kundbehov. Även här kan marknadsandelar användas för att avgöra grad av kundnytta.

MÅL: Produktplan framtagen under 1993 och Marknadsandelar mätes under -94 och -95

(forts)

Volvo Data -95, forts

● Produktivitet för Systemutveckling och systemförvaltning planerar vi kunna följa genom jämförelsevärden som den s k Kompasstudien för SU kommer att producera. Det gäller jämförelser med ett antal externa företag, men också jämförelser över tiden med helt interna värden. För att ställa upp mål inom detta används i VD-95 indexvärden.

MÅL: Produktiviteten skall från index 100 1993 förbättras till index 90 1994 och nå index 70 1995

● Produktiviteten för Teknik och Produktion kommer också att följas med hjälp av index i VD -95. Stordatordrift, DEC- och AS/400-drift skall samtliga förbättras enligt följande:

MÅL: 1993 index 100, 1994 index 80 och 1995 index 60

För Utdata och Nät skall indexvärdena för de tre åren vara:

Index 100, 90 respektive 80

För Datakommunikation gäller

Index 100, 90 respektive 75

och för Teletjänster gäller

Index 100, 95 respektive 85

● "Bäst i klassen" är mål som jämför varje område inom Volvo med de bästa motsvarigheterna, varhelst de finns. För Volvo totalt finns t ex mätningarna som J D Powers genomför, där bilar jämförs med varandra baserat på vad ägarna tycker om dem. Efter några år med lägre placeringar är nu Volvo på väg att ta placering bland de främsta på denna ranking. Inom dataområdet finns också möjligheter till jämförelse med andra. De områden som i V D-95 kommer att få mål inom "bäst i klassen" är de nedan uppräknade. Från lite varierande utgångsläge kommer alla områden att ha samma målvärde 1995.

MÅL: Stordator, DEC, AS/400, Lecs, Nät, Systemutveckling, Systemförvaltning, Administrativ effekt, Ledarskap, Medarbetarutveckling skall samtliga uppnå placering 1 eller 2 i sin respektive klass.

Material

1:a eller 2:a!

Vad händer sedan?

Arbetet med V D -95 kommer att föras ut i hela organisationen. Som hjälp och stöd kommer en mängd material att delas ut. I den s k Verktygslådan kommer att finnas "Kunskapsmaterial" av typ video-filmer och generellt Volvo-95-material, "Arbetsmaterial" i form av Guide för chefer och ledare, resultaten från Volvo-95-enkäten, Kvalitetsvideo och lite annat.

Det överordnade arbetet med V D -95 skall i första hand dokumenteras i företagets ordinarie Långsiktplan per division för 1993-96. Därefter kommer Taktisk och Operativ plan att utarbetas, men till det skall vi återkomma senare.□



Styrgruppen: FL, SIF, CF

Extern granskning genomfördes av Programatics, som har erfarenhet av certifiering till ISO 9001

Q-systemet byggs upp av krav från ISO 9001 och av våra egna krav.

Förstudien godkänd!

I månadsskiftet passerades en milstolpe i Volvo Datas Kvalitetsprojekt. Vid styrgruppens senaste möte godkändes projektets förstudie.

Vidare godkände styrgruppen, med några smärre justeringar, direktivet för fortsatt arbete i projektet. Vad det nu gäller är satsningen på ett verksamhetsstyrssystem eller, som vi valt att kalla det, ett Kvalitetssystem (Q-system). Styrgruppen betonade vikten av att tidplanen nu innehålls. Förväntningarna på de effektivitetsförbättringar som ligger inom möjligheternas ram är stora.

Extern granskning

Vid tidigare möte hade styrgruppen begärt att en granskning av förstudien skulle göras av någon extern kompetens. Resultatet av granskningen var övervägande positiv. Vi fick dock en varning för försening. Jämfört med andra företag dokumenterar och protokollerar vi dåligt! Detta innebär att vi har ett jämförelsevis större steg att ta innan vi nått upp till kraven i ISO 9001. Vi fick också indikationen att tydligare än hittills beskriva vilka metoder och arbetssätt som *skall* användas i vårt arbete. "Använd mera *skall* än *bör*!", var det råd vi fick.

Förbättringsrutin

Utöver de minimikrav som stipuleras i ISO 9001 beslöt styrgruppen att även etablera en förbättringsrutin. Denna skall på ett ordnat sätt ta hand om alla förbättringsförslag, tilldela resurser, genomföra förändringar och utvärdera effekterna.

Vad händer nu?

Det godkända direktivet betyder att Kvalitetsprojektet nu tillsammans med linjeorganisationen skall dokumentera organisations-, arbets-, och processbeskrivningarna. Syftet med detta är att var och en skall ha helt klart för sig vad som förväntas, vilka ansvar och vilka befogenheter vi har.

En kvalitetshandbok skall tagas fram som överordnat beskriver hur Volvo Data arbetar med kvalitet - både vad avser arbetssätt och produkter. Utbildningsmaterial tages fram som förberedelse till en utbildnings-satsning som planeras under hösten. Efterhand installeras sedan Q-systemet och förvaltningen börjar. I december planeras en förcertifiering, d v s vi kommer att låta granska om det arbetssätt vi tagit fram verkligen uppfyller kraven i Q-systemet. Vi siktar oförtrutet på officiell certifiering under första kvartalet 1994.

Under förvaltningsfasen därefter kommer interna och externa revisioner att hålla kvalitetsarbetet igång. Ständig förbättring! □

Stig

Vår första assessor

Assessor: högre jurist
t ex i hovrätt eller
länsstyrelse mm (Sv
akademiens ordlista)

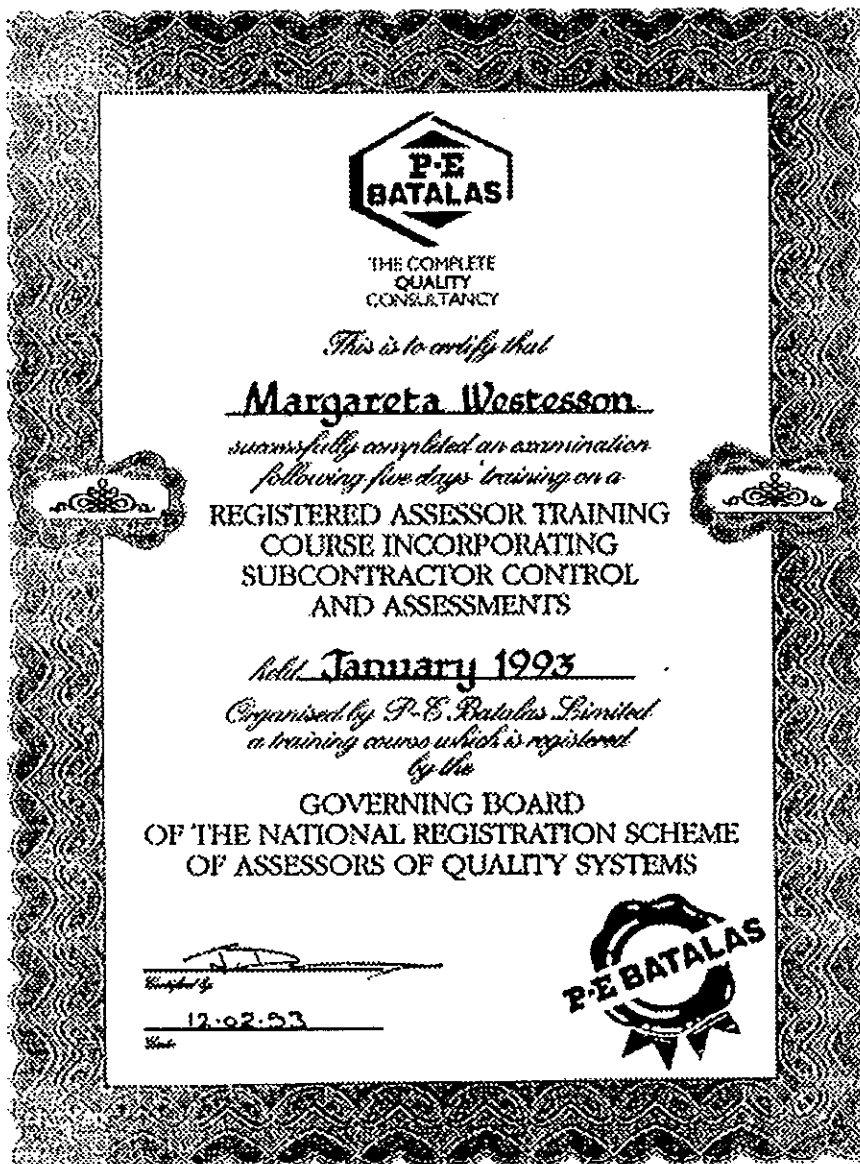
Vid en enkel ceremoni efter genomgången kurs tilldelades Margareta Westesson, kvalitetssamordnare på SU-divisionen och medarbetare i Kvalitetsprojektet, detta imponerande diplom.

Diplomet är det formella beviset på att Margareta Westesson är utbildad

att genomföra kvalitetsrevisioner. Det är giltigt i alla EG-länder och i USA. Till en början måste Margareta arbeta som medhjälpare till en "lead assessor", men efter en tvåårsperiod av erfarenhetsuppbyggnad kommer hon att själv få leda ett granskningsteam.

Syftet med att genomgå en sådan här utbildning är inte i första hand att bli legitimerad granskare, utan att tillföra ISO 9001-projektet djupare kunskap om certifiering. Det är naturligtvis viktigt att känna till vad som granskas, och på vilken detaljeringsnivå. Våra möjligheter att bygga vårt kvalitetssystem utan att överarbeta eller hamna på fel nivå ökar därmed.

En viktig del i utbildningen som Margareta gått igenom är vidare hur ISO 9000-standarden skall tolkas och hur den skall tillämpas.



Vi gratulerar Margareta till en väl genomförd kurs och till den fina utmärkelsen! □

Holger

Är det Du som är idÉRIK?

*Kreativitet, det är att
se vad alla har sett -
och tänka det ingen
tänkt*

Vi börjar nu få ordning på Volvo Datas Förslagsverksamhet igen, och nu om någonsin behövs alla goda förslag! Det handlar ju om att vi behöver bli bättre på många olika sätt.

Om Du har idéer om hur vi kan förbättra oss gentemot våra kunder, hur vi kan sänka kostnader och bli billigare, hur vi kan arbeta effektivare, eller hur vi kan höja kvaliteten - tveka inte, utan lämna in ditt förslag till Förslagsverksamheten! Det lönar sig både för företaget och för dig själv!

Använd helst ett formaterat memo i memobrevlåda: VD.FÖRSLAG, då kommer allt med på rätt sätt - så kan vi hitta Dig med frågor eller eventuell belöning.

Utvecklingen 1992

Förra året lämnades in 215 förslag till Förslagsverksamheten. Detta är verkligen ingen imponerande siffra, men kanske delvis kan förklaras genom den neddragning som företaget genomgick under hösten och vintern. Att Förslagsverksamheten också tidvis har fört en tynande tillvaro är en del av förklaringen.

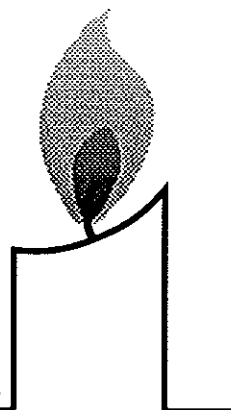
Många förbättringar

Vi har försökt förbättra hanteringen av förslagen, ändrat på rutiner och annat för att snabba upp hanteringen. Om dina förslag berör ditt eget arbete är det inget hinder för att lämna in ett förslag. Tvärtom är det kanske extra viktigt att sådana förslag kommer fram, men du får vara beredd på att belöningen kan bli något reducerad beroende på att Du har "inside"- kännedom om sakförhållandena.

Den stora "lyftet" för Förslagsverksamheten är dock att Gunnar Hindelius numera på del av sin tid hjälper till i Förslagsverksamheten med bl a administration och pådrivning.

Lämna in Era förslag - de kommer att bli väl omhändertagna! □

Förslagsverksamheten
Volvo Data



Produktivitetsbonus 1992

Här redovisas det definitiva resultatet för Volvo Datas produktivitetsbonus för 1992. Bonus för 1993 är i det närmaste färdigförhandlat, men redovisningen av detta får avvakta tills alla detaljer är helt klara.

I bonus för 1992 har ingått tre slag av parametrar :

- helt finansierad parameter baserad på rörelseresultat
- delvis finansierad parameter baserad på omkostnadsutfall
- ofinansierad parameter baserad på utfall i kundenkät och Compass-jämförelser

Med finansierad parameter avses att utfallet helt eller delvis "hämtar in" de pengar som bonusparametern kostar. För en ofinansierad parameter, t ex kundenkäten, finns ingen koppling till pengar på samma sätt.

Det totala PBS-utfallet för 1992 blev 3,84% av 4% möjliga. Utbetalningen av den sista delen för -92 skedde under mars månad.

● Parametern rörelseresultat hade ett basvärde på 46,6 Mkr vilket skulle ge 0,5% i PBS-utfall om resultatet uppnåddes. Volvo Datas rörelseresultat för 1992 blev hela 69,9 Mkr, vilket gav ytterligare 1,34%. Sammanlagt blev PBS-utfallet på denna parameter 1,84%.

● Omkostnader. Denna parameter utgjordes av besparingar på direkta omkostnader, undantaget genomfakturerade kostnader och utbildningskostnader. Basvärdet var 775,1 Mkr. Vid 15 Mkr lägre omkostnader, d v s 760,1 Mkr utgick maximalt utfall, 1,5%. Utfallet för 1992 blev 755,4 Mkr, vilket alltså renderar maximalt utfall.

● Kundenkät och Compass. Kundenkäten gick ut till våra kunder i kvartal 2 och 4. Compassmätningar inom Datacentralen genomfördes kvartal 1 och 3. Årsresultatet för Kundenkät och Compass blev 0,67%.

I PBS-avtalet fanns också en passus inskriven som begränsar utfallet av parameter 2 och 3. Sammanslaget kan dessa båda tillsammans inte ge mer än 2,00%. Resultatet i sammanfattning blev sålunda:

Rörelseresultat	1,84%
Omkostnader	} 2,00%
Kundenkät/Compass	
Totalt:	<u>3,84%</u>

Positiva rutan:

Klippt ur Dagens Industri 13/4:

Volvo lastvagnar på plus i USA

GÖTEBORG. Volvo Lastvagnar går åter med vinst i USA. Vändpunkten kom under första kvartalet efter flera års kraftiga förluster, uppger bolagets VD Sten Längenius.

Han bekräftar också att Volvo diskuterar samarbete med Renaults amerikanska lastvagnsbolag Mack.

Vår ambition är att uppnå samma typ av samordningsfördelar som i Europa", säger Sten Längenius (en TI-intervju).

I en sådan koalition skulle Volvos amerikanska lastvagnsbolag Volvo GM Heavy Truck och Mack tillsammans få en marknadsandel kring 23 procent. Det är strax under marknadsledande Freightliner och Navistar.

Volvo Lastvagnar och Renaults europeiska lastvagnsbolag RVI har redan inlett ett utvecklingsarbete som bland annat gäller växellådor och motorer. Ett liknande komponentsamarbete planeras i USA, där marknadsuppgången nu är påtaglig.

Vår inriktning är att vi även i fortsättningen ska ha skilda dis-

tributionskanaler och varumärken", betonar Längenius.

Samarbetet mellan Volvo och Renault har gått tregare på lastvagnssidan än många hade väntat. Till en del beror det på att Volvo och Renault konkurrerar om samma kunder på ett annat sätt än på personvagnssidan.

"Personligen tycker jag att samarbetet går bra men man måste ha respekt för att det behövs tid för att lära känna varandra och komma rätt med olika projekt."

Tung väg

Sedan de stora vinståren i slutet av 1980-talet har Lastvagnars resultat successivt försämrats. Förra året visade bokslutet en rörelseförlust på 541 Mkr, en försämring med 1,3 miljarder på ett år.

Sten Längenius är osäker om försäljningsuppgången och vinstökningen i USA räcker för att lastvagnsbolaget som helhet ska gå med vinst i år.

"Den låga volymen i Europa i kombination med en låg marknadsandel i Mellanöstern gör att det är en tung väg att vandra till plusresultat, men vi har inte gett upp det målet", säger Längenius.

Volvokortet ger rabatt

Ni som innehar ett Volvo-kort, d v s förmånskortet för Volvo-anställda, bör veta om att det ger 10% rabatt på mat, dryck och hotellrum på alla RASTA / Truck Centers i Sverige. Totalt finns det 16 stycken sådana i Sverige, de flesta i västra och södra Sverige.

Vinnarna i tävlingen!

Vi kan nu publicera vinnarna och de rätta svaren i
Telefonväxels tävling "Telefonkultur på Volvo".

Under de två veckor som kampanjen pågick på Volvo Data lämnades in
totalt 182 tävlingssvar. Av dessa kom 93 från HD och 89 från DA. Ett
stort antal av dessa var korrekta svar, närmare bestämt 104 st. De rätta
svaren och de förnämliga priserna framgår av kupongen nedan.

...and the winners are:

- första pris: Hans Olof Westling, avd 2340
andra pris: Karin Lundström, avd 2343
tredje pris: Ragnar Carlstedt, avd 2400

Ann-Christin

VÄXELN

HALLÅ

Tack för det Volvo !

TELEFONKULTUR
TÄVLINGEN

1

X

2

1. Hur många anslutningar finns det totalt på Volvo, Göteborg?
1= ca. 12.000 X= ca. 8.000 2= ca. 10.000

1

2. Hur kan Du på Din terminal kontrollera att Dina uppgifter
i telefonkatalogen stämmer?
Genom att skriva:
1=växel X=tele 2=katalog

X

3. Om Du under dagen vill hänvisa (stänga) Din telefon
till klockan fyra hur gör Du då?
1=*23*2*1600 X=*23*3*1600 2=*23*4

1

4. Hur ringer Du ett kortnummer?
1=riktnr.+kortnr. X=00+kortnr. 2=kortnr.

2

5. Om Du söker ett telefonnummer i Luleå vart ringer Du då för
ett få reda på numret på billigaste sätt?
1=07975 X=09 2=0920-07975

X

6. Hur många telefoner totalt kan sammankopplas till en
telefonkonferens?
1=8 st X=6 st 2=3 st

1

Första pris är en telefon, 2-3:e pris är en T-shirt!
Vinnarna presenteras i Volvo Datas Informationsblad.

Uppgifterna är inlämnade av:

Namn

AVD

ADDA

PATT LÖSNING

Hoppas jag vinner en telefon!

Volvo Data AB

10

Volvo Data 5/93