

Informationsblad

till alla anställda i Volvo Data

94-01-17

2030 Information

Organisationsöversyn _____ 2

VD-95: Nöjda Kunder _____ 4

Rökavvänjning mm _____ 7

Memo-rutan _____ 8

V U-personal till 2720 _____ 9

Lillehammer _____ 10

Kreativitet! _____ 11, 12

Redaktör:
Holger Lissvall

Avd: 2030, HD3N
tel: 031 667521
fax: 031 547957
memo: VD.HLI

OBS: Natten mellan den 5 och 6 mars kommer service att utföras på högspänningsdelarna av Volvo Datas ställverk i Göteborg. Datacentralens alla system kommer att vara nere från lördagen kl 21.00 till ca 06.00 på söndagen.

Organisationsöversyn

Företagsledningen har nu beslutat om att påbörja en översyn av vår organisation. Här följer en sammanfattning av motiven och en beskrivning av arbetssätt mm.

Bakgrund och motiv

Hela Volvo genomgår för närvarande en kraftig förändringsprocess, så även på Volvo Data. För oss syftar förändringsprocessen framför allt till förstärkt kundorientering, men även till kvalitetshöjning och kostnadseffektivisering av verksamheten. Dessa tre utgör våra viktigaste förändringsmål.

Övergripande förändringsmål:

1. Kundorientering
2. Kvalitetshöjning
3. Kostnadseffektivisering

Företagets organisation, hur den är utformad och vilken inriktning den har, är ett viktigt medel för att uppnå dessa förändringsmål. Beslut har nu fattats av Volvo Datas företagsledning att vår organisation, primärt i Göteborg, skall ses över.

Den viktigaste förändringen är ökad kundorientering!

Kundorienteringen skall leda fram till att vi förstärker vår position och ökar kundnyttan i vårt utbud av tjänster. Detta skall återspeglas i den nya organisationen.

Med kundorientering avses vår förmåga att skapa kundtillfredsställelse genom att ta reda på kundernas förväntningar, deras nuvarande och framtida behov, krav och önskemål. Vi skall därmed förbättra våra möjligheter att tillhandahålla tjänster som överträffar kundens förväntningar.

Projektet

Ett projekt har formats med följande sammansättning:

Projektledare och informationsansvarig: Leif Larsson, 2060

Arbetsgrupp: Anita Vagelin, 2070
Leif Beckman, 2300
Ann Elmeland-Ygge, 8010
Miklos Bajzath, 8010
Bo Breding, 8700
Björn Pettersson, CF/SIF

Styrgrupp: Volvo Datas Företagsledning
Lars-Erik Berg, CF
Gull Westlund, SIF

Tidplan

Arbetet startar i vecka 94W03 och ett godkänt lösningsförslag skall finnas framme 94W15.

Information

Denna artikel är den första information som går ut till alla medarbetare. Avsikten är att på motsvarande sätt regelbundet informera om arbetet i projektet, läget och vilka beslut som tages.

Framgångsfaktor

Krav på engagemang!

En förutsättning att lyckas med vårt förändringsarbete är att alla medarbetare förstår vikten av en ökad kundorientering, och ställer sig bakom det synsättet. Projektet har därför ställt krav på Företagsledningen och övriga ledningsgrupper att de med samtliga medarbetare skall diskutera innebörden av kundtillfredsställelse. Som underlag för dessa diskussioner rekommenderas att SIQ, avsnitt 7 användes. SIQ är Svenska Institutet för Kvalitetsutveckling och de har gett ut kriterier och anvisningar för kvalitetsarbete. Kapitel 7 är det kapitel där kundtillfredsställelse behandlas.

Tag chansen - påverka organisationen!

Ett fyrtiotal personer kommer att bli intervjuade av arbetsgruppen. För att alla skall få en möjlighet att komma med förslag, påverka utformningen, föreslå hur vi kan bli mera kundorienterade, har ett speciellt Memo-id inrättats: **ORG94**.

Dit kan du skicka alla synpunkter du har som du vill dela med dig av till arbetsgruppen. Vi kommer att ta del av alla inkomna idéer, men kan inte säkert besvara allt.

Memo-id: ORG94

Med detta arbetssätt finns det goda möjligheter för var och en att föra fram sina idéer om hur Volvo Data, utifrån ett bra nuläge, kan bli ännu bättre, mera kundorienterat, än idag: **Skriv ett memo till ORG94!**

Leif Larsson



Från vänster: Ann Elmeland Ygge, Bo Breiding, Leif Beckman, Leif Larsson, Björn Pettersson. På bilden saknas Anita Vagelin och Miklos Bajzath.

VOLVO DATA -95

1. Kundenkäten, Nöjda Kunder

I några nummer framöver skall vi i Informationsbladet försöka beskriva läget för de olika delarna av Volvo Data-95-programmet. Det finns sju områden där det pågår aktiviteter:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| 1. kundenkäten, nöjda kunder | 5. tjänstpositionering |
| 2. produktivitet | 6. kvalitet |
| 3. kapitalbindning | 7. benchmarking |
| 4. ledarskap och medarbetarutveckling | |

Kundenkät för Göteborg

Den andra kundenkäten för 1993 genomfördes under november/december. Vi frågade 296 personer ute i kundorganisationerna i Göteborg och fick 185 svar, vilket ger en svarsprocent av 62,5%.

Frågorna är sorterade i fem grupper: Volvo Data-frågor, Driftsfrågor, Telefonväxelfrågor, IC-frågor och en Systemförvaltningsfråga. Som tidigare finns en "Allmänt Nöjd-fråga" där totalomdömet efterfrågas. Utfallet på denna var att 98,3% av de som svarat anser sig nöjda, eller mer än nöjda, med den service de får från Volvo Data. Detta är det högsta värdet någonsin på denna fråga sedan mätningarna startade 1988!

Till frågorna finns möjlighet att lämna kommentarer, och det har många av kunderna också gjort. Från de olika delarna av organisationen håller man nu på att kontakta dessa kunder och ta reda på mera i detalj vad som kan göras bättre under 1994. Dessa synpunkter utgör ett värdefullt material för vårt fortsatta förbättringsarbete.

Två områden som "sticker ut"

I enkäten för Göteborg är det två områden där kunderna klart markerar att de inte är nöjda. När det gäller **svarstider** i datordrift är det totalt ca 25% av de svarande som anser att våra svarstider är dåliga eller mycket dåliga. Detta måste vi ta tag i under detta år!

Ett annat område som genomgående fått lågt betyg är våra verksamheters förmåga att **informera** om produkter och tjänster på Volvo Data. Även för detta måste vi finna åtgärder under 1994!→

All Time High!

Kontaktpersoner,
"målområdes-
ansvariga"

Dialog

Du som är kreativ och har idéer om förbättringar inom området "nöjda kunder", och kanske speciellt inom de båda områdena ovan, tag gärna kontakt med någon av kontaktpersonerna:

Björn Lindström, SU-divisionen, VD.BLM

Ann Elmeland Ygge, ToP-divisionen, VD.AEY

Bo Breeding, Övriga Sverige, VD.PBB

Det skulle vara mycket positivt att få igång en dialog om hur vi kan agera bättre mot kund.

Övriga Sverige

Division Övriga Sverige har genomfört sina egna enkäter och fått genomgående bra utfall, men också kritik. Bo Breeding, Volvo Data Skövde, kommenterar arbetssättet:

"- På ÖS kontakter vi de kunder som har kritiska synpunkter. Baserat på kundernas synpunkter har vi genomfört seminarier om Client/Server-konceptet, eftersom detta är något som ligger i tiden. Volvo Data har ett försprång när det gäller nya tekniker, och det skall vi använda som draghjälp för att marknadsföra Volvo Data och våra tjänster."

ToP-divisionen

På ToP-divisionen sammanfattar Ann Elmeland Ygge att ToP under det gångna året gjort sina kunder mera nöjda främst genom att:

- nå All Time High för tillgänglighet

"Under hösten har vi nått All Time high avseende tillgänglighet i stordatordrift, DEC-drift och Nät-drift. Även svarstiderna i telefonväxeln når väl sina mål. För de nyetablerade tjänsterna LECS och AS/400-drift har kvaliteten inte varit helt tillfredsställande. Vi arbetar nu hårt för att även dessa ska nå en stabil och hög kvalitetsnivå under 1994".

- göra stora prissänkningar

"Vi har sänkt priserna -94 med sammanvägt 25% för våra maskintjänster. Inom stordator uppgår sänkningarna till 34%".

- satsa på telefonkultur, produktförbättringar och seminarier

"-Sammanfattningsvis är 2005 mycket bra på de 'hårda' bitarna, tex pris- och produktionskvalitet för våra tjänster." säger Ann. "Under 1994 ska vi satsa på att vidareutveckla de mer 'mjuka' bitarna, relationer och samarbetsformer med kunderna. Vi vill utveckla bättre sätt att arbeta tillsammans med kunderna och mer tillförlitliga sätt att mäta deras 'nöjdhet', t ex per tjänst".

SU-divisionen

Björn Lindström berättar om SU-divisionens tillvägagångssätt när det gäller att närma sig kunderna: - "Alla som har besvarat kundenkäten→

och har synpunkter på SU-divisionens verksamhet blir kontaktade av respektive ansvarig. Vi kan på detta sätt få en del idéer om förbättringar av vår service gentemot kunderna, - men vi anser inte att detta är tillräckligt" säger Björn.

- "Därför har vi utarbetat en metod som kan ge oss ett bättre material över kundernas uppfattning om den service vi lämnar i samband med förvaltningsuppdrag." Metoden kallas **Kvalitet i Förvaltning, KiF**.

Förvaltning

KiF riktar sig till förvaltare av applikationer, metoder, produkter o s v. Med överenskommen frekvens, minst årligen, upprättas kvalitetsmål i dialog med kunden. Vi fattar beslut om hur eventuella kvalitetsavvikelser skall åtgärdas. Sedan följs kvalitetsutfallet upp mot målen i samband med ett nytt möte med kunden.

Metoden finns beskriven i ett metodhäfte, som kan fås av Inger Willemoth på avd 2810.

Kommer även för konsultuppdrag

Inom 2003 har man testat metoden på ett antal förvaltningsuppdrag med gott resultat, och avser nu att använda den för en stor del av SU-divisionens förvaltningsverksamhet.

Som nästa steg kommer också metoden att vidareutvecklas för att användas även i samband med konsultuppdrag. Man hoppas kunna införa denna metod också succesivt under 1994.

Alla dessa åtgärder syftar till att få ständiga förbättringar av SU-divisionens verksamhet och därmed också **ännu** nöjdare kunder.

Bättre dialog med kund - och internt!

Som synes är samtliga divisioner inne på att förbättra dialogen med kunderna och därigenom få en mera detaljerad bild av vad vi ytterligare kan göra för ökad kvalitet. Även den interna dialogen måste förbättras. Kontakta målområdesansvariga enligt uppmaningen på föregående sida och diskutera vad som kan göras inom ditt område för ökad kundtillfredsställelse! ☐

Nya utlandstraktamenten

Från årsskiftet gäller nya traktamentsregler för utlandet.

Med de fackliga organisationerna har överenskommits att ändra traktamenten i utlandet till de nya av Riksskatteverket fastställda skattefria normalbeloppen för normal ökning av levnadsomkostnader.

Skriv: AT VDRESA

För mera information, se Anslagstavlan VDRESA.

AC

Volvo Data och Central Hälsovård inbjuder till rökavvänjningskurs:

dags att
fimpa
för gott

Kursen består av sex träffar av vilka den första är individuell, och de övriga i grupp. Kursen hålles på Central Hälsovård med start 94w06 och beräknas vara avslutad senast vecka 16.

För mera information och anmälan, ring Agneta Jörgensen, tel 66 93 80, eller Margot Lans, tel 66 93 90.

Anmälan senast den 25 januari!!

Sten Ramqvist

Arbetslöshetsförsäkring

Enligt riksdagsbeslut får vi från 1 juli en obligatorisk arbetslöshetsförsäkring.

För att finansiera denna försäkring tages en avgift ut redan nu från den 1 januari. Avgiften är bestämd till 1% av inkomster upp till 7,5 basbelopp under 1994 och 2% under 1995.

Hur den nya försäkringen skall fungera har man ännu inte tagit ställning till, d v s vi vet f n inte hur länge man måste arbeta för att kvalificera sig till ersättning eller hur länge ersättning betalas ut. Klart är i varje fall att den egenavgift som tidigare tagits ut från A-kassorna slopas.

Egenavgiften är nu inlagd i kolumn 1 i 1994 års skattetabeller tillsammans med avgiften till sjukförsäkring, 0,95%, som tillkom för ett år sedan.

*Gäller ej vid
"procentskatt"*

När vi gör avdrag på lönen för preliminär skatt **enligt tabell** är vi skyldiga att särredovisa avgiften till arbetslöshetsförsäkringen. Vi kommer sålunda att särredovisa det preliminära beloppet på lönespecen och på kontrolluppgiften. Hur mycket det faktiskt blir som var och en betalar kan inte fastställas förrän deklarationen är klar för året.

Avgiften blir avdragsgill i deklarationen.

2450: Barbro, Gun, Marianne

Memo-rutan

Tips för god Memo-användning

● Sökning av printrar

Vi har fått ett påpekande till tipset i nr 14 om sökning av printrar i katalogen. Man kan inte ange distributionsgrupp när man byter printar i profilen, vilket begränsar denna metod kraftigt. Man kan däremot alltid för en enstaka printning ange vilken printer som helst i den meny man får upp efter kommandot **UTSK**. På raden "Id på skrivare" fyller man i printerns nummer, inklusive distributionsgrupp, och trycker **F3** för utskrift.

● Hantera flera memon samtidigt

I brevlådan kan man plocka upp flera memon i följd genom att markera flera memon (P). Varje gång man trycker **F12** kommer nästa memo upp automatiskt.

Borttag av flera memon kan göras från brevlådan genom att markera borttag (B) för alla som skall tagas bort, på samma sätt som vid borttag av ett enstaka memo.

● Memos tidsfunktion

En styrka i Memo-systemet är tidsfunktionen, som kan utnyttjas på flera sätt. Om du t ex har fått ett memo med något du inte hinner ta tag i för tillfället, och inte vill riskera att det blir bortglömt, kan du använda Uppföljningsfunktionen.

Medan du har memot uppe, skriv **ATT**, för Attribut, på kommandoraden. På raden för Uppföljningsdatum sätter du ett lämpligt datum då du vill att ärendet skall dyka upp igen. Tryck Enter. Om du vill svara avsändaren något, kan du göra detta och sedan trycka **SÄND, F3**. Vill du **inte** att avsändaren skall få memot i retur tar du bara bort hans adress och trycker **SÄND, F3**.

När du återgår till Brevlådan är memot "borta". Att det ändå finns kvar med ett senare datum kan du kontrollera med kommandot **INN**, för Innehåll, i brevlådemenyn. Öka **t o m-datum** med t ex ett år, så får du se vilka memon som ligger före detta datum.

Användning av Uppföljning på detta sätt kan utvecklas till ett mycket effektivt sätt att arbeta.

En annan användning av tidsfunktionen är att sätta **senare ankomstdatum**. Om du vill att mottagaren skall få memot först vid en senare tidpunkt, kan du ange detta efter att ha givit kommandot **ATT**.

Valen på Attributpanelen finns också som egna kommandon, t ex UFD för Uppföljningsdatum

Tillförd verksamhet

Volvo Data tar över verksamhet och personal från Volvohandelns Utvecklings AB

*GI står för Gemensam
Information. Separat
artikel om systemet
kommer i Nr 2*

Från 1 januari 1994 har Volvo Data tagit över EMA- och GI-systemen, inklusive de sex personer som arbetat med systemen på Volvohandelns Utvecklings AB.

Den nya verksamheten har tillförts avdelning 2720, Återförsäljarsystem inom Volvo Data. Ansvarig för verksamheten är som tidigare Eva Trei. På avdelning Återförsäljarsystem finns idag NEVADA-systemet vilket tillsammans med EMA och GI blir en slagkraftig konstellation i fortsättningen.

Volvo Data hälsar de nya medarbetarna från Volvohandelns Utvecklings AB välkomna!

VÄLKOMNA!

Dessa är från EMA-gruppen Dag Hällbrant, Hans Johansson och Johan Wahlström och från GI-systemet Gunilla Levander, Ulf Lidén och Mikael Nordgren.

Fysiskt flyttar gruppen över till Volvo Data från Ruskvädersgatan under första kvartalet 1994.

Nya Idn mm

**Helpdesk hjälper dig gärna om du behöver ett nytt id till
Memo, Vics, Sesam eller något annat av de generella
systemen. Men det krävs ett dygns framförhållning!**

När du vill ha ett nytt id upplagt sänder du en begäran om detta till oss på Helpdesk.

Memo-id HELPDESK

Vi skickar då en blankett till dig via memo, där du fyller i samtliga uppgifter och ber kostnadsställeansvarig eller din chef om en underskrift. Underskriften krävs eftersom det formellt är ett avtal som tecknas. Den gör emellertid också att blanketten måste returneras till oss med post eller fax. Båda adresserna finns på blanketten.

Samma rutin tillämpas för registrering av skrivare. Blanketten rekqueras från Helpdesk, men här behövs ingen underskrift, och beställningen kan sändas till oss på Memo.

Om man är ute ett dygn i förväg och fyller i samtliga uppgifter rätt från början, blir det ingen byråkrati eller administrativt krångel. Det blir snabbt önskat resultat!

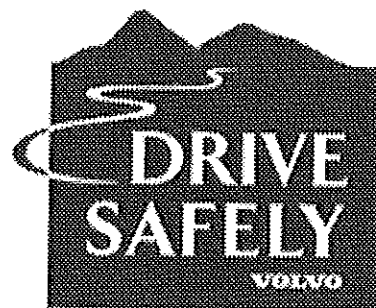
Vi är tacksamma om alla respekterar ovanstående rutiner.

**Med vänlig hälsning
Ingbritt Wahlqvist**

Facklan på väg

26 dagar kvar till OS i Lillehammer

Under 75 dagar bärs den norska OS-facklan av 7000 löpare runt hela Norge. Överallt längs facklans väg tävlar byar och städer att arrangera den bästa festen.



Den 27 november tände den norska prinsessan Märtha Louise den norska OS-facklan i Morgedal i Telemark. Sedan dess har flera tusen norska män och kvinnor sprungit varsin kilometer med facklan med hundratusentals landsmän som hänfödda åskådare. I varje samhälle, stort som litet, arrangeras olika festligheter i samband med att facklan passerar.



"Det var en härlig upplevelse - som 17:e Mai och Julafton samtidigt", säger en Volvo-handlare som liksom några av sina anställda sprang en kilometer med facklan mellan täta led av jublande åskådare.

Totalt förs facklan runt 800 mil på fastlandet och därtill 400 mil i form av avstickare, dels till en oljeplattform i Östersjön, dels till Svalbard. Så småningom smälter facklan samman med den äkta olympiska facklan i Oslo för den sista stafettsträckan till Lillehammer.

Som en av de nio stora samarbetspartners i vinter-OS, och därmed ingående i det s k Birkebeinerlauget, är den norska Volvo-organisationen och dess återförsäljare djupt engagerade i allt som har med OS att göra.

Mera Data i Lillehammer...

Volvo-återförsäljaren i Lillehammer använder Nevada, som är ett återförsäljarsystem utvecklat av Volvo Data. För att lösa OS-byns behov av informationsstöd kommer en filial att läggas upp i systemet. Företrädesvis är det reservdels- och verkstadsadministration för de OS-märkta Volvo-bilarna som kommer att behandlas.

Nevadagruppen, avd 2720, som förvaltar Nevadasystemen, kommer att ha extra förstärkning i jouren för att kunna lösa eventuella akuta problem. Under 94w03 kommer vi att demonstrera Nevada för marknadspersonal på VCC.

...och i Japan

Volvo Personvagnars framgångar på den japanska marknaden har medfört att VDS återförsäljarsystem kommer att installeras hos importören i Tokyo. Pilotinstallationen planeras till 94w09.

VDS är ett AS400-system med ca 600 installationer världen över. Volvo Data, avdelning 2720, kommer att fungera som kundsupport för Japan och ta emot alla önskemål och problem.

Eva Trei

Låt kreativiteten flöda!

*Paradigmskifte: ung.
byte av världsbild*

*Antalet förslag under
1993 slog All Time
High! Se sista sidan!*

För att nå de höga mål som idag sätts upp från olika håll behöver vi alla dra vårt strå till stacken, stort som smått.

Förslagsverksamheten, som är en viktig del av Volvo Datas satsning på kvalitet, är ett forum där vi alla på ett enkelt sätt kan bidra.

Det är inte det stora paradigmskiftet som skall åstadkommas i ett enda slag, utan de många små ständiga vardagsförbättringarna som ger resultat.

Om vi samlar på oss de många små förslagen, den stora kvantiteten, så kommer vi säkert som en naturlag att få den stora kvaliteten!

Tänk alltså även på de små problemen. Lösningen på dem kan ge stora vinster!

Låt oss därför slå nya rekord i inlämnade förslag under 1994

Johan Belfrage, Krister Simon, Nils Abrahamsson,
Anders Bergsten i förslagskommittén för CF och SIF.

Förslagssammanställning

Förslag inlämnade 1993 av personal vid Volvo Data AB

Enheter inkl staber	Antal förslag	Premierade förslag	Belönade förslag
2010	1	-	1
8050-60	3	-	-
2300	17	3	1
2600	31	7	5
2700	8	2	1
2800	6	2	1
SU-div.	65	14	8
2004	0	-	-
2100	28	6	4
2200	4	-	2
2400	4	2	-
2500	25	7	6
ToP-div.	61	15	12
8600 VDE	3	1	2
8700 VDS	8	-	2
8800 VDK	3	2	-
ÖS-div.	14	3	4
TOTALT	141	32	25

**DETTA ÄR NYTT
FÖRETAGS-
REKORD FÖR
VOLVO DATA!
GRATTIS!**

Förslagsverksamheten
Volvo Data



Det lönar sig att lämna in bra förslag!