

# Kontakten

NY  
design  
FLER SIDOR

Inga genvägar till arbetsglädje:

## Framgång i Kroatien

TEMA JOBBLUST

sidan 16-25



Så funkar tv  
i din mobiltelefon



sidan 5

### Årsrapporten:

LÄGRE TILLVÄXT  
ÄN VÄNTAT

sidan 14-15



**HENRY STÉNSON:**  
"Minsta nedgång i  
aktiekursen beskrivs  
som ett ras".

sidan 30-31



## REACH FURTHER

New technologies open up new opportunities, new audiences, new global reach. Now's the time to make the leap.

[ericsson.com/multimedia](http://ericsson.com/multimedia)

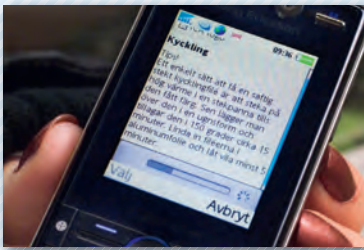
TALK TO US ABOUT  
MULTIMEDIA

**ERICSSON**   
TAKING YOU FORWARD



Ny arbetsmetod Kista, Sverige

## Här kastas inga lappar sid 26-29



### AKTUELLT

- 8 **Tips:** mejla effektivt
- 9 Tips för **talare**
- 10 **Världens bästa** mobilbild
- 11 **Bredare kompetens** genom jobbrotation
- 12 Ericssons femtocell **först i världen**
- 13 Ica testar **recept i mobilen**
- 13 **Dubbla utmärkelser** i Kroatien



### TEMA JOBLUST

- 16 **Zagreb:** högt på "må bra-listan"
- 19 **Ericssons HR-chef Marita Hellberg:** "Att aktivt hjälpa medarbetare prioritera är viktigt."
- 20 Företagspsykologens bästa tips
- 22 **Melbourne:** Här skapar Ericsson den ultimata arbetsplatsen
- 24 Ericssons träningscoach hjälper anställda att nå sina mål



### ÖVRIGT

- 4 **Brev** från läsarna
- 5 Grundkurs i **mobil-tv**
- 26 Streamline Development
- 30 Intervju med **Henry Sténson**
- 32 **Musik i mobilen** - var står branschen i dag?
- 36 Bara fantasin begränsar **interaktiv tv**

## Kontakten

**Chefredaktör** Jenz Nilsson, jenz.nilsson@citat.se, 08-588 331 38 **Ansvarig utgivare** Henry Sténson, henry.stenson@ericsson.com **Ansvarig interna kanaler** Malin Nordén, malin.norden@ericsson.com, 08-585 33 917 **Biträdande redaktör** Jonas Blomqvist, jonas.blomqvist@citat.se, 08-588 330 13 **Skribenter i detta nummer** Anna Björklund, anna.bjorklund@citat.se, Jonas Blomqvist, jonas.blomqvist@citat.se, Lars Cederquist, lars.cederquist@citat.se, Helena Jansson, helena.jansson@citat.se, Johan Kvickström, johan.kvickstrom@citat.se, Gunilla Tamm, gunilla.tamm@citat.se, Staffan J Thorsell, staffan.thorsell@citat.se, **Grafisk grundform** Jan Sturestig, jan.sturestig@citat.se **Layout** Pelle Bouveng, pelle.bouveng@citat.se, **Carola Pilarz**, carola.pilarz@citat.se, **Grafik** Svenska Grafikbyrå

**Adress** Kontakten, Box 1042, 164 21 Kista **Fax** 08-522 915 99  
**E-post** contact.magazine@ericsson.com **Tryck** Colorprint AB, Borlänge, 2008  
**Distribution** Strömberg, SE-120 88 Stockholm, tel: 08-449 89 57  
**Kontakten på webben** [http://internal.ericsson.com/page/hub\\_inside/news/magazines/kontakten/index.html](http://internal.ericsson.com/page/hub_inside/news/magazines/kontakten/index.html)  
**Adressändring** Prenumerationsärenden och anställdas adressändringar görs till [hr.direct@ericsson.com](mailto:hr.direct@ericsson.com)



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests and other controlled sources  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. SGG-COC-1050  
© 1996 Forest Stewardship Council

## Tackla stressen

**V**älkommen till ett nytt år och välkommen till Kontakten i ny kostym.

Tidningen du nu håller i handen är något mindre i formatet än förut. Det är den för att du enklare ska kunna ta den med dig till och från jobbet och inom arbetsplatsen. De redaktionella sidorna är däremot fler än tidigare, vilket innebär färre annonser och fler intressanta artiklar.

Det finns numera en stor sektion i mitten av tidningen med artiklar och notiser som handlar om både Ericsson och övriga telekom-världen. Vi står inför ett spännande år där många avgörande beslut kan komma att tas bland konkurrenter och kunder, händelser som i varierande grad givetvis också påverkar Ericsson.

Tanken med dessa sidor är att få med fler kortare texter och därmed ge en bredare bild av vad som händer internt och externt, samtidigt som vi självklart behåller de längre mer djupgående reportagen.

Jag vill också passa på att tacka alla er som har mejlat kommentarer till vår mejlbox [contact.comments@ericsson.com](mailto:contact.comments@ericsson.com). Ett urval av dessa läsbrev hittar ni på nästa uppslag. Fortsätt att mejla oss era funderingar och kloka synpunkter så att vi får igång en levande och relevant läsarsida.

**Vi har alla** till och från en stressig vardag. Och så länge man har saker och ting under kontroll behöver inte stress vara av ondo. Den ihållande och negativa stressen vill vi däremot reducera till noll inom Ericsson. För att lyckas med detta har företaget och dess chefer ett stort ansvar. Men även den enskilde medarbetaren har en skyldighet att ta hand om sig själv och säga ifrån när han eller hon upplever sin situation som ohållbar. Dialog är ett bra verktyg för att identifiera och lokalisera problem, men det är hur vi alla agerar utifrån Dialogresultatet som verkligen betyder något om vi ska se förbättringar.

Temat i det här numret har vi kallat jobblust. Vi vill att det ska fungera som en inspiration och en upplysning om vad man kan göra som chef eller enskild medarbetare för att minimera sin stress och öka arbetsmotivationen.



**Henry Sténson**  
Informationsdirektör  
och ansvarig utgivare

## Tyck till!

Mejla oss dina frågor, åsikter, reflektioner eller arbetsrelaterade bilder. Ett urval av materialet publicerar vi därefter på den här sidan.

[Mejla.contact.comments@ericsson.com](mailto:Mejla.contact.comments@ericsson.com)

### VEM KONTAKTAR JAG?

Artikeln om Centralamerika och Karibien var intressant, informativ och visade hur Ericssons andelar och utveckling ser ut i den där delen av världen. Hoppas att det kommer liknande reportage från andra delar av världen. I artikeln så talas det om Ericssons behov av personal för att kunna klara av tillväxten. Jag undrar hur jag kan komma i kontakt med ansvariga som sköter rekrytering för detta behov.

Ghadir Chegini, Sverige.

**SVAR** Rekrytering är i huvudsak

en lokal aktivitet, det vill säga att landet eller organisationen med ett rekryteringsbehov såväl annonserar som ansvarar för övriga steg i processen. För att hålla sig à jour om lediga tjänster är Ericsson Job Site (<http://jobs.ericsson.se>) den bästa informationskällan, alternativt den HR-ansvarige lokalt.

Vänliga hälsningar, Anna-Carin Bodin, chef för HR Global Communications

### VAD SÄGER NI OM TVO?

Texten om TCO väckte min uppmärksamhet lite mer än de andra artiklarna. Jag kan inte förneka värdet av TCO-modellen, ett verktyg som hjälper Ericsson att positionera sig som en affärspartner, istället för att enbart bli en teknikpartner.

Hur som helst undrar jag om man ser något värde i Tvo (Total

Value of Ownership) som ett komplement till TCO. De båda modellerna skulle kunna användas tillsammans för att skapa ännu bättre värdeargumentationer när vi kommer med våra förslag och lösningar. Jag skulle uppskatta att få en kommentar på detta, ur en global synvinkel för Ericsson.

Praba Sukumaran, Malaysia

**SVAR** Total Cost of Ownership är framför allt ett alternativ när en operatör vill reducera sina kostnader eller när vi befinner oss i en situation där en konkurrent tävlar med ett lägre pris. I båda dessa fall kan TCO hjälpa till att positionera oss. Men vi måste samtidigt ta hänsyn till alla Ericssons unika erbjudanden så att vi rättfärdigar "Why Ericsson?".

Som svar på frågan: ja, Total Value of Ownership, TVO, får

### Läsarbilden



En konvoj med Ericssons personal lämnar en av Ericssons siter på centrala Borneo.

Foto: Lucky Mirza, Ericsson i Indonesien.

inte glömmas bort i diskussionen. Tack för frågan och för ditt intresse i ämnet.

Alan Ganson, ansvarig för att bredda användningen av TCO.

### EN IDÉSIDA?

I dag finns det inte någon gemensam plats för innovationer och idéer inom Ericsson. Missar vi inte därmed en massa goda idéer? Varför inte sätta upp en enkel web-sida för att samla alla idéer och förslag från de anställda?

Mats Persson A, Sverige

**SVAR** Innovationer är i huvudsak linjeorganisationernas ansvar och bör vara en del av det dagliga arbetet. Det är förmodligen så att vi under vårt arbete med omstruktureringar har tappat lite fokus på våra affärsinnovationer. Vi tittar på hur vi ska adressera det här igen med anledningen av det du nämner. Det finns redan idag en web-sida och en innovationstävling som är öppen för alla anställda.

Gå till: <http://innovation.internal.ericsson.com>

Carl-Henric Svanberg, vd och koncernchef

### Webbpoll

48%

...av de Ericsson-anställda svarade ja på frågan om de är aktiva inom social-media networking (exempelvis Facebook).  
Totalt antal svar: 3 003

## Välkommen...

FOTO: GUNNAR ASK



### ... Alexandra Budzinski, som är ny på Ericsson

Alexandra Budzinski har nyligen börjat arbeta som junior account manager gentemot Vodafone D2 och Arcor i Düsseldorf i Tyskland. Med sina 26 år är hon den yngsta medarbetaren på sin avdelning.

**Hur har din första tid på Ericsson varit?**

– Våldigt rolig, mina kollegor har

satt mig in i hur allt fungerar och har gjort att jag känt mig som en del av arbetsgruppen från första stund. Jag har inte upplevt en så här positiv stämning på andra arbetsplatser.

**Vad gjorde du innan du kom till Ericsson?**

– Jag har arbetat med business

to business-marknadsföring på Vodafone. Självklart har jag stor nytta av mina kunskaper om Vodafone D2:s sätt att arbeta och dess organisation. Jag vet direkt vem man behöver prata med och känner dem dessutom vid namn. Jag tror att mina kollegor kommer att ha nytta av den erfarenheten.

## Om din granne skulle fråga...

# HUR FUNKAR EGENTLIGEN MOBIL-TV?

### Tv över mobilnätet

- Operatören kan rulla igång tjänsten omedelbart.
- Det behövs inga nya licenser eller basstationer och vanliga 3G terminaler kan användas.
- Mobilnätet kan leverera linjär tv som sänds enligt en programtablå och on-demand-tv.

**1.** Frekvenserna från det vanliga mobilnätet används.

**2.** Kan sändas som **unicast** – då varje mobilanvändare får en egen sändningskanal i mobilnätet, där han ser just det speciella tv-program han valt. Eller sändas som **broadcast** – samma tv-program över samma radiokanal till alla mobiler inom en viss cell i mobilnätet.

**3.** Tv-kanalen blir en dataström bland all annan information till mobilen.

**4.** En mobil-tv-client i mobilen ger en "fjärrkontroll" känsla.

Mobil-tv är mycket mer än att bara kopiera traditionell tv till en mobilskärm. Tjänsten knyter ihop hela mobil- och tv-världen, med tvåvägskommunikation.

### ... VAD ÄR TV I MOBILEN?

Mobil-tv är en personlig tv och ett komplement till vanlig tv. Den som vill se till exempel tv-nyheterna men inte hunnit hem kan istället använda mobilen.

Tv som sänds över mobilnäten ger användaren utöver vanlig schemalagd tv möjlighet att välja när hon ska se ett visst program, tv-on-demand. Dessutom kan användaren abonnera på tv-innehåll som laddas ner via mobilnäten. Det sparas i telefonens minne och kan sen användas även om ingen täckning finns = podcast-tv.

### ... OCH VAD GÖR ERICSSON PÅ DET HÄR OMRÅDET?

Ericsson har en end-to-end-lösning som stöder mobil-tv över mobilnätet, men som också ger möjlighet att kombinera envägs-broadcast från en sändarmast med 3G.

Ericsson har fokus på tvåvägstjänster, där användaren bland annat via mobilens display kan kommunicera med operatören eller tv-bolaget interaktivt. Användaren får kontroll över var, när och hur mobil-tv-tjänsten levereras och erbjuds en individuell tv-upplevelse.

I dag är den huvudsakliga uttrullningen av mobil-tv globalt sett gjord via 3G och Ericsson har sålt tjänsten till 60-talet operatörer.

✉ Lars Cederquist



**FINETECH**  
...simply accurate

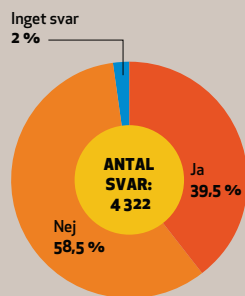


### **Det kretsar kring rätt ljus**

Menagarajan Kulasingam, maskinoperatör på Master and Industrialization Center (MIC) i Kista, arbetar vid en BGA (Ball Grid Array) som används för att montera och demontera kretsar. På bilden ställer han in rätt ljusstyrka på en videokamera. På skärmen ser vi en bild på en krets och kretsens placeringen på kortet.

Foto: Per Myrehed

▼ DRICKER DU FEM ELLER FLER KOPPAR KAFFE ELLER TE PER DAG?



Källa: Intranätets nyhetsportal

## 3G-genombrott i Ryssland

**HSPA** Ericsson har tagit hem sin första 3G-affär i Ryssland. En av landets största mobiloperatörer, MTS, har köpt HSPA. Nätet beräknas bli kommersiellt någon gång under 2008. Kontraktet är viktigt och stärker Ericsson i Ryssland genom att ge en framträdande position inom 3G, menar Björn Eisner på marknadsenheten Eastern Europe & Central Asia.



Björn Eisner

– Ericsson är redan starkt inom 2G och har affärer med de tre största operatörerna. Den här affären gör att MTS kan erbjuda sina kunder mobila bredbandstjänster i höga hastigheter och nya multimediatjänster som mobil-tv och videosamtal. Affären stärker vårt partnerskap med MTS och bereder vägen för framtida framgångar, säger Björn Eisner.

## Nu är YouTube klar för mobilen

**TJÄNST** Vill du kolla dina favoritvideonuttrar när som helst? Nu blir det enklare genom att allt YouTube-material går att se i mobilen via m.youtube.com. Tidigare fanns bara en betatest-version med utvalt material.

# Skicka mejl på rätt sätt

**Kämpar du ofta med en fullproppad inbox? Eller får du många mejl som inte är relevanta för dig? Du är inte ensam. Ericssons mejlkultur ska få en välbehövlig översyn med målet att förbereda anställda för morgondagens arbetsplats.**

**TIPS FÖR JOBBET** Så hur lyder den magiska formeln som ska råda bot på Ericssons ineffektiva mejlkultur? Hossam Kandeel jobbar med att titta på just det. Han menar att vägen till framgång bäst sker via små, enkla steg.

– Genom att titta på andra företag med mejl-

initiativ har vi sett att anställda kan spara en timme per vecka bara genom små förändringar, säger han.

**Välj annat än mejl ibland** Hossam Kandeel betonar att det första att tänka på när man ska kontakta någon är vilket kommunikationssätt som är lämpligast.

– Vi bör använda chat när vi sänder korta och snabba meddelanden, telefonen för längre diskussioner och brådskande ärenden, och när vi vill kommunicera med ett team är delade samarbetsverktyg bra, eftersom

de är lätta att uppdatera och alla enkelt har tillgång till dem, säger han.

**Tydlig ämnesrad viktigt** När man väljer att mejla är det viktigt att vara tydlig i ämnesraden. Ett signalord som anger vad mottagaren kan förvänta sig av mejlet är en bra start. "Information" betyder till exempel att det innehåller nyttig information, men att mottagaren inte behöver vidta någon åtgärd. Med "action" i ämnesraden vill avsändaren att mottagaren ska göra något. "Question" innebär en förfrågan om att få infor-

mation, till exempel att få mottagarens syn på ett bifogat utkast.

För att göra ämnesraden ännu tydligare är det bra att sammanfatta budskapet. Med andra ord kan en ämnesrad se ut något i stil med detta: Information: WCDMA is taking market lead.

När detta är gjort är du redo att trycka på sändknappen.

– Det skulle innebära en stor förbättring om vi använde ämnesraden på ett bra sätt. Hanteringen av mejl skulle bli mycket enklare, säger Hossam Kandeel.

✉ Torunn Hansen-Tangen

## VILKA ÄR DINA BÄSTA TIPS FÖR EFFEKTIVT MEJLANDE?



**Ahmed Kellal**, marknadsenhet Northern Africa:

– Jag är ingen stor supporter av cc, och jag undviker att cca mina chefer. Jag försöker också skriva mejl som är så koncisa som möjligt, och använder punkter med tydliga rubriker i fet stil. Det hjälper mottagarna att snabbt se varför mejlen har sänts och vad som förväntas av dem.



**David Partain**, R&D i Sverige

– Jag stänger av min mejl under en del av dagen. Det gör det möjligt för mig att fokusera på andra uppgifter utan att bli störd av mejl. Om jag har en fråga som snabbare besvaras via telefon eller genom instant messaging så väljer jag de alternativen. Det minskar 'inbox-stressen' för personen jag kommunicerar med.



**Paola Fiodo**, marknadsenhet South East Asia, Italien

– Innan jag skriver ett mejl skriver jag ned de viktigaste sakerna på ett papper. Sedan skriver jag allt i punktform i mejlet med tydliga rubriker. Jag får ofta mejl som inte är menade för mig och för att inte störa andra så försöker jag låta bli att besvara alla dessa mejl.

## Ljuv musik på Midem

**MÄSSA** Ericsson var på plats på musikindustrins största mässa, Midem, i slutet av januari. Ericsson berättade bland annat om sina musiktjänster Napster Mobile och White Label för både existerande och potentiella kunder, och passade även på att träffa en hel del branschfolk.

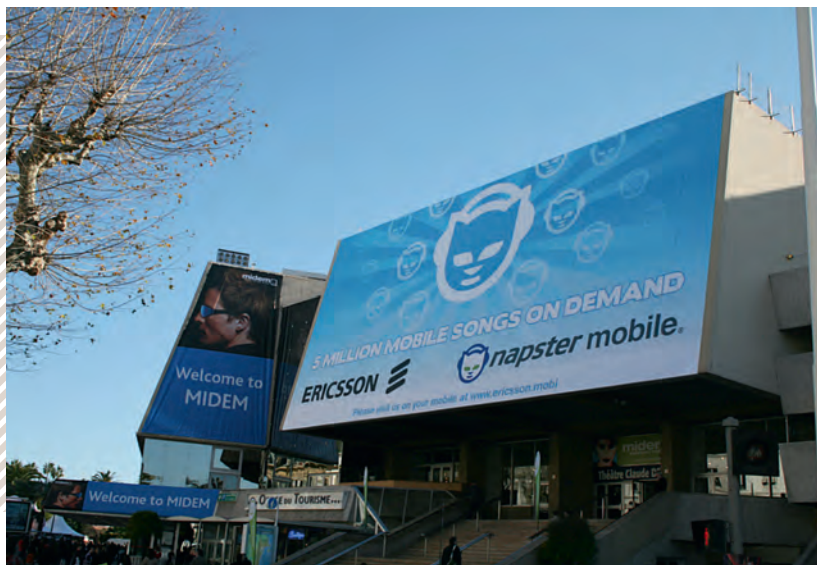






FOTO: TIMOTHY OROURKE

June Tam, Candy Lau och Lynn Yap är engagerade i projektet Clean Air på Ericsson i Hong Kong.

## De jobbar för bättre luft

**Ericsson i Hong Kong vill vara en förebild för andra svenska företag i Hong Kong när det gäller miljöhänsyn.**

**MILJÖ** Candy Lau är en av deltagarna i projektet Clean Air:

– Vi medarbetare kan hjälpa till genom att stänga av datorn när

vi går hem och släcka belysningen. Istället för plastkassar ska vi använda de miljövänliga kassarna som vi fått av Ericsson, säger hon.

Ericsson har två kontor i Hong Kong och båda har infört flera åtgärder för att minska energiförbrukningen. Bland annat har luftkonditioneringen

höjts två grader, timer har installerats för nya lågenergilampor och både skrivare och kopiatorer är inställda på sparläge.

### Ericsson först

Johan Adler, chef för Ericsson i Hong Kong, berättar att Ericsson i oktober blev första svenska företag i Hong

Kong att ansluta sig till Svenska Handelskammarens ”Clean Air Charter”, som går ut på att jobba för bättre luft.

– Under de tre år som jag bott här har luften blivit allt mer förorenad. Nu hoppas vi att andra svenska företag ska följa efter, säger han.

☒ **Gunilla Tamm**

## Hallå...



**Martin Happel**, som utsågs till bäste talare under ett symposium i Wien, som anordnades av Computer Measurement Group. Martin Happel jobbar med teknisk säljsupport på Ericsson i Wien.

### Vad pratade du om som var så uppskattat?

– Mitt ämne var hur man kan använda den senaste radioaccessstekniken inom bredband för att så effektivt som möjligt använda det knappa radiospektrum som finns.

### Vad är dina tips för att bli en bra talare?

– Det är viktigt att kunna sitt ämne, kroppsspråket avslöjar hur väl insatt man är. Man måste tänka på att publiken inte är lika insatt i ämnet som man själv är. Lyssnarna måste genast förstå vad man menar, de ska få en aha-upplevelse. Det är bra att förklara hur tekniska lösningar fungerar, men ibland kan det vara bra att förklara hur de inte fungerar också.

### Powerpoint är populärt inom Ericsson. Vad tycker du om den typen av bilder?

– Visst ska man använda powerpoint, men det är du som ska styra bilderna och inte bilderna som ska styra dig. Då blir det lätt powerpoint-karaoke.

### Vilka är dina bästa tips?

– Använd inte för många förkortningar eller krångliga ord. Jämför tekniska lösningar med enkla exempel ur vardagslivet. Var konsekvent och använd inte olika uttryck för samma saker.

☒ **Gunilla Tamm**

## NYA KONTRAKT

► **Israel.** Ericsson har 100 procent i marknadsandel på 3G efter att ha tecknat kontrakt med både Partner Communications och Pelephone på senare tid. Ericsson var redan tidigare enda 3G-leverantör hos Cellcom. Till Cellcom ska Ericsson dessutom leverera en helhetslösning för mobil-tv och video-on-demand.

► **Taiwan.** Chungwa Telecom har skrivit ett första kontrakt med en leverantör för sin femåriga ROADM-strategi. Ericsson ska leverera konfigurerbara optiska ”add-drop multiplexers” (ROADM).

► **Schweiz.** Swisscom vill täcka 90 procent av landets yta med mobilt bredband. Ericsson har fått i uppdrag att uppdatera och bygga ut operatörens WCDMA/HSPA-nät.

► **Österrike.** Mobilkom Austria har valt Ericsson till att bygga ut och uppdatera sitt WCDMA-nät med HSPA i regionen Carinthia.

► **Brasilien.** Claro, som ingår i América Móvil, har valt Ericsson till att bland annat uppdatera deras 3G-nät i Sao Paulo, Rio de Janeiro och Porto Alegre med HSDPA.

► **Chile.** Entel PCS och Ericsson har tecknat ett treårigt avtal om att bygga ut och uppdatera operatörens GSM/WCDMA/HSPA-nät över hela landet. Ericsson levererar access- och kärnåretsutrustning och tjänster. Leveransen börjar under första kvartalet.

► **Italien.** Telecom Italia Mobile, TIM, har bestämt sig för Ericssons och Napsters musiktjänst Napster Mobile. TIM:s kunder får tillgång till bland annat ringsignaler, idolbilder på artister och fem miljoner låtar. Nedladdningen kan ske till dator och mobil samtidigt. Ericsson sköter tjänsten åt TIM.

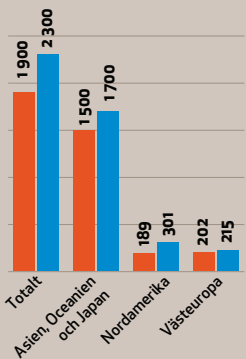
► **Grekland.** Ericsson har levererat IMS och Softswitch till Hellas online.

► **Grönland.** Tele Greenland har valt Ericsson som leverantör av IMS.

Läs mer om kontrakt på [www.ericsson.com](http://www.ericsson.com)

## ▼ BERÄKNAT ANTAL SÄNDA MOBILA MEDDELANDEN

miljarder antal, 2007      miljarder antal, 2008



Totala intäkter  
2007: 52 miljarder USD  
2008: 60,2 miljarder USD

Källa: Gartner



## Znygg telefon

**PRYL** Z555 (bilden) är en av Sony Ericssons senaste modeller. En

cool funktion är att den går att tysta genom att svepa med handen över den. En annan ny modell är Walkman 760, Sony Ericssons första mobil med inbyggd GPS. På tal om Sony Ericsson så rapporterade de sitt bästa år någonsin efter ett starkt fjärde kvartal.

## Två nya chefer i ledningen

**PÅ NYTT JOBB** Torbjörn Possne är ny chef för koncernfunktion Sales & Marketing. Han efterträder Bert Nordberg, som numera är styrelse-



Torbjörn Possne

ordförande i Redback och Entrisphere. Jan Frykhammar utsågs i december till ny chef för affärsenheten Global Services. Tidigare chefen Hans Vestberg är numera finansdirektör. Samtliga sitter med i koncernledningen.



## Världens bästa mobilbild

**TÄVLING** Sony Ericssons mobilfototävling World View lockade 74 000 bilder från världens alla hörn.

Wang Feng, 36 år, från Peking vann med bilden "Fly between me and the blue sky". Den tog han när hans bil hade hamnat i ett dike och täckts av lera.

– Jag försökte få upp bilen när en fluga landade på vindrutan. Jag hade aldrig tagit den om jag inte haft min kamerabil med mig, säger han.

● Kontakten tror att det finns många fotosugna bland Ericssons anställda. Sänd in en egen bild till [contact.comments@ericsson.com](mailto:contact.comments@ericsson.com) med en kort kommentar om fotografiet. De bästa bilderna publiceras löpande på sidan 4.

## "Javisst, klart att Ericsson har ett tekniskt ledarskap"

Leo Esaki, 1973 års Nobelpristagare i fysik, till Ericssons interna nyhetsportal under ett besök hos Mobile Platforms i Lund.

## Vad hände det här halvåret för..

### ...25 år sedan

**1983** Det första kontraktet för ett **mobilsystem i USA** tecknades i Buffalo. Standarden var AMPS (Advanced Mobile Phone System) som från början var utvecklad av Bell Labs. Skillnaden mellan mobiltelefoni i USA och Europa var att USA var uppdelat i hundratals marknader där två operatörer fick licens. Det garanterade konkurrens mellan operatörerna, men begränsade möjligheten till "roaming" för abonnenterna.

Samma år på den stora telekommässan i Genève visade Ericsson **mobitelofoni** för första gången.

### ...10 år sedan

**1998** **Lars Ramqvist** blir styrelseordförande och **Sven-Christer Nilsson** vd på Ericsson.

I slutet av januari beslutade Europas standardiseringsorgan Etsi om vilken radioteknik som skulle

gälla för tredje generationens mobilsystem. Delegationerna enades om **wcdma-tekniken**, den teknik som Ericsson förespråkade.

Vinterolympiaden pågick i japanska Nagano. Landets största mobiloperatör, NTT DoCoMo, förstärkte sitt mobilnät med **mikrobasstationer** från Ericsson för att klara alla mobilsamtal under vinterspelen.

### ...5 år sedan

**2003** 3G blev verklighet när operatören 3 i Italien som första operatör i Europa tog sitt **3G-system** i kommersiell drift. Operatören satsade rejält med 131 egna butiker och ungefär 2 000 återförsäljare runt om i Italien.

I april passerade Ericssons storsäljande och världsledande radiolänk Mini-Link en halv miljon levererade och installerade enheter. **Den femhundra-tusende radiolänken** gick till 3 i Italien.



FOTO: JONAS BLOMQVIST

Kallt värre, men annars har tiden i Sverige varit en skön upplevelse för Usama Siala. Han testade jobbrottation och gillar att lära sig nya saker genom att jobba "på riktigt".

## Bytte jobb med en kollega

**Vid Usama Sialas skrivbord i Kista sitter en bild på Mahmoud Rahmani. Egentligen är det Mahmouds skrivbord. De har tillfälligt bytt tjänst med varandra.**

**JOBBROTATION** I Libyen satt senior account manager Usama Siala och ville lära sig mer om produkter från Redback, Mobeon, Entrisphere, Tandberg Television och Drutt. Samtidigt satt account manager Mahmoud Rahmani i Stockholm och ville prova på det dagliga arbetet på ett lokalbolag.

Båda tog upp det i sina IPM-samtal och snart fick de varsitt erbjudande de inte kunde motstå. Under fyra månader, mellan oktober och januari, bytte Usama Siala och Mahmoud Rahmani tjänst och kontor med varandra. För Usama Siala innebar

det att lokalbolag blev avdelningen för säljstöd till marknadsenheterna i Centraleuropa, östra Europa, Mellanöstern och Afrika. Han bytte Libyen och Tripoli mot Sverige och Stockholm. Hans fru Maisem och dotter Najia följde med.

### Vädret enda negativa

– Folk hemma skojade och sa att det var en bestraffning att åka till Sverige med tanke på vädret, skrattar han. Men det var det enda negativa för oss som är vana vid medelhavsklimat.

Usama Siala och Mahmoud Rahmani testade jobbrottation, något som anställda på Ericsson gärna får prova på eftersom det visat sig vara bra för företaget – samtidigt som anställda breddar sin kompetens på ett bra sätt då de lär sig nya saker under skarpa förhållanden med riktigt ansvar.

Usama Siala skriver under på det. Att vara en medlem i arbetsgruppen i Kista och jobba med att sprida information om nya produkter till marknadsenheterna var lärorikt. "Learning by doing" som det brukar heta.

### Bättre än en kurs

– Jag lärde mig mycket mer om produkterna genom att jobba med dem än genom att se presentationer på en kurs. Det här var det bästa sättet. Jag

var nära affärsenheterna där produktfolket sitter, säger Usama Siala.

Jobbrottationen har gett honom ett bredare nätverk. Det tror Usama Siala att han får nytta av framöver nu när han och Mahmoud Rahmani har bytt tillbaka till sina ordinarie tjänster.

– Det är bra att ha pratat ansikte mot ansikte med kollegor, det är skillnad mot att bara sända ett mejl.

Jonas Blomqvist

## SÅ FÅR DU JOBBROTATION

**STEG FÖR STEG** ▶ Jobbrottation är ingen rättighet för alla anställda. En rotation ska vara bra för såväl företaget som individen. Är du intresserad gör du så här:

1. Anmäl ditt intresse till din närmaste chef. IPM-samtalet är ett bra tillfälle.
2. Om du och din chef kommer överens om att jobbrottation verkar vara en bra idé, kan chefen hjälpa dig undersöka möjligheterna och få rotationen till stånd.
3. Din enhets personalansvariga hjälper till med information och det praktiska, till exempel boende.

## Tillverkare av mobilspel satsar på action

**TJÄNST** En undersökning av Mobile Media visar att actionspel var överlägset vanligast i antal släppta mobilspel per genre (första halvåret 2007).

### ▼ ANTAL MOBILSPEL 2007

1	Actionspel	42
2	Puzzlespel	18
3	Sportspel	12
3	Racingspel	12

## 1 + 1 blir 3

**TJÄNST** I Japan har man lagt ihop två populära saker och skapat en succé. Manga-serier har länge varit uppskattade i Japan i tryckt form. Eftersom japanerna också använder sina mobiler mycket, har alla stora mobiloperatörer lanserat mobil manga.

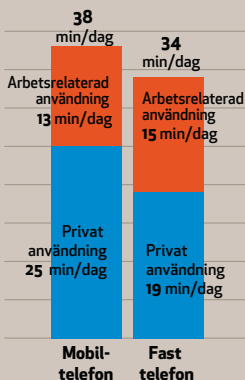
36

procent ser sin mobil som en nöjesmaskin enligt en undersökning från Deloitte & Touche. Det är en uppgång med tolv procentenheter från i fjol.

## Viva Las Vegas

**MÄSSA** På världens största mässa för hemelektronik, ces, i Las Vegas 7 till 10 januari, fanns Ericsson och mobilindustrin på plats. Men utan att egentligen synas så mycket. Hur kommer det sig? Jo, genom att mobilitet börjar bli en självklarhet som byggs in som moduler i bärbara datorer, bilar, spelkonsoler med mera. Ericssons modul för mobil bredband, F3507g (g står för gps-navigator), väckte stort intresse på mässan.

▼ **SÅ LÄNGE PRATAR VI  
I TELEFON PER DAG**



Källa: Global Infocom study 2007

**Mest läst  
på intranätet**

**NYHETER** Så här ser det globala intranätets topplista över lästa artiklar ut. Observera att den gäller artiklar publicerade från 1 till 23 januari.

- 1 Windows Vista to be deployed in 2008
- 2 New handsets from Sony Ericsson
- 3 Ericsson comments on media reports
- 4 Sony Ericsson reports its best year
- 5 Competitors and trends: December

**2007 års  
ingenjör...**

**IRLAND** ...heter Srdjan Krco, projektledare på Ericssons forskningscenter på Irland. För ett tag sedan utsågs han till vinnare av "Innovation Engineer of the year 2007".



Srdjan Krco

Det är Institutet för irländska ingenjörer som delar ut priset till någon som har gjort betydande uppfinningar i teknikens framkant. Srdjan Krco fick utmärkelsen för sitt jobb inom området mobilnätverksstöd för kommunikation mellan maskiner och tjänster över trådlösa sensornätverk.



FOTO: JONAS BLOMQVIST

Produktchef Anneli Oscarson är expert på femtoceller. Ericsson är först i världen med en produkt för GSM. Den har inbyggt ADSL-modem och router för Wifi och Ethernet. Konsumenten installerar den själv hemma.

# Ericssons femtocell på marknaden inom ett halvår

**Under 2007 blev femtoceller hett stoff som ett vapen mot internettelefonens utbredning. Ericsson är först i världen med en produkt för GSM som ger mobiloperatörer möjlighet att etablera sig innanför hemmets väggar.**

**PRODUKT** Anneli Oscarson är produktchef för femtoceller på Ericsson. Hon berättar att femtoceller – små basstationer med låg uteffekt – är tänkta att sitta i konsumenternas bostäder och göra hemmet till en avgränsad zon för mobiltelefoni. Operatörerna kan därmed erbjuda sina kunder priser och samtalskvalitet som matchar fast telefoni och IP-telefoni.

– Fördelen är att kunden kan använda samma telefon överallt – mobil-

telefonen, säger Anneli Oscarson.

**Spara upp till 30 procent** Femtocellen möjliggör lägre mobilpriser inom zonen och gör det fasta telefonabonnemanget överflödigt. Ericssons beräkningar visar att familjer kan spara 20 till 30 procent med hjälp av en femtocell.

– Oftast har familjemedlemmarna olika mobiloperatörer, men med femtoceller kan en operatör knyta alla till sig genom att paketera abonnemang för hela familjen. Det ger dem nya kunder. Samtidigt begränsas behovet av nya investeringar i access-nätet eftersom femtocellen ansluter sig till mobilnätet via hushållets befintliga internetanslutning. Investeringen i femtocell-nät betalar sig därför

fort för operatören, säger Anneli Oscarson.

Hon berättar att Ericsson är först i världen med att ha lanserat en produkt för GSM. Den är utvecklad för 1800 MHz-marknader, som Europa och Asien. Nästa version stödjer även den amerikanska marknaden.

**Med fokus på GSM**

De flesta andra tillverkare tittar bara på femtoceller för 3G. Ericsson tittar också på 3G-femtos, men fokus är på GSM.

– Vår femto kan användas både av de 2,6 miljarder GSM-abonnenter och de 160 miljoner WCDMA-abonnenter som finns i dag. 3G växer otroligt mycket, men rena 3G-femtos blir riktigt intressant först om några år, säger Anneli Oscarson.

Hon berättar att

många i branschen har uppfattningen att femtoceller kan hjälpa till för att bygga ut 3G-täckningen.

– Vi delar inte den synen. Femtos är ett suveränt komplement, men kan aldrig ersätta makronätet, säger Anneli Oscarson.

*Hur är det med strålningen?*

– Den är 20 gånger lägre än från en dators WLAN och flera gånger lägre än från en DECT-telefon. Konsumentens säkerheten garanteras genom CE-märkning och typgodkännande för konsumentmarknaden.

*Så när får vi se en femtocell från Ericsson ute i handeln?*

– Vi jobbar med europeiska operatörer som planerar lansering under första halvan av året.

☒ **Jonas Blomqvist**

# Recept i mobilen en hit

**När Ericsson och Ica testade hur man kan använda mobilen i butiken blev recept en succé. Du köper en kyckling och får genast upp ett recept i mobilen.**

**TJÄNST** Under november månad i fjol körde Ericsson och Ica ett tekniskt test i en matvarubutik i Luleå för att se hur mobilen skulle kunna vara till nytta för kunderna.

32 personer, utvalda ur Icas kunddatabas, fick varsin lånemobil med Icas kundkorttjänst.

Kunden håller till exempel telefonen mot en skylt i butiken och får då rabattkuponger, eller så använder hon mobilens kamera och fotar av streckkoder och får produktinformation och recept. Detta är ett exempel på Near Field Communication, NFC, där mobilen har en läsare som på kort avstånd läser av en radiosignal.

## Måste ha bra mobil

För Madeleine Jensen, en av testpiloterna, blev testet bingo.

– Recept och rabattkuponger är min passion och den här lösningen gagnar ju både oss konsumenter och butiken, säger hon. Men man måste ha en bra mobil.

Testet blev en framgång. Man prövade både ”pull”- och ”push”-tjänster. Pull är att användaren själv söker information, push att hon får den automatiskt till sin mobil, som att Ica skickar nyheter till mobilerna för att locka kunderna till butiken.

Tommy Arngren, Ericssons projektledare, säger att utvärderingen

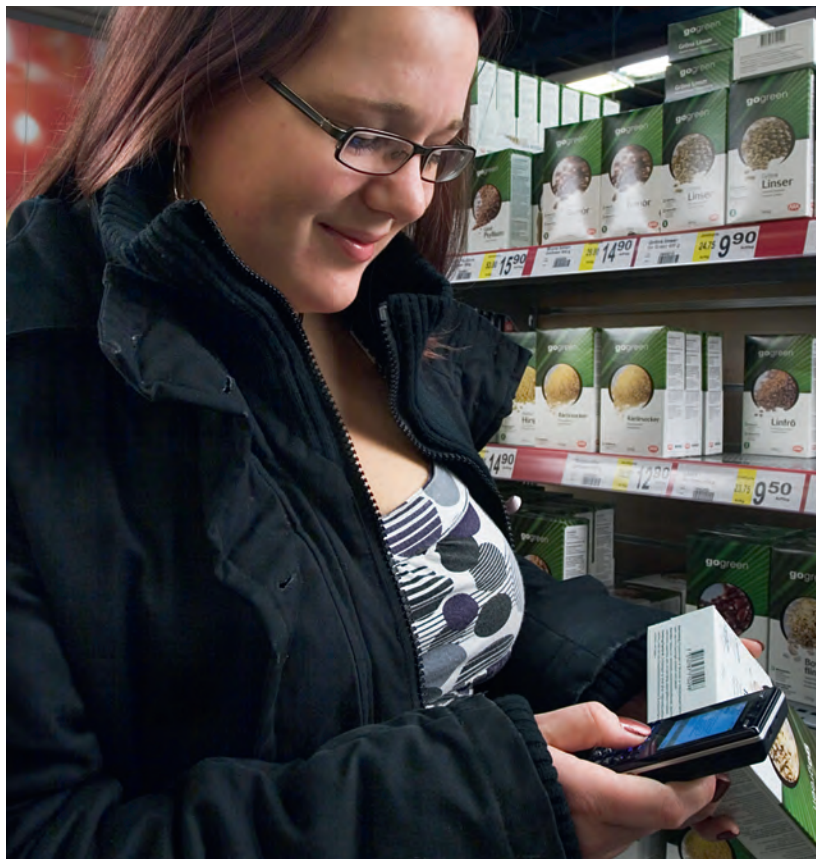


FOTO: SUSANNE LINDHOLM

Madeleine Jensen är en av 32 personer som testat att ha mobilen som en hjälpande hand i affären.

visar att personerna överlag var mycket positiva.

– Det enda man var tveksam till var att det poppar upp information man inte frågat efter. Men det kan lösas på olika sätt, säger han.

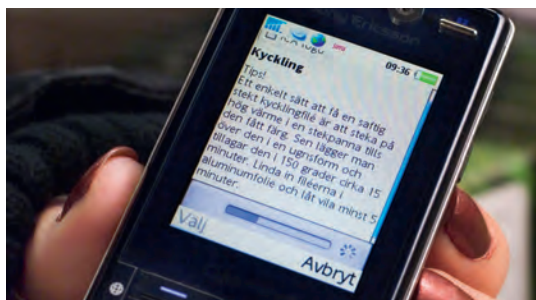
Den tekniska delen utvärderades också, bland annat hur snabbt systemet fungerade. Tillsammans med djupintervjuer med försökspersonerna ger det en bas för fortsatta tester.

## Ica vill gå vidare

Håkan Karlsson på Icas huvudkontor tänker sig en fortsättning i två steg.



Tommy Arngren



Middagstips får du tack vare mobilen.

– Det är intressant för oss att gå vidare. Vi planerar att under våren göra ett ”kommersiellt” test av det vi nu prövat i Luleå och utveckla samarbetet med Ericsson till att ta fram nya applikationer för fortsatta tester.

Tommy Arngren ser testet som en öppning för införande av ny teknik,

som kan ersätta nycklar, kreditkort, id-kort, bussbiljetter och mycket annat.

– För oss är det här forskningsprojektet också ett sätt att tidigt pröva prototyper i riktig miljö, för att spara tid. Blir utfallet positivt fortsätter vi, säger han.

☒ Lars Cederquist

## Skype på spelhumör

**PRYL** Sonys portabla spelapparat, PSP, blir en Skypetelefon som man kan ringa till och ta emot samtal med från andra Skypeanvändare. Allt PSP-ägaren måste göra är en uppdatering av mjukvaran. De kan också ringa vanliga samtal genom att köpa ”Skype credits”. För Sony är detta ett sätt att göra konsolen till något mer än en speldosa, vilket då ska locka folk som inte bara vill spela.

# 70 tusen

Så många svar fick Ericsson i Indien på en jobbbanns.

## Kovačević vann dubbelt

**KROATIEN** Gordana Kovačević, vd för Ericsson Nikola Tesla, var en av Kroatiens mest inflytelserika personer förra året. Det är den kroatiska veckotidningen Nacional som utsett henne till det, tillsammans med fyra andra personer, bland dem landets premiärminister Ivo Sanader och förbundskaptenen för fotbollslandslaget, Slaven Bilic. Gordana Kovačević vann i kategorin kroatiska företagsledare. Och inte nog med det. Hon



Gordana på veckotidningen Nationals omslag.

vann även tv-kanalen Capital Networks' tittaromröstning om Årets entreprenör, precis som 2006.

## Svår balans

**UTMANING** Teknikskiften ställer stora krav. Många spelare har svårt att hänga med, men Ericsson har hittills snarast gått starkare ur striden.

Inom mobil infrastruktur har Ericsson länge dominerat och tjänat bra på kretskopplade nät, men utvecklingen framåt är att näten kommer att baseras mer på IP. Paketkopplade mobila och fasta nät är framtiden, och där är Ericsson en av flera aktörer som kämpar om en ledande position.

– En stor del av vårt jobb

går nu ut på att klara en balans mellan beprövad och ny teknik,



säger Mikael Bäck i produktledningen för mobila och fasta system.

**Han är inte** orolig för att Ericsson ska tappa sitt tekniska ledarskap.

– Vi satsar nu på LTE som nästa mobilteknik. De senaste rapporterna visar att så gott som alla operatörer väljer LTE, säger han.

Fasta nät och kärnnät genomgår också förändringar. Ericsson har på senare år jobbat hårt för att stärka sig inom dessa båda områden, och övergångarna till ny teknik ger en möjlighet att utmana andra leverantörers positioner.

**En viktig** övergång, där IMS blir viktigt, är att många stora operatörer vill bygga gemensamma kärnnät för mobil och fast access.

– Det öppnar upp för nya aktörer från till exempel datasidan. Men tack vare förvärven av Marconi och Redback är vi med och slåss där, säger Mikael Bäck.

Teknikskiftena kommer att påverka R&D.

– Det gäller att vi kan prioritera rätt och vara flexibla för förändringar.

☒ Lars Cederquist



Ericssons vd och koncernchef Carl-Henric Svanberg och finanschef Hans Vestberg betonar att det finns problem på kort sikt som måste lösas. En besparing på fyra miljarder kronor i år är nödvändig.

## Pekar på lägre tillväxt

**Ericssons stora utmaning: behåll den ledande positionen på en marknad som förändras och inte längre växer.**

**ÅRSRAPPORT** Bokslutet för 2007 visade på ett av historiens bästa resultat och att Ericsson är lönsamt i en tid när stora konkurrenter går med förlust.

Men jämfört med 2006 tappade Ericsson 5,2 miljarder kronor i rörelseresultat och försämrade rörelsemarginalen med fyra procentenheter. Marknaden för mobil infrastruktur tappade farten under andra halvan av året och för 2008 planerar Ericsson för noll i tillväxt på det området.

De här förutsättning-

arna gör att Ericsson måste spara in fyra miljarder kronor i år, och kostnaderna måste minskas även fortsättningsvis. Därför förstärks nu arbetet med operational excellence över hela företaget.

**Men det** räcker inte. Därför har Ericsson-ledningen meddelat att det blir nedskärningar i personalstyrkan med 1 000 personer i Sverige och 3 000 på andra håll i världen.

– Vi vidtar de här åtgärderna för att behålla vår ledande position på en marknad som är svår just nu, säger vd Carl-Henric Svanberg.

Han betonar att Ericsson inte befinner sig i

en kris som för några år sedan. Skillnaden i dag är att kunderna är finansiellt starka, Ericsson är starkare än konkurrenterna och att trafiken i världens nät ökar.

– Det gör inte att problemen på kort sikt försvinner, men att det ser bra ut på lång sikt, säger han.

**Så långt det** finansiella. För att Ericsson ska vara marknadsledande på lång sikt är det andra sorts utmaningar som gäller. Det handlar främst om tre saker:

▶ Att klara teknikskiftet från kretskopplade till paketkopplade nät. Ericsson dominerar inom kretskopplat, medan det nyare,

paketkopplat, är en öppen marknad där Ericsson finns med i toppen bland flera andra.

- ▶ Att stå emot den allt tuffare konkurrensen från Huawei, Alcatel Lucent och Nokia Siemens Networks.
- ▶ Att öka intäkterna från andra områden när den affären åtminstone tillfälligt inte ger tillväxt.

– **Som företag** har vi trots allt en bra position och jag är övertygad om att vi även i fortsättningen kommer att vara bäst i världen, säger Carl-Henric Svanberg.

☒ Olle Blomberg & Jonas Blomqvist

# Spara miljarder

**Sparbeting på fyra miljarder kronor i år. Ett Ericsson som måste bli effektivare för att stå starkt i framtiden. Operational excellence har aldrig varit viktigare.**

**UTMANING** Allt handlar om att Ericsson nu måste bli snabbare på att hantera marknadens behov. För den enskilda anställda översätts det med att lägga tiden på rätt saker.

**- Vi måste** identifiera vad som ger värde för ägare och kunder. De aktiviteterna ska vi prioritera, medan vi drar ned på aktiviteter som inte gör det, säger Ulf Bernström, ansvarig för

operational excellence. Enligt honom så har förbättringsprogrammen under paraplyet operational excellence gett bra resultat, men de har ofta drabbats av resursbrist.

**- Det gör att** de drar ut på tiden och då blir vi inte tillräckligt snabba i våra förbättringar. Därför måste vi våga fokusera på de viktigaste och genomföra dessa effektivt, säger han.

**En annan** aspekt av att operational excellence-arbetet ska intensifieras är att Ericssons chefer på alla nivåer ska hitta möjligheter till samarbete och samordning i

den dagliga verksamheten.

✉ Anna Björklund

## Så kan du bidra

- **Tänk alltid på kundnyttan.** Ifrågasätt idéer som inte gör det.
- **Förbered dig inför möten.**
- **Skicka bara mejl till dem som måste få det.**
- **Använd verktyg som Sametime och wikis.**
- **Dela med dig av goda exempel.**
- **Skapa egna operational excellence-mål tillsammans med din chef.**

**Ericsson håller Huawei stäng**  
Huawei växer snabbast av konkurrenterna. Ska vi vara oroliga?

**UTMANING** - Vi ska ha respekt för dem, säger Joakim Cerwall, chef för affärsutveckling och strategi på produktenhet Radio på affärsenhet Networks, och förklarar varför:



Joakim Cerwall

- Deras produktportfölj blir allt bättre, särskilt inom trådlöst, och de har inte bara låga priser längre. Deras största styrka är att de är så kundorienterade med fokus på snabb utveckling av produkter och att få ut dem snabbt till marknaden. Det kostar dock i lönsamhet.

Liksom Ericsson har Huawei vunnit marknadsandelar när Alcatel Lucent och Nokia Siemens Networks har arbetat med sina samgåenden. Inom GSM och WCDMA har Huawei omkring 10 procent av marknaden, uppskattar Joakim Cerwall.

Än så länge är de starkast i utvecklingsländer och har problem i Nordamerika. På senare år har Huawei lyckats ta hem kontrakt med några av Ericssons största kunder, som Vodafone och France Telecom.

Joakim Cerwall menar att Ericsson måste jobba hårt på flera områden för att hålla Huawei stäng.

- Vi måste lyssna mer till kundernas krav, behålla vårt tekniska ledarskap och jobba hårdare med operational excellence.

✉ Benny Ritzén

## Kassaflödet ska bli ännu starkare

**Kassaflödet stärktes under 2007, men det finns fortfarande utrymme för förbättringar. Receptet är enkelt: få in pengar snabbt och få bättre kontroll på utgifterna.**

**UTMANING** En av Ericssons viktigaste prioriteringar är tillväxt som ger både god lönsamhet och bra kassaflöde. Ericsson har gjort ett bra jobb på senare år genom att växa snabbare än marknaden med branschens bästa marginaler.

**Däremot har** kassaflödet varit sämre, och ännu är inte målet om att 70 procent av intjänade pengar ska omvandlas till kontanta medel

uppnått.

Enligt Henrik Bergman, som koordinerar ett företagsinitiativ för att förbättra kassaflödet, har Ericsson för mycket kapital bundet för länge i värdekedjan.

**Ericsson** måste fokusera på ett stärkt kassaflöde, eftersom det ger finansiell flexibilitet, stärker konkurrenskraften och företags ledande position.

Så vad kan Ericsson göra? Kontrakt kan bli tydligare och innehålla fler acceptsteg gentemot kunderna. Förbättringar av andra kontraktsvillkor kan

göras fortlöpande. Processen för kundprojekt kan bli ännu effektivare, liksom leveranskedjan.

Förbättringar i kontrakten med leverantörer är ytterligare en åtgärd. Slutligen kan anställda jobba för att fakturor sänds iväg och att inbetalningar kommer in snabbare.

Vad det handlar om är att göra små förbättringar i vardagen för att minska tiden som går från det en kund

beställer något, till dess pengarna kommer in i Ericssons kassa.

**- Nyckeln till framgång** är tillväxt, lägre kostnader och att få in pengarna snabbare, säger Henrik Bergman. Detta adresseras genom en rad aktiviteter i linjeorganisationen, både i marknadsbolagen och centralt, inom till exempel försäljning, leverans, logistik och inköp.

✉ Editorial Services



Henrik Bergman



# 70 000

...är dagens antal anställda på Huawei. År 2004 var siffran 20 000.



I många år har Ericsson i Kroatien rankats högt i Dialog. 2007 hade de ett Human Capital Index (HCI), som är det index som visar hur nöjda medarbetarna är med sin arbetssituation, på 76. Genomsnittligt HCI för Ericsson i stort är 70. På bilden syns Alessandro Pane, chef för R&D-centret på Ericsson Nikola Tesla.



# JOBBLUST

## STEGEN MOT EN BÄTTRE VARDAG

Att förebygga stress och höja arbetsmotivationen bland medarbetare är lika viktigt som att öka försäljningen. **Mycket bra arbete pågår** inom företaget för att ge anställda rätt förutsättningar för att göra ett bra jobb. Men det finns också mycket du som enskild individ kan göra för att inte hamna i en alltför pressad tillvaro. **Sidorna 16-25**

“Vi har jobbat med både små och stora frågor”



**På Ericsson Nikola Tesla i Kroatien har de lyckats kombinera goda resultat med nöjda medarbetare. Något som krävt att de arbetat på många fronter.**

**D**et är full fart i lunchmatsalen men det är inte bara personal från Ericsson som väljer mellan schnitzel, minestrone-soppa, vegetariskt, fisk eller kött. I matsalen syns också kända ansikten från den kroatiska tv-kanalen RTL TV och andra företag som hyrt in sig på det gamla fabriksområdet i västra delen av Zagreb. Som mest arbetade här 6 000 personer på Ericsson, som i huvudsak gjorde telefonväxlar för den östeuropeiska marknaden. Under 1990-talet skars arbetsstyrkan ner, men nu börjar Ericsson växa och fylla upp sina lokaler igen. I dag är de flesta anställda universitetsutbildade.

En av de avdelningar som har högst

utbildningsnivå är Ericsson Nikola Teslas forsknings- och utvecklingscenter. Alessandro Pane, chefen för centret, sitter vid ett av borden i matsalen.

Han berättar om sin organisation där coaching och mentorskap varit viktigt för att öka effektiviteten och minska medarbetarnas stress.

**- Eftersom vi** jobbar med komplexa uppgifter och krävande projekt på min avdelning, är kompetensutveckling viktigt, säger han. En mentor är en senior person som regelbundet träffar en eller två personer och stöttar dem i deras dagliga arbete. Coaching och co-coaching handlar om att tre till fyra personer träffas regelbundet under en fyramånaders-period för att diskutera sitt jobb och ge varandra tips och feedback.

Alessandro Pane är också en stor vän av Ericssons ”balance scorecards” ▶



Alessandro Pane och hans kollegor i Zagreb i konferens med deltagare från kontoret i Split. För att minska resandet på företaget, men ändå ha effektiva möten finns en videokonferensanläggning, som utnyttjas frekvent, i ett av konferensrummen.

## ”Mycket stress kommer av att inte känna sig sedd och att man inte får den hjälp man behöver”

Nevenka Mesarov

► som mäter varje enhets eller avdelnings mål.

– Det är ett bra verktyg för att se att våra strategier, beslut och arbete leder oss i rätt riktning. Från balance scorecards bryter vi sedan ner avdelningens mål till individnivå. Det är viktigt att alla vet vart vi är på väg och hur vi ska nå dit.

**Även den fysiska** arbetsmiljön har de arbetat metodiskt med. Den höga bullernivån i avdelningens lab har exempelvis varit påfrestande för många.

– Vi försöker ordna så att våra ingenjörer är nere i labbet så lite som möjligt. Vi har fjärrstyrning på en del av tekniken i labbet, så att det mesta av arbetet ska kunna skötas uppe på kontoret.

Ett par våningar högre upp i huset

ligger R&D-avdelningen. Här hittar vi Krešimir Brebrić vid sitt skrivbord på väg att skicka ett mejl. Han jobbar tillsammans med Alessandro Pane och har varit med i en arbetsgrupp på 20 personer som under det senaste året identifierat ett antal problem och sedan jobbat i mindre grupper för att lösa dem.

– Vi har jobbat med både små och stora frågor, berättar han. Från att skaffa fler parkeringsplatser och få mer grönsaker på menyn i matsalen, till att förbättra kommunikationen mellan medarbetarna och ledning och förändra hur arbetet fördelas. Ett resultat är att linjecheferna numera är de som fördelar arbetet till medarbetarna. Tidigare kunde även projektledarna dela ut arbetsuppgifter. Detta innebar att ingen hade överblick

över hur mycket medarbetarna hade att göra – och många kände sig stressade, säger han och fortsätter:

– Nu är risken för att medarbetare ska få för mycket på sitt bord mindre.

**En bättre** kommunikation kring vad som händer på marknaden och i företaget i stort är ett annat resultat från gruppens arbete. Ett nyhetsbrev har hjälpt upp den biten, likaså har avdelningen blivit bättre på att organisera sina interna mötena.

– Vi har jobbat fram nya rutiner, med bland annat tydligare agendor, för att bli effektivare, säger, Krešimir Brebrić.

Att engagera de anställda är en medveten strategi på Ericsson Nikola Tesla. Tanken är att få medarbetarna att för-

## Så mäts hälsan

Hälsan hos Ericssons anställda mäts genom "Dialog Health Index". 61 procent av Ericssons anställda faller in under kategorin "Sound Health".

Av dem upplever många att de har en bra och stödjande chef och de vill stanna kvar inom Ericsson även om de skulle få andra jobberbjudanden.

På andra sidan skalan finns "Risk group" där finns 19 procent av de anställda. De säger sig vara mindre motiverade, upplever mer hinder i arbetet, har mindre stöd av sin chef och lägre tilltro till Ericsson som företag.

## Minska stress med återhämtning

I Dialog har man tittat på sambandet mellan olika faktorer och negativ stress. Möjligheten till återhämtning, efter en period med intensivt arbete, är det som tydligast minskar stressen. Nästan lika viktigt är att det finns tid avsatt till kompetensutveckling.

Negativ stress påverkas också av hur hela individen mår och att de krav den anställde möter inte står i konflikt med kompetensen. Liksom av möjligheten att styra sin tid och prioritera arbetsuppgifter när arbetsbelastningen är hög.

stå att de kan påverka. Ledningen har också insett att de som upplever ett problem ofta har bra idéer kring hur det kan lösas.

På gården utanför står en staty föreställande Nikola Tesla, den kände kroatiska ingenjören och vetenskapsmannen som Ericsson bolaget fått sitt namn ifrån. Passerar man den och går in i huvudbyggnaden på andra sidan gården hittar man företagspsykologen Nevenka Mesarov. Hon är en av de på företaget som arbetar mycket med stress, kommunikation och teambuilding. För henne handlar det om att öka kunskapen kring vad som orsakar stress och hur man kan hantera det.

– **Mycket stress** kommer av att inte känna sig sedd och att man inte får den hjälp man behöver, säger hon. Något som vi diskuterar mycket på de kurser som både anställda och chefer får gå. De är uppbyggda med mycket praktiska övningar kring hur man kan förbättra sin arbetssituation och stärka en arbetsgrupp.

Nevenka Mesarov understryker också att det är svårt att undvika stress



**Rekreation och träning på fritiden är viktigt för att må bra också på jobbet. I företagets träningslokal finns ett pingisbord som står framme när inte lokalen används till yoga och andra former.**

helt, det är en del av vår vardag menar hon.

– Att röra på sig, träna och ha en fritid som tillåter dig att hämta kraft är viktigt för att må bra och inte bli för stressad. Det är något som företaget vill uppmuntra. Ju bättre medarbetarna mår, desto mer kan de koncentrera sig och vara kreativa i sitt arbete, säger hon.

För att göra det lätt för de anställda att träna finns en träningslokal i direkt anslutning till arbetsplatsen. Josip Dulj och Mario Živić, två ingenjörer som till

vardags arbetar med mobila lösningar, är mitt uppe i en pingismatch. Josip Dulj skjuter i nätet.

– Jag är bättre på fotboll, säger han och skrattar. Därefter berättar han att båda spelar i avdelningens fotbollslag, Mobile Networks, som varje vecka möter avdelningen Fixed Networks i ett företagsderby.

**Träningslokalen** används frekvent både tidigt på morgonen och efter arbetsdagens slut. Förutom pingis, hålls här yogakurser och olika sorters gympass. Tanken från företagets sida är att träning är viktigt. Det är också viktigt att medarbetarna i viss mån kan styra över sin tid. Mellan klockan nio och fyra måste alla vara på plats, men sedan kan de anställda själva välja om de vill komma tidigt och gå tidigt eller komma senare och jobba någon timme på kvällen i stället.

Josip Dulj och Mario Živić började båda jobba här direkt efter universitetet för tre och ett halvt respektive två år sedan.

– Jag får jobba med precis det jag studerade och det är väldigt kul, speciellt som vi uppmuntras att ta egna

## MARITA HELLBERG OM: STRESS OCH DIALOG



Marita Hellberg, chef för koncenfunktionen Human Resources & Organization.

### Hur kan Dialog-undersökningen minska stressen bland medarbetarna?

– Dialog mäter temperaturen i organisationen – resultatet ger oss en sammanhängande bild av vad vi som anställda anser fungerar bra och mindre bra på vår arbetsplats. För att kunna arbeta med ständiga förbättringar är det första steget att veta vad som är viktigast att fokusera på. Det handlar mycket om att ge cheferna i vår organisation rätt stöd och förutsättningar för att kunna göra ett bra jobb utifrån resultaten. Att identifiera orsakerna till negativ stress är mycket viktigt, men de analyser vi

gör av Dialogresultatet lär oss mycket mer än så – det ger oss en helhetsbild och samtidigt mycket detaljkunskap om specifika enheter, ledarskap, motivation, hinder och möjligheter.

### Hur kan en chef stötta en medarbetare som är stressad?

– IPM-samtalet är en bra start för att fånga upp en medarbetare som mår dåligt. Att prata om vad som orsakar negativ stress inom enheten eller hos individen, och aktivt hjälpa medarbetare att prioritera är viktiga uppgifter för en chef. Sedan måste vi komma ihåg att stress ofta byggs upp av många olika faktorer. Det privata och arbetet

spelar förstås in; för hög arbetsbelastning så väl som för låg, familjesituation, ekonomi, hälsa... det är viktigt att se till helheten. En chef kan genom gott ledarskap hjälpa både individer och grupper att må bra, men man måste också ta ett eget ansvar för sitt välbefinnande.

### Vad är ditt råd till en stressad medarbetare?

– Be om hjälp; för en dialog med din chef eller med företagshälsovården. Ericsson är ett företag som mår om sina medarbetare och vi strävar efter att främja ett klimat och en kultur som gagnar alla parter – våra medarbetare, våra kunder och våra affärer.

## ”Vi har fjärrstyrning på en del av tekniken i labbet, så att det mesta av arbetet ska kunna skötas uppe på kontoret.”

Alessandro Pane

### SÅ HANTERAR DU STRESS

**STEG FÖR STEG ▶ Företagspsykologen Nevenka Mesarovs bästa tips:**

1. Berätta för familj, kollegor eller din chef hur du känner.
2. Är du för stressad gå iväg en stund, ta en paus, en kopp kaffe eller lite frisk luft.
3. Omge dig med människor som tycker om dig, som

ger dig positiv feedback och inte negativ kritik.

4. Säg ifrån om du har för mycket att göra.
5. Var realistisk – försök inte att vara perfekt, det kan ingen vara. Lär dig var dina gränser går – ha inte för höga förväntningar på dig själv.
6. Att lära sig slappna av är viktigt.

7. Ordentligt med nattsömn är mycket betydelsefullt för det allmänna välbefinnandet.

8. Ta väl hand om din kropp. Tänk på att träna och äta rätt.

9. Vårda dina relation till familj och vänner, en bra balans mellan arbete och fritid betyder mycket för att motverka stress.

▶ initiativ och fundera över nya lösningar, säger Josip Dulj.

Många av de yngre medarbetarna befinner sig i en fas i livet innan familjelivet, då kollegor ofta blir vänner som man spenderar sin fritid med.

– I perioder jobbar vi rätt så mycket, men samtidigt har vi en bra stämning på kontoret, säger Mario Živić. Det finns alltid hjälp att få och vi ställer upp för varandra.

Ett extra plus ger båda till företagshälsovården som finns beläget strax utanför Ericssons grindar.

– Behöver man gå dit är det bara att ringa och boka tid, sedan hör de av sig en kvart innan man ska komma. Hade jag behövt gå till en läkare inne i stan hade jag fått ta ledigt hela dagen.

**Stressade** småbarnsföräldrar är också en grupp anställda som får lite extra stöd. Inte långt från företagshälsovården ligger ett dagis som Ericsson har avtal med. Varje tisdag efter jobbet träffas tolv småbarnsföräldrar och en barnpsykolog, för att prata om föräldraskap och hur man kan kombinera småbarn med arbetslivet.

Men alla har inte daglig tillgång till dessa faciliteter och förmåner. De som arbetar inom exempelvis Global Services kan befinna sig utomlands flera månader i sträck. För dessa personer måste man underlätta på andra

sätt. Drazen Jarnjak är chef för enheten Consulting och Project Management inom Global Services Delivery Center och har sin personal utstationerad över hela världen. Det ställer naturligtvis särskilda krav på hans ledarskap. Att resa är i och för sig spännande men det kan också vara jobbigt att vara borta från familj och vänner under lång tid.

– Jag har själv jobbat utomlands i cirka fem år och vet att ett telefonsamtal kan betyda väldigt mycket. Vilket gör att jag försöker ringa mina medarbetare någon gång i veckan, för att stämna av hur det går och hur de har det.

Bara det senaste året har Global Services i Kroatien fått nya ansvarsområden och med det många nya medarbetare. Coachning och mentorskap har varit viktigt för att snabbt skola in dem i sitt jobb, men också träning i att hantera kundrelationer.

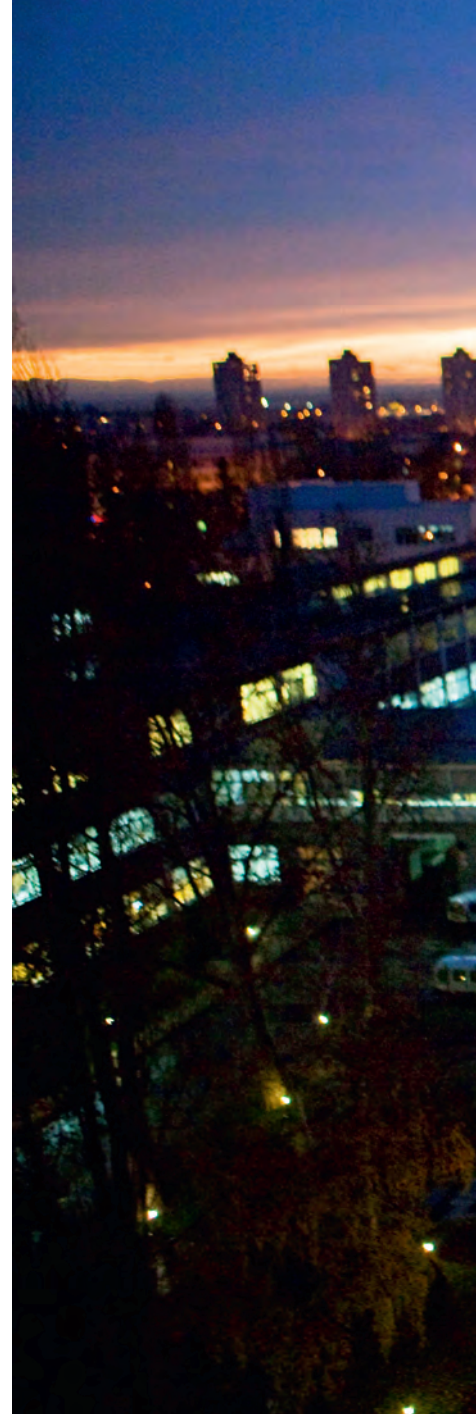
– När man jobbar med kunder krävs goda insikter om hur man ska bete sig och vad som är viktigt för att få en nöjd kund. Vi jobbar därför mycket med kunskapsutbyte, presentationsträning och med att hitta bra exempel från tidigare jobb som man kan lära sig av. Knowledge Base är ett viktigt IT-



Drazen Jarnjak

### Pris av regeringen

I maj 2007 fick Ericsson Nikola Teslas vd, Gordana Kovačević, ta emot det nyinstituerade priset "Familjens vän" av Kroaties regering. Priset gick till Ericsson för "företagets omfattande arbete med sina anställda och för att de med konkreta handlingar skapar en plattform för de anställdas professionella och privata liv."



verktyg för kunskapsutbytet globalt, säger han.

Drazen Jarnjaks avdelning har också jobbat med att förbättra sin projektplanering. De har bland annat fokuserat på långväga leveranser, där de jobbat på att minska längden på utlandsvistelserna. Arbetet har lett till att tiden utomlands har blivit mer effektiv och kostnaderna för företaget har minskat.

– Medarbetarna kan nu vara hemma mer, träffa sina kollegor och vara med på saker som händer på kontoret. Det gör stor skillnad, säger Drazen Jarnjak.

Text: Anna Björklund Foto: Per Myrehed



Mörkret har sänkt sig över Ericsson Nikola Tesla, men långt ifrån alla har gått hem. Förutom de som valt att jobba lite längre, så håller en yoga-klass i gång i träningslokalen, föräldragruppen har samlats i ett av konferensrummen och nere på läkarmottagningen pågår en synundersökning.

## FAKTA KROATIEN/ERICSSON NIKOLA TESLA

- ▶ Invånarna i Kroatien har sett järnridån falla, upplevt självständighet, och ett krig som slutade 1998. Efter parlaments- och presidentsvalen 2000 slog landet in på en ny väg och Kroatien är nu ett av flera länder som **kandiderar till medlemskap i Europeiska Unionen**. Levnadsstandarden i Kroatien blir långsamt bättre och för den generation som tar examen på universiteten i dag, finns goda karriärmöjligheter både på hemmaplan och utomlands.
- ▶ Ericsson Nikola Tesla bildades 1995 när

Ericsson köpte 49 procent av aktierna i det statliga företaget Nikola Tesla. Ett företag som **grundades 1949** när Kroatien var en del av det forna Jugoslavien. I landet rådde vid den tiden socialistisk marknadsekonomi och arbetarna hade också då ett stort inflytande på hur företagen sköttes.

- ▶ Redan 1953 började företaget att tillverka Ericssons **produkter på licens** för den östeuropeiska marknaden.
- ▶ Sedan 1995 har Ericsson Nikola Tesla gått igenom en stor förändring, från tillverkande

industri, till högteknologiskt IT- och telekomföretag, med högutbildad arbetskraft.

- ▶ I dag arbetar här **1 500 personer**. 87 procent har universitetsutbildning och jobbar med försäljning, marknadsföring, forskning och utveckling (R&D), design av hela kommunikationslösningar, services inom multi-service och mobila nätverk, vilket också inkluderar mobilt internet och komplex systemintegration inom alla affärsområden.

»» **Nya lokaler blev ett lyft för Ericsson-personalen i Melbourne** »»»

# JOBBLUST

STEGEN MOT EN BÄTTRE VARDAG



Mary Hart och hennes kollega Daniel Rossi på Ericsson i Melbourne.

# "Vi vill att folk ska röra på sig"



**Ett bra kontor får oss att trivas och göra ett bra jobb. Ericsson Workplace Design, heter konceptet som ska hjälpa Ericsson skapa den ultimata arbetsplatsen. På sikt ska alla Ericssons kontor designas efter modellen, men förändringen görs successivt och sker först när avdelningar behöver renoveras eller flytta till nya lokaler.**

**F**ördrygt två månader sedan flyttade marknadsenheten för Australien och Nya Zeeland, och Global Services i Melbourne till nya lokaler med utsikt över Docklands, ett gammalt hamnområde som är på väg att bli en ny stadsdel med shopping, marinor, bostäder och kontor. Men det nya kontoret som följer Ericsson Workplace Design-konceptet handlar om mer än en fin vy, nya möbler och att spegla Ericsson som varumärke.

– Det handlar lika mycket om att skapa ergonomiska och hälsosamma miljöer, vara kostnadseffektiv och lägga pengar på rätt saker som att skapa en trivsamt och kreativ miljö där medarbetarna kan göra ett bra jobb, säger Helena Hambræus, ansvarig för konceptet på koncernnivå.

– Konceptet är utvecklat i samarbete med stressforskare, arbetspsykologer och ergonomer och införs nu steg för steg inom hela Ericsson. Stor vikt har under resans gång lagts på att följa upp och på att utvärdera de kontor där konceptet införts. Det skapar en trygghet att veta att konceptet fungerar och uppskattas av medarbetarna.

**Resultatet är ett kontor** där medarbetarna inte längre sitter hela dagen på samma stol, utan väljer de rum och funktioner som passar bäst för de behov man har för stunden.

– Vi vill att folk ska röra på sig under dagen, förklarar Mary Hart, ansvarig för planeringen av det nya kontoret i Melbourne.

Därför är hela Docklandskontoret utrustat med trådlöst LAN. Bland an-

nat finns funktionen "follow me printing" som innebär att när du skriver ut ett dokument kan du gå till vilken skrivare du vill och med en kod välja att få utskriften just där.

Matthew Wilkinson, är en av dem som flyttat från de gamla lokalerna i stadsdelen Broadmeadows till Docklands.

– På kontoret kan vi röra oss mellan olika ställen: vår arbetsplats, tysta rum och mötesrum. Eller till vår "promenade lounge," ett riktigt café med utsikt från sjunde våningen, som alla i huset kan gå till för att ta en kopp kaffe eller äta lunch. Vi har också något vi kallar "business lounges".

Mary Hart förklarar:

– En business lounge är en plats för alla, med mjuka möbler och mycket trä i inredningen. En plats dit du kan gå om du behöver tyst omkring dig, men också en plats där medarbetare från Sydney och externa gäster kan upprätta en tillfällig arbetsplats.

**En stor del** av arbetsstyrkan i Docklands reser ofta i tjänsten eller sitter ute hos kunder. De flesta har därför inga egna skrivbord utan flexibla arbetsplatser. Detta kallas multiflexing inom Ericsson Workplace Design. Egna skrivbord till personer som bara är inne någon dag i veckan anses inte vara kostnadseffektivt. I stället har man valt att utnyttja den ytan till gemensamma lokaler, som ytterligare ett tyst rum eller mötesplatser.

Mary Hart var också med när kontoret i Sydney byggdes om efter det nya konceptet.

– Vi visste inte riktigt vad vi skulle förvänta oss den gången, men den förbättrade kommunikationen på kontoret blev en stor förändring. När de höga skärmar vi tidigare hade togs bort fick vi en miljö som främjade samarbete. Man behövde inte längre ställa sig upp för att se vem som var på plats, säger hon och fortsätter:

– Vi bytte dessutom ut våra hissar mot en trappa och fick ögonkontakt ►

## PÅ VÄG TILL ETT NYTT KONTOR?

TÄNK PÅ DET HÄR SOM ANSTÄLLD:

- Formulera gemensamma regler för vad som ska gälla på kontoret. Vilka ringsignaler får man ha, hur mycket ska man plocka undan efter sig? Får man tala i telefon vid sitt skrivbord, etcetera? Till synes små saker kan lätt bli en källa till konflikter på kontoret. Tänk på att reglerna kan behöva justeras efter hand.
- Se möjligheten att förändra också ditt eget sätt att arbeta. Behöver du alla pärmar och hur säkert är det att ha papper i en bokhylla? Fråga dig vad du kan du lagra digitalt istället. Passa på att slänga sådant du inte behöver.
- Rör på dig mycket på det nya kontoret. Ta med datorn och ta tillvara möjligheten att jobba flexibelt. Du mår bättre av att byta miljö ibland.

TÄNK PÅ DET HÄR SOM CHEF:

- Fundera på vilka på kontoret som samarbetar mycket och sätt dem nära varandra. Att byta kontor är en stor förändring i sig, och ett fantastiskt tillfälle att göra en nystart. Prata ihop er om vad i er arbetskultur ni ska lämna kvar och vad ni vill ta med er.
- Vilka andra problem har ni på avdelningen? Se om ni kan lösa exempelvis kommunikationsproblem och långsamma beslutsvägar genom att sätta rätt personer nära varandra.
- Se möjligheterna med att sitta i landskap. Din roll som daglig ledare och förebild är viktig. Våga finnas där och ha ett synligt ledarskap.

## Visste du att...

För miljöns skull och för att man vill uppmuntra medarbetarna till en hälsosammare livsstil, har ledningen för Ericssons kontor i Dockland anlitat den statliga organisationen Travel Smart. De hjälper Ericssons anställda att hitta alternativ för att ta sig till och från kontoret, exempelvis promenera, cykla, ta tåget eller bussen.

## Visste du att...

Melbournekontorets design är del av Ericssons globala förnyelseprojekt Ericsson Workplace Design. Samma koncept har under 2007 använts i Peking, Madrid och för de 7 000 medarbetare från affärsenheterna Networks och Global Services i Sverige, som flyttat till nya hus i Kista under året.

► med de som arbetade på den andra våningen.

Sedan dess har erfarenheter och råd från experter gjort att konceptet har kunnat utvecklas och förbättras ytterligare.

– Inom Ericsson Workplace Design är tanken att ett väl genomtänkt kontor ska lösa problem i stället för att skapa dem, säger Helena Hambraeus. En kontorsflytt är ett gyllene tillfälle att fundera över vad som fungerar på kontoret, vad som kan göras bättre och hur man kan utveckla ett arbets sätt som passar medarbetarnas behov. Kontorets utformning kan bli en del av lösningen. Rätt planerat sitter de som jobbar ihop tillsammans och kan lätt hjälpa varandra, de hör diskussioner, får indirekt information och kan ta snabba informella beslut.

Matthew Wilkinson har tillsammans med en kollega varit drivande

## ”Att sitta tillsammans kräver både hänsyn och samsyn”

Matthew Wilkinson

i det förändringsprogram som hans enhet valde att dra igång i samband med flytten i Melbourne.

– Vi har velat engagera de anställda och få igång en öppen dialog som fortsatt också efter flytten, säger han.

**Mycket arbete** har lagts ner på hur man ska sitta. Arbetsplatsen täcker två våningar och 70 procent av platserna är multiflex, där varje arbetsgrupp har ett antal skrivbord.

– Vi har försökt planera så att vi får de bästa synergierna mellan våra arbetsgrupper, det har varit som att lägga pussel med hälften av bitarna borta, men nu är alla på plats, säger han.

Förändringar av det här slaget kan vara jobbiga för många. Att börja jobba på ett nytt sätt och samtidigt flytta ut från eget rum eller kanske inte ha eget skrivbord, kräver att man från ledningshåll är lyhörd och för en

ständig dialog med personalen. Det handlar om att lyfta upp den oro och de problem som medarbetarna ser och ventilerar dessa för att tillsammans hitta bra lösningar.

– Att sitta tillsammans kräver både hänsyn och samsyn. Vi har arbetat igenom en kontorsetikett men också studerat hur vi bäst kan använda den nya miljön. Vi människor är vanedjur och det är lätt att ta med sig rutiner från vårt gamla kontor till vårt nya. Ju öppnare dialog vi haft före flytten desto mer medvetna är alla nu om hur det kommer att bli och varför vi gjort förändringar.

Text: Anna Björklund Foto: Melissa Powell

**Fotnot:** Du kan läsa mer om Ericsson Workplace Design, Change Management programmet, utvärderingar och Office Etiquette på Global Intranet Portal – gå in under Support och klicka vidare på Workplace Support.

## TRÄNINGSCOACHEN: BÖRJA MED FRUKOST

**Tre kronor, Davis Cup-laget, tre Himalaya expeditioner och Ericsson har en sak gemensamt. De har alla anlitat kost, hälso- och träningscoach Mats Pettersson för att få medlemmar eller anställda att ändra sin livsstil och nå sina mål.**

– Det viktigaste för att bryta en dålig vana är övertygelsen om att detta är vägen att gå, säger Mats Pettersson, när vi träffar honom timmen innan en inspirationsföreläsning för tvåhundra Ericssonanställda i Kista.

– Jag försöker ge mina åhörare en puff i rätt riktning och få dem motiverade att göra en förändring. För det krävs en övertygelse – då går det. Jag har sett exempel på tjejer som försökt sluta röka i många år, men som när de blir gravida slutar från en dag till en annan, för de vet att rökningen skadar deras barn.

En viktig del i att förändra sina vanor, berättar han, är **att sätta upp mål** för sig själv.

– Här finns en stor skillnad mellan de elitidrottare jag coachar och vanliga privatpersoner. Elitidrottare har alla väldigt tydliga mål, som att vinna os eller vm. Men coachar jag en privatperson måste vi **börja med att definiera vad de vill uppnå**. Bara du vet vad som är livskvalitet för dig. Är du nöjd när du orkar gå 30 hål på golfbanan? Springa snabbare än barnen? Åka i svarta backar i pisten?

Att frågan hur vi mår är mångfacetterad, är något som Mats Pettersson ofta återkommer till. Som gammal cyklist har han med inspiration av cykelhjulet skapat en modell där livet har sju ekrar: näring, rörelse, sömn, relationer, egen tid, roll och mål.

– Precis som ett hjul kan vi klara oss om en av ekrarna inte fungerar men om två av dem börjar gunga börjar hjulet svaja.

De viktigaste ekrarna är: kosten, att träna, sova och att få egen tid att fundera och reflektera. Ofta kan ganska små förändringar ge stora resultat.

– För ett tag sedan coachade jag en avdelning med montörer. Under sex månader införde vi fem kilometers promenad, tre gånger i veckan. Vi såg också till att alla fick frukost på morgonen.


När de efter den här perioden gjorde en undersökning bland arbetarna, tyckte merparten att de kände sig piggare. De trodde att det även kunde ha att göra med att de inte hade lika stor arbetsbelastning som tidigare säger han och fortsätter:

– Men när jag sedan hade genomgång med ledningen, visade det sig tvärtom att de jobbade mer. Produktiviteten hade ökat med 30 procent!

Mats Petterssons grundtips för att lyckas förändra sina vanor är att börja med en liten förändring.

– Som att **äta frukost**. Bara det gör att du mår lite bättre och orkar med ytterligare en förändring. Ta ett steg och du kommer in i en positiv spiral som får dig att må bättre och bättre.

Text: Anna Björklund Foto: Per Myrhe



På kvällen behöver du mindre energi och behöver äta frukt, grönsaker och protein.



## TRE FUNDAMENT FÖR ATT VI SKA MÅ BRA

### Sömn

Vi behöver vår sömn för att återhämta oss, natten är den tid då både kropp och psyke repareras. Hur mycket sömn vi behöver är lite olika från person till person. Men en riktlinje är minst sex timmar, sedan beror det på hur mycket du belastar muskler och hjärna – får hjärnan jobba mycket kan du behöva sova mer. Har du svårt att somna är Mats Petterssons tips att läsa lite i en skönlitterär bok innan du somnar och absolut inte ta med laptopen och jobba i sängen. Han berättar också att människor som tränar får bättre kvalitet på sin sömn.

### Kost

En undersökning visar att barn som äter frukost har 30 procent bättre betyg, berättar han och ger rådet: Ät frukost som en kung, lunch som en prins och middag som en kyrkråtta. Under dagen behöver du energi och ska äta mycket kolhydrater, men på kvällen mer protein och grönsaker – något som kroppen behöver när den reparerar sig under natten.

Undvik kaffe, nikotin, alkohol och socker som ökar din stress och lurar kroppen att må bra. Känslan av välbefinnande kommer av att de ger oss en dopamin-kick – samma typ av kick som du får av en kram, en komplimang eller ett träningspass.

### Träning

Vi är designade för ett liv i en annan tid och är gjorda för att röra på oss. Förutom att motion får oss att må bra, och gör oss mer skärpta så ökar träning blodcirkulationen, minskar risken för cancer samt hjärt- och kärlsjukdomar. Men för att träningen ska ge resultat är det viktigt att äta rätt. Annars bryts kroppen ner av träningen, istället för att byggas upp. Han berättar om Okinawa – en region i Japan där de har fler 100-åringar än någon annanstans. Deras recept på ett långt och friskt liv är att äta fisk och grönsaker, gå mycket i backar och läsa böcker.

## HÄLSOCOACHNING

Ett sätt att komma igång med sin träning är att gå hos en hälsocoach. Företaget Niana, som också Mats Pettersson är knuten till, är en av de friskvårdsleverantörer som Ericsson i Sverige anlitar. De har hittills coachat cirka 1 400 Ericssonanställda i Sverige till ett nytt och sundare liv.

Hos dem följer en hälsocoach sin klient under fyra till sex månader. Tillsammans sätter man upp personliga mål kring stress, kost och träning. Utveckling följs sedan upp med samtal och fysiska mätningar. 879 personer har slutfört programmet under 2007 och statistiken visar förbättringar på alla fronter. Fler sover bättre, äter bra och många tränar mer och mår både fysiskt och psykiskt bättre.

Den grupp som mått dåligt av stress har minskat med 52 procent. Ibland de som innan hade svårt att sova har 69 procent inte längre det problemet. Och 82 procent av de som tyckte sig äta dåligt har lagt om sina matvanor.

Mats Pettersson kost, hälso och träningscoach, har sett att en första förändring, som att börja röra på sig ofta kan bli början på en positiv spiral, med bättre kost, sömn och livskvalité som följd.

ET128

US11

Förberedelse inför  
glassfish workshop.

# Inga lappkast

En tavla med papperslappar styr vardagen i ett **nytt arbetssätt** för att utveckla multimediaprodukter. Korta utvecklingscykler och tätt samarbete mellan programmerare och produktledning är de stora nyheterna. Miep-teamet är först ut att prova arbetssättet.

En tavla med lappar hjälper mjukvaruutvecklarna planera och hålla koll på det dagliga arbetet i nya arbetssättet Streamline Development.



**A**nnica Kandelin lutar sig fram över bordet i sammanträdesrummet och tar till orda.

– Jag hade ett förslag förra gången om att vi börjar med ”config-servicen”. Och eftersom jag är som en terrier föreslår jag det igen.

Det är startskottet för en diskussion. Ena stunden pannor i djupa veck, skratt som ekar i nästa. Vi är på ”planning game” för de sju mjukvaruutvecklarna för produkten Miep, Mobile Internet Enabling Proxy, och dess tekniska produktledning. Mötet inleddes med en demo för produktledningen och andra intresserade. Nu bestäms vad teamet ska ägna sig åt de kommande två veckorna.

**Snart är alla** överens om Annica Kandelins förslag. Hon tar fram en liten papperslapp och skriver ned ett

krav – en uppgift de ska lösa. Därefter fäster hon lappen på en tavla som ligger på bordet.

När mötet avslutas är tavlan full med lappar som var och en beskriver ett krav som utvecklarna ska ha klart till nästa gång om 14 dagar. Produktledningen får inte störa under tiden.

Tavlan flyttas till sin ordinarie plats, där den hänger granne med rum prydda med barnteckningar, foton och underfundiga Dilbert-serier.

Tavlan bryr sig inte. Den vet att vardagsmorgon har den teamets odelade uppmärksamhet under ”stå-upp-mötet”, ett annat nytt mötesinslag för Miep-gänget. Då berättar var och en kort hur det gick dagen före, vad de ska göra härnäst och om de behöver hjälp med något.

Mötena är också tillfället när tavlans lappar byter plats – från pågående till

# ”...om man har ett problem är det bara att slänga in ett par erfarna utvecklare i ett rum”

Annica Kandelin



Varje morgon inleds med ett så kallat ”stå-upp-möte” där alla informerar varandra om hur arbetet går. Alla står upp för att mötet inte ska dra ut på tiden, därav namnet. ”Men ibland har vi svårt att hålla det kort, det blir lätt att vi börjar diskutera hur man tekniskt kan lösa ett problem”, säger Mattias Karlsson.

► färdiga. Varje dag inleds därmed som en bekräftelse på att arbetet går framåt.

Det känns på något sätt lite befriande att en simpel tavla med handskrivna lappar representerar det nya inom Ericssons mjukvaruutveckling.

Mieps utvecklare är pionjärer inom Streamline Development – ett arbetssätt som ska göra produktutvecklingen snabbare och att det som tas fram verkligen ger kunden vad den vill ha. Hela idén är att hantera oförutsägbarheten som kännetecknar mjukvaruutveckling.

Det nya är främst att utvecklarna – med sammanlagt över hundra utvecklingsår på Ericsson – och produktledningen planerar teamets arbete ihop. Sedan sker utvecklingen i korta intervaller, vilket gör att produkten växer fram i flera små steg istället för ett fåtal sjumilakliv.

Utvecklarna själva tycker det är en ganska stor skillnad jämfört med tidigare. Eller som teamledaren Mattias

Karlsson säger: att veta prioriteringarna två veckor framåt är a och o för en utvecklare. Mjukvaruutvecklaren Uno Carlsson håller med.

– Vi får direkt feedback genom planering games och att vi visar demos. Vi stämmer av hela tiden och kan styra om ifall något inte är rätt. Det är riktigt bra tycker jag.

– Vi har mer kontroll själva nu, säger kollegan Alexandre Patchine. Vi är med och bestämmer vad vi ska göra och ska hinna med under två veckor. Det är bra för vi vet ju bäst vad som krävs för att lösa ett krav.

Förr planerades allt arbete i början av ett projekt och alla tester utfördes i slutet. Med Streamline Development sker planering, programmering och tester löpande.

– Det här är inget revolutionerande, men det är ett smart sätt att jobba på, säger Björn Granath, en annan Miep-medlem. Jag tycker det är skönt att det inte är utredning i tre månader innan vi fokuserar på det konkreta, alltså programmeringen.

Det gäller bara att teamet inte glömer de stora penseldragen: arkitekturer och systemlösningen.

– Glädjen över att få programmera får inte ta överhanden. Därför är planering games viktiga. Men vi tycker nog alla att det är kul att ta del av den stora kartan så det inte bara blir att skriva hakparenteser, ler han.

Han påpekar att stegvis utveckling

är en kontinuerlig förändring som skett inom Ericssons mjukvaruutveckling. En snabb titt på gjorda utvärderingar för utvecklingsenheten Multimedia Products där Miep hör hemma visar att resultaten hittills har varit goda: tiden till dess en produktrelease når marknaden har på två år minskat från i genomsnitt 72 veckor till 36 och antalet funktioner som aldrig används i produkterna har minskat. Tidigare var ”svinnet” 25 procent, nu är det nere i nio. Samtidigt har antalet produktreleaser ökat med 40 procent. I dag använder drygt 50 team delar av arbetssättet.

**Teamet är överens.** I dag samarbetar de mer, både sinsemellan och med produktledningen. Förut kunde programmering vara en ensam, isolerad uppgift.

Nu är de del av något större. Som grupp är de självgående och tar mer ansvar. Det finns liksom ingen som berättar vad och hur de ska göra. Annica Kandelin sammanfattar hela arbetssättet.

– Jag brukar säga att om man har ett problem är det bara att slänga in ett par erfarna utvecklare i ett rum så löser det sig. Såklart under förutsättning att de jobbar ärligt, öppet och lösningsorienterat. Det är precis vad vi gör här.

De skulle inte ens behöva en tavla.

☒ Text: Jonas Blomqvist Foto: Per Myrhed

## SJU METODER FÖR FLEXIBEL UTVECKLING

**STEG FÖR STEG** ► 2005 sattes målet att halvera utvecklingstiderna inom mjukvaruutveckling. Sedan dess har förändringar skett successivt mot kortare projekt, mindre utvecklingsteam och fokus på kundernas krav. Streamline Development med sju ”agila metoder” är det senaste.

**1.** Utvecklingsteam och produktledning prioriterar

arbetet utifrån kundens krav i planering games.

**2.** Utvecklarna informerar varandra varje vardag om hur arbetet går under ståuppmöten.

**3.** Utvecklarna har olika specialitet, vilket gör att teamen löser sina uppgifter utan detaljstyrning.

**4.** Programmeringen är testdriven. Först skriver

utvecklarna testen, sedan kodar de för att klara testet. En del av tiden sker programmering i par.

**5.** Korta utvecklingscykler, gärna två veckor, ger fokus på några prioriterade, konkreta uppgifter.

**6.** En demo avslutar varje cykel. Fokus blir på att få koden att fungera.

**7.** Utvärdering är en del av varje cykel.

## VAD ÄR MIEP?

Mobile Internet Enabling Proxy är en utveckling av Wap Gateway/Proxy. Miep används när konsumenterna surfar på internet, skickar MMS och laddar ned något på sin telefon. Med Miep i nätet får operatören kontroll på den mobila internettrafiken och mobila konsumenttjänster blir användarvänliga, bland annat genom kortare svarstider och enklare inloggnings. Miep ger även viruskydd och samlar information om hur telefonerna används.



## Programmering i par pågår

**Mattias Karlsson** sitter och programmerar tillsammans med Anders Axelsson. Hos Miep-teamet går ungefär en tredjedel av arbetstiden åt till parprogrammering. Anders och Mattias är överens om fördelarna: det är lärorikt, minskar stressen och ger högre kvalitet på kortare tid. "En annan fördel är att två personer är insatta i samma kod. Är någon borta avstannar aldrig arbetet som det kunde göra förr. Och det är väldigt bra att vi delar på ansvaret. Förut kunde man bli ganska stressad och sitta kvar på kvällarna för att få något klart", säger Anders. Parprogrammering sker aldrig hela dagar. Anledningen är att det är så intensivt. "Man blir helt slut i huvudet", säger Mattias Karlsson.

# ”Information är viktigare än vanligt”

Ericssons agerande har de senaste månaderna varit föremål för diskussioner bland medier och investerare. Ytterst ansvarig för **all kommunikation** inom företaget är informationsdirektör Henry Sténson. Med det ansvaret får han räkna med att hamna i hetluften ibland.

**J**ag kan acceptera att jag som talesperson får klä skott för mycket av kritiken, det är sådant jag får betalt för. Det säger Henry Sténson.

I sin yrkesroll läser han mycket av det som skrivs om bolaget, i både Sverige och i engelskspråkiga länder. Under de senaste månaderna har han reagerat på att den bild som getts i svenska tidningar eller tv ofta ligger väldigt långt ifrån den bild som han själv har av skeenden i bolaget.

– Samtidigt som vår mediala profil verkar körd i botten är vi som företag faktiskt starkare än någonsin. Sett i ett större sammanhang, var faktiskt det tredje kvartalet 2007 bättre än något kvartal i Ericssons historia före år 2003, säger han.

**Kritiken under** det fjärde kvartalet har främst handlat om två saker. Först anser en del att Ericsson borde ha förutsett de förändringar i marknaden som ledde till det svagare resultatet i tredje kvartalet 2007. Sedan att man borde skickat ut en pressrelease före den så omskrivna kapitalmarknadspresentationen i New York den 20 november. I Sverige har en del kritik varit hård, vilket är en tydlig svängning från hur det länge har sett ut.

–Vi har surfat på en fantastisk framgångsvåg under flera år där affärerna har varit strålände. Under den här perioden har vi hela tiden fått bra mediätäckning. Man kan nu säga att en mer än fyraårig kärleksrelation

till svenska medier är slut, åtminstone för den här gången.

Finns det då något fog för kritiken efter exempelvis framträdandet i New York?

– Jag har förståelse för att frågan har väckts men jag anser att vi har agerat rätt, säger Henry Sténson och fortsätter:

– **Avgörande i just** det här fallet var att vi innan presentationen gjorde bedömningen att vi inte presenterade några nyheter. Siffrorna som lades fram var en bekräftelse av siffrorna i kvartalsrapporten. Den känsliga politiska situationen i Pakistan och Bangladesh, som inverkade på affärsresultatet, och den svaga dollarn var enligt oss inga nyheter.

Han utvecklar resonemanget:

– Det vi gjorde i New York var att tydligt kommunicera den information som enligt vår bedömning redan var känd, och vi vidhöll att vi trodde att försäljningen i fjärde kvartalet skulle hamna inom spannet 53 till 60 miljarder kronor.

**En tydlig tendens**, menar Henry Sténson, är att när Ericssons aktieutveckling är positiv skriver tidningarna positivt om bolaget i stort. När aktiekurvan pekar nedåt vänder medier i sina rapporter och analyser och skriver kritiskt.

Han påpekar att medias sätt att bevaka är annorlunda i dag än för bara några år sedan.

– Minsta nedgång i aktiekursen beskrivs

ofta som ett ”ras” och på löpsedlarna är en kritiserad vd ”hotad med avsked”. Den där dramaturgin färgar många människors uppfattning om ett företags stabilitet, säger Henry Sténson.

På så vis, menar han, påverkas även förtroendet internt av den externa media-bevakningen.

– **Många anställda** är aktieägare och kursnedgången speglar marknadens oro. Det enda sättet för oss att återupprätta det allmänna förtroendet, såväl externt som internt, är att leverera goda resultat och lönsamhet.


I en sådan situation blir den interna informationen ännu viktigare än vanligt, menar Henry Sténson, och den närmaste chefen är den viktigaste interna informationskanalen.

– Man ska ställa höga krav på att få den information man är ute efter. En chef ska kunna beskriva företagets vision och mål samt strategierna för att nå dit, och också vad detta rent praktiskt innebär för den medarbetare som frågar. Detta är extra viktigt i så pass turbulenta tider som dessa.

Men informationsansvaret är inte bara chefernas, som medarbetare har man också ett ansvar att skaffa information.

– Sitt inte och vänta på att få informationen från chefen, utan fråga, säger Henry Sténson.

☒ Text: Johan Kvickström Foto: Gunnar Ask



Man kan nu säga att en mer än fyraårig kärleksrelation till svenska medier är slut, åtminstone för den här gången, menar Ericssons informationsdirektör Henry Sténson.

# Att hålla takten

I dag är Apple frontfiguren inom **mobil musik**. Alla andra står utanför strålkastarljuset. Så kampen om mer scenutrymme handlar om hur musiken bäst ska levereras.

**M**en i dag är det mest en kamp inom telekombranschen om att få spela andrafiol efter Apple, med sitt iTunes, sin iPod och nu, iPhone.

– När det gäller mobilmusik, alltså musik som man tar med sig och inte nödvändigtvis musik i en mobil, har de flesta hästarna lämnat stallet. Det finns inte mycket utrymme kvar för operatörerna, säger Michael Goodman, analytiker på Yankee Group, en research- och konsultfirma inom teknik och kommunikation.

Han menar att operatörer inte ska jaga nya abonnenter genom musiktjänster. Visst finns det de som vill ha mobilen till allt, men de är få.

– **Det är fel att** tro att konsumenter bara vill bära med sig en enhet. De har gärna med sig flera, särskilt om de är så små och snygga som iPod. Operatörerna måste fråga sig om musik verkligen blir lönsamt för dem. Om svaret är ja så måste de inse att de då är en av många distributionskana-

ler. De tror ofta att de genom mobilen är världens medelpunkt. Inom musik är det verkligen inte sant.

Det blir svårt för operatörerna att, som Michael Goodman säger, knocka iTunes. I dag finns det för många sätt att skaffa mobil musik, och att lyssna på den, som är bättre än att köpa den av operatören och lyssna i mobilen.

Dessutom är datorn fortfarande huvudförstärkaren för digital musik. Det finns 500 webbplatser i 40 länder som säljer musik som fungerar i datorer, digitala musikspelare och mobiler. Nyligen köpte Microsoft företaget Musiwave, som förser över 160 mobiloperatörer med musik.

Men trots datorns dominans kan mobilen bli en eker i hjulet, menar Michael Goodman. Digitala musikspelare blev snabbt populära eftersom de fungerar till att lyssna, ladda ned och kopiera.

De var, till skillnad från mobiltelefonerna, integrerade med datorn.

– Operatörernas misstag var att de var för långsamma och hade för höga

förväntningar på mobiltelefonerna som musikspelare i början. Men de har en chans om de förstår situationen och inser att de aldrig kommer att ha samma kontroll över musik som över rösttjänster.

Jakob Lorentzon, försäljningschef för musik inom Ericssons affärsenhet Global Services, håller med – till viss del. Han menar att musik är ett sätt för operatörer att stå ut från mängden och när det gäller Ericsson och multimedia är musik avgörande för att öka kundernas lojalitet. Visst måste telekomföretag, operatörer, mobiltillverkare och innehållsleverantörer spela tillsammans för att publiken ska lyssna.

– Men mobilen kommer att bli medelpunkten för musik. När Apple lanserade iPhone sa de att enheter som bara spelar musik är på väg att dö ut. Det krävs en tjänst som är helt integrerad mellan datorn och mobilen. Det man laddar ned till datorn ska gå att spela i mobilen, säger han.

Nokia påstod nyligen att man under 2008 i flera av sina modeller ska förse konsumenterna med prenumerationer







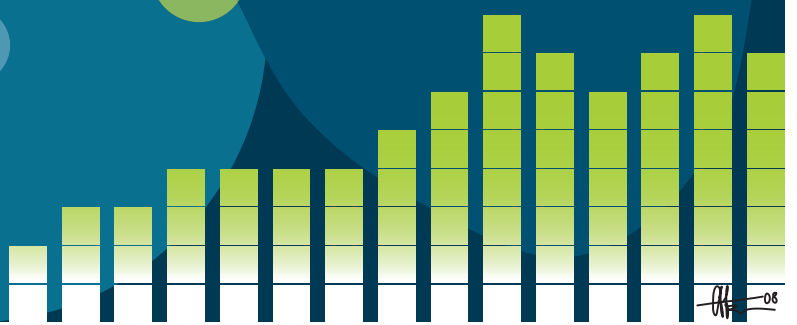
**iTunes**

other

other

0110001101  
1001010101  
1100010  
010

01  
0011  
111



# ”Vi ser inte Ipod och mobilen som konkurrenter, de utesluter inte varandra”

Urban Nyblom

► på musik som kan flyttas till andra enheter.

Men, säger Michael Goodman, Ericsson spelar på en helt annan nivå.

– Ericsson är annorlunda och mycket intressant. Genom samarbete med bland andra Sony Ericsson och Sony BMG har de bättre förutsättningar.

Under 2008 går, till exempel, Sony Ericssons tjänst Playnow in i en ny epok, och konsumenter får tillgång till runt fem miljoner låtar. Med funktionen Track ID kan man, bland annat, se vad andra listat som bäst och köpa låtar direkt i Playnow – både via mobilen eller datorn.

**Ett annat exempel** är Ericssons avtal med 3 Scandinavia. Genom operatörens streamingtjänst 3music, för 49 kronor per månad, kan man lyssna på hur mycket musik man vill. Och på 3music store kan man hämta låtar till mobilen och datorn för 9,90 kronor styck.

Ericsson har fullt hosting-ansvar hos 3 Scandinavia – för systemin-

tegration, drift och utveckling av tjänsten och nya funktioner.

– Ericsson menar allvar med sin multimediasatsning och vi behöver en stabil partner. I dag förutsätter konsumenter att deras operatör har en musiktjänst, säger Marc Rappe, musikchef på 3.

Men branschens spelar fortfarande i otakt när det gäller affärsmodeller.

**Tobias Ryberg** på Berg Insight, ett analysföretag inom mobiltelefoni, säger att ensvårighet är att två tredjedelar av intäkterna från musik går till musikbranschen och bara en tredjedel till operatören. Bruttomarginalen före de egna omkostnaderna blir runt 30 procent. Om en låt kostar tio kronor så återstår tre kronor till system- och transaktionskostnader och marknadsföring.

– Mobilen är viktig som musikspelar. Men musiktjänster specifikt för mobilen är inte det viktigaste eftersom de flesta för över sin musik via datorn, säger han.

Text: Staffan J Thorsell  
Illustration: Ebba Berggren

## KORT FRÅN CONSUMER LAB

**Några av Consumer Labs undersökningar visar att:**

- **28 procent** anser det viktigt att alltid ha tillgång till sin favoritmusik.
- **I åldrarna 15-24** är den siffran **48 procent**.
- **Har man en** Ipod har man oftast även en mobil med musik och vice versa.
- **72 procent** tar alltid med sig sin mobil. **16 procent** tar alltid med sig sin MP3-spelare.
- **I Japan** sker **83 procent** av den totala, digitala musikförsäljningen i mobilnätet.
- **I England** är den siffran **31 procent**.

– **Vi ser inte Ipod** och mobilen som konkurrenter, de utesluter inte varandra utan kompletterar varandra. Som jämförelse kan nämnas att mobilen är världens vanligaste digitalkamera men det säljs ändå allt fler digitalkameror. Men det är definitivt datorn som är musikcentralen. Det är där man laddar ner, sorterar och delar med sig, säger Urban Nyblom på Consumer Lab.



Urban Nyblom

## HUR FÅR DU TAG I MUSIK?



### **Tobias Ryberg,** **Berg Insight**

– Jag får min musik från Musicbrigade. Jag lyssnar på den i en Nokia N73. Min favoritlåt är ”So. Central Rain”, R.E.M.



### **Michael Goodman,** **Yankee Group**

– Från CD-skivor och från iTunes music store. Jag använder en Ipod. Min favoritlåt är ”If I had a million dollars”, Barenaked Ladies.



### **Jakob Lorentzon,** **Ericsson**

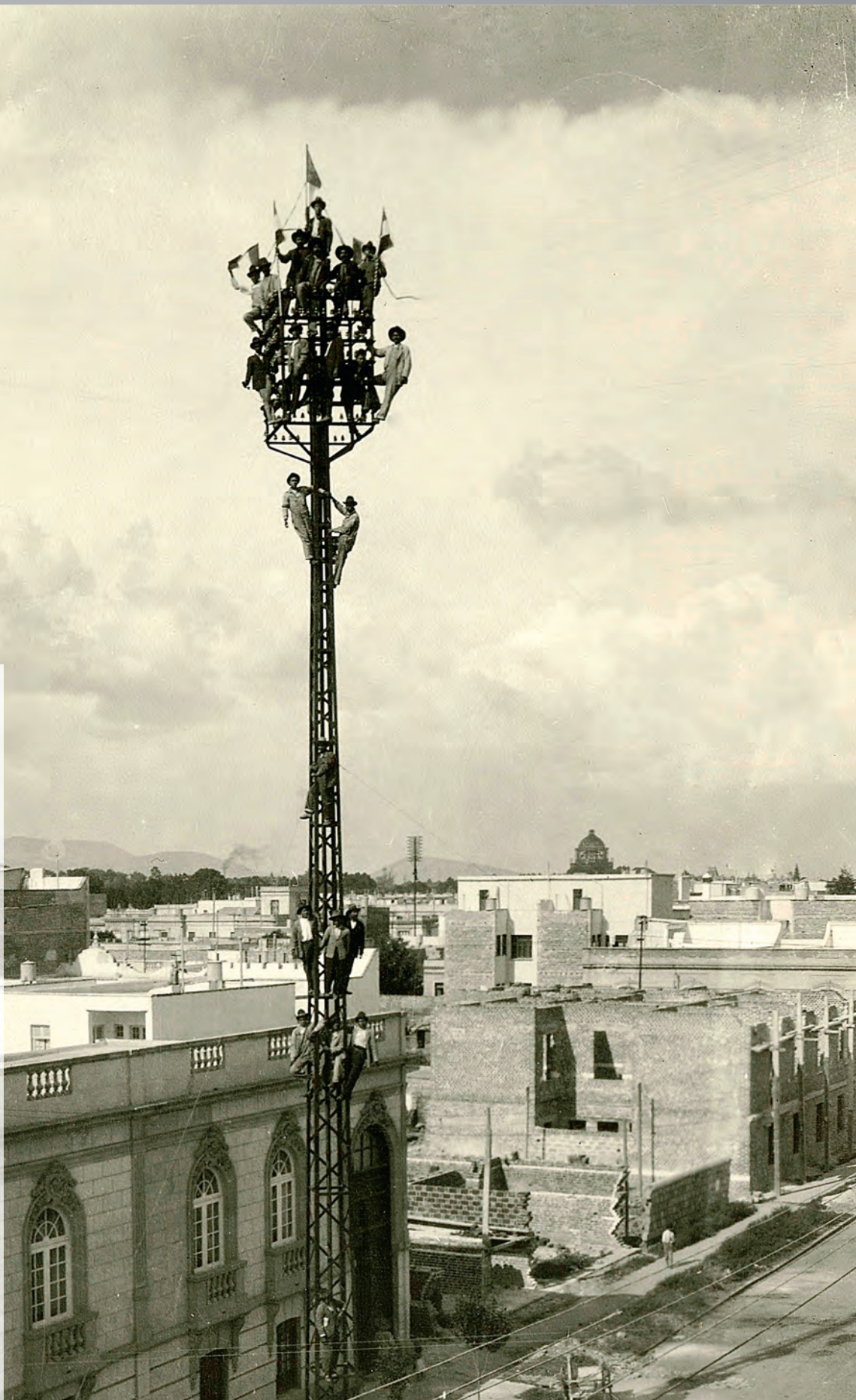
– Jag får min musik från Napster. Jag lyssnar på den i en Sony Ericsson W880. Min favoritlåt är ”Suspicious Minds”, Elvis Presley.



### **Marc Rappe, 3**

– Jag får min musik från CD-skivor, 3music store. Jag lyssnar på den i en Sony Ericsson W890i. Min favoritlåt genom tiderna ”Supper’s ready”, Genesis.





Vi befinner oss i Mexiko och året är 1923, ett trettiotal linjearbetare har tagit en paus i arbetet för att posera framför kameran.

Ericssons verksamhet i Mexiko började redan 1907 då en telefonstation i Mexiko City togs i bruk. Enligt LM Ericssons dåvarande stadgar skulle företaget inte engagera sig i telefondrift men efter ett extraordinärt styrelsemöte i slutet av 1904 ändrades stadgarna. Det gjordes därför att man insett att en stark närvaro i Mexiko kunde bli en språngbräda för att bryta sig in på andra marknader i Latinamerika. En klok satsning kan man tycka i dag, drygt 100 år senare.

Foto: Arkiv

# Mobile Adventures

av Jola Cederschiöld

ERIC@ CRASHES ON THE COUCH AFTER A COUPLE OF EXCITING HOURS IN THE MOUNTAIN BIKE SHOP - WHICH ENDED WITH ERIC@ BUYING HER DREAM BIKE. AND COINCIDENTLY, ON TELEVISION...



"TONIGHT ON ULTIMATE BIKING, WE FIND OUT WHICH IS THE BEST SECOND-HAND MOUNTAIN-BIKE BUY"

"AND THE BEST SECOND-HAND MOUNTAIN-BIKE BUY IS...THE EARTHFIGHTER!!!"

THAT'S MY OLD BIKE - I'VE GOT ONE OF THEM IN THE BASEMENT! I'M GONNA SEND AN SMS TO THIS SHOW!

HELLO ALL! I HAVE AN EARTHFIGHTER JUST LIKE THE ONE THAT WON TONIGHT'S TEST. TWO YEARS OLD BUT IN GREAT CONDITION. IF INTERESTED PLEASE CALL OR SMS ME ON 00776611

AS ERIC@'S SMS AD STARTS TO ROLL ON THE TV SCREEN, IT ONLY TAKES SECONDS FOR THE SMS REPLIES TO START DROPPING IN...



BEEP, BEEP! "I AM VERY INTERESTED. CAN WE MEET TOMORROW? WHERE?"

LESS THAN A DAY LATER.....



WHAT A DEAL!

WHAT A STEAL!