

# Kontakten

Vad händer  
2020?

SIDORNA  
32-34

Carolina - en vinnare i tiden

## Bli vardagssmart

sidorna 16-25



**MONICA WESTBERG,  
ANSVARIG FÖR EJOBS**

**"Tiden för att tillsätta en tjänst  
blir betydligt kortare"**

sidan 15

**Så funkar det:**  
3G DIRECT  
TUNNEL

sidan 5

**LÄSARTÄVLINGEN AVGJORD!**

Vem är Ericssons  
strategiexpert?

sidan 4





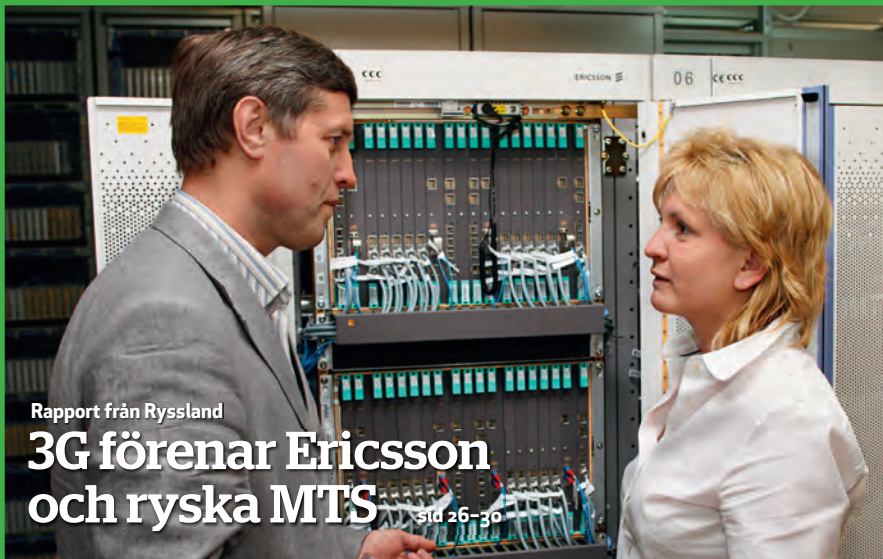
# EMBRACE THE FREEDOM

We take end to end responsibility for that complex project – so you are free to focus fully on developing your core business

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

TALK TO US ABOUT  
PRIME INTEGRATOR

**ERICSSON**   
TAKING YOU FORWARD



Rapport från Ryssland

## 3G förenar Ericsson och ryska MTS

sid 26-30

## Nödvändig förändring

**I bland funderar jag** över hur mitt jobb har förändrats under de drygt 35 år som jag har hållit på med informationsarbete. Jag minns hur obeskrivligt modernt det kändes när det kom gnuggbokstäver som det gick att göra rubriker med i egenproducerade trycksaker i tillägg till den gamla Haldan (en skrivmaskin). För att inte tala om när vi fick skrivautomater och man inte längre behövde skriva om en pressrelease för varje liten ändring. Men den riktigt stora förändringen kom i mitten av 1990-talet när internet slog igenom på allvar och vi redan hade telefonen i fickan. En nyhet nådde plötsligt andra sidan jordklotet på 45 sekunder. Denna värld av snabbhet sitter vi nu mitt i. Alla har tillgång till nästan allt, när som helst. Underbart! Men det ställer också helt nya krav. Det gäller att vi som arbetar med kommunikation står på två dygnet runt. Lyckas vi inte få rätsida på ett faktafel eller falsk information inom några minuter så tar det en evighet att bli av med ett tokigt rykte.

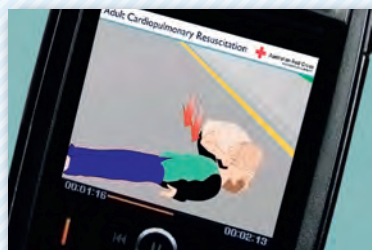
**Jag jobbade i bilindustrin** i mitten på 1990-talet. Då, som nu, var Toyota mycket framgångsrika. De ändrade spelplanen för hela bilindustrin och utvecklade nya bilar dubbelt så fort som någon annan. Konkurrenterna spåddes en snar död. Så blev det inte, men det finns många paralleller att dra till dagens situation. Konkurrenterna är beredda att göra nästan vad som helst för att överta vår position. För oss gäller det att maximalt utnyttja alla kreativa hjärnor som vi disponerar över inom Ericsson.

Sedan drygt fem år tillbaka pratar vi om "What brought us here will not keep us here" och "Culture beats strategy, every time" Ju mer jag tänker på dessa påståenden desto säkrare blir jag på att detta är nyckeln. Idag har vi också en tydlig strategi som ger alla en möjlighet att ta del av vad vi vill vilket ökar effektiviteten. Genom att förändra oss fortare än konkurrenterna och inse att förändring är det enda som skapar frihet och därmed trygghet kommer vi inte bara behålla utan också förstärka vår position.

*PS. Gå in på Ericssons intranät. Där publicerar vi under oktober ett antal ljudfiler som beskriver Ericssons strategi på elva olika språk! Utmärkt för dig som har mer tid till att lyssna än att läsa, på tal om effektivitet!*



**Henry Sténson**, Informationsdirektör och ansvarig utgivare



### AKTUELLT

- 10 Enmanskontoret i **Rwanda**
- 11 År av arbete bakom felfri mjukvara
- 12 Betty är uppe innan tuppen
- 13 **Milstolpe nådd** i Jaipur
- ▶ 14 Hjärt-och lungräddning med mobilen
- 15 Den första Ericsson-antennen



### TEMA - VARDAGSMART

- 17 Iberia har stenköll på klockan
- 18 **Hossam Kandeel**: "Personal Operational Excellence är ett nytt sätt att tänka".
- 19 Tips: Så får du tiden att räkna till
- ▶ 20 **Biljätten Volvo** styrde upp e-postandet
- 24 Maria Guttman på Volvo "På ett sätt handlar det ju om normal hyfs och artighet".
- 25 **Test**: Hur vardagsmart är du?



### ÖVRIGT

- 4 Läsarna har ordet
- 5 Så funkar **3G Direct Tunnel**
- 26 3G tar fart i Ryssland
- 30 **Ryska MTS** vill bli mer globala
- ▶ 32 Ericsson om framtiden
- 35 Möt en vidsynt 20-åring

## Kontakten

**Chefredaktör** Jenz Nilsson, jenz.nilsson@citat.se, 08-588 331 38 **Ansvarig utgivare** Henry Sténson, henry.stenson@ericsson.com **Ansvarig interna kanaler** Malin Nördén, malin.norden@ericsson.com, 08-585 33 917 **Biträdande redaktör** Jonas Blomqvist, jonas.blomqvist@citat.se, 08-588 330 13 **Skribenter i detta nummer** Jonas Blomqvist, jonas.blomqvist@citat.se, Lars Cederquist, lars.cederquist@citat.se, Johan Gabriel Fritz, johan.fritz@citat.se, Helena Jansson, helenajansson@citat.se, Cia Kilander, cia.kilander@citat.se, Gunilla Tamm, gunilla.tamm@citat.se, Staffan J Thorsell, staffan.thorsell@citat.se **Art director** Pelle Bouveng, pelle.bouveng@citat.se **Layout** Kajsa Dahlberg, kajsa.dahlberg@citat.se, Carola Pilarz, carola.pilarz@citat.se **Grafik** Svenska Grafikbyrån

**Adress** Kontakten, Box 1042, 164 21 Kista **Fax** 08-522 915 99  
**E-post** contact.magazine@ericsson.com **Tryck** Colorprint AB, Borlänge  
**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. SCS-COC-1050  
 © 1996 Forest Stewardship Council

## Tyck till!

Skriv till oss om vad du vill! Ställ öppna frågor till Ericssons ledning. Kommentera artiklarna i tidningen. Skicka en kul bild du tagit med mobilen till oss!

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

### MÄRKLIGT!

En hel tidning om telekom-strategier utan ett ord om DSL (Digital Subscriber Line) som är dagens dominerande access-teknik (60 till 70 procent) för IP-tv och fast bredband. Är inte det märkligt? När jag sökte på ordet DSL fick jag noll "träffar" bortsett ifrån ordet "världsledande", i den svenska versionen. Det är märkligt också med tanke på att DSL-tekniken utvecklas i snabb takt, på liknande sätt som radio-access delen för

mobiltelefoni (nya standarder, med högre hastigheter, utökat spektrum, MIMO, etc) i många år framöver, och i de flesta fall, tror jag att det kommer att finnas behov av "Entrisphere fiber access GPON", för att försörja nya VDSL2-system. Den fasta bredbandsmarknaden är mycket stor och Ericsson har idag bara en liten bråkdel av den. Min åsikt är att DSL är en potentiellt stor marknad för BNET, BUGS och BMUM med möjligheter att generera nya vinstströmmar.

Henrik Almeida, Sverige

**SVAR** ADSL2plus är en mogen teknologi, och med etablerade aktörer på marknaden. Ericsson's fokus är styrka upp vår

fasta access position med Ultra Höghastighets Bredbands Access där GPON/10GPON, GbE och VDSL2 är nyckelteknologier. Nyligen publicerades ett Ericsson Whitepaper som positionerar olika Access teknologier där VDSL2 lyfts fram som en central del av framtiden.

Peter Linder, Director Product Management Network Solutions

### VAR ÄR KVINNORNA?

Hela förra numret blickar in i framtiden med temat Strategi men jag saknar kvinnorna i detta nummer. Av alla personer som syns på bilderna är det 34 män och 2 kvinnor ytterligare 3 kvinnor syns i annonserna. Även i sista sidans tecknade serie är det en tjej och

## Läsarbilden



Nu är det bevisat att Ericsson har lösningar åt alla. Den här bilden togs nyligen i närheten av Ericssons kontor i Khartoum av Reagan Chen och har skickats till oss av Kamal Jailany på Ericsson i Sudan.

4 killar. Varför är kvinnorna så osynliga?

Barbro Ragnarsson, Sverige

**SVAR** Vi försöker i så hög utsträckning det går ha en bra blandning på män och kvinnor i tidningen. Just i ett strateginum-mer där avsändarna är Ericssons högsta ledning blir det oundvikligen så att könsfördelningen i tidningen blir en kraftig övervikt på män. Serien lever ju förstås sitt eget liv, att det var lite kvinnor i serien i förra numret ska vi försöka ta igen framöver.

Redaktionen



## Grattis!

Jan Häggman, Ericsson i Karlskrona, som vann Kontakten och intranätets strategitävling.

Över 2 400 svar kom in och många deltagare hade alla rätt. Med lottens hjälp utsågs Jan till vinnare.

(Rätt rad: B, B, A, C, A, B, B, A, C, A)

## Webbpoll

90%

... av 695 Ericsson-anställda skulle vilja vara mer effektiva på möten och när de hanterar sin e-post.

Källa: Intranätets nyhetsportal

## Välkommen...

FOTO: JEREMY SUTTON-HIBBER



## ...Zuraida Idzabaita, ny på Ericsson i Cyberjaya utanför Kuala Lumpur i Malaysia.

Hon gjorde sin första dag som anställd den 1 juli. Tidigare har hon jobbat på Marconi och som konsult till Ericsson. Zuraida Idzabaita jobbar med att säkra så att leveranserna av hårdvara och reservdelar går smidigt.

### Varför började du på Ericsson?

– Det är ett stort, internationellt företag där jag får möjlighet att

lära mig mycket nytt och bredda min kompetens. Och eftersom jag redan hade jobbat för Ericsson så visste jag att människorna är trevliga och atmosfären är bra.

### Hur var de första månaderna?

– Det var inte lätt. Att komma till en ny avdelning och miljö kräver en hel del, och man behöver ganska mycket stöd från andra

för att kunna lära sig nödvändiga processer.

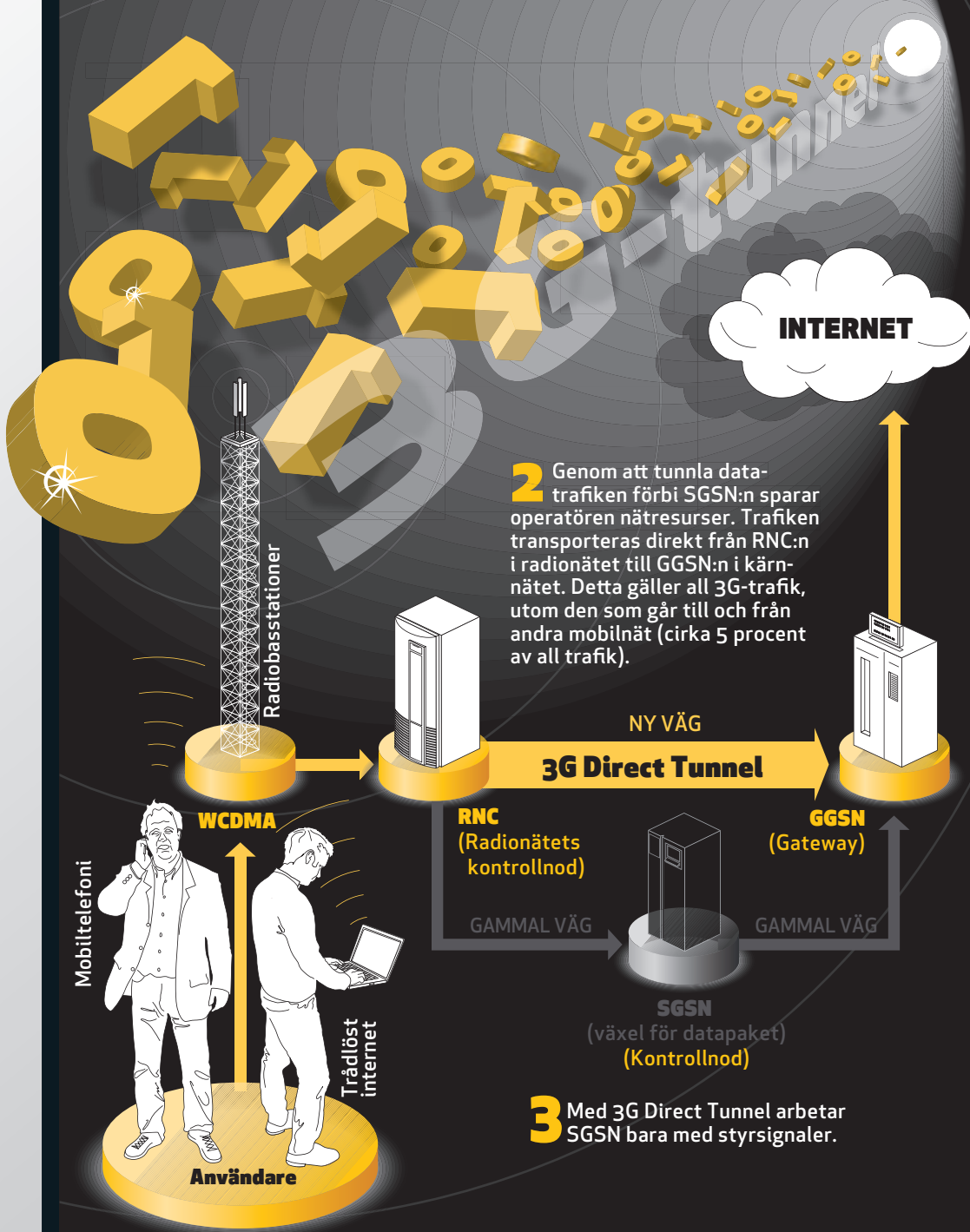
### Vilket är ditt bästa tips till en utländsk kollega som kommer till Kuala Lumpur?

– Besök Sunway Lagoon, Malaysias första vattennöjespark av internationellt snitt.

## Om din granne skulle fråga...

# ...HUR KLARAR MOBILNÄTEN ALLA NYA TJÄNSTER?

### 3G Direct Tunnel – ökar kapaciteten i mobilnätet



### HUR FÖRSTÄRKS NÄTEN?

Mobilnätet görs enklare och "plattas till" genom att data- trafik kan transporteras direkt från radionätet till gatewayen mot internet. Detta tack vare en ny programvara som kallas 3G Direct Tunnel. Tidigare har det krävts en mellanliggande nod för data- trafik mellan dessa delar av mobilnätet.

### VILKA FÖRDELAR GER DET?

3G Direct Tunnel ger en drastisk höjning av nätets kapacitet. Och det behövs. Datatrafiken ökar kraftigt när Mobil-tv, spel och annan underhållning erbjuds. Operatörernas intäkter ökar dock inte i motsvarande grad, eftersom man tillämpar prissättningsmodeller med fasta avgifter. Därför behövs 3G Direct Tunnel för att effektivisera mobilnätet och förbättra lönsamheten för operatören. Dessutom minskar fördröjningarna i nätet, vilket är viktigt för tjänster som video och spel. Den förenklade nätarkitekturen är ett steg mot framtidens mobilnät, som helt kommer att byggas på IP.

### VAD KAN ERICSSON ERBJUDA?

Ericsson erbjuder sedan i våras 3G Direct Tunnel och var den första leverantören som introducerade denna typ av programvara i ett mobilnät. Det skedde under andra kvartalet i år hos Telstra i Australien. Ericssons styrka är också att den mellanliggande nod som inte längre krävs för att transportera datatrafik, kan uppdateras och återanvändas som en signaleringsnod för att styra datatrafik.

☒ Lars Cederquist

**1** De nya mobila internet-tjänsterna skapar kraftig tillväxt av datatrafik. Operatörernas mobilnät måste därför bli effektivare.

► Bäst effekt med 3G Direct Tunnel fås i HSPA-nät med mycket datatrafik. Den ökade mängden styrsignaler blir försumbar när man använder Mobil-tv eller nedladdning utan att röra sig i nätet.

**3** Med 3G Direct Tunnel arbetar SGSN bara med styrsignaler.



## Paviljong på gång

Starten för Volvo Ocean Race gick i början av oktober. Men förberedelserna började långt innan dess. Här är Ericssons personal i full gång med att färdigställa skelettet till den kundpaviljong som ska användas under Volvo Ocean Race 2008–2009. Här kommer Ericsson att demonstrera sin produktportfölj. Byggnaden som är totalt 528 kvadratmeter fördelade på två plan kommer att upprättas på totalt sju så kallade tävlings-stopp runtom i världen. Under förra Volvo Ocean Race besökte 461 kundgrupper, vilket motsvarar 4 350 individer, paviljongen. Tävlingsledningen på Ericsson räknar med minst lika många besökare den här gången.

FOTO: GUNAR STEINERT

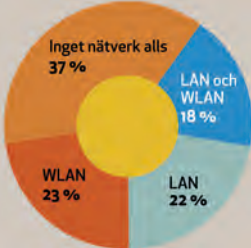
**K1 15.00 / 3 september / Alicante, Spanien**



## WLAN och LAN lika vanligt

**I HEMMET** Ericsson Consumer Lab har frågat människor i USA, Frankrike, Tyskland, Sverige och Storbritannien om de har tillgång till lokalt nätverk hemma.

### ▼ HAR DU TILLGÅNG TILL LOKALT NÄTVERK?



Källa: The Story of new Home 2008, Consumer Lab

## Nytt bolag för plattformar

**SAMGÅENDE** Ericssons bolag för mobila plattformar, Ericsson Mobile Platforms, har slagits ihop med motsvarigheten inom ST Microelectronics. Ett samriskbolag där parterna äger 50 procent vardera har bildats. Företaget ska tillverka plattformar för mobila applikationer åt Nokia, Samsung, Sony Ericsson, LG och Sharp.

Bolaget väntas ha närmare 8 000 anställda med cirka 3 000 personer från Ericsson Mobile Platforms och en omsättning på 3,6 miljarder dollar. Huvudkontor för det nya bolaget placeras i Schweiz.



## Samsung satsar på majs

**EKOLOGISKT** Samsungs senaste trådlösa innovation E200 Eco består till hundra procent av växtmaterialet bioplast, som utvinns ur majs.

# Är du "cost obsessed"?

Det är inget nytt sparprogram, inget projekt och inga nya riktlinjer. "Cost obsession" är ett begrepp som sätter fingret på att varje anställd ständigt kan försöka minska Ericssons kostnader. Kalla det finansdirektör Hans Vestbergs kulturgärning.

**EKONOMI** Hans Vestberg talar om en kulturförändring. Hans önskan är en kultur där var och en tänker på att jaga kostnader. Det kan ske genom att ifrågasätta utgifter och projekt som verkar onödiga eller genom förslag på sätt att spara pengar. I dag kanske många tänker inför en kostnad att "det är inga problem för vi



Hans Vestberg

har budget för den". Men det är inte det som är grejen, menar Hans Vestberg. – Grejen är om kostnaden ens är nödvändig. Oavsett budget, behövs investeringen för att uppnå det du vill uppnå? Eller kanske går målet att uppnå till en lägre kostnad?, säger han.

Begreppets födelse kommer av Ericssons dalande lönsamhet. Den måste förbättras, och sänkta kostnader är ett sätt att höja lönsamheten. Enligt Hans Vestberg har konkurrenterna dessutom gått om Ericsson när det gäller kostnadsmedvetenhet. Han är medveten om

att kulturförändringar tar tid. Likaså vet han att Ericssonheterna har ansträngt sig hårt för att effektivisera sina verksamheter och sänka kostnaderna de senaste åren. Viktigt att påpeka är att arbetet som sker inom ramen för operational excellence, olika sparprogram och andra initiativ fortsätter. Cost obsession adresserar i stället individens möjlighet till påverkan och bör därför främst betraktas som ett komplement till vidtagna besparingsåtgärder.

## Vestberg tipsar

Hans Vestbergs råd till den som vill ta ett första steg i cost obsession-andan är att sätta sig ned min sin chef eller med kollegor och prata om hur det skulle gå att sänka kostnaderna i den egna gruppen.

*Vad gör du själv för att vara cost obsessed i din vardag?*

– Jag ifrågasätter alltid kostnader och tänker på företagets pengar som mina egna när jag ska använda dem. Det är möjligt att spara genom att använda företagets it- och kommunikationslösningar. Till exempel har vi numera månatliga telefonkonferenser för controllers i stället för att träffas. På så sätt är alla lika uppdaterade, säger Hans Vestberg.

☒ Jonas Blomqvist

## "Vi leder marknaden och det ska vi fortsätta med."

Michael Treschow, Ericssons styrelseordförande, i en intervju i Dagens Industri.



## Ericsson-OS en fullträff

**SPORT** Finske Teemu Hiekka i närkamp med Team Kistas spelare Francisco Manzano och Carlos Manosalva. I bakgrunden skymtar det svenska laget målvakt

Hatem Allam. Närmare 400 idrottsentusiaster från Ericsson i Sverige och Finland träffades i Falun under en helg i slutet av augusti.

## NYA KONTRAKT

► **Latinamerika.** Telefónica köper konsult- och systemintegrationstjänster för sina fasta och mobila verksamheter av Ericsson. Avtalet gäller hela Latinamerika.

► **Vietnam.** Hanoi Telecom har gett Ericsson i uppgift att utveckla och modernisera dess landstäckande mobilnät. Det är Ericssons enskilt största kontrakt i Vietnam. Ericsson ska också sköta drift och underhåll.

► **Nederländerna.** Ericsson har signerat sitt första kontrakt om att ta hand om mobil marknadsföring. Kunden heter KPN.

► **Panama.** Ericsson är enda leverantör som ska rulla ut ett GSM/EDGE-nät åt Digicel.

► **Liechtenstein.** Ericsson ska uppgradera Telecom Liechtensteins ADSL-nät till VDSL2.

► **Japan.** I ett ramavtal ger Softbank Ericsson uppdraget att bygga ut och uppgradera operatörens HSPA-nät.

► **Portugal.** Sonaecom har bett Ericsson att leverera och integrera en öppen, standard-baserad helhetslösning för IPTV. IMS ingår.

► **Storbritannien.** Cable&Wireless EAU (Europa, Asien och USA) ska lansera konvergerade (fasta och mobila) tjänster. Ericsson valdes som enda leverantör för GSM-nätet. Ericsson ska även sköta nätet i fem år.





FOTO: ERICSSON RACING TEAM

Full fart. En av Ericssons två båtar, Ericsson 4, strax efter starten i Volvo Ocean Race.

# Full fart mot nya affärer

**Nu har de gett sig av. Ute på ett av de mest utmanande haven i världen krigar just nu åtta båtar om positioner längs den första etappen av Volvo Ocean Race.**

**MARKNADSFÖRING** Vid det första stoppet, Kapstaden, står Ericsson redo att träffa kunder och göra affärer.

Och det är det som Ericssons deltagande i Volvo Ocean Race handlar om – att skapa tillväxt. Det är en affärs-

investering, säger Henry Kings, kommersiellt ansvarig för Ericssons deltagande i tävlingen.

– Vi har förberett oss för detta i två år. Nu ska alla marknadsenheter ha bjudit in sina kunder, sett till att allt innehåll är planerat och att demonstrationerna fungerar. Dessutom ska man se till att utnyttja möjligheterna av det faktum att toppchefer och VIP-kunder kommer att finnas på plats.

Telia Soneras svenska

mobilchef Håkan Dahlström var med som Ericssons gäst vid starten i spanska Alicante.

– Det var en bra erfarenhet. Jag gick därifrån med flera nya idéer om nya affärsmodeller och vad vi kan göra för att skapa mervärde för våra kunder inom mobilt bredband. Hela upplevelsen har gett mig nya perspektiv på våra affärer. Sedan har det ju varit riktigt kul att få uppleva seglingen också, säger han.

Starten gick den 11 oktober och Ericsson hade runt 350 kunder på besök. Tre möten med bland annat toppchefer och nyckelpersoner inom branschen, så kallade ”VIP roundtables”, hölls.

Dessutom hölls ett ”in-port race”, en

tävling mellan båtarna som hålls så nära hamnen som möjligt för att åskådare i land eller i båt i hamnbassängen ska kunna se, samt ett ”pro-am”, en tävling där inbjudna gäster utgör halva besättningen. Artisterna Bryan Adams och UB40 underhöll besökarna på kvällarna.

Det var en gnistrande start på tävlingen, berättar Henry Kings, och nu vill han att den ska fungera som en plattform för att öka försäljningen och positionera Ericsson inför framtiden.

– Ju mer kvalitetsmäsigt tid företagets säljare kan tillbringa med kunderna, desto fler affärer och starkare tillväxt. Nu kör vi, säger han.

☒ Staffan J Thorsell.

## Hallå...



**... Sándor Albrecht** på Ericsson i Ungern, lokalt ansvarig för en ny global karriärmodell för mjukvaruutvecklare.

**Vad går modellen ut på?**

– Den beskriver hur mjukvaruutvecklare kan göra karriär. Det finns fem nivåer, från Software developer till Principal software developer. Lön och andra förmåner är kopplade till varje nivå. Den beskriver vilken kompetens som krävs för att kvalificera sig för de olika nivåerna, vilket är bra både för chefer och anställda i utvecklingssamtalen. Det måste finnas en position tillgänglig för att en utvecklare ska kunna avancera.

**Varför denna karriärstege?**

– Många mjukvaruutvecklare har efterfrågat något sådant här, och det hjälper oss även i rekryteringen. Hittills har mjukvaruutvecklarnas enda karriärmöjlighet varit att bli chef eller projektledare, men många vill inte bli det – de vill göra karriär inom mjukvaruutveckling. Nu kan de göra det. Och eftersom Ericsson mer och mer blir ett mjukvaruföretag så krävs det att vi har karriärvägar som attraherar nya utvecklare. De vill veta vilka möjligheter som finns

**Vad är status?**

– Modellen testas nu på de lokala R&D-anläggningarna i Italien, Finland, Sverige och Ungern. Sedan ska modellen spridas över hela världen nästa år.

☒ Jonas Blomqvist

## Ericsson och Volvo Ocean Race

- Under tävlingen 2005–2006 kom 4 350 personer från 461 kunder.
- Medellängden för ett besök var två dagar.
- Under 2008–2009 finns tio stopp på några av Ericssons viktigaste tillväxtmarknader, som Sydostasien, Kina och Indien.

## Google flirtar med kineser

**MUSIK** Piratkopiering är ett stort problem i Kina. Enligt analytiker laddar go procent av kinesiska internetanvändare ner musik illegalt från nätet varje dag, skriver

Dagens Industri. Nu gör Google ett försök att få användarna att ändra på sina vanor genom att erbjuda en gratis sökmotor för musik. Kostnaderna kommer att finansieras via reklamintäkter. Tanken är också att ta marknadsandelar från den kinesiska sökmotorn Baidu, som har 64,6 procent av marknaden, jämfört med Googles 26,1 procent.

**32** miljoner mobilabonnenter använder LTE-nätet år 2013, enligt undersökningsföretaget ABI Research.

## Nytt ansikte

**BREDBAND** Nu har mobilt bredband fått en helt egen logotyp. Det är organisationen GSM Association tillsammans med operatörer, PC-tillverkare och spelare som Ericsson som står bakom idén. Syftet med logotypen är att öka medvetenheten om inbyggt mobilt bredband hos konsumenterna. Sammanhang där den kommer att exponeras är i såväl operatörernas och PC-tillverkarnas reklamkampanjer, på förpackningar, produkter och i Ericssons egen marknadsföring.



# Bengt pionjär i Rwanda

**Vår man i Rwanda – det är Bengt Ekström. Ensam har han drivit Ericssons första kontor i landet. Efter ett år går affärerna så bra att 15 personer ska anställas.**

**RWANDA** Luften är tung av fukt från dimman som sträcker sig ner mot ”de tusen kullarnas land”. I en villa högt uppe på en sluttning, i ett av huvudstaden Kigalis mer välbärgade kvarter, ligger Ericssons kontor som också fungerar som Bengt Ekströms hem. Som enda anställd duckar han inte för några arbetsuppgifter.

### Kaffe och kablar

– Jag förhandlar med kunder om affärer för tusentals dollar, kokar kaffe, fixar arbetstillstånd, åker till lagret för att hämta kablar – det finns ingenting som jag inte gör!

För drygt ett år sedan kom han till Rwanda som är en förhållandevis liten marknad, men som växer snabbt. Antalet mobilabonnenter ökar kraftigt, och det innebär mer uppdrag för Ericsson. Bengt Ekström kommer från Sverige, men



FOTO: HELENA JANSSON

”Emmanskontoret” Bengt Ekström med huskatten Mjau-Mjau 2 som håller rent från möss i det kombinerade kontoret och hemmet.

med liknande projekt i bland annat karibiska övärlden och Uganda.

Under året som gått har Bengt Ekström till sin hjälp haft assistenten Gilbert Karekezi, som agerat fixare, chaufför och översättare. I övrigt har tekniker, byggjobbare och montörer tagits in vid behov. Men nu har

anställningarna är bland annat utbyggnaden av Rwandas 3G-nät.

Och då är det dags för villan att förvandlas till enbart kontor, och för Bengt att sluta. Han beskriver sig själv som en ”igångsättare”, som snabbt blir rastlös när uppstartsfasen är över.

Att göra samma sak igen förskräcker inte:

– Nej, man är ju sin egen boss och styr över sig själv. Så gärna liknande projekt någon annanstans. Jag känner mig sugen på Asien och Australien.

Helena Jansson



har mest arbetat utomlands – i tolv länder hittills. Han är den borse-entreprenören, det är inte första gången han byggt upp en ny verksamhet. Han har arbetat

hans första riktiga kollegor anställda och till årsskiftet ska de vara 15 personer, såväl ingenjörer som administratörer. Orsaken till

## Ericsson i Rwanda

Det finns drygt 1 miljon mobilkunder i landet och fler tillkommer stadigt. 98 procent har prepaid.

- ▶ Kontor etablerades 2007.
- ▶ Tog i år över teknik och drift av prepaid-systemet i Rwanda.
- ▶ Största kunden är operatören MTN.
- ▶ 2007 byggdes 60 torn.
- ▶ Under 2008 byggs 112 mobilmaster.
- ▶ 3G-nätet byggs ut under andra halvåret 2008.
- ▶ Bidrar med telekom-tjänster i FN-projektet Millennium Village.



FOTO: CECILIA LARSSON

Lars-Göran Tann och Ola Bovallius i hjärtat av GSM:s basstationslabb, där man i princip eliminerat fel på mjukvaran.

## Smart tänk ger felfri mjukvara

**Varje dag installerar Ericsson 1 000 GSM-basstationskabinett världen över. Med så gott som felfri mjukvara. Bakom fenomenet ligger en väloljad maskin.**

**BRA IDÉER** – Totalt har vi en och en halv miljon installerade kabinett och hundratusentals konfigurationer. Alla varianter ska underhållas eller uppdateras, säger Ola Bovallius, chef för projektkontoret för GSM-basstationerna.

För den senaste mjukvarureleasen har inte en enda felrapport kommit från kunderna. Det är unikt. Femton års metodiskt arbete med smarta idéer har givit resultat.

Lars-Göran Tann har lett flera projekt sedan han började med GSM 1995. Han lyfter fram tre avgörande åtgärder som förklaring till det mins-

kade antalet felrapporter: ”One Track”, ”Mjukvarudiket” och ”Daily Build”.

### Ett enda spår

One Track föddes för tio år sedan och har sparat tusentals timmar varje år. Det smarta med metoden är att utvecklingen sker i ett spår i stället för som tidigare i flera projekt. Det gör att man bara behöver rätta ett fel i ett spår. I och med One Track lades också underhållsprojekten ihop med projekten för utvecklingen av nya funktioner. Resultatet av One Track är att mjukvaran inte längre är kundspezifisk.

### Inget fysiskt

Mjukvarudiket innebär att ny hårdvara som skåp, radioenheter och annat, inte behöver skickas fysiskt till mjukvaruutvecklarna. I stället

tar utvecklarna fram ny mjukvara som stöder den nya hårdvaran, sedan skickar de den elektroniskt till hårdvarusidan för verifiering.

### Går tydligt framåt

Daily Build-idén föddes i början av seklet. Varje vecka byggs en ny basstations- mjukvara – ny funktionalitet läggs alltså på undan för undan. Blir något fel kan man enkelt backa tillbaka till föregående version. Styrkan är integrationsplanen som

beskriver varje veckas leverans av allt från design till integration. Vinsten är främst att utvecklarna tydligt ser hur projektet fortskrider.

Det senaste bidraget till GSM:s mjukvaruutveckling är att det nu finns två projektledningsorganisationer som svarar för varannan release.

– Vi kan nu uppfylla kravet att leverera två releaser per år i ett sw-spår, säger Lars-Göran Tann.

☒ Lars Cederquist

## Imponerande utveckling

Mjukvaruutvecklarna på GSM:s basstationer har fått ner antalet felrapporter från kund från ett 60-tal till i princip noll på bara några år. Samtidigt har antalet levererade basstationskabinett mer än fördubblats. Detta genom att:

- ▶ Bara följa ett utvecklingsspår
- ▶ Skilja mjukvara från hårdvara
- ▶ Varje vecka bygga en komplett ny basstationsmjukvara



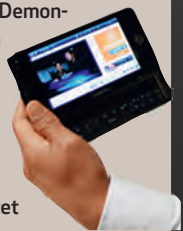
## Ikea lockar med mobil

**ENGLAND** Billy-bokhyllan och Klippan-soffan är gamla klassiska godingar som fått folk att vallfärda till Ikeas möbelvaruhus i decennier. Nu använder sig företaget av en ny strategi och ger sig in i mobilbranschen. Det är Ikeas brittiska Ikea-Family-medlemmar, som erbjuds ett fördelaktigt mobilabonnemang. Dessutom kommer alla anställda att få en gratis mobil med fem pund att ringa för. Ikeas förhoppning är att fler kunder ska ansluta sig till medlemsklubben.

## 3G-moduler i nya mackapärer

**INTERNET** Ericsson har för första gången demonstrerat 3G-moduler inbyggda i så kallade Mobile Internet Devices, MID, små terminaler som blir allt vanligare. Demonstrationen skedde på Intel Developer Forum i San Francisco i slutet av augusti.

Speciellt imponerande var att den gick över ett riktigt nät, AT&T:s 3G-nät. Ericssons inbyggda moduler är optimerade att fungera med Intels processorer, alltså även Centrino Atom-processorn som utvecklats just för de små MID-arna. Tidigare i år startade Ericsson samarbete kring modulerna med Lenovo och Dell. I september anslöt Toshiba, vilket betyder att tre av världens fem ledande PC-tillverkare är Ericssons kunder.



## Fråga 3

Vilken är din mest minnesvärda stund på Ericsson?

► **Bengt Thornberg, chef, Indonesien**



– I november 2007 firade vi 100 år. Carl-Henric Svanberg

med flera var här. Mitt mål var att nå 1 miljard dollar i order under 2007, och alla kunde följa framgången på intranätet. Inför våra 800 anställda presenterade Carl-Henric Svanberg resultatet. Vi hade nått 100,4 procent av målet. Starkast var den stolthet jag kände över mitt team inför vår högsta ledning. I år är målsättningen 1 miljard euro.

► **Christian Nyberg, produktionschef, Gävle**



– Under 2007 var jag Gävles projektledare för transfer av produkt-

introduktion till Indien. Vi, och fabriken i Nanjing i Kina, hade extremt kort tid på oss att transferera 3G till vår fabrik i Jaipur i Indien. Samtidigt var vi beroende av att få fram nya produkter från projektet i Kista. Genom effektivt samarbete lyckades vi leverera enligt planen. Att sedan åka hem med gruppen efter 18 dagar i Indien, för att fira semester hemma, var en stark känsla.

► **Janaka Edirisinghe, ingenjör, Australien**



– När jag tog emot priset General Manager Excellence

2007. Jag vann för att jag överträffat förväntningarna. Jag är hedrad över att jobba med så skickliga kolleger. När jag får feedback från ledningen innebär det ett positivt steg framåt i min karriär.

☒ Staffan J Thorsell

EN DAG MED BETTY LAMONTE

# Full fart från morgon till kväll



**Fartfyllda dagar gäller för Betty Lamonte, assistent till chefen för marknadsenheten North America. Men hon har tjänstgjort i det amerikanska flygvapnet och är något av en veteran på Ericsson så hon trivs med takten.**

**04:00** Jag vaknar och stretchar. Jag är en morgonmänniska – det kommer av att jag växte upp på landet och hjälpte till på gården.

**04:15** Jag åker till gymmet och tränar uthållighet och styrketräning i en timme. Sedan gör jag mig i ordning på gymmet och åker direkt till jobbet i Plano.

**07:00** Kommer till jobbet. Det är lugnt så här dags och jag äter frukost – havregrynsgröt och chokladmjölk.

**07:20** Jag går igenom mejl och svarar på de flesta med en gång. Min chef, Angel Ruiz, ringer för att gå igenom dagens kalender.

**08:30** Det är väldigt mycket att göra, så jag skriver en prioriteringslista över vad som måste göras under dagen och i veckan. Samtidigt vet jag att schemat kan ändras på en sekund. Det gäller att vara flexibel. Men det är ett nöje att jobba med Angel Ruiz.

**09:00** Angel Ruiz kallar mig till sitt rum för ett möte inför en resa han ska göra till Sverige. Han vill göra en del ändringar i veckans schema.



FOTO: STEVE LAMONTE

Betty Lamonte åker till gymmet kvart över fyra varje morgon. Efter arbetsdagen blir det oftast också någon aktivitet, som här bocce.

**11:30** Äter en snabb lunch vid skrivbordet – en färdig rätt från frysdysken, frukt, morötter, lite choklad och en Cola Light.

**11:45** Jag går igenom mejlen igen och skickar ett sms till en av assistenterna på huvudkontoret i Stockholm och ber henne att kontakta Angel Ruiz. Min chef är i konstant kontakt med Ericssons vd Carl-Henric Svanberg angående våra kontrakt och våra kunder. Det kräver att vi assistenter koordinerar telefonsamtal, resor och möten.

**17:45** Jag åker hem för dagen.

**18:00** Jag förbereder middagen och äter med min make. Mina barn är vuxna och har flyttat hemifrån. Jag vill ha allt organiserat och gillar inte att vänta till i sista stund med saker och ting. Därför har jag ofta förberett det mesta av middagen kvällen innan. Sådan planering hjälper om det dyker upp projekt eller arbetsuppgifter.

**19:00** Jag åker och dansar line dance. Jag har någon aktivitet nästan varje kväll. Jag gillar att cykla, att bowla, att sy och att simma.

**21:00** Jag gör i ordning träningsväskan för i morgon och lägger fram kläder för morgondagen.

**22:00** Jag slocknar!

☒ Staffan J Thorsell

## Det här är Betty Ann Lamonte

- **Namn:** Betty Ann Lamonte
- **Född:** 23 maj, 1957
- **Titel:** Assistent till chefen för marknadsenheten North America, Angel Ruiz
- **År på Ericsson:** 17

### Betty väljer:

- |              |                     |
|--------------|---------------------|
| Stad         | ✓ Landet            |
| ✓ Lagsport   | ✓ Individuell sport |
| Bok          | ✓ Morgontidning     |
| ✓ Hemmakväll | Utekväll            |
| ✓ Bio        | Dvd                 |

# Ericsson fixar bredband i helt ny stad

Har du hört om Saudi-arabiens stolthet, King Abdullah Economic City, KAEC? Så här kommer i alla fall den nya staden att se ut när den är färdigbyggd 2020.


**NY STAD** KAEC är ett häpnadsväckande mega-projekt som Saudi-arabiens kung Abdullah bin Abdulaziz Al Saud drog igång 2005. Från ingenting byggs en hel stad upp vid Röda havets kust, nära Jeddah, Mecca och Medina. Den blir 168 kvadratkilometer stor och hem åt två miljoner invånare. Totalt be-

räknas bygget gå på drygt 25 miljarder dollar. Ambitionen är att staden ska bli en av världens viktigaste och ett finansiellt centrum som lockar investerare från hela världen.

Som den hypermoderna stad KAEC ska bli, krävs högteknologiska lösningar. Det är där Ericsson kommer in. Uppdraget är att bygga och senare sköta det fasta bredbandsnätet som ska ge arbetande och boende internet, data, telefoni och video. Ericsson ansvarar för infrastrukturen från ax till limpa (end-to-end



FOTO: EMAAR

av företaget: Marconi, Tandberg, Redback och Entrisphere. KAEC är den första av sex liknande städer som Saudiarabien planerar.  Jonas Blomqvist

Ericsson har sålt lösningar från många olika delar

av företaget: Marconi, Tandberg, Redback och Entrisphere. KAEC är den första av sex liknande städer som Saudiarabien planerar.

 Jonas Blomqvist

FOTO: PRIVAT



## Tio mil, 40 varv – snurrigt men det går

**SPORT** Kristina Paltén på Ericsson i Kista gillar utmaningar. Ju svårare desto bättre, tycks det. Tidigare i år nådde hon toppen på Sydamerikas högsta berg Aconcagua, som mäter 6 962 meter över havet. I september var det dags igen. Den här gången handlade prestationen om att springa tio hela mil. Men inte vilka mil som helst utan 40 varv runt en 2,5 kilometer lång bana, i tävlingen Uppsala 100. Det var en stolt, lycklig och förmodligen något snurrig löpare som tog sig i mål på tiden 12:16.

## Vad hände det här halvåret för...

### ...25 år sedan

**1983** **Samriskbolaget** Honeywell-Ericsson bildades för att utveckla den digitala kontorsväxeln MD 110 enligt de krav som gällde i USA.

Forskningsbyn i Lund invigdes. Först på plats var Ericsson Radio Systems.

Ericsson fick ett AXE-kontrakt i Kina värt 80 miljoner kronor.

### ...10 år sedan

**1998** I september berättade Kontakten att Ericsson köpt en kontorsfastighet vid St James's Square i London med plats för 350 personer. Inflyttning skedde några månader senare.

Ett litet kontor öppnade i Moldavien.

Ericsson köpte amerikanska Advanced Computer Communication. Företaget var ledande inom det snabbväxande området fjärraccess, en teknik som användes för uppkoppling mot internet.

### ...5 år sedan

**2003** I Brasilien bytte mobiloperatören TIM Sul standard och gick över från TDMA till GSM. Ericsson hjälpte till att planera övergången.

En historisk flytt ägde rum i Amsterdam när operatören O2:s drift, med personal och allt, flyttade till Ericsson i Rijen. Det lär ha varit den största flytten av driftverksamhet från en operatör till en leverantör som ditills skett i telekombranschen.

## Huawei ökar

**KONKURRENT** Huawei tror på en 40-procentig försäljningsökning i år, enligt en artikel i Dagens Industri i samband med att företaget släppte sin årsredovisning för 2007. Omsättningen var i fjol 85 miljarder kronor, att jämföra med 51,9 miljarder 2006. Huawei's omsättning har nästan femdubblats sedan 2003. Rörelseresultatet blev 5,9 miljarder, en femtedel av vad Ericsson tjänade. Rörelsemarginalen var sju procent – Ericsson hade 16,3 procent. Dagens Industri påpekar att Ericsson fortfarande har det tekniska ledarskapet, störst marknadsandel när det gäller mobilsystem och bäst lönsamhet av alla telekomleverantörer.

## Två blir en

**ORGANISATION** Ericsson fått en ny marknadsenhet. Den är South Latin America och North Latin America



som slagits samman till South America. Ny chef för marknadsenheten är Sergio Quiroga da Cunha (bilden).

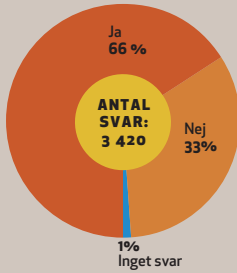
## Ny ledning på Alcatel-Lucent

**KONKURRENT** Ben Verwaayen, tidigare chef för BT, tar över posten som koncernchef på Alcatel-Lucent efter Patricia Russo, som avgick i somras. Ny styrelseordförande är Philippe Camus som ersätter Serge Tchuruk.

## Jaipur levererar

**FULL FART** På det regionala distributionscentret i indiska Jaipur ligger man inte på latsidan. 100 000 radiobasstationer hade medarbetarna färdigställt fram till den 9 september.

▼ KAN DU TA SEMESTER OCH LÅTA DATORN VARA?



Källa: Intranätets nyhetsportal

## Sverige får nytt nummer

**HALLÅ** Från och med 1 november räcker det med att hålla reda på ett växelnummer. Ericsson Sveriges nya växelnummer är 010-719 00 00

(+46 10 719 00 00 från utlandet). Tidigare fanns 20 separata nummer till de olika svenska Ericssonbolagen. Även externa samtal till det svenska telefonkonferenssystemet får nytt nummer: 010-719 95 00 (+46 10 719 95 00 från utlandet). Förändringen innebär att 14 företagsväxlar byts ut mot en ny IP-baserad växel. Syftet är att skapa ett system som är både användarvänligt, klimatsmart och kostnads effektivt.

## Gör din röst hörd!

**INFLYTANDE** Den årliga medarbetarundersökningen Dialog är i full gång. Resultatet av undersökningen kommer att ligga till grund för Ericssons arbete med att förbättra verksamheten. Kvaliteten och pålitligheten i undersökningen beror till stor del på hur många svar som kommer in. Ta därför tillfället i akt och gör din röst hörd. Läs mer om Dialog på intranätet.

# Bond tar hjälp av Sony Ericsson igen



FOTO: SCANPIX

**PREMIÄR** I samband med novemberpremiären av den nya Bondfilmen Quantum of Solace, släpper Sony Ericsson en specialdesignad mobiltelefon i begränsad upplaga. I filmen kommer Titanium silver C902 Cybershot ständigt att finnas till hands för att hjälpa superagenten i hans uppdrag.

Filmen som spelas in i Bolivia har redan skapat rubriker. Bolivias vice kulturminister Pablo Groux är inte lycklig över att landet framställs som

ett land med utbredd knarkhandel.

”Att porträtteras den bolivianska befolkningen på ett sådant sätt är inte acceptabelt, inte ens i ett fiktionellt sammanhang” skriver han i ett protestbrev i den franska tidningen Le Monde.

☒ Cia Kilander



# Ett enkelt knapptryck kan rädda liv

**Australiensare får nu möjlighet att ge hjärt- och lungräddning med hjälp av mobilen.**

**AUSTRALIEN** Med en liten knapptryckning har de möjlighet att ladda ner en animerad film med första hjälpeninstruktioner, som steg för steg visar hur det går till att ge hjärt- och lungräddning.



Det är Röda Korset i Australien, som i samarbete med Ericsson och ett medicinskt utbildningsföretag, gjort det möjligt.

Tekniken är helt ny och bygger på Ericssons Internet Payment Exchange (IPX) som möjliggör en betal- och kommunikationsväg mellan applikationen, operatören och slutanvändaren. Tanken är att på sikt få vanliga människor över hela världen, som kanske inte har en godkänd första hjälpen-utbildning, att ändå kunna rädda liv.

☒ Cia Kilander



FOTO: SONIA APULIN

Matt Welsh, tidigare OS-simmare, tillsammans med Röda Korsets Robert Tickner, och familjen McDonald, vars dotter Abby ”räddades” i samband med lanseringen.

FOTO: ERICSSON



## KUNSKAP VIA INTERNET

**MALAYSIA** Nu har barnen i stadsdelen Chow Kit i Malaysias huvudstad Kuala Lumpur tillgång till ett ”bredbandsrum” där de kan lära sig använda datorer och internet. Det är Ericsson i Malaysia som tillsammans med sin kund operatören Maxis står bakom projektet Access@Nur Salam. Flera Ericssonanställda är också engagerade i hjälparbetet genom data- och språk-

klasser. På bilden tittar pojkarna Shafiq och Yus på internet tillsammans med Tan Sri Razali, ordförande för hjälporganisationen Yayasan Salam, Nikolai Dobberstein från Maxis Communications, Krishna Kumar, ansvarig för Ericsson i Malaysia och Halim Shafie, ordförande för Malaysian Communications and Multimedia Commission.

☒ Gunilla Tamm



Antenner är en lönsam affär och Ericsson vill ha en större del av kakan. Därför finns nu egentillverkade antenner.

# Ericsson torgför antenner

**Nu kommer Ericsson med egentillverkade antenner för första gången. Det gör företaget till en komplett site-leverantör.**

**PRODUKT** Ericsson har sålt antenner länge, men då som återförsäljare. Visserligen tillverkade man några specialprodukter för NTT Docomo och för Ericssons mikrobassstationer för några år sedan, men serietillverkade volymprodukter har det aldrig varit tal om. Förrän nu.

## Ger mer pengar

Ericsson har nyss lanserat den första produkten i en serie av egna antenner, och med dem breddar man site-sortimentet. Förhoppningsvis ska det ge mer pengar till kassan. Antenner är en lönsam affär, enligt Hans Beijner som jobbar med mark-

nadsföring på produktenheten Radio på affärsenheten Systems.

– Vi vill ha en större del av kakan helt enkelt, säger han.

## Innebär ansvar

Ericsson lär fortsätta som återförsäljare åt stora leverantörer som Kathrein, Andrew och Powerwave. Men en inte alltför vågad gissning är att de egna produkterna kommer att vinna mark på bekostnad av övriga leverantörers antenner, främst i Ericssons så kallade turnkeyprojekt.

– Det blir allt viktigare att vara helhetsleverantör av site-lösningar och det blir vi ännu mer nu, säger Hans Beijner.

Ericsson är redan ledande på basstationer och störst i världen på TMA:er, Tower Mounted Amplifier. Kablar finns

sedan länge i sortimentet, och inom tilt-styrning och kontrollenheter kommer Ericsson med nyheter. Plus då de nya antennerna.

Antennförsäljning innebär samtidigt ett ansvar. Eftersom produkterna är utsatta för väder och vind gäller det att de pallar för tuffa förhållanden. Dåliga antenner är dyra att byta ut och gör att nätet fungerar sämre.

## Skräckhistorier

– Många företag har misslyckats med liknande satsningar genom åren. Vi har hört många

skräckhistorier från operatörer, säger Hans Beijner.

Han känner sig ändå trygg i antensatsningen av flera anledningar: utförda fälttester och gjorda jämförelser med konkurrerande antenner har gett bra resultat. Lägg till detta Ericssons kunskap om antenner.

*Tror du Nokia Siemens Networks eller Alcatel-Lucent följer efter?*

– Det är svårt att veta. Vi gör något unikt när vi breddar oss så här. Bara för fem år sedan var det en utopi, säger Hans Beijner.

## Ericssons första egna antenn

- ▶ Namnet på antennen är KRE 101 2031/1.
- ▶ Den är för frekvensutrymmet 806-960 MHz (antenner fungerar med alla mobiltekniker).
- ▶ Utvecklingen av antennerna har hanterats av enheten "Antenna System and Design" i Göteborg.

## Hallå...



**... Monica Westberg**, ansvarig för det nya rekryteringsverktyget eJobs, som i mitten på 2009 ska finnas på samtliga Ericssonbolag världen över.

## Vad är bra med det nya verktyget?

– Det gör det lättare att söka jobb inom Ericsson, vilket är bra eftersom vi vill stimulera den interna rörligheten på företaget. eJobs gör även att vi kan rekrytera nya förmågor utifrån effektivare och snabbare än tidigare.

## Hur fungerar det?

– Med eJobs får Ericsson en gemensam, global process i arbetet med rekryteringar, och de anställda kan se och söka alla jobb som är lediga på Ericsson i hela världen. Dessutom kommer mer verktyget att ge bättre matchningsmöjligheter, och tiden för att tillsätta en tjänst blir betydligt kortare.

## Vilka har tillgång till verktyget i dag?

– Förutom pilotländerna Spanien, Portugal och Kina, har Sverige och tolv länder i regionen Asia Pacific införd det. Jag måste säga att resultaten hittills varit bra. Bara under de första fem månaderna genomfördes 266 rekryteringar i eJobs och 801 interna kandidater och 6 631 externa kandidater har registrerat sina profiler i systemet.

☒ Johan Gabriel Fritz

## Sugen på nytt jobb?

Kolla in den interna jobbsajten på [jobs.ericsson.se](http://jobs.ericsson.se).



"Det händer att jag pratar med  
vänner och bekanta om hur vi på  
Ericsson arbetar med Personal  
Operational Excellence".

Carolina Levinton



# VAR DAGSSMART

Med enkla knep kan du minska stressen och få en bättre vardag. Med initiativet Personal Operational Excellence vill Ericsson **hjälpa anställda att få tid över** till annat än e-post och möten. Tanken är att nöjda och effektiva anställda skapar ett effektivare företag. Det är dags att bli vardagssmart.

## Tidsvinnarna



De anställda i Spanien och Portugal räknade ut att de skulle kunna tjäna en dag i veckan på bättre mejlande och meningsfullare möten. Därför beslutade man sig för att försöka frigöra den tiden. I dag finns ett 20-tal frivilliga ambassadörer som tipsar kollegor om hur de kan gå tillväga.

**K**affet är urdrucket, morgonens hälsningsfraser avklarade. Antonio Moya lutar sig lätt mot bordet, ena foten börjar trumma energiskt mot golvet. Han är på väg. Klockan är några minuter före tio, och strax ska mötet han kallat till börja.

– Har man sagt att mötet ska börja klockan tio så ska det också göra det, annars slösar man ju bort andras tid, säger Antonio Moya.

Mötet är till för att följa upp hur man ligger till när det gäller målen för implementeringen av något kallat

”product development excellence”. Antonio jobbar med verksamhetsutveckling och kvalitetsarbete på R&D i Madrid. Han mejlade ut inbjudan och mötesagenda i god tid till projektmedlemmarna. Antonio Moya är lite av en expert på att hålla bra möten.

– När alla är ense om att inom en timme ta upp vissa frågor och ta vissa beslut, så blir det så. Om tiden inte räcker till, bestämmer man ett nytt möte – men ofta vill man ju ha besked och alla snabbar på för att hinna med, säger han.

Marknadsenheten Iberia startade för ett halvår sedan en satsning – ett program kallat Personal Operational Excellence, POE – för att förbättra den personliga effektiviteten. Först gjorde enheten en webbenkät. Resultatet visade att 73 procent av de anställda trodde att de skulle spara mer än en ►



Antonio Moya



Antonio Moya, i blå skjorta, håller i ett möte med Javier Sánchez-Pobre, Mónica Álvaro och María Luisa Corral.

## ”Har man sagt att mötet ska börja klockan tio så ska det också göra det, annars slösar man ju bort andras tid”

Antonio Moya

### Visste du att ...

- ... 82 procent av alla Ericsson-anställda ofta är på möten?
- ... 62 procent har möten varje dag eller varje vecka?
- ... 20 procent har flera möten varje dag?
- ... 57 procent upplever att de skulle kunna spara in flera timmar varje vecka om mötena var mer effektiva?

Källa: Intern webbenkät Q1-2008

► halv dag i veckan på bättre mötes-effektivitet, det vill säga att endast ha nödvändiga möten och verkligen utnyttja mötestiden till att uppnå något. Dessutom ansåg 69 procent att en halv dag i veckan kunde sparas in på bättre hantering av e-post. Alltså ansåg ungefär sju av tio att en dag i veckan går åt i onödan.

**Ett förstasteg** i POE-programmet blev att under våren sprida tips om e-post och möten. Trots att en sommar kommit emellan märks redan nu att många tagit dem till sig, säger Jaime Trapero, en av de ansvariga för programmet på Iberias avdelning för personalfrågor och verksamhetsutveckling.

– Först visste vi inte riktigt hur det skulle slå igenom, men vi ser att det funkar ”boca a boca”, från mun till mun. Hela poängen med POE är

ju att underlätta arbetet i vardagen, och att det ska vara lätt att ta till sig tips och råd. Det handlar om sunt förnuft, inte om rymdfysik!

Under hösten lanserar Iberia del tre i programmet. Det berör de nya verktyg för enklare kommunikation som finns i Ericssons nya interna plattform Eri Coll. Anställda som vill kan därmed få stöd i hur man kan använda wikis, messagingtjänsten Sametime och bloggar – och tips om vilka kommunikationssätt som lämpar sig bäst vid olika tillfällen.

**Det är ingenslump** att Iberia tagit initiativet just nu. Inte heller att deras program har fått namnet POE. Programmet är nämligen resultatet av ett centralt initiativ på Ericsson som heter



Jaime Trapero

just Personal Operational Excellence. Det är kopplat till hela koncernens arbete med operational excellence, som syftar till förbättringar inom företaget som helhet och ett bättre ekonomiskt resultat. Hittills har operational excellence handlat mest om processer, men i och med POE utvidgas det. Nu handlar operational excellence även om att bli vardagssmart – hur man som individ kan förenkla och förbättra sin arbetssituation.

Hossam Kandeel är den som driver POE från centralt håll. Han påpekar att förutom Iberia har även marknadsenheterna Northern Africa och Central America kommit långt med att sprida tankarna. Och fler är på gång:

– Något av det viktigaste med POE är att det ska leva kvar lång tid



Hossam Kandeel

## Visste du att ...

... under 2006 skickades 6 miljarder arbetsrelaterade mejl i världen?  
... en genomsnittlig kontorsarbetare spenderar 49 minuter per dag på e-post?  
... 62 procent av alla anställda kollar sina arbetsmejl när de är hemma eller har semester?

Källa: The Guardian

framöver. Det här är inget kortsiktigt projekt, utan del i en process för ständig förbättring i vår vardag. Det är ett nytt sätt att tänka, säger Hosam Kandeel.

Han hjälpte Iberia med den undersökning som låg till grund för det lokala programmet. Han har även gjort en global undersökning som visar att 98 procent av Ericssons personal använder e-post som sitt huvudsakliga kommunikationssätt och att 47 procent är med på minst ett möte om dagen. Siffrorna är inte oroväckande i sig, däremot hur anställda uppfattar att dessa faktorer påverkar deras vardag.

**- Anställda tycker** att många timmar går åt i onödan på grund av dåligt planerade möten och för mycket e-post. Ineffektiva möten och e-post i överflöd är ett problem inom företaget, och det här är något som vi blir stressade av. Men det är samtidigt något som går att lösa, och det finns möjlighet att bli effektivare både som person och som företag om vi kommer runt det hela. Den största vinsten är att man trivs bättre utan stress. Och trivs man, gör man ett bättre jobb, säger Hosam Kandeel.

**På det semesterglesa** Ericsson-kontoret i Madrid gör den starka sommarvärmen utanför att luftkonditioneringen har dragits upp rejält, så Mónica Álvaro drar snabbt på sig en tjock kofta innan det är dags för henne att uppdatera de andra på vad som hänt sedan sist med projektets Key Performance Indicators. I och med Antonio Moyas



utsända agenda har hon länge vetat att hon skulle förbereda sig inför mötet.

- Antonio personifierar personal operational excellence! säger Mónica med ett skratt. Han är professionell, håller alltid tiderna och vi har alla fått den information som vi behöver i förväg.

Antonio Moya har länge varit inne på de tankar som POE bygger på, bland annat lärde han sig för flera år sedan att knepet att skicka ut en agenda i förväg leder till effektivare och mer beslutföra möten.

Han är lika effektiv och energisk i sitt privatliv som han är i sitt arbetsliv. Hans största intresse är cykling och golf, han har svårt att sitta still och vill att det händer saker kring honom:

- Jag tänker alltid på vad jag ska göra sedan - när jag är på jobbet tänker jag på vad jag ska göra när jag blir ledig,

och tvärtom. Jag vill göra mycket, utan stress, då krävs planering, säger han.

Inom Iberia finns ett 20-tal frivilliga ambassadörer för POE-programmet. Det är personer på olika avdelningar som helt enkelt är intresserade av förbättringar i arbetsmiljön, och som använder tipsen. De sprider på ett naturligt sätt sin nya kunskap till kollegor och även utanför företaget. Antonio Moya är en av dem. Carolina Levinton på Human Resources är en annan. Hon har hittills framför allt haft nytta av tipsen som rör e-post:

**- Jag arbetar** i minst fyra olika projekt samtidigt. För att hålla reda på allt måste jag vara organiserad.

Hon visar på datorskärmen: fyra olika inboxar för projektrelaterad e-post och så en personlig. När hon scroller bland rubrikerna är det tydligt att många anammat sättet att etikettera meddelanden med "Info" eller "Action".

- Sådana enkla förbättringar som att välja att kolla inboxen en gång på morgonen och en gång på eftermiddagen, i stället för att gå in så fort det blippar till, hjälper till att minska stressen och jag kan koncentrera mig på en uppgift i taget, fortsätter hon.

**Mycket av** informationen om POE finns på en särskild sajt på intranätet, där finns länkar och "tool kit" med handfasta tips och råd. Poängen är att man ska tänka efter före - vilket sätt att kommunicera fungerar bäst för tillfället? Är det via e-post till två personer eller via ett meddelande till hela avdelningen på Same Time? Räcker det med en kvarts möte online eller behöver alla träffas ett par

## SÅ FÅR DU TIDEN ATT RÄCKA TILL

- 1. Filtrera nya uppgifter.** Lova inte för mycket, ta inte på dig uppgifter utan att veta vad som förväntas av dig och när det ska vara klart. Delegera om möjligt och välj bort mindre viktiga uppgifter.
- 2. Organisera.** Skriv ned dina uppgifter och använd påminnelser. Ha bestämda platser för olika saker så du slipper leta.
- 3. Planera uppgifterna.** Bryt ned stora uppgifter i mindre delar. Sätt en tidsgräns för varje del.

- 4. Planera tiden.** Ta itu med tidstjuvar. Avsätt tid för att planera dagen och veckan. Använd tiden då du presterar bäst till de viktigaste uppgifterna. Planera in tid då inget får störa. Använd korta tidsfickor till sådant som går snabbt att göra. Överboka dig inte.
- 5. Fokusera.** Prioritera dagens viktigaste uppgift. Välj att säga nej ibland. Undvik att bli störd och fokusera på en sak i taget.
- 6. Organisera:** Skapa foldrar för olika projekt/ämnen.

Sortera bort mejl från inboxen som du har åtgärdat. Lär dig söka i foldrarna.

- 7. Få saker gjorda.** Skjut inte upp uppgifter, utan ta tag i saker direkt.
- 8. Belöna dig själv.** Motivera dig till att utföra dina uppgifter framgångsrikt genom att belöna dig själv med vardagliga saker som du gillar, till exempel gott kaffe eller en promenad.

Källa: Ericssons POE-program

## ”Det här är inget kortsiktigt projekt, utan del i en process för ständig förbättring i vår vardag”

Hossam Kandeel

### Lästips

För den som vill veta mer om bra möten är organisationsgurun Peter Senges böcker, bland annat "Lärande organisationer", bra läsning.

► timmar? Carolina Levinton brukar till exempel använda Same Time när hon behöver ett snabbt svar på en fråga, och hon skickar e-post för mer personlig information.

– Det här tänket pratar jag gärna om med andra. Eftersom jag tycker att det fungerar så bra händer det att jag pratar med vänner och bekanta om hur vi på Ericsson arbetar med Personal Operational Excellence, säger hon.

**Inne i mötesrummet** börjar man summera vad som har bestämts. Antonio skriver ned några sista punkter på "att-göra-listan". María Luisa Corral, Javier Sánchez-Pobre och Mónica Álvaro påminner om sådant som måste hinnas med innan nästa möte. Det som inte hunnits med i dag, får tas upp i nästa möte – och som vanligt kommer Antonio Moya att skicka ut agendan i god tid.

Samtliga i rummet är överens om två saker. För det första, strukturerade möten som följer de nya principerna ger mer än den tidigare kulturen där alltför många möten saknade tydligt mål och syfte. För det andra, möten är en viktig del av arbetet på Ericsson. För dem handlar inte POE så mycket om att dra ned på antalet möten, utan mer om att de

möten man har är bra – då minskar också antalet möten har de märkt. För Mónica Álvaro, som är involverad i flera olika stadier av projektet, är en vital dialog väsentlig. Hon tycker inte att man ska generalisera kring att det är för mycket möten.

– Ibland kanske man inte vill vara med på ett möte, men det är en missuppfattning att många möten är onödiga. Ofta måste man träffas för att bestämma något tillsammans, men då kan det räcka att träffas bara tio minuter, säger hon.

Kollegan Javier Sánchez-Pobre håller med, och lägger till att vid exempelvis tekniskt komplicerade frågor kan mycket tid behövas – då är det bra att träffas efter att alla har hunnit ta ställning.

**Projektorn stängs av**, anteckningsblock slås igen, bordet plockas av. Mötet är slut – den överenskomna timmen har precis löpt ut.

– För mig är det viktigast att jag vet vad jag vill åstadkomma och hur jag vill uppnå det, och därför behöver de andra också veta det. När vi har samma utgångspunkt, blir mötena konstruktiva, säger Antonio Moya när han stänger dörren till mötesrummet för den här gången.

☒ Text: Helena Jansson Foto: Per Myrehed

## BIDRA TILL BÄTTRE MÖTEN

**1. Förbered:** Med en detaljerad agenda och ett uttalat syfte vet alla varför mötet hålls. Förbered dig inför mötet. Glöm inte att avsätta tid för summering och att bestämma de nästa stegen.

**2. Bjud in rätt personer:** Vilka måste vara med och vilka behöver inte vara det? Säkra upp så att nyckelpersoner

kommer. Kan någon vara med via webb eller telefon? Utse en person som håller i mötet. Be någon hålla ett öga på tiden och en annan att ta mötesanteckningar.

**3. Håll tiderna:** Planera så att du hinner till mötet i tid. Boka inte in någon annan eller dig själv på ett möte direkt efter ett annat möte – då blir det omöjligt att hinna i tid.

**4. Fokusera på agendan:** Stäng av telefon, mejl och dator om de inte behövs för mötet. Är det möte är det möte, inget annat. Agendan är kung. Dyker andra ämnen upp, ta det vid ett separat tillfälle.

**5. Summera:** Avsätt tid på slutet till sammanfattning och dela sedan med er av mötesanteckningarna.

Källa: Ericssons POE-program



Effektiva möten kräver disciplin.  
Mötesdeltagaren Javier Sánchez-  
Pobre är koncentrerad.

»» **Volvo rullade igång ett jätteprojekt** »»

■■■■■  
**VAR DAGSSMART**



Maria Guttman opplever mindre stress efter att ha gått Volvo Personvagnars e-postutbildning.

# Ratta rätt med e-posten – lär av Volvo



GÖTEBORG  
SVERIGE, EUROPA

**Allt fler företag upptäcker att e-post inte bara är ett effektivt sätt att kommunicera på, utan också är något som stressar och stjäl tid. Biljätten Volvo är ett av de företag som styrt upp e-posten för sina anställda.**

**L**ibanesk musik fyller sakta lunchcaféet, och ägaren Miled Elhage gnolar när han puttar bort stolarna för att komma åt med sopborsten under borden. Caféet ligger i hjärtat av "Volvo-land", i industriområdet Torslanda i Göteborg på svenska västkusten, och lunchrusningen är över för dagen.

– Hit kommer en del gamla arbetskompisar, men mest är det slipskillarna som äter här. Jag jobbade själv som montör på Volvo innan jag öppnade här för några år sedan, säger han och nickar bort mot den stora avlänga fabriksbyggnaden som skymtar på andra sidan vägen.

"Slipskillarna", det är Volvo-tjänstemän vars digitala brevlådor till 85 procent fylls av intern e-post. Det är ingen vild gissning att många nya mejl trillat in under lunchpausen. Precis som i andra internationella storföretag sköts en stor del av kommunikationen mejlledes, men trots många fördelar avslöjade en enkät på intranätet att något måste göras – många anställda upplevde e-posten som ett problem.

**Volvo Personvagnar** drog därför igång ett stort projekt om hur e-post kan användas på ett mer effektivt och konstruktivt sätt. Det resulterade i en kurs i "e-postkunskap", som alla 8 000 tjänstemän i koncernen gått under första halvåret 2008. Man valde att koncentrera sig på de som har datorn som arbetsredskap, eftersom de drabbas mest av problem med e-post. De som arbetar i fabrik är inte beroende av e-post för sina arbetsuppgifter.

– E-posten tog för mycket tid och

blev en stressfaktor. Vi insåg att vi kunde hjälpa vår personal att strukturera mejlandet, säger Petter Halling, en av dem som ledde projektet.



Petter Halling

Frågor som många undrar över var: Vad betyder det när jag får ett cc:at mejl? Ska jag svara på en möteskallelse? Hur använder jag kalenderfunktionen i Outlook? I projektet kom man fram till att det saknades gemensamma spelregler. Det har man nu, i form av en policy som fungerar som en enhetlig syn på e-posthantering. Policyn finns upptryckt i små foldrar som delats ut och den finns också att ladda ner på intranätet.

Petter Halling menar att det egentligen inte är den stora mängden meddelanden som stressar:

– Nej, problemet handlar inte i första hand om antalet mejl. Det som stressar är otydligheten i vad man som mottagare förväntas göra när man får e-posten, och när man ska agera.

**Petter Halling**, som numera har lämnat Volvo för att på heltid arbeta som konsult inom arbetsmiljö och datoranvändning på olika företag, påpekar att spelreglerna måste anpassas till typ av företag. Till exempel kan inte en person med direkt mejlkontakt med kunder bara gå igenom e-posten en gång på eftermiddagen.

Volvos e-postutbildning består dels av en utbildning på intranätet, som medarbetarna själva kan göra när de vill, dels av en halv dags kurs i grupp.

Maria Guttman sitter i ett kontorslandskap inrett med skrivbord och bokhyllor i ett blont, skandinaviskt björkträ som påminner om Ericssons inredning. Vid sidan av datorn har hon klistrat upp ett citat av Einstein: "Formuleringen av ett problem är mycket väsentligare än dess lösning. Riktiga framsteg kommer av att resa nya frågor ▶

## TIPS FÖR SMARTA MEJLARE

- 1. Sänd färre mejl:** E-post är inte alltid bästa kommunikations-sättet. Telefon är oftast bättre för diskussioner eller kniviga situationer, chat om det är samtalsliknande kommunikation, sms för brådskande meddelande, möten för långa diskussioner, samt samarbetsverktyg på webben och bloggar för team-kommunikation.
- 2. Sänd till färre:** Tänk efter vilka som verkligen behöver ha ditt mejl, undvik reply-to-all och cc.
- 3. Var tydlig i ärenderaden:** Använd prefix. "Action" betyder att du vill att mottagaren ska göra något, "Question" att du vill ha svar på något eller information som mottagaren snabbt kan besvara eller ta fram, "Info" betyder att du sänder information som är bra för mottagaren att läsa, men inte kräver någon åtgärd. Efter prefixet, skriv en kort rubrik vad meddelandet handlar om.
- 4. Korta och strukturerade mejl:** Var tydlig med vad varje mottagare förväntas göra, summera och highlighta det viktigaste budskapet. Undvik att skriva mejl som är längre än en hel skärm, vidarebefordra inte hela mejlslingor och skriv vem du är i mejlet så mottagaren inte behöver kolla upp det själv.
- 5. Kolla bara inboksen** några gånger per dag. Stäng av funktioner som visar att du fått nya mejl.
- 6. Organisera:** Skapa foldrar för olika projekt/ämnen. Sortera bort mejl från inboksen som du har åtgärdat. Lär dig söka i foldrarna.
- 7. Bestäm vad du ska göra** med ett mejl så fort du öppnat det.
- 8. Får du mejl** som inte berör dig, be att inte få dem hädanefter.

Källa: Ericssons POE-program

## ”E-posten tog för mycket tid och blev en stressfaktor”

Petter Halling



Den elektroniska kalendern i Outlook spelar en viktig roll när man vill spara tid.

► och se gamla problem i nya perspektiv.” Och hon är en problemlösare. Hon leder utvecklingen av processer och metoder i ett 50-tal Volvo-projekt som är i olika faser. Hon tycker att e-postutbildningen gjort att hon nu har bättre koll – trots att hon varje dag får omkring 20 till 30 mejl.

– Mitt jobb går ju ut på att kommunicera med många människor! Vi träffas, vi pratar i telefon – och vi skickar e-post. Jag höll på att drunkna i alla mejl, men nu känner jag mindre press.

**Maria Guttman** lärde sig strukturera sin e-post, både den hon skickar själv och den hon tar emot. Bland annat har hon programmerat e-postsystemet Outlook så att det sorterar inkommande mejl. Meddelanden från vissa personer hamnar direkt i en inkorg för respektive projekt. Även mejl där hon endast

är cc:ad har en egen inkorg, som hon bara läser om hon har tid över. Men det hon har haft mest nytta av är kanske de funktioner som är kopplade till den elektroniska kalendern i Outlook.

– Numera använder jag själv den här kalendern jämt, säger hon och visar med ett par enkla knapptryckningar hur hon kan boka in ett möte i ett rum vid en tid då alla är tillgängliga, åtminstone enligt Outlook.

– Internt behöver egentligen aldrig någon ringa eller mejla mig för att se om jag kan – det är bara att synka med min kalender. Ibland kanske det blir opersonligt, men det är smidigt.

**På andra sidan** rummet sitter Marias kollega Krister Larsson. På väggen bakom honom hänger en stor, färgglad världskarta som visar rutten för ”Volvo Ocean Race 2002”. Maria går fram till Krister och frågar om han tycker e-postutbildningen gjort någon skillnad?

– Ja, det tycker jag. I slutändan har tipsen gjort att jag blivit mer effektiv, även om det är svårt att säga att jag vunnit si eller så många minuter per dag, säger han.

Krister jobbar också med att se till att metoder och processer i Volvo PV:s produktion fungerar smidigt, och han har just blivit en av de ansvariga för e-postutbildningen. Han anser att det är viktigt att den fortsätter och att alla nyanställda går den.

– När jag själv gick halvdagskursen fick jag en bra chans att riktigt lära

mig hur Outlook fungerar. En enkel grej som hjälper mig är till exempel att jag programmerat in tidsskillnaden med USA, eftersom vi ju har många kontakter med Ford (som äger Volvo PV), säger han.

Har det då blivit någon skillnad på e-postbeteendet på Volvo? Både ja och nej, menar Maria och Krister. Förändring tar ju tid, och de är inte riktigt överens om ifall det har blivit färre mejl i inboksen sedan projektet startade. Störst skillnad är kanske att antalet cc:ade mejl blivit färre och att allt fler mejl skickas med ”FYI” (For Your Information) eller ”FYA” (For Your Action) i meddelanderaden. Känslan är ändå att policyn hjälper de flesta att planera och prioritera bland e-posten.

**Volvo Personvagnar** har inget program som liknar Ericssons Personal Operational Excellence, men internutbildningen kring hantering av e-posten är nu en del i en större process som kallas ”Information management”. Det handlar övergripande om effektivitet, arbetsmiljö och kommunikation. Och visst borde alla stora företag underlätta för sina medarbetare med tydliga riktlinjer, anser Maria.

– På ett sätt handlar det ju om normal hyfs och artighet. Men vad det är kan ju uppfattas olika i olika länder. Vi tillhör Ford, och en global koncern är såklart ingen homogen organisation.

☒ Text: Helena Jansson Foto: Bodil Bergqvist

### VAD SÄGER EXPERTERNA?



Matthew Cain

**Matthew W Cain, e-postanalytiker på rådgivningsföretaget Gartner i Stanford, USA**

– Egentligen handlar det inte om e-post eller möten, utan helt enkelt om kommunikation. Personal behöver stöd och

företagen måste inse det. Det är otroligt att vi tillåter så mycket okunskap kring e-postandet, med tanke på hur mycket tid det tar. Även om allt fler inser att det finns problem kring mejl, tror jag att det tar tio år till innan företagsvärlden inser vikten av det. Volvo och medicinföretaget Novartis är två pionjärer på e-posthantering.



Karen Renaud

**Karen Renaud, forskare i datorvetenskap på Glasgow University, Storbritannien**

– Min forskning urskiljde sig tre grupper av e-postanvändare – de som inte kände stress, de som kände stress men inte påverkades

negativt och de som blev stressade. En tredjedel känner alltså e-poststress! Oroväckande var att de som inte kände stress lätt kunde tippa över till den stressade gruppen. E-post är faktiskt en rätt ny företeelse. Vi har liksom lärt oss under tiden, men nu är det dags för förändring. Jag tror att ”e-postsjukan” kommer att gå tillbaka till förmån för fler personliga möten.



Kari Österling

**Kari Österling, möteskonsult på Mötesverkstan i Stockholm, Sverige**

– En bra möteskultur skapar kreativitet och i slutändan lönsamhet för företaget. Ett bra möte präglas av tydlighet, del-

aktighet och struktur. Om medarbetarna vet syftet med mötet, och varför de är där och vad de kan bidra med så minskar stressen. Jag har arbetat med företag som American Express, SAS och Akzo Nobel. En trend nu är att det blir fler möten på webben, så kom ihåg att det gäller att ha samma struktur för virtuella möten.



# Hur vardagssmart är du?

## SÅ HÄR FUNGERAR DET:

Välj det svarsalternativ som du anser passar bäst in på dig. Kolla sedan vilken poäng du får för varje svar. Lägg ihop poängen – och du är redo för din dom!

## 1 Konsten att kommunicera och samarbeta: hur gör du?

- (A)** Kommunikationsverktyg? Det är väl telefon och e-post, eller hur?
- (B)** Jag känner till chat, möten on-line, Eri Coll och sådant. Men när ska jag ha tid att använda det?
- (C)** Chat, möten on-line, Eri Coll. Jag använder det. Ibland.
- (D)** Vilket sätt jag väljer för att kommunikation eller samarbete beror på vilket som är effektivast sett till gällande situation.

## 2 Du och den underbara e-postvärlden

- (A)** Fråga inte! Jag sänder och tar emot typ 1 000 mejl om dagen. Det är som att bli dränkt!
- (B)** Några timmar om dagen går nog åt till mejlande. Mejlen är störande, jag kan inte fokusera på mina viktiga uppgifter.
- (C)** E-post är ett bra sätt att kommunicera. Jag har kontroll över hur mycket tid e-posten tar. Men jag borde kanske skriva bättre strukturerade mejl och inte använda funktionerna "cc" och "reply to all" så mycket.
- (D)** Jag har läst, förstått och använder de senaste anvisningarna för hur man sänder och hanterar e-post. Du pratar med e-postmästaren!

## 3 Möten: en trevlig träff eller tillfälle att komma framåt?

- (A)** Möten, det är bara en massa prat. Helt ärligt, jag har för många, för ofta och får ut för lite av dem.
- (B)** Möten är nödvändiga och det är bra att de inte är för många. De är informella, kräver inte mycket förberedelse och ofta börjar vi efter utsatt tid eller drar över tiden på slutet.
- (C)** Möten, ja tack! Så många och så ofta som möjligt. Möten är



där det händer saker. Vi bjuder in så många som vi tror är intresserade. Vi fortsätter tills vi har fattat en del beslut.

**(D)** Mina möten utgår från en förberedd agenda. Bara de som måste vara med är med, och vi börjar och slutar enligt agendans tidplan. Vi försöker hålla nere antalet möten – vi har annat att göra.

## 4 Hur bra kontroll har du över din egen tid?

- (A)** JAG HINNER INTE SVARA PÅ DET HÄR!
- (B)** Du vet hur det är – helt galet ena stunden, lugnt i nästa. Grejen är att jag sällan kan planera något med familjen. Förhoppningsvis kan jag utveckla bättre kunskap i hur jag ska få kontroll över min tid.

- (C)** Jag försöker planera hela dagen, från morgon till kväll. Visst, det kräver mycket disciplin.
- (D)** Planera, delegera, prioritera uppgifter och fatta beslut. Det lever jag efter. Det ger mig tid över till sådant som verkligen betyder något här i livet.

## Räkna ut dina poäng

### Nyckel:

A=1 poäng, B=2 poäng, C=3 poäng, D=4 poäng. Summera dina poäng och kolla i vilken zon du hamnat.

### Zon 1: 4 poäng

Du skämtar, eller hur? Eller är du hopplös på att kommunicera, helt besegrad av e-postträsket, skulle inte märka av ett möte ens om du satt i det och dina egen tidsplanering ger dig hjärtproblem. Nej, vi tror dig inte.

### Zon 2: 5-10 poäng

Ok, var börjar vi? Bekanta dig med on-line-möten och samarbetsverktyg. Lär dig hantera e-post och låt dem inte styra din vardag. Planera inför möten, använd agenda, håll mötestider och bjud endast in personer som måste vara med. Lär dig planera din egen tid och prioritera. Det finns hopp för dig!

### Zon 3: 11-15 poäng


Japp, du är på god väg. Nu behövs bara lite mer slipning

av detaljerna. Har du läst de senaste instruktionerna för e-post och möten? Hur står det till med din kontroll över din egen tid? Är samarbetsfärdigheterna på topp?

### Zon 4: 16-20 poäng

Du kan vara väldigt nöjd med dig själv. Du har koll på hur man samarbetar, du är en smart mejlare och vet hur bra möten blir till. Du har kontroll på din egen tid – precis vad doktorn ordinerade.

Det här testet är en kortare och redigerad version av ett test som finns på intranätsajten för Personal Operational Excellence.



"Nu måste vi snabbt få  
samma **höga kvalitet**  
på 3G-systemet som vi  
har på våra GSM-nät."

Viktor Kuznetsov

EN OPERATÖR MED STORA PLANER

# 3G-lyftet i Ryssland

I maj lanserade Rysslands största operatör MTS **sitt första 3G system** i St Petersburg. Tillväxten av abonnenter har varit kraftig och tillsammans med Ericsson har operatören satt upp ambitiösa mål för de kommande åren.

**ST PETERSBURG**  
RYSSLAND, ASIEN, EUROPA

**D**et är torsdag förmiddag och precis som kollegorna runt omkring arbetar Pavel Eliseev och Viktor Pogorelov från Ericsson i Moskva med täckningen av 3G-nätet för mobiloperatören MTS. Här i ett modernt kontorshus på gatan Shpalernaya ligger Ericssons kontor i St Petersburg. Samtidigt som Pavel och Viktor jobbar med täckningskartor för 3G byter de information på engelska med två kollegor från Ericsson i Kroatien. På väggen framför dem tittar Ericssons grundare Lars Magnus Ericsson ned från sitt porträtt.

I slutet av maj lanserade MTS,

Rysslands största mobiloperatör, sitt första 3G-system.

– Ett krav från kunden var att nätet skulle vara i drift till den stora internationella ekonomiska konferens som hölls här i St Petersburg i början av juni och där president Medvedev deltog. Det gav oss en tuff tidplan, berättar Björn Eisner, som är kundansvarig för Sistemas, den industrigrupp, där MTS ingår.

– Det kändes skönt att vi klarade den korta tidplanen för lanseringen. Projektet som helhet kommer inte



**Björn Eisner**

# ”Förutom mobilt bredband kommer nog många att uppskatta video-on-demand och andra multimedia-tjänster”

Viktor Kuznetsov



FOTO: SCANPIX

Ryssarna är tekniskt intresserade och redan innan 3G-systemet lanserades i St Petersburg hade var sjunde abonnent en 3G-telefon.

► att avslutas förrän under 2010, säger Larisa Gryada. Hon är Ericssons projektledare för MTS:s 3G-uppdrag i St Petersburg med omnejd.

Det är hennes första jobb som projektledare, tidigare har hon varit Ericssons kundansvariga för MTS i den här regionen. Det gör att hon känner kunden väl, vilket underlättar hennes uppdrag.

– Vi är tre projektledare som jobbar tillsammans och vi får support från många olika enheter. Vi har också fått hjälp av Ericsson-personal med 3G-kunskap från bland annat Libanon, Israel, Portugal och Finland, berättar hon.

Ungefär 20 minuters bilfärd från



Larisa Gryada

Ericssons kontor har MTS sina lokaler, deras verksamhet upptar flera byggnader.

– Som kundansvarig var jag ofta här på kundmöten och nu blir det projektmöten i stället, säger Larisa Gryada och skrattar.

– Ja, vi har samarbetat i sju år och det är naturligtvis en stor fördel, säger Viktor Kuznetsov, teknisk chef på MTS:s nordvästra region som är landets näst största och omfattar förutom St Petersburg även Kaliningrad, Murmansk, Novgorod och Arkhangelsk.

– I slutet av 2010 ska 3G vara installerat i alla större städer i regionen, säger han.

Han berättar att den höga kvaliteten på Ericssons utrustning och den

snabba utrullningen var några av anledningarna till att MTS valde Ericsson som leverantör.

– Nu måste vi snabbt få samma höga kvalitet på 3G-systemet som vi har på våra GSM-nät. För att inte tappa abonnenter är det viktigt att användarna inte upplever någon kvalitetskillnad vare sig de använder GSM eller 3G-nätet, betonar han.

**För Larisa Gryada** väntar fortsatta utmaningar.

– Det här är ett turn key-projekt, det vill säga ett nyckelfärdigt uppdrag där Ericsson står för allt arbete utom ”site acquisition” alltså att skaffa platser för basstationerna. Det betyder många olika uppdrag med många inblandade och där har det ibland varit svårt att hitta tillräckligt med personal, säger hon.

När 3G-systemet lanserades i St Petersburg i maj var tillväxten av användare större än man räknat med så utbyggnadsplanerna fick tidigare-läggas. Efter St Petersburg har lansering också skett i Kazan, Yekaterinburg och Sochi. Uppdraget i den sistnämnda staden är prestigefullt eftersom vinteros kommer att hållas här 2014.

Att 3G är viktigt för MTS märks när Viktor Kuznetsov visar den radiobas-site för 3G som finns i mobiloperatörens byggnad i St Petersburg. ►

## RYSSLAND I KORTHET

► Landet, som sträcker sig över elva tidszoner, är till ytan störst i världen. Antalet invånare är 141 miljoner och ekonomin den sjunde största i världen.

► Ryssland ingår i marknadsenheten Östeuropa och Centralasien. Här finns 355 Ericsson-anställda fördelade på kontor i Moskva, St Petersburg och Krasnojarsk. Chef för marknadsenheten och Ryssland är Jan Campell.

► Mobilpenetrationen är 121 procent eftersom många abonnenter äger flera sim-kort. De tre största mobiloperatörerna är MTS med drygt 35 procent av abonnenterna, Vimpelcom med drygt 24 och MegaFon med drygt 22 procent. Alla tre har fått 3G-licenser och MTS och Vimpelcom har valt Ericsson som huvudleverantör. Övriga 3G-leverantörer i Ryssland är Nokia Siemens Network och Huawei.



Pavel Eliseev till vänster och Viktor Pogorelov jobbar på Ericsson i Moskva men här är de på Ericssons kontor i St Petersburg där de hjälper till med 3G-projektet.

# ”Tre fjärdedelar av befolkningen kommer så småningom att ha tillgång till olika 3G-tjänster” Marcel Stoeckli

## Visste du att ...

...redan 1897 etablerade Lars Magnus Ericsson sin första fabrik i utlandet och det var i St Petersburg. Huset där fabriken låg finns fortfarande kvar, är nyrenoverat och kallas Business Center Ericsson. Ryssland var i slutet av 1800-talet en mycket stor marknad och Lars Magnus Ericsson hade allvarliga funderingar på att flytta företagets huvudkontor till St Petersburg.



Larisa Gryada från Ericsson och Viktor Kuznetsov från MTS har en pratstund i MTS:s OSS-center. Bredvid sitter Vlasova Lidia, som jobbar i centret.

► – Här testades också det allra första 3G-systemet i Ryssland, säger han, inte utan stolthet.

Ryssarna är tekniskt intresserade och redan innan 3G-systemet lanserades i St Petersburg hade var sjunde abonnent en 3G-telefon.

– Förutom mobilt bredband kommer nog många att uppskatta videon-demand och andra multimedia-tjänster, säger Viktor Kuznetsov.

3G-licenserna i Ryssland delades ut under förra året men det har dröjt innan ryssarna fått tillgång till 3G-nätets tjänster. Frekvenserna för 3G i St Petersburg var klara tidigare än frekvenserna för Moskva så därför blev St Petersburg först med 3G.

– **Ryssland är en** mycket stor och växande marknad men också komplicerad. Här spelar politik, byråkrati, relationer och även språksvårigheter in, förklarar Björn Eisner.

MTS har köpt upp ett flertal mobiloperatörer i de forna Sovjetländerna och följderna är att man har utrustning för olika mobilstandarder från olika leverantörer. Operatörerna har nu beslutat att ha två leverantörer i varje land

och totalt tre, nämligen Ericsson, Nokia Siemens Networks och Huawei.

– För att förbättra kapacitet och täckning genomför MTS en omfattande modernisering av sina mobilnät med utbyte av bland annat kärnnäten. Det är ett stort uppdrag för Ericsson och kommer att pågå under flera år, berättar Björn Eisner.

– **Även om GSM** är och kommer att förbli viktigast för oss är de 3G-nät som vi nu tagit i drift strategiskt viktiga. Tre fjärdedelar av befolkningen kommer så småningom att ha tillgång till olika 3G-tjänster, säger Marcel Stoeckli, teknisk direktör på MTS.

– Eftersom den fasta telefonin är dåligt utbyggd på landsorten är det svårt att installera bredband. Där blir mobilt bredband lösningen både för privatpersoner och företag, förklarar han.

– Trots att MTS är en stor operatör är företaget tämligen okänt utanför Ryssland och de forna sovjetländerna. Det vill vi nu ändra på för att bli mer globala, säger Marcel Stoeckli.



Marcel Stoeckli

– Systemas med MTS är en intressant kund med stora ambitioner. Företaget äger operatörer för både fast och mobil telefoni och har fått licenser i flera andra länder i regionen vilket öppnar dörren för ytterligare möjligheter till affärer. Därför är vårt 3G-uppdrag i St Petersburg en viktig referens för det fortsatta samarbetet med Systemas, sammanfattar Björn Eisner.

Text: Gunilla Tamm Foto: Alexander Drozdov

## MTS I KORTHET

► Mobiloperatören MTS ingår i den ryska industrigruppen Systemas, där telekommunikation med fast och mobil telefoni är den största verksamheten.

► MTS har mobilsystem förutom i Ryssland även i Ukraina, Vitryssland, Uzbekistan, Turkmenistan och Armenien.

► Totalt har operatören drygt 91 miljoner abonnenter varav 61,9 miljoner finns i Ryssland. I antalet abonnenter räknat är MTS världens åttonde största mobiloperatör (enligt analysföretaget Ovum).

# OPTIMIZE YOUR BUSINESS

Choose a partner who works continuously to maximize operational efficiencies, create opportunities and help you deliver a more powerful performance

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



TALK TO US ABOUT  
MANAGED SERVICES

**ERICSSON**   
TAKING YOU FORWARD

# Skarpsynt framtidsvision

På engelska är ”20/20 vision” ett begrepp för **perfekt syn** – att man ser med full skärpa. Än går det inte att se in i framtiden, men Ericssons projekt Communicating Worlds 2020 är ett sätt att göra sig redo för den. Fyra framtidsscenarioer är framtagna.

**M**agnus Karlsson, projektledare, förklarar först vad projektet inte är. Det är inte en ny strategi.

– Communicating Worlds 2020 handlar om att få insikt om framtiden, och för att möjliggöra långsiktiga strategier. Medarbetare från allanivåer, även Ericssons högsta ledning, har deltagit.

Syftet är inte heller att måla upp en enda bild av världen år 2020. Projektet har valt ut fyra möjliga scenarion.

– Dessa är extrema alternativ och konstruerade så att de ska vara ungefär lika tänkbara. Vi förespråkar inte ett eller flera av dem. Vi måste vara beredda på alla fyra.

Arbetet med scenarion startade för drygt ett år sedan med att man började identifiera trender inom ett antal områden, såsom demografi, ekonomi, hållbar utveckling och teknik.

Bland alla trender växte det som projektgruppen kallat ”likely truths” fram, ett antal teman som den tror är verklighet år 2020.

**Några sådana** är att nätverkande, personligt innehåll och mobilitet förändrar användarnas beteenden radikalt, samtidigt som kommunikationslösningar blir avgörande för företag som vill säkra uthållig konkurrenskraft. Kina och Indien är ekonomiska stormakter och en miljard nya medelklasskonsumenter har gjort entré på världsmarknaden. Dessa ”likely truths” ligger till grund för de fyra scenarionerna.

Utöver den research som lett fram till scenarionerna och ”likely truths”, så har man även skapat

”user stories”, som bygger på Ericssons konsumentstudier. Det är 15 fiktiva personer, eller ”personas”, som genom sin livssituation visar hur kommunikationsteknik skapar mervärde för dem år 2020. Det finns 15 liknande koncept som visar detsamma för företaget.

En del av detta arbete har anställda runt om i världen bidragit till genom att spela spelet ”Life in 2020”. I lag tävlar man om att skapa den bästa berättelsen om hur teknik skapar värde för personer och företag år 2020.

Många av berättelserna har dramatiserats av deltagarna och spelats in på video.

– Videosnuttarna finns på Ericssons intranät och idéer därifrån har inspirerat skapandet av våra ”personas” och de applikationer de använder, berättar Magnus Karlsson.

En ”persona” är Minako Aragaki som bor i Japan. År 2020 är hon 86 år gammal och pensionerad. Hon är änka och har två vuxna barn. Det är viktigt för Minako att vara så självständig som möjligt, men hon behöver lite hjälp – och stimulans i form av daglig kontakt med släktingar i andra delar av landet. En enda leverantör erbjuder allt hon behöver. Tjänsterna omfattar kommunikation, film, data och personligt innehåll som, bland annat, gör det möjligt för Minako att skicka och ta emot bilder från slakten och skapa egna bildbibliotek. I Minakos fall ingår en tjänst med en portabel medicinsk enhet som påminner henne om att ta sin medicin, ger henne hälsoråd, samt skickar blodtryck och hjärtfrekvens till hennes läkare med hjälp av sensorer.

– Det handlar om ”thought leadership”. Vi kan visa våra kunder hur denna information kan användas för att skapa framförhållning och fokus på teknikens användning.

En viktig del i det fortsatta arbetet med scenarionerna blir just att använda materialet i dialoger med några av Ericssons kunder. Presentationsmaterial, som innehåller en demonstration av ”personas”, företag och applikationer, finns redan.

**Dmitry Maselsky** på koncernfunktionen Strategy & Operational Excellence berättar att man redan börjat diskutera projektets resultat med kunderna.

– De vill ofta att vi tar diskussionen vidare för att de ska få mer insikter, säger han.

Samtidigt jobbar interna arbetsgrupper i hela organisationen för att identifiera konsekvenser för Ericsson och företagets långsiktiga strategi. Resultatet kommer att bli en viktig del i strategiarbetet 2009.

– Scenarionerna ger oss också en ”kartbild” för att bedriva långsiktig affärsutveckling. Vi kan identifiera viktiga områden där Ericsson måste förbereda sig för att kunna vara med och spela, säger Håkan Österberg, ansvarig på enheten för affärsutveckling och innovation på koncernfunktionen Strategy & Operational Excellence.

Så hur målar projektet Communicating Worlds 2020 upp världen år 2020? Följ med till fyra möjliga framtider...

☒ Text: Staffan J Thorsell Illustration: Ebba Berggren







## BRANDS & PIPES

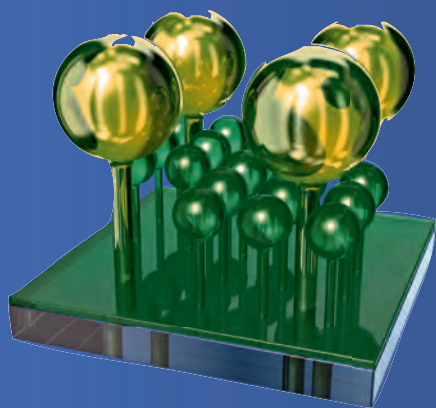
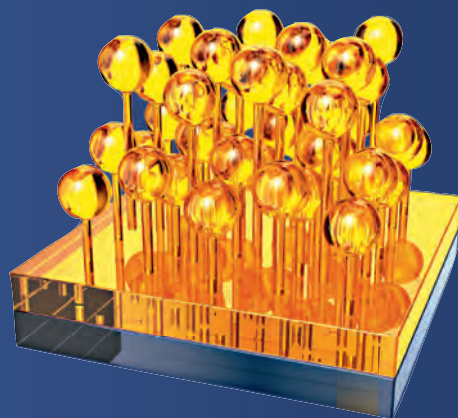
Internetmodellen, där tjänster och innehåll är skilda från själva näten, har blivit oslagbar. Få stora och mycket innovativa tjänsteleverantörer, eller varumärken, dominerar. De erbjuder sina tjänster oberoende av nätleverantör, utvecklar sina egna terminaler och funktioner för tjänsterna. Användarna stöder "sitt" enda, eller "sina" få varumärken, men kräver nya, bekväma och pålitliga livsstils- eller företagspaket med personliga tjänster.

Fler och fler tjänster finns tillgängliga på webben – även sådana som förr fanns genom tv eller uthyrning av filmer. Konsumenterna är utleda på att surfa runt bland allt skräp och överlåter åt varumärket att ta fram fräscht och relevant innehåll åt dem.

## USER CHOICE

Användarna tröttnar på den nuvarande bristande användarvänligheten, de komplicerade teknikerna och den oförutsägbara kvaliteten. Deras krav på nya pålitliga tjänster driver utvecklingen mot allt kapablare nät som "döljer" den tekniska komplexiteten och gör det möjligt att erbjuda användartjänster över olika nät och utrustning, utan att behöva fundera på olika terminalers varierande egenskaper.

Eftersom det därmed blir allt enklare att erbjuda nya tjänster, exploderar valmöjligheterna för konsumenterna när allt fler innovativa spelare erbjuder allt fler tjänster. Alla har insett hur problemfritt och effektivt alla tjänster, it-lösningar och terminaler – allt – fungerar tillsammans.



## GREEN SHIFT

Alla livsstils- och företagsval styrs i detta scenario av att skapa ett hållbart samhälle och begränsa koldioxidutsläppen. Lagstiftning och incitament för minskad energikonsumtion, eller skattelättnader för hållbar verksamhet, har skapat nya spelregler för företagen och nya konsumentbeteenden.

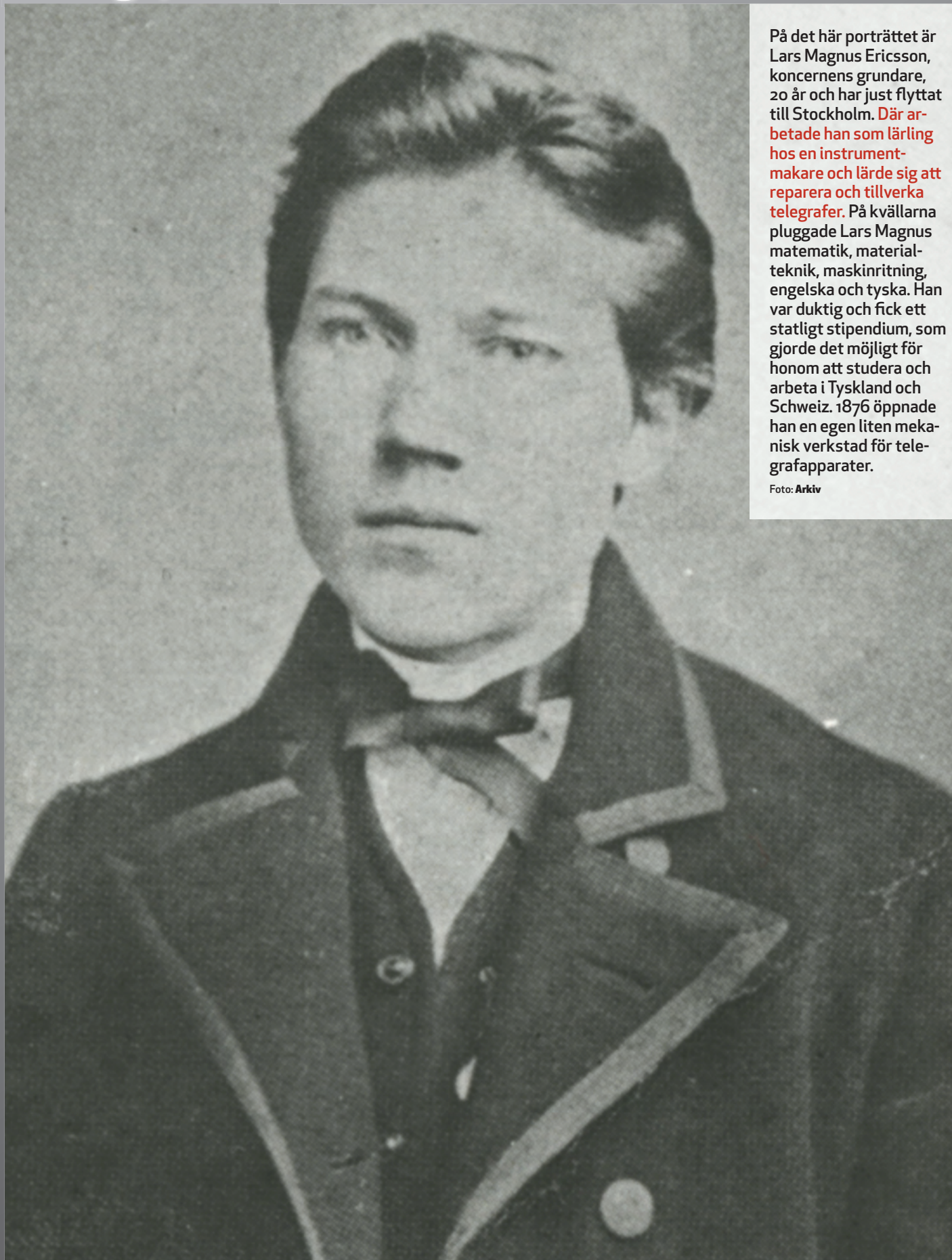
När alla efterfrågar hållbara kommunikationslösningar ökar innovations-takten kraftigt inom till exempel e-hälsovård, e-myndigheter, distansarbete och logistiklösningar. Konsumenter och företag vill ha terminaler, system och teknik som håller längre och vill att deras leverantör fokuserar på nyttiga tjänster som effektiviserar och ökar produktiviteten.

## ALL-INCLUSIVE

Stora spelare har skapats genom uppköp över industrigränserna. De nya integrerade företagen erbjuder allt – från kommunikation till innehåll. Här servas användarna av en enda tjänsteleverantör. Detta uppskattas av användare som föredrar bekvämlighet framför valfrihet. De behöver inte pussla ihop någonting själva, allt är paketerat och klart. Sammanslagningarna har byggt högre barriärer för konkurrenter att nå de användare som utgör de stora företagens kundbas.



## Sverige, 1866



På det här porträttet är Lars Magnus Ericsson, koncernens grundare, 20 år och har just flyttat till Stockholm. Där arbetade han som lärling hos en instrumentmakare och lärde sig att reparera och tillverka telegrafer. På kvällarna pluggade Lars Magnus matematik, materialteknik, maskinritning, engelska och tyska. Han var duktig och fick ett statligt stipendium, som gjorde det möjligt för honom att studera och arbeta i Tyskland och Schweiz. 1876 öppnade han en egen liten mekanisk verkstad för telegrafapparater.

Foto: Arkiv

# Mobile Adventures

av Jola Cederschiöld

MOBY AND SONY ARE LEAVING THE CITY TO GO CAMPING IN THE WOODS FOR A FEW DAYS.



ON THE FIRST DAY THE GUYS HAVE RENTED A KAYAK.



TWO DAYS LATER...

