

Kontakten

Bästa
läsarbilden
2008

SIDAN 4



Managed services på kartan:

Drivkraft

sidorna 16-25



MARIE WESTRIN:
SVERIGES MÄKTIGASTE IT-KVINNA.
"Jag har aldrig haft en karriärplan
eller personliga målsättningar"
sidan 10

Så funkar det:
LONG TERM
EVOLUTION sidan 5

De nya
superstäderna

sidorna 32-34





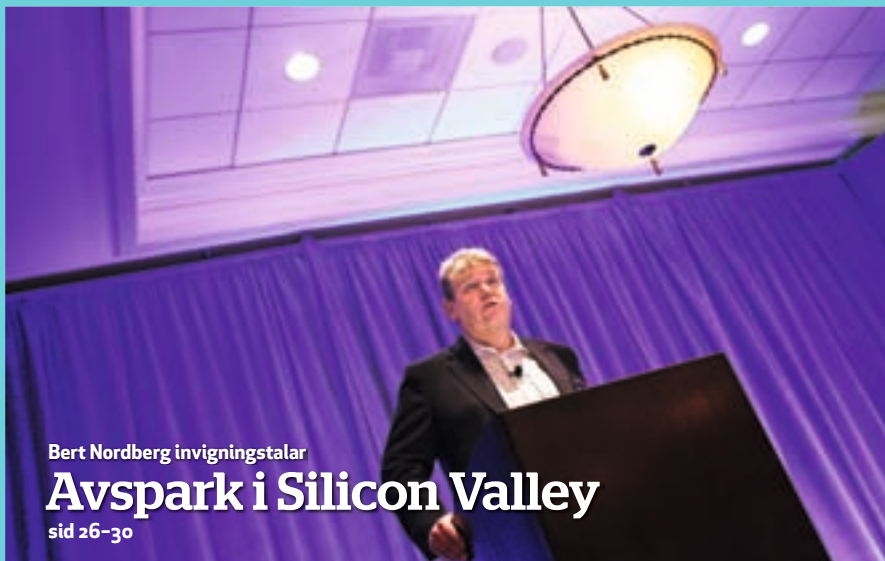
REACH FURTHER

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

ericsson.com/multimedia

TALK TO US ABOUT
MULTIMEDIA

ERICSSON 
TAKING YOU FORWARD



Bert Nordberg invigningstalar

Avspark i Silicon Valley

sid 26-30

Turbulenta tider

Välkommen till det första numret av Kontakten 2009. Det var ett tag sedan ni senast fick den tryckta tidningen i er hand, men jag hoppas att ingen har missat att vi numera också distribuerar ett elektroniskt nyhetsbrev, kallat Contact Newsletter, direkt till er mejllåda. Detta gör vi för att få med mer av sådant material som ni har efterlyst, exempelvis längre intervjuer, personporträtt och rena nyttoartiklar. Förhoppningsvis ska ni uppleva att Contact Magazine och Contact Newsletter kompletterar varandra.

Det kommer att finnas mycket att rapportera om under 2009. Ericsson redovisade nyligen ett resultat för det fjärde kvartalet 2008 som låg högre än marknadens förväntningar. Det var ju positivt, men resultatet var inte tillräckligt bra för att vi ska kunna känna oss nöjda inför ett minst sagt osäkert 2009. Våra vinstmarginaler är fortfarande för låga. Ännu så länge har vi upplevt högst marginella effekter av den rådande globala finanskrisen, men det vore naivt av oss att tro att vi skulle förbli nästintill opåverkade av den under 2009. Det bästa vi kan göra är att fortsätta med de kostnadsbesparingar som vi inledde för drygt ett år sedan och som hittills resulterat i att vi sparar 6,5 miljarder kronor. Detta leder i år tyvärr också till att Ericsson kommer att behöva minska sin personal globalt med ungefär 5 000 personer. Detta gör vi inte för att "ta det säkra före det osäkra" utan för att det är absolut nödvändigt för att åstadkomma smartare och mer kostnadseffektiva arbetsätt, och för att vårt företag ska kunna manövrera klokt igenom den kommande lågkonjunkturen och ha möjligheten att ta fördel av den. Rätt hanterat kan vi dra fördel av situationen till vår fördel.

I det här läget finns det också områden där våra kunder kan tänkas behöva våra tjänster mer än tidigare. Ett sådant är managed services, ett område där vi lyckats bli en ledande aktör de senaste åren. I stora drag går det ut på att Ericsson tar över hela eller delar av en kunds nät, för att driva det eller supporta det, eller båda delar. Det är ett affärserbjudande där det ofta handlar om att ta över personal från operatören och integrera dem smidigt med vårt företag. Passande nog handlar årets första tema i Kontakten om just managed services.



Henry Sténson, Informationsdirektör och ansvarig utgivare



AKTUELLT

- 10 Premiärfiber i Egypten
- ▶ 10 Hetaste **it-trenderna**
- 11 Ericsson värmer skola i Karlskrona
- 12 Årets guldmédaljfest
- 14 En dag med Tara Solanki
- 15 **Tävla och vinn!**



TEMA - MANAGED SERVICES

- ▶ 17 Personalfrågan är **knäckfrågan**
- 18 David Warrender, tidigare på T-Mobile, nu på Ericsson: "Vi mottogs med öppna armar"
- 19 Tre frågor till Nadine Allen, kundansvarig, MBNL
- 23 Josephine Edwall-Björklund, kommunikationschef på Global Services: "För några år sedan visade de stora spelarna oss dörren"
- 23 **Managed services** i korthet
- 25 Chefen för managed services, Valter D'Avino, talar ut



ÖVRIGT

- 4 Läsarna säger sitt
- 5 Grundkurs i LTE
- 26 Ericsson i **Silicon Valley**
- ▶ 32 Hyperconnected cities
- 35 När lönen kom i kontanter
- 36 Testa Kontaktens **nya frågesport!**

Kontakten

Chefredaktör Jenz Nilsson, jenz.nilsson@citat.se, 08-588 331 38 **Ansvarig utgivare** Henry Sténson, henry.stenson@ericsson.com **Ansvarig redaktionella kanaler** Malin Nordén, malin.norden@ericsson.com, 010-713 39 17 **Skribenter i detta nummer** Katarina Ahlfort, katarina.ahlfort@citat.se, Jonas Blomqvist, jonas.blomqvist@citat.se, Johan Hjelm, johan.hjelm@ericsson.com, Cia Kilander, cia.kilander@citat.se, Therese Krupa, therese.krupa@citat.se, Staffan J Thorsell, staffan.thorsell@citat.se **Art director** Pelle Bouveng, pelle.bouveng@citat.se **Layout** 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** VTT Grafiska, Vimmerby

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

Adressändring Prenumerationsärenden och anställdas adressändringar görs till hr.direct@ericsson.com



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

RISK FÖR ÖVERTRO!

Angående reportaget i Kontakten 9/2008 "Rätta modellen". Samtidigt som jag själv är en förespråkare för användande av UML (Unified Modeling Language), och ser teknik som en möjlighet att förbättra design, tror jag att vi ska vara försiktiga med att tro att verktyg och teknik ska lösa något som i grunden är en personfråga

och därför ett ledningsproblem. Vi måste säkra att våra mjukvaru-ingenjörer:

- Förstår de viktiga grunderna när det gäller mjukvarudesign, som "coupling" och "cohesion", och att hitta den rätta balansen mellan dessa.
- Har ett öppet sinne och kan ta emot kritik från kolleger så att de kan utveckla sina kunskaper inom design och kodning av mjukvara.

Min huvudsakliga reservation mot att använda visuella modeller för att skapa kod är att jag vet att det är svårare att använda denna metod i större arbetslag, på grund av att verktygens

kapacitet är så begränsade.

Agustin Vega Frias, USA

SVAR Jag håller med. Detta är både en verktyg- och teknikfråga samt en personfråga och en fråga för management. Ericsson har en lång erfarenhet av visuella metoder, till exempel har en stor del av 3G utvecklingen skett med visuella metoder och kodgenerering. Externa kommentarer tyder också på att Ericsson ses som världsledande när det gäller erfarenhet och användande av visuella metoder. Dock är det långt kvar innan vi kan utveckla med visuella metoder i hela produktlivscykeln.

Anders Caspar, Director SW Research

Läsarbilden



Jag tog den här bilden en novembermorgon, när jag färdades i min båt från Donsö, ön där jag bor, till Ericssons kontor i Lindholmen i Göteborg.

Johnny Johnsson, Sverige



LÄSARNAS VAL!

Det här är den bild som ni läsare har röstat fram som den bästa läsarbilden i Kontakten under förra året. Den är tagen av Bengt Alverborg med hans K850i den 17 september 2008. Platsen är Mount Rainer National Park utanför Seattle i USA. Bilden vann i stenhård konkurrens med bild nummer 11. Grattis Bengt! Totalt 343 personer var med och röstade. 69 av dem hade vinnarbilden som favorit. Alla bilder som deltog i tävlingen fick röster vilket är glädjande. Vi på redaktionen tackar alla er som var med och röstade. Samtidigt vill vi uppmana våra läsare att fortsätta skicka oss foton. Det gör ni genom att mejla er bild tillsammans med en kort kommentar till: contact.comments@ericsson.com

Webbpoll

54%

... av 285 Ericsson-anställda tycker inte det är för mycket information på intranätet i och med EriCOLL, blogg, wikis och användar-genererat innehåll.

Välkommen...

FOTO: SONIA APLIN



...till Ericsson, Gwyneth Graham!

Hon började nyligen som organizational development manager på personalavdelningen (HR) på Ericsson i Melbourne i Australien.

Vad innebär ditt jobb?

- Vi håller på att bygga upp en mer kundfokuserad organisation och jag arbetar sedan en månad

tillbaka mestadels med projektet "talent management". Det går ut på att identifiera vilken typ av ledare vi behöver i framtiden inom vår marknadsenhet och sedan utbilda dessa så att de är förberedda på större ledarskapsroller.

Vad gjorde du innan du började på Ericsson?

- Jag har arbetat med personalfrågor i över 20 år inom flera olika branscher. Innan det här jobbet var jag konsult i en liknande roll men jag kände för att jobba som anställd igen.

Om din granne skulle fråga ...

...VAD ÄR LTE?

LTE (Long Term Evolution)

LTE är utvecklat av samarbetsorganisationen 3GPP (3rd Generation Partnership Project) och kan ge datahastigheter på minst 100 megabit per sekund och klarar telefoni, HDTV och bredband, helt i IP-baserad miljö. Samma basstationer och master som används för 3G kan användas till LTE, med en deluppgradering av utrustningen och programvaran. LTE beräknas finnas i större utsträckning på marknaden runt 2012.

Datahastigheter

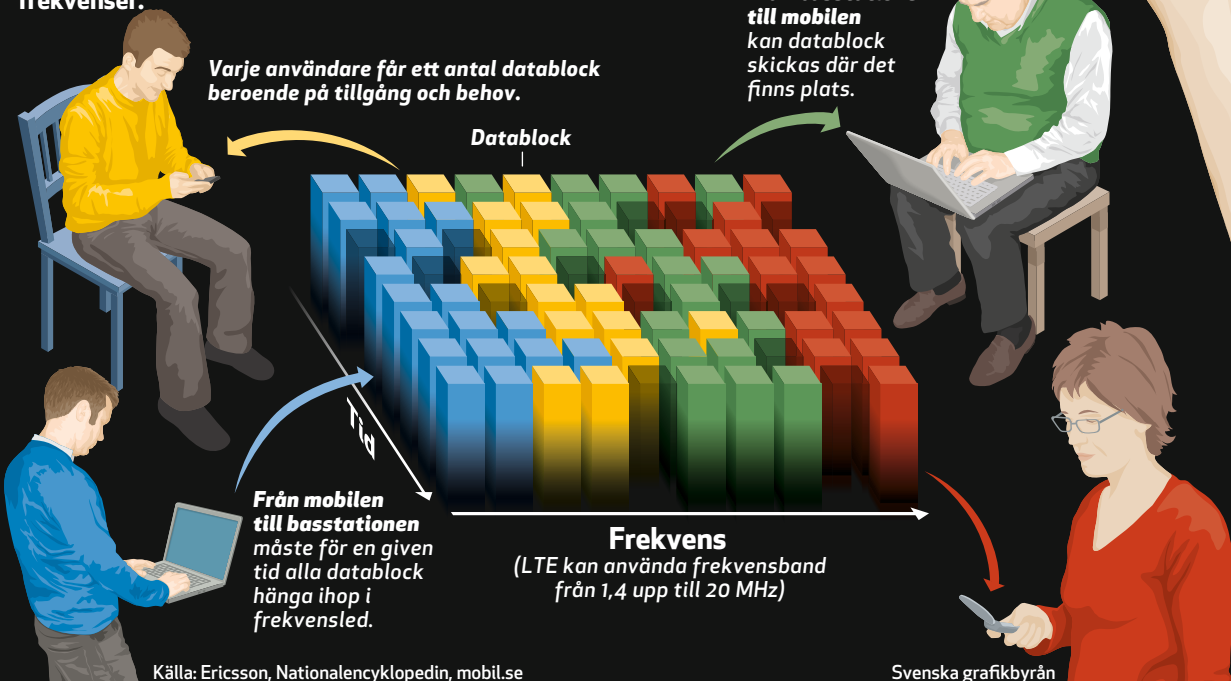
4G	LTE	Minst 100 Mbps
	Wimax	Ca 37 Mbps
	HSPA Evolution 2010	84 Mbps
	HSPA Evolution 2009	42 Mbps
	HSPA Evolution 2008	21 Mbps
	HSPA 2006	7,2 Mbps
	HSPA 2005	3,6 Mbps
	3G-nät	384 kbps
2,5G	EDGE GSM-nät	210 kbps
	GPRS-nät	100 kbps
2G	GSM nät	38,4 kbps

MIMO (Multiple Input, Multiple Output)

MIMO är en del i LTE-standarderna och använder fler än en antenn både för mottagning och sändning, vilket ökar överföringshastigheten mellan mobilen och nätet. Finns redan nu inom 3G.

OFDM (Orthogonal Frequency Division Multiplex)

OFDM är tekniken som LTE, Wimax, digital-tv med mera använder för överföring av digitala signaler. Signalerna delas upp på ett stort antal parallella datakanaler som överförs i olika frekvenser.





K117.30 / 17 november / Kumla, Sverige



Kompetenta komponenter

Ericsson-fabriken i Kumla har ett nytt uppdrag sedan 1 september 2008 som innebär förutveckling och industrialisering, av bland annat radiomoduler till den nya basstationen RBS 6000. I uppdraget ligger också en viss produktion och det globala master-ansvaret för alla moduler som ingår i RBS 6000. Drygt 500 personer arbetar på Ericsson i Kumla. På bilden syns Marcus Behr och Jennie Pettersson vid en station där de slutmonterar radioenheter.

FOTO: GUNNAR ASK



Hett med e-post i mobil

ANALYS Blackberry-mobiler blev som bekant populära för flera år sedan. I dag kan företaget räkna in omkring 21 miljoner användare världen över. Färska siffror från analysföretaget Gartner visar att något håller på att hända på marknaden. Under 2008 ökade det globala antalet användare av e-post i mobilen från 20 till 100 miljoner, skriver Svenska Dagbladet.

Patenrekord i USA

UPPFINNING Trots vikande konjunktur ökade antalet registrerade patent i USA med 20 procent under 2008. Det visar en undersökning från IFI Patent Intelligence. Totalt lämnades 157 774 ansökningar in. Här är företagen som toppar listan:

1. IBM 4 186
2. Samsung 3 515
3. Canon 2 114
4. Microsoft 2 030
5. Intel 1 776

3G-släpp i Kina

LICENSER Enligt Kinas ministerium för industri och informationsteknologi är det tre operatörer som får tre olika 3G-licenser. Det genererar affärer som värderas till runt 230 miljarder kronor. China Mobile som i dag har 70 procent av Kinas mobilkunder ska bygga 3G-nät enligt Kinas egen standard, td-scdma. China Unicom har fått licens för den europeiska 3G-standarderna wcdma och fastnätoperatören China Telecom bygger enligt den amerikanska 3G-standarderna cdma2000.

Första LTE-kontraktet i hamn

Ericsson ska bygga ett LTE-nät i Stockholm åt Telia Sonera. Ordern är den första kommersiella LTE-beställningen för företaget. Nätbygget har startat och förväntas bli klart 2010.

MILSTOLPE Kontraktet omfattar bland annat basstationer och kärnnät, och nätet ska täcka Stockholms centrala delar samt Kista Centrum, Globen, Stockholmssmässan i Älvsjö och Farsta. Hastigheten blir 140 Mbit/s i nedlänken och 40 Mbit/s i upplänken. Ericsson ska drifva nätet under de 18 första månaderna, därefter kommer troligen Telia Sonera själva sköta driften.

För Ericsson är kontraktet en milstolpe.

Och inte bara det. Projektet ger värdefulla insikter och erfarenheter som Ericsson kan ha användning av i LTE-projekt med andra kunder. Därtill får Ericsson chansen att testa ny funktionalitet



FOTO: SCANPIX

Ericsson Globe-området i Stockholm är ett av de områden som omfattas av LTE-nät med en hastighet på 140Mbit/s i nedlänken och 40 Mbit/s i upplänken.

i en verklig miljö, och få direkt feedback på hur den fungerar.

Mer utrustning

Telia Sonera har även lagt en order för ett i stort sett likadant nät i Oslo. Den affären vann Huawei, som också räknar med

att vara färdiga under nästa år.

Under 2009 kommer Telia att göra en ny upphandling för ytterligare utrustning, skriver di.se.

– Då är det en helt ny match. Utvärderingen av näten i Stockholm och Oslo kommer inte

vara jätteviktiga vid den utvärderingen. Vår leverantörstrategi är att ha konkurrens, men den större upphandlingen avses senare i år säger Lars Klasson, Telia Soneras teknikchef för mobilitets-tjänster, till Ny Teknik.

☒ Cia Kildander

Du har väl inte missat...

NOTERAT ...att affärs-systemet MUS har bytt namn till ONE, som just nu implementeras över hela Ericsson?

...att nya sökverktyget Global Search Tool (<http://search.internal.ericsson.com>) nyligen blev tillgängligt?

...att Sony Ericssons kvartalsrapport låg i linje med analytikernas förväntningar men bruttomarginalen blev sämre än väntat, 15 procent mot förväntade 21,5 procent?

...att Ericssons rapport överträffade förväntning-

arna? Omsättningen steg under fjärde kvartalet med 23 procent till 67 miljarder och för hela året med 11 procent till 209 miljarder kronor. Men kostnadsbesparingar väntar med bland annat personalminskningar som följd.

...att kanadensiska Nortel Networks nyligen lämnade in en begäran om konkursskydd?

... att affärsenheten Global Services har öppnat ett nytt leveranscentrum, ett Global Service Delivery Center, i Warsawa?

NYA KONTRAKT

► **Slovakien** T-Mobile i Slovakien har valt Ericsson som enda leverantör av mobil kärn IP infrastruktur som bygger på Ericssons Mobile Packet Backbone Network solution. Kontraktet som inkluderar Redbacks Smart-Edge produkter kommer att stärka nätverkskapaciteten och möjliggöra ökad trafik.

► **Luxemburg** P&T Luxembourg har valt Ericsson för att byta ut det nuvarande landsomfattande wcdma/HSPA nät.

► **Afrika** Ericsson har tecknat ett kontrakt med det nigerianska telekomföretaget 21 Century Technologies om att tillhandahålla,

bygga och systemintegrera ett rikstäckande fiberoptiskt bredband för bostäder. Kontraktet innefattar den senaste GPON fiber-till-hemmet-tekniken (FTTH).

► **Bangladesh** The BBC World Service Trust har valt Ericsson som strategisk partner för att få hjälp med att utveckla tjänster kring mobilt lärande. Bland annat ett projekt som utvecklar tjänster för engelsk språkinläring med hjälp av mobilen.

► **Madagaskar** Ericsson har tecknat ett kontrakt med Zain Group om att expandera deras kärnnät och GSM accessnät.



Toalett litteratur. För att sprida kunskap om services testade man ett speciellt grepp på marknadsenheten North East Asia - informationsaffischer på toaletterna. Det funkade, till och med så bra att folk började fråga när nästa affisch skulle komma upp. Här har Petter Araki, som driver Services Expansion Program, precis bytt ut affischer.

Services-raketeten

Marknadsenheten North East Asia, MUNEA, bestämde sig 2005 för att bli bättre på services. I dag är försäljningen mer än tredubblad och vinsten niodubblad.

PENGAR 2005 hade MUNEA några svåra år i bagaget och var året före näst sämst inom Ericsson på services. Ledningen analyserade situationen och kom fram till tre strategiska prioriteringar. En var att satsa på en markant ökning av servicesaffären på tre år - med bibehållen lönsamhet.

Tidigt stod det klart att detta skulle innebära en stor förändring för hela marknadsenheten i och med att anställda skulle utbildas och många nya kollegor anställas. Därför valde MUNEA att jobba genom ett förändringsprogram.

Services Expansion Program, SEP, gick igång 2006 och efter tre år kan MUNEA skörda resulta-

ten: försäljningen är mer än tredubblad och vinsten niodubblad, kunderna är nöjdare och antalet anställda har mer än fördubblats. 2006, 2007 och 2008 var MUNEA bäst av alla marknadsenheter på services.



Fredrik Alatalo

- SEP är ett bra exempel på vad en organisation kan uppnå när den kraftsamlar, säger MUNEA-chefen Fredrik Alatalo.

Patrik Melander är före detta serviceschef och initiativtagare till SEP. Han menar att det finns några förklarande faktorer till framgången.

- En bra affärsplan och engagemang på alla nivåer, särskilt från ledningen, är viktigt. Dessutom måste ett par grundläggande saker finnas på plats för att lyckas med förändringen, säger han.

Bland de grundlägg-

gande sakerna fanns att ledningen visade att SEP är viktigt, att hitta rätt styrgrupp och rätt "driver" som kunde organisationen. Att ha en budget, personer som bara jobbade med programmet och att kommunicera var andra byggstenar.

- Utan dessa faktorer hade det inte blivit ett bra program, säger Patrik Melander.

"Ett fantastiskt jobb"

Han betonar att förändringsarbete inte är någon popularitetstävling - det kräver mod och uthållighet. Det tog tre år innan services verkligen blev en del av MUNEA:s kultur.

- SEP-teamet har gjort

ett fantastiskt jobb, säger Patrik Melander.

När det gäller kommunikationen har MUNEA använt ett lite annorlunda grepp. 2008 bestämde sig SEP-teamet för enkla budskap, anpassade för mottagarna för att nå ut till precis alla.

Marknadsföring

- Var har folk 20 sekunder över? Jo, på toaletten. Med ett 20-tal affischer fick vi ut budskapet på ett snabbt, enkelt och roligt sätt, säger SEP-drivern Petter Araki.

Kalla det toalett litteratur som strategi om ni vill.

Jonas Blomqvist

5 nycklar till en lyckad förändring

- ▶ Hitta rätt "driver" och skapa ett dedikerat programteam.
- ▶ Högsta ledningen måste vara engagerad och även delta i styrgruppen.
- ▶ Det måste finnas en budget.
- ▶ Tydliga mål med mätbara KPI:er som är tydligt länkade till affärsplanen är viktigt.
- ▶ Kommunicera enkelt och roligt.



FOTO: JEREMY SUTTON-HIBBERT/GETTY IMAGES

FOTO: ISTOCKPHOTO

Betala genom att lyssna

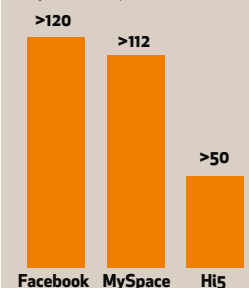
STORBRITANNIEN Mobiloperatören Blyk, vars verksamhet är annonsfinansierad, har sedan lanseringen kunnat räkna in 100 000 kunder. Affärsidén bygger på att låta kunderna betala med sin tid. Istället för att betala månads- och samtalskostnader betalar användaren genom att lyssna på reklambudskap och ta emot reklam-sms till sin telefon. Nu planerar företaget en expansion i Europa under 2009, skriver Svenska Dagbladet.

293
...miljarder dollar spår det kinesiska kommunikationsministeriet att operatörernas totala 3G-investeringar kommer att uppgå till de närmaste tre åren, enligt Ny Teknik.

Populärt att nätverka

INTERNET Så här mycket beräknas intäkterna öka för mobila datatjänster framöver, enligt Informa Telecoms & Medias senaste utgåva av World Cellular Data Metric.

Miljoner besök per månad.



Hallå...



...**Marie Westrin**, chef för utvecklingsenheten Radio på affärsenheten Networks, som nyligen utsågs till it-branschens mäktigaste kvinna i Sverige, av tidningen Computer Sweden.

Har du några råd att ge om hur man når framgång?

– Att få utmärkelsen var oväntat. Jag har aldrig haft en karriärplan eller personliga målsättningar som ska uppnås inom någon särskild tidsrymd. Det enda råd jag kan ge är att vara öppen för möjligheter och att göra sådant som är engagerande och spännande.

Vad betyder ledarskap för dig?

– Ledarskap är jätteviktigt och det kan vi på Ericsson jobba ännu mer med. Ericsson ska fortsätta jobba med att vara tekniskt ledande inom de områden som vi är ledande på i dag, och samtidigt se vilka nya områden vi ska in på. Vi bör fortsätta utbilda våra ledare i att leda andra.

Vad är din styrka?

– En av mina styrkor är att hitta svagheter. Jag drivs av lusten att skapa effektivitet och gillar att optimera arbetsprocesser för att det ska gå snabbare, bli bättre och billigare.

Något annat?

– Min målsättning är att kunder ska känna sig glada och tillfredställda. Det är verkligen roligt och givande att få feedback direkt från dem. I min roll arbetar jag i hela processkedjan, från utveckling av ny radioteknik till introduktionen av nya produkter på marknaden.

☒ Therese Krupa

Egypten först i världen med ny fibernod

När Ericsson nyligen levererade blåsfiber för bredband till ett nytt hotellområde, Port Ghalib, i Egypten var det samtidigt världspremiär för en ny fibernod.

EGYPTEN Expansionen i Port Ghalib går snabbt och år 2015 väntas området storleksmässigt motsvara en mindre stad.

Christer Björn, ansvarig för Ericssons bredbandsutveckling i Nordafrika, berättar att blåsfiberlösningen i en första fas kommer att förse upp till 500 lägenheter med snabbt bredband.

Han menar att Ribbonet (namnet på blåsfibern) ger fördelar, framför allt genom minskad risk för skador på fibern.

– Först installeras blåsrören från punkt till punkt, och därefter blåses fibern in. Processen innebär att varken

fiberbrott eller andra skador uppkommer på grund av exempelvis omgivande byggarbete, säger Christer Björn.

I den kringutrustning som introducerats av Network Technologies i Port Ghalib ingår också en ny punkt-till-punkt-fibernod. Noden är en del av Ericssons ”end-to-end-lösning”, som karaktäriseras av ett enhetligt, standardiserat byggsätt.

– Noden är lätt att installera, en stor del av kablagen är pre-fabricerade och installationstiden är kortare än vanligt. Det betyder att kunden kan börja sälja sina tjänster snabbare, säger han.

– Det här projektet har inneburit världspremiär för fibernoden, vilket vi är mycket stolta över. När allt är på plats kommer slutanvändarna ha tillgång till 100 Mbit per användare.

☒ Katarina Ahlfort



Port Ghalib är under uppbyggnad och ligger vid Röda Havet. Här installeras nu Ribbonet och en helhetslösning för bredband med en planerad kapacitet på över 80 000 anslutningar.

Blåsfiberlösningen i Port Ghalib

- ▶ Helhetslösning: Triple-Play som hanterar Internet Voiceover IP och IP-tv.
- ▶ Första etappen: 500 lägenheter, kontor, restauranger, butiker, samt koppling till en marina med bredbandsaccess.
- ▶ Infrastruktur: Baserad på Ericssons Ribbonet.
- ▶ Kringutrustning: EDA 1200 punkt-till-punkt-fibernod.
- ▶ Telefoni: Baseras på växelsystemet MX-one för att hantera telefonitjänster.

”Mer än något annat, låt det här företaget få lite andrum. Det har varit helt galet, alla verkar ha åsikter om vad Yahoo borde göra, inte göra, vad som är bäst för dem. Det måste få ett slut.”

Carol Bartz i ett uttalande till pressen efter att ha tillträtt posten som ny vd för Yahoo, rapporterar IDG News Service

ÅRETS IT-TRENDER

SPANING Vad är det som gäller i år? Vad är det användarna vill ha? Här är tre av de trender som Computer Sweden har listat:

1. Vi kommer att se fler riktade attacker mot kändisar. I fjol hackades Sarah Palins mejl liksom Barack Obamas mobilkonto. Det var bara början. I år kommer det att läcka mer från hackade privatliv.

2. Hopkodad webb. Mashups, sajter som kombinerar

information eller tjänster från andra webbsidor, är nästa steg när vi behöver hålla reda på om någon kontaktar oss via Facebook, LinkedIn eller vanlig mejl och samtidigt hålla ett öga på nyhetsflödet.

3. Öppna mobiler. Öppna operativsystem för mobiler, som Symbian Foundation och Android, gör det lättare för utvecklare att skapa intressanta tjänster för mobilen.



Hett samarbete i Karlskrona

Överskottsvärme från Ericssons kylanläggning i Karlskrona tas till vara och värmer numera upp en hel gymnasieskola i kvarteret.

MILJÖ Kylanläggningen vid Ericssons serverhall genererar en stor mängd överskottsvärme, som tidigare gick till spillo. Men så upptäcktes en ny möjlighet.

– I oktober 2008 startade vi en gemensam värmepump, som i dag värmer upp sammanlagt 35 000 kvadratmeter lokalyta i gymnasieskolan och hos Ericsson, berättar Jörgen Malmborg, fastighetschef på Ericsson i Karlskrona.

Samarbetet mellan Ericsson och kommunen kan sägas vara ett pionjärprojekt.

– Vi är absolut först med att använda den här sortens egen överskottsenergi utanför Ericssons egna gränser, säger Jörgen Malmborg.

Och satsningen ser faktiskt ut att gynna alla inblandade:

- Ericsson gör en miljöinsats och får dessutom betalt för återanvändningen av överskottsvärmen.
 - Törnströmska gymnasiet uppsparar kostnader minskar när billig värme köps från Ericsson. Kommunen sparar 100 000 kronor per år fram till 2012, och därefter beräknas besparingarna bli ännu större.
 - Fjärrvärmeleverantören Affärsverken frigör kapacitet till nya kunder som tidigare köat för att få fjärrvärme, men hänvisats till oljeeldning.
- Ericsson står för den ursprungliga investeringen i värmepumpen



FOTO: MATZ AHLSTRÖM

Törnströmska gymnasiet uppsparar kostnader minskar när billig värme köps från Ericsson. Kommunen sparar 100 000 kronor per år fram till 2012.

på 1,7 miljoner, som dock kommer att vara helt återbetald inom två år.

– Den energi vi nu återvinner motsvarar samma energimängd som 100 medelstora villor använder under ett år. Omräknat i olja sparas 200 ton per år, säger Jörgen Malmborg.

Goda relationer

Håkan Franzén, kommunens fastighetschef, framhåller det goda samarbetet med Ericsson.

Projektets genomförande underlättades av att Ericsson och skolan hade goda relationer sedan tidigare, och dessutom

hade de en gemensam anläggning.

– Men den här modellen borde definitivt vara intressant för fler företag och kommuner i landet, säger han.

Våga tänka nytt

– Det här tänket måste fram, inte bara för att

spara pengar, utan också med tanke på miljön.

Visst fanns det flera svårigheter att lösa under projektets gång, men man måste våga tänka nytt.

– Om man bara ser problem så händer ingenting.

☒ Katarina Ahlfort

Värmeåtervinningens vinster

► Värmen som återvinns motsvarar 1 600 000 kWh per år – energimängden som 100 villor använder.

► Årliga koldioxidutsläpp från uppvärmning minskar med cirka 51 000 kilo per år.

► Törnströmska gymnasiet uppsparar kostnader minskar med cirka 100 000 kronor per år, och efter år 2012 beräknas kostnadsminskningen bli cirka 350 000 kronor per år.



Kasserad pryl ger cash

MILJÖ Har du gamla elektronikprylar som du inte vet vad du ska göra med? Nu har elektronikföretaget HP börjat ge sina kunder betalt när de lämnar in gamla datorer, skrivare och mobiltelefoner. Hur mycket pengar det blir beror på produktens marknadsvärde. Om den är helt uttjänt och omöjlig att sälja vidare går det ändå att lämna in produkten och få den återvunnen gratis. Till skillnad från andra företag som också hanterar återvinning, tar HP emot alla varumärken.

19 miljoner mobiler sålde Motorola sista kvartalet 2008, en halvering jämfört med samma period året innan, rapporterar Wall Street Journal.

Mobiltelefonen som kreditkort

PILOTPROJEKT Inom två år kan "Pay-Buy-Mobile" bli verklighet, om GSM Associations förhoppningar blir verklighet, skriver Metro Teknik. Tanken är att man i stället för att dra ett kreditkort i en läsare, håller upp sin mobiltelefon framför den. Det som möjliggör transaktionen är ett överföringschip som är installerat i telefonen. Just nu pågår ett antal pilotprojekt i ett tiotal länder över hela världen.

Hallå...



... **Jan Bosch**, som jobbar med processer för ingenjörsarbete vid Intuit i Californien US och är professor i mjukvaruteknik vid Groningen i Holland. **Du har sagt att det traditionella integrationscentrerade sättet att utveckla mjukvara är förlegat, varför?**

– Det är för dyrt, för komplicerat och för tidskrävande. Nyckeln till framgång är återanvändning, sammansättning av mjukvarukomponenter och introduktion av produktgrupper inom mjukvara. På det viset kan mjukvara produceras snabbare, mer flexibel och billigare.

Hur ska det fungera?

– Om du kan utveckla och betala för en mjukvara en gång, och återanvända den i flertalet produkter, är fördelen uppenbar.

Andra fördelar?

– Ja, exempelvis att tiden för mjukvaruutveckling minskas, tiden för att släppa nya produkter kortas vilket ger en flygare produktportfölj. Ju fler sammanhang en komponent används i, desto mer testad blir den. Det ger bättre kvalitet.

Vad är framgångsfaktorn?

– En affärsstrategi som utgår från återanvändning av mjukvara, en teknisk arkitektur och en färdplan som beskriver hur visionen ska uppnås. Men förhållningssättet till återanvändning kräver även nya sätt att organisera mjukvaruutveckling. Detta innefattar handplockade grupper som är självstyrda och som kan släppa sina resultat när de vill.

☒ Lars-Magnus Kihlström

Dialogresultat återigen i topp

Ericsson fick samma höga resultat på Human Capital Index (HCI) 2008 som föregående år, med en nivå på 70 procent.

säger Cathrine Vincenti, ansvarig för Dialog vid koncernfunktionen Human Resources and Organization.

UNDERSÖKNING Det fortsatt höga värdet på Human Capital Index, som visar hur nöjda de anställda är med Ericsson som arbetsgivare, bekräftar Ericssons starka position i branschen.

Motivationen ökar

– Motivation är en avgörande faktor i arbetet med att få nöjda medarbetare, och motivationen bland medarbetarna har enligt undersökningen ökat från 61 procent till 62 procent,



Cathrine Vincenti

Nästa steg

– Jämfört med 2007 har området "Ledarskap" förbättrats med en enhet, berättar Cathrine Vincenti. Vi har många goda ledare och chefer i företaget, och den övergripande kreativa miljön ligger på en hög nivå: 71 procent.

Nästa steg blir nu för organisationen att identifiera områden inom HCI som kan förbättras och vidareutvecklas.

– Vi uppmanar alla våra medarbetare att vara med i det lokala utvecklingsarbetet, tillägger Cathrine Vincenti.

☒ Katarina Ahlfort

Frustrerade har stort engagemang, men låg arbetstillfredsställelse.

- Mycket ivriga att bidra.
- Har svårigheter att förstå uppdrag och prioriteringar.
- Brist på ledning, brist på förtroende, kan sakna mål.
- Behöver handledning.
- Över- eller understimulerade.
- Svårt att samarbeta.

Motiverade har reagerat positivt på både engagemang och trivselfrågor

- Mycket energi.
- Hårt arbetande.
- Går att lita på och är lojala mot företaget.
- Realistiskt optimistiska.
- Bra balans mellan behov och uppgifter.
- Förtroende för ledningen.

Alienerade har både lågt engagemang och låg arbetstillfredsställelse.

- Känner sig annorlunda och utanför.
- Kommer inte på vanliga möten och sammankomster.
- Desillusionerade.
- Tysta, uttrycker inte sina åsikter.
- Destruktivt beteende mot arbetsuppgifter och relationer.
- Känsla av att behandlas orättvist.
- Ojämna prestationer.

Nöjda har lågt engagemang men hög arbetstillfredsställelse.

- Positiv attityd. Gillar jobbet, arbetsplatsen och kollegorna.
- Inga höga krav eller förväntningar på arbetet eller utmaningar.
- Förbättrar andan i gruppen.
- Samordnar roller och uppgifter.
- Jämn prestation, men inte nödvändigtvis hög prestation.

Motiverade medarbetare är både engagerade och har hög arbetstillfredsställelse. I jämförelse med andra företag ligger Ericsson lite över snittet vad gäller motivation.

"Om Facebook var ett land, skulle det vara det åttonde mest befolkade i världen, precis före Japan, Ryssland och Nigeria."

Facebooks vd Mark Zuckerberg i sin blogg, i samband med att antalet besök nådde 150 miljoner.

Anrik balans med guldglans



Guldmedaljörerna Agneta Hesser från Kista och Björn Berglund från Linköping (till höger) tillsammans med kvällens hedersgäst Jan Birath, som arbetat på Ericsson i 47 år.

FEST Guldmedaljfesten i Stockholms Stadshus är inte vilken fest som helst. Den har anor. Nyligen firades den för 65:e gången. Under åren som gått har man bara gjort avsteg från att fira i Stadshuset vid ett tillfälle. Det var år 2000 då deltagarantalet överskred maxgränsen för vad Stadshuset klarade av. Då fick Globen tjänstgöra som partajokal. Det året var det också flest guldmedaljörer någonsin, sammanlagt 507 stycken. I år var det totalt 173 personer som arbetat i 30 år och som

därmed kunde låta sig hedras med guldarmband (till damerna) respektive guldklocka (till herrarna). Särskilt inbjuden var Jan Birath, som arbetat på Ericsson i 47 år, men som nyligen passade på att gå i pension.

Svenska delikatesser

Gästerna bjöds på svenska läckerheter som jämtländsk fjällröding, löjrom från Kalix och sörländsk kalvytterfilé. Svenska lyxorkestern och Carl Flemsten höll även i år jubilarerna i ett fast grepp på dansgolvet.

☒ Cia Kilander



Pengarflödet in i kassan har blivit mycket bättre på Ericsson i Kina.

Kina fixar mer pengar i kassan

Marknadsenheten Greater China har förbättrat sitt kassaflöde avsevärt. Tack vare en rejäl satsning har cirka 900 miljoner kronor frigjorts på bara ett år.

KINA Kassaflöde är en strategiskt viktig fråga för Ericsson. Det förbättras genom att korta tiden från det att en kund gör en beställning till dess att betalning kommer in. För att förstå vilka summor det handlar om, kan sägas att om hela Ericsson lyckades korta den totala ledtiden med en dag, skulle en halv miljard kronor frigöras årligen. Det är pengar som kan användas till annat.

Lyckad satsning

Greater China är en av flera marknadsenheter som har lyckats bra med kassaflödesarbetet. Kassaflöde mäts med måttet WC/NS, vilket står för sysselsatt kapital i förhållande till netto-

försäljning. Under 2008 har Greater China sänkt sitt WC/NS med drygt fem procentenheter. Det innebär att 900 miljoner frigjorts, berättar Stefan Block på enhetens finansavdelning. Det har gjort att enheten kunnat minska banklånen och därmed har man sparat 50 miljoner bara i sänkta räntekostnader.

Så hur har det gått till? Stefan Block tror det beror på tydliga krav, mätbara mål och att de olika regionerna inom Greater China kunnat jämföra sig med varandra.

– Ledningen har stått bakom arbetet och det är avgörande. I början satsade vi mycket på att skapa en medvetenhet om vår kassaflödessituation samt att utbilda. Vi har



Stefan Block



Alfred Ling

kapitalfrågan på agendan hela tiden och har satt upp mål för varje region, säger Stefan Block.

Koll på målen

Ett system skapades som gör det möjligt att se kundfordringar på projektnivå, vilket underlättar för säljteamen och regionledningarna att följa hur väl de möter sina mål.

Fakturering sker numera efter delleranserin i stället för efter att hela kontraktet har uppfyllts när det gäller Greater

Chinas största kund, vilket förbättrar kassaflödet. För att hjälpa säljteamen att omförhandla kontrakt skapades en ”toolbox” och en detaljerad process på kinesiska, plus att ett team av controllers kan besvara frågor.

– Alla kundansvariga vet att de ska säkra hur betalning ska ske med sina kunder, och det underlättas genom tydliga mål, säger Alfred Ling, chef för regionerna för centrala och västra Kina.

☒ Jonas Blomqvist

Så kan du hjälpa till

- 1. Försäljning:** Skriv kontrakt som tydligt anger vad som ingår, säkra bra avtalsvillkor och i samband med vilka leveranser som betalning ska ske.
- 2. Projektutförande:** Effektivitet och små lager är bra. Säkerställ att kunden ger acceptans i tid så det går att fakturera.
- 3. Inköp:** Optimerar betalningsvillkor gentemot Ericssons leverantörer.
- 4. Finans:** Driv på för att fakturor sänds ut och att betalning kommer in i tid. Hjälptill till att göra kassaflödesanalyser vid offerter.

Mobil för miljön

ÅTERVINNING För ett tag sedan lanserade Samsung en ”majsmobil”. Nu har Motorola också hakat på miljötrenden genom Moto w233 vars hölje är gjort av återvunna plastflaskor. Förpackningsmaterialet är tillverkat av 100 procent återvunnet papper och med telefonen följer även ett frankerat kuvert som man kan använda för att skicka in sin gamla mobil till Motorola.



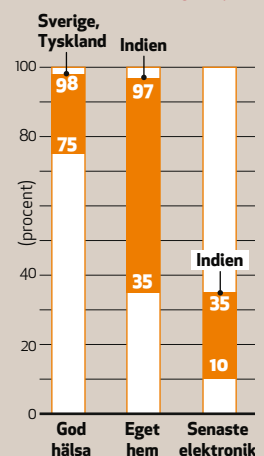
Huawei på frammarsch

MARKNAD Huawei tror på en tillväxt med 29 procent under 2009. Uttalandet kom i december och sedan dess har Huawei bekräftat att man förväntar sig en försäljning på omkring 30 miljarder dollar i år, skriver Light Reading.

Ett gott liv

UNDERSÖKNING God hälsa och eget hem är vad de flesta önskar sig när de får definiera vad ett gott liv innebär. Prylar står däremot lågt i kurs, enligt en undersökning från Roperts.

▼ DE BÅDA SIFFRORNA I RESPEKTIVE ORANGE FÄLT VISAR SPANNET MELLAN HUR HÖGT/LÅGT MÄNNISKOR I OLIKA LÄNDER VÄRDERAR HÄLSA, EGET HEM ELLER ELEKTRONIK.



3 FÅR EN FRÅGA

Hur kommer det gå för Ericsson under 2009?

► **Helen Cook**, ansvarig för säljsupport på marknadsenheten Sub Saharan Africa



– Ericsson kommer att klara sig fint under 2009. Vi har en så

pass stor marknad och det finns så mycket att utveckla. Vi har bara 25 procent av mobilabonnemangen här i Afrika. Globalt tror jag att det blir svåra tider på grund av finanssituationen, men Ericsson klarar sig bra.

► **Fatima Raimondi**, chef för marknadsenheten Brazil



– Ericsson kommer att klara sig bra. Vi jobbar hårt och fortsätter

att vara i ledande position. Vi är väl förberedda på de utmaningar som kommer med den nya marknadssituationen, när de finansiella oroligheterna är över. I Brasilien kommer Ericsson att bidra med att sprida bredband i hela landet så fort som möjligt.

► **Ni Putu Rama**, projektledare för Ericssons samarbete med Indonesiska Telkomsel, Indonesien



– Under 2009 blir konkurrensen väldigt tuff. De ekonomiska

förhållandena blir instabila och osäkra. Priskrig mellan operatörerna och snabbhet när det gäller utrustning blir avgörande när operatörerna ska skydda inkomster och marknadsandelar. Samarbete mellan säljkåren, produktledning, inköp och logistik är nyckeln till Ericssons framgång.

☒ Staffan J Thorsell

EN DAG MED TARA SOLANKI

Hårda arbetsdagar, lugna hemmakvällar



Tara Solanki arbetar med kvalitetssäkring och processkontroll vid Ericssons regionala kontor för distribution av GSM basstationer i Jaipur i norra Indien. Hennes arbete kräver ständig kontroll och uppföljning av saker som ska utföras.

06:00 Väckarklockan på mobilen ringar; dags att vakna. Jag avslutar mina morgonrutiner för att åka till kontoret.

09:00 Anländer till kontoret och hälsar på kollegor. Kollar e-posten medan jag dricker en kopp te.

09:15 Dags att delta i ett avdelningsmöte. Vi diskuterar frågor som uppkommit under natten och skriver ner dagens åtgärdsplaner.

10:00 Börjar förbereda en prioriteringslista över åtgärdsplanerna, gör en arbetsplanering och avrapportering till min chef. Jag ger också råd till de kollegor som utför den produktinspektion som planerats på morgonmötet.

13:00 Jag njuter av lunchen tillsammans med kollegor. Det är skönt med en kort promenad i vintersolen efteråt.

13:30 Tillbaka på kontoret tar jag ett par minuter för att gå igenom statusen för dagens arbete så här långt. Jag sammankallar teamet för en fullständig uppdatering.

15:30 Det är dags att träffa persona-



FOTO: MIKI AKALDE

Tara Solankis arbete kräver ständig kontroll och uppföljning av saker som ska utföras.

len i min grupp som jobbar kommande skift. Jag ser till att det blir en bra överlämning innan kvällsskiftet börjar.

17:00 Kontrollerar Code of Conduct-kalendern för leverantörer (S-CoC) och planerar granskningar, kollar rapporter, korrigeringar/förebyggande åtgärder från leverantörer, gör en uppföljning, samlar in rapporter från alla andra indiska S-CoC-granskningar och uppdaterar i EriDoc.

17:45 När jag fått in statistik från min

grupp går jag igenom och summerar dagens arbete. Gör en plan för morgondagen.

18:10 Det har varit en lång och produktiv dag, stänger av datorn. Det är dags att gå hem.

19:30 Kommer hem, tar ett djupt andetag för att slappna av.

Tittar på de senaste nyheterna på tv.

21:00 Det är middag, ropar mamma. Härlig indisk mat, tack mamma!

22:30 Det börjar bli sent på kvällen, jag kastar mig i säng. God natt!

☒ Berättat för Jenz Nilsson

Det här är Tara Solanki

- **Titel:** Ansvarig för kvalitetssäkring
- **År på Ericsson:** 12
- **Familj:** Föräldrar och en yngre syster
- **Bor:** Jaipur

Tara väljer:

- Stad
- Bok
- ✓ Sport
- ✓ Hemmakväll
- Individuell sport
- ✓ Landet
- ✓ Morgontidning
- Kultur
- Utekväll
- ✓ Lagsport



FOTO: ARKIV

Högtalartelefonen – alla bossars älskling

TILLBAKABLICK Ericovox lanserades 1959. Namnet anspelar på ordet vox som betyder röst. Modellen beskrevs ofta som "chefstelefonen". Den var otymplig men det låg status i att ha en telefon där man kunde ha händerna fria och bläddra i papper, samtidigt som man talade i telefon. Apparaten var uppbyggd likt en pyramid där hela högtalarutrustningen gömdes under skalet. Föregångarna till Ericovox hade haft problem med störningar i form av bland annat rumsbuller och ekon. När halvledartekniken kom på 50-talet öppnades plötsligt helt nya möjligheter för att utveckla en väl fungerande högtalartelefon. Förstärkarsystemet i Ericovox patenterades och var det första som arbetade med helelektronisk talstyrning.

☒ Cia Kilander



FOTO: SCANPIX

Vad gör du med mobilen?

UNDERSÖKNING Vad gör folk egentligen med sina mobiltelefoner? Inte alltid vad mobiltillverkare och företag som tillhandahåller mobila tjänster kanske tror. I en undersökning av NDP Group visade det sig att 45 procent av mobilanvändarna i USA bara använde mobilen till telefonsamtal. Endast 20 procent av användarna föredrog att använda mobilen till något annat, exempelvis att lyssna på musik, titta på video eller surfa, skriver WirelessWeek.

”Det som finns i bakhuvudet i dag när vi designar mobiler är hur en pc fungerar. Att ta hela steget därifrån är en jätteutmaning. Det är där du som utvecklare sitter fast, du kan inte suddas ut vad du har i huvudet.” Charlotta Falvin, vd för the Astonishing Tribe, i Metro Teknik

Tävla och vinn!

TÄVLING Hur väl läser du Kontakten? Svaren på de tre frågorna nedan hittar du i några av texterna i det här numret.

1. Hur mycket sparar Karlskrona kommun (i kronor) per år tack vare att Ericsson levererar överskottsvärme till dem?
2. Vad står u:et i u-government för?
3. Vilket år hölls Ericssons guldmedaljfest på Globen?

Skriv ner dina svar efter rätt siffra, döp mejlet till "tävling" och skicka uppgifterna i ett mejl till contact.comments@ericsson.com senast 20 mars. En vinnare blir lycklig ägare till en lyxig badhanduk med texten "Ericsson Racing Team" tryckt på ena sidan. Får vi flera rätta svar avgör lotten. Lycka till!

Vinnare i förra tävlingen blev V. Durga Prasad, Indien. Hans svarade 1. En smartphone, 2. Carl-Henric Svanberg och 3. Managed Services.

Vad hände det här halvåret för...

...25 år sedan

1984 **Tunisien beställde** ett mobiltelefonssystem med standarden NMT till ett värde av drygt fem miljoner kronor. Ordern, som var den första till Afrika, omfattade en basstation med åtta kanaler och 100 mobiltelefoner.

...10 år sedan

1999 **Kontakten firade** 60 år. Det var i januari 1939 som det första numret av tidningen kom. Kontakten är en av Sveriges äldsta personaltidningar som oavbrutet kommit ut under samma namn i 70 år.

...5 år sedan

2004 **Ericsson i Indien** firade att företaget funnits i landet i 100 år och samtidigt invigdes ett nytt huvudkontor där.

- På Ericsson i Danmark firades 75-års jubileum samma år.
- Efter två svåra år visade Sony Ericsson vinst för andra kvartalet i rad. Företaget lanserade också sin första 3G-telefon Z1010.

Känner du några "cyberchondriacs"?

INTERNET Hälsoinformation på nätet föder en generation "cyberchondriacs", människor som utan anledning tror att de fått de värsta åkommor efter att ha surfat på hälso-relaterade sidor på internet, enligt en undersökning gjord av Microsoft. Det visade sig att sökning ledde till ökad rädsla, eftersom sökord med enkla symtom som huvudvärk ofta slussade folk vidare till sidor som beskrev allvarliga sjukdomar, trots att de inte alls är lika vanliga.

23

... tusen registrerade patent har Ericsson.





"Teknik är ju teknik, men vi skulle ju inte bara konsolidera näten utan flera olika arbetskulturer.

Walter Schlehmeier

DRIVKRAFT

Managed services handlar om människor. Och om att **lyckas förklara** för potentiella kunder att man kan sköta delar av deras verksamhet **mer effektivt** än de kan själva. För Ericsson blir det en allt större och viktigare affärsmodell, vilket ställer nya krav på företaget.

I Storbritannien har man dock lyckats göra något som **överträffat allt annat** i samma kategori.

Dörröppnaren



LONDON
ENGLAND, EUROPA

Det finns inget annat sätt att beskriva det – det som Mobile Broadband Network Limited och Ericsson gör tillsammans är ett av det största samarbetet i sitt slag i världen. Målet är att ha Storbritanniens mest omfattande 3G-nät till 2010 och ett par hundra medarbetare har gått över till Ericsson. Var börjar man?

Simon Kirby är MBNL:s (Mobile Broadband Network Limited) operative chef.

– Vi har slagit samman 3:s och T-Mobiles nät för radioaccess och kommer att kunna leverera 3G enormt mycket snabbare än vad vi skulle utan Ericsson. Vi ska täcka ungefär 98 pro-

cent av Storbritanniens yta. Det vi gör är stort, säger han.

I januari 2008 lanserade T-Mobile och 3 i Storbritannien bolaget MBNL. År 2010 ska man ha Storbritanniens största 3G-nät. Och i november förra året valde MBNL att skriva på ett fyra-årigt avtal om managed services med Ericsson – Ericsson fick ansvaret för drift och underhåll för det konsoliderade nätet, och för T-Mobiles 2G-nät.

Samarbetet tog egentligen sin början i december 2005, då Ericsson och 3 UK skrev ett "megakontrakt" inom managed services. Två år senare, i december 2007, valde T-Mobile Ericsson och marknadsenheten North Western Europe som partner inom ▶



– Naturligtvis behövde vi någon som kunde leverera det man lovar. Men managed services handlar om människor, säger Graham Payne, vd för MBNL.

Visste du att...

...Ericsson har över 100 avtal inom managed services med mer än 225 miljoner abonnenter, och därmed är klart marknadsledande?

”När vi väl fick reda på att det var Ericsson som skulle ta över ville alla att allt skulle ske så fort som möjligt.” David Warrender

► managed services och gav företaget ansvar för ”field maintenance” (se sid 23).

Som ett resultat av bara det senaste kontraktet med MBNL gick 80 personer över till Ericsson.

Och just personalfrågan är ingen lätt uppgift. Särskilt inte som de personer som ska gå över från operatören till Ericsson ofta känner oro och ovisshet. Graham Payne, som är vd för MBNL, berättar att man hade flera viktiga frågor att ta ställning till innan beslutet fattades.

– Naturligtvis behövde vi någon som kunde leverera det man lovar. Men managed services handlar om människor. Vi visste att våra medarbetare skulle gå igenom stora förändringar och vi behövde bli övertygade om att de skulle behandlas väl och rättvist, säger han.

David Warrender jobbade som ingenjör på T-Mobile med ansvar för att

lösa eventuella fel på siffrorna, när han 2007 blev flyttad till Ericsson. I dag är hans roll på många sätt densamma, även om han nu också är ansvarig för sin grupp. Han beskriver med ett ord hur han kände sig när han fick reda på att någon skulle ta över delar av T-Mobiles drift.

– Förkrossad.

– Den dag då vi fick reda på det hade vi varit på en övning för att förstärka lagkänslan i gruppen och vi ombads att delta i en telefonkonferens på vägen hem. Vår gruppchef gjorde dock ett riktigt bra jobb med att ge oss nyheten. Han ringde alla individuellt efter konferensen för att tala om den eventuella oro vi kände men som man kanske inte ville tala om i grupp.

David Warrender berättar att alla förväntade sig att förlora sina jobb.

Några undrade hur det skulle bli med lönesänkningar och om man skulle förlora sina förmåner. Men inget av det skedde. När han ser tillbaka på projektet tycker han att det var det bästa som kunde hända T-Mobile och för de personer som gick över till Ericsson.

– T-Mobile minskade sina kostnader och fick en starkare position på marknaden. Och, framför allt, vår grupp mottogs med öppna armar av ett världsledande teknikföretag, som kan erbjuda större karriärmöjligheter och personlig utveckling genom att man kommer i kontakt med nya system, markbrytande teknik och nya kundkontakter.

Han fortsätter:

– När vi väl fick reda på att det var Ericsson som skulle ta över ville alla att allt skulle ske så fort som möjligt. Oro

ersattes snabbt av en enorm förväntan och positiv energi.

Han tycker att övergången hantades mycket bra av Ericsson – nästan som en ”militär operation”, säger han. Man genomförde bland annat övningar för att hantera exempelvis lönesystemet och höll en dagslång workshop.

– Det bästa var att processen blev personlig. Vi fick till exempel ett textmeddelande från ett par av de högre cheferna på dagen för övergången. Det visade att man tagit sig extra tid för att välkomna oss. En enkel gest som mottogs väldigt positivt.

Sådana detaljer gjorde att vi kände oss välkomna och insåg att Ericsson verkligen ville ha med oss ombord.

Ett par dagar efter övergången bjöds de nya medarbetarna in till en workshop där man diskuterade Ericssons värderingar och där de kunde få svar på sina många frågor.

– Alla gick därifrån med ett USB-minne med all personalinformation från HR och dokumentation om Ericsson. Det fungerade mycket bra och vi kände att vi hamnat på ett bra ställe, säger David Warrender.

Han säger att kommunikationen var det absolut viktigaste och till andra som ska gå igenom samma process har han egentligen bara ett råd.

– Ring mig. Personlig kommunikation med någon som gått igenom hela känsleregistret i samband med ett sådant här projekt är den bästa metoden för att göra sig av med sin

oro. Håll det inte för dig själv utan tala med någon om det.

Phil Hooper är chef för HR på marknadsenheten North Western Europe. Han håller med David Warrender.

– Kommunikation och HR-arbete är absolut avgörande inom managed services. HR är i hög grad kärnpunkten när det gäller att försäkra kunderna om att deras medarbetare kommer att behandlas rättvist.

Därför, förklarar han, har HR blivit en allt större del av säljarbetet. Ericsson måste när man diskuterar med potentiella och existerande kunder kunna visa att man har fungerande och effektiva processer för övertagandet av personal. Ericssons säljkår ser till att vinna avtal, men HR måste vara med under försäljningsarbetet om det handlar om managed services – och efter att kontraktet skrivits.



Phil Hooper

– Vi vet att stora förändringar skapar oro hos människor och att plötsligt bli outsourcad kan ju kännas som en mycket stor förändring. Därför har vi arbetat väldigt hårt för att de som blir Ericssonmedarbetare ska känna sig hemma. Ericsson har bra processer för övertagandet av personal och vi har en mycket stark framtid inom managed services.

Keith Westcott, ansvarig för kommunikation på marknadsenheten North Western Europe, berättar att det är viktigt att man kan säkerställa kontinuitet för nya medarbetare. De ►

TRE FRÅGOR TILL...



...Nadine Allen som är Ericssons kundansvarige för MBNL och något av en drivande kraft i projektet.

1. Varför tror du att MBNL valde Ericsson?

– Vi är mycket starka inom managed services, och vi hade långvariga samarbeten med både 3 och T-Mobile UK. Jag tror att de såg att vi lyckades visa att vi förstod deras operativa och kommersiella behov, och jag tror att de såg hur hängivna vi är när det gäller den mänskliga aspekten.

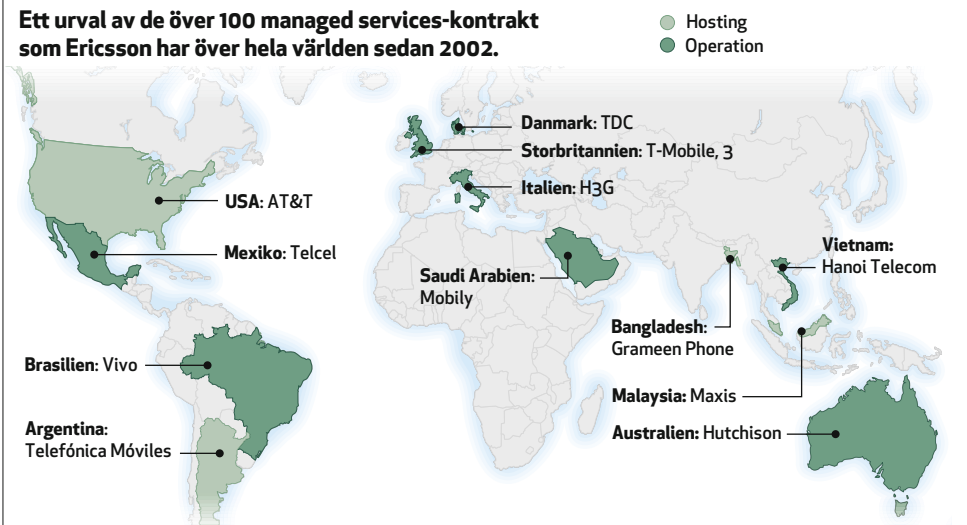
2. Vad är viktigast i förarbetet med ett sådant här kontrakt?

– Erbjudandet är det viktigaste. Vi måste visa att vi förstår vad helhetsresultatet innebär för de två operatörerna, och att vi har bra processer på plats för att hantera de nya medarbetarna och visa att de kommer att behandlas mycket väl. Ihärdighet betyder allt under det arbetet.

3. Är det här början på något nytt för Ericsson?

– Många företag fokuserar allt mer på managed services för att man då bättre kan hantera kostnader och prestanda. Vad MBNL gör är nytt och unikt och vårt samarbete med dem visar hur vi kan hjälpa kunder i en helt ny dimension.

Ett urval av de över 100 managed services-kontrakt som Ericsson har över hela världen sedan 2002.



Källa: Affärsenheten Global Services

Svenska grafikbyrån

”Personlig kommunikation med någon som gått igenom hela känsloregistret i samband med ett sådant här projekt är den bästa metoden”

David Warrender

Visste du att...

...Ericsson etablerade managed services för 100 år sedan genom ett avtal om att driva den mexikanska regeringens telefontät?

► behöver bli försäkrade om att de kan fortsätta att göra sitt jobb direkt efter övergången.

– Detta kontrakt var så mycket större än allt vi gjort tidigare så det fanns inget utrymme för några snedsteg. Och det är viktigt att inte underskatta skillnader mellan arbetskulturer. För att hantera dem är det bara kommunikation som gäller. I samband med den ursprungliga 3G-affären åkte vi runt i hela landet och träffade den personal som påverkades och lät dem ställa sina frågor, och vi tog fram specialtillverkade välkomstpaket i stället för att hålla en massa powerpointpresentationer.



Keith Westcott

Och, tillägger han:

– Under den globala chefskonferensen (GMC) 2007 talade dåvarande chefen för Global Services, Hans Vestberg, mycket om effektiva och gemensamma processer, metoder och verktyg. Då är det viktigt att komma ihåg att det är människor som utför processer och som använder metoder och verktyg. Managed services handlar om människor.



Walter Schlehmeier är förmodligen en av Ericssons senaste tillskott inom managed services. Han är skiftansvarig på Ericssons Network Operations Center i Hatfield strax utanför London. Han kom från T-Mobile till Ericsson i november förra året, och säger att den tekniska aspekten inte utgjorde några svårigheter eftersom tekniken ju i princip är densamma som innan.

– Teknik är ju teknik, men vi skulle ju inte bara konsolidera näten utan flera olika arbetskulturer. Våra kunder är prioritet nummer ett och vi lyckades inte bara genomföra konsolideringen utan störningar för dem. Dessutom kände vi nya oss välkomna från början.

Han berättar hur tydligt det var att Ericsson verkligen ansträngt sig för att integrera de nya medarbetarna på ett bra sätt.

– Kommunikationen var perfekt. De hade ett introduktionsprogram på plats och vi fick svar på våra frågor. Det har gjort att jag nu känner mig som en del av Ericsson.

Text: Staffan J Thorsell Foto: Bodil Bergqvist

”JAG VILL ATT ERICSSON SKA TÄNKA MER SOM EN OPERATÖR”

Peter Garratt är chef för Network Operations på T-Mobile. Enligt honom var medarbetarna den viktigaste aspekten när man skulle fatta beslut om leverantör.



Peter Garratt

– Priset är naturligtvis inte alltid det viktigaste. Vi behövde försäkra oss om att Ericsson förstod våra ambitioner, att företaget kunde addera värde genom expertis, processer, system, verktyg och, kanske viktigast av allt, att de hade samma värderingar som vi när det gäller människorna. Vi visste att företaget är oerhört starkt inom managed services, men vi behövde också ett enormt engagemang från Ericsson.

Miljömässig hållbarhet är en viktig aspekt. Hur påverkar samarbetet miljön?

– Samarbetet leder till att vi kan reducera antalet siter, vilket gör att vi släpper ut mindre koldioxid, använder mindre el och utnyttjar mindre mark. Det är naturligtvis en betydande fördel.

Vad förväntar du dig av Ericsson?

– Mitt perspektiv är kapacitet – jag vill ha förbättrad 3G-kapacitet med fler och snabbare datatjänster. Jag vill se nya initiativ och konstant uppdatering av system och processer. Jag vill att medarbetarna ska känna sig stolta. Dessutom vill jag att Ericsson ska tänka mer som en operatör och tala mer om kunder och tjänster och inte bara om plattformar och nät. Ericsson måste vara flexibelt för att möta framtidens utmaningar, och vi har också sett att företaget skiftat marknadsfokus något och blivit mer operatörsmedvetet.

Bradley Mead, ansvarig för Service Delivery



Bradley Mead

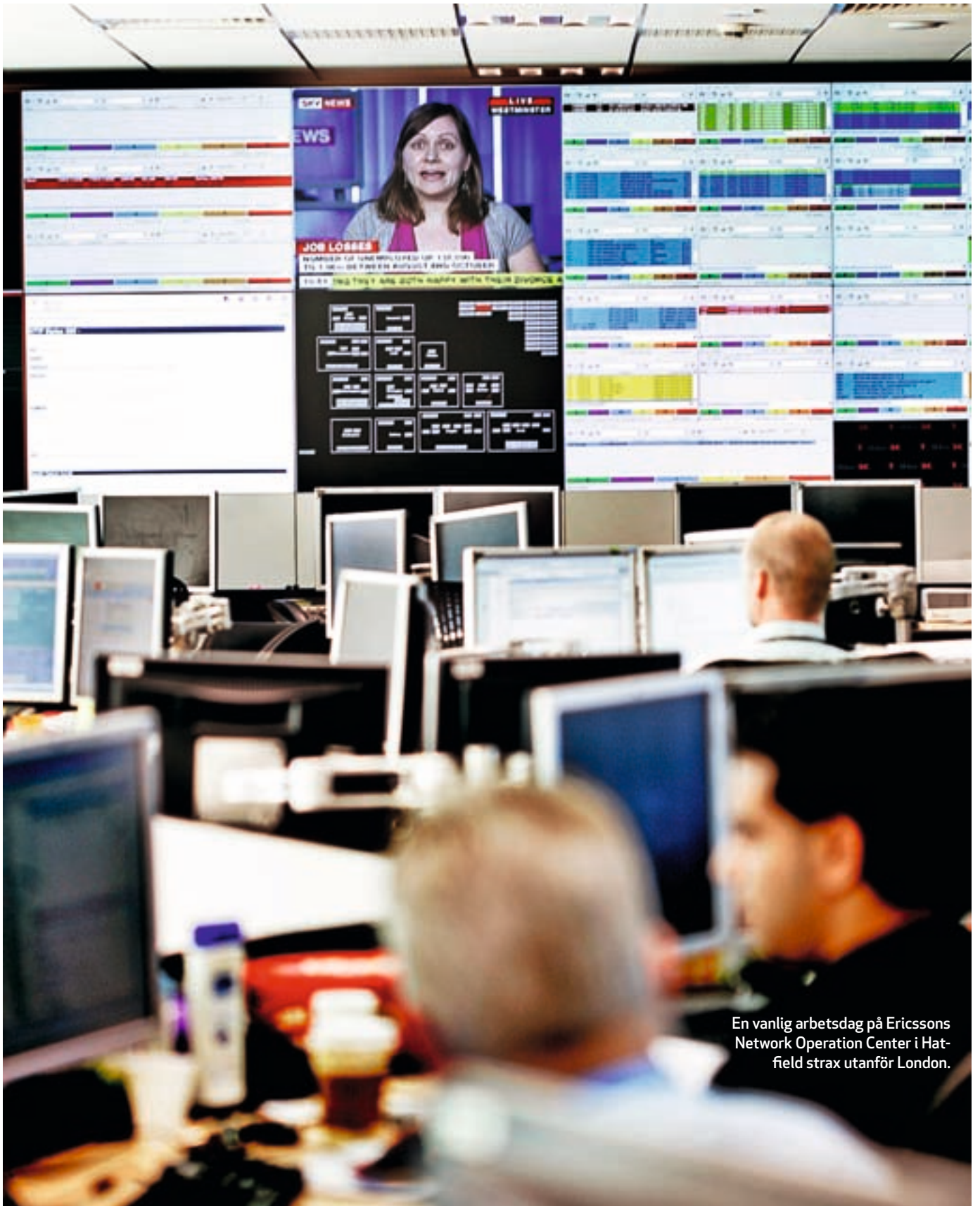
på marknadsenheten North Western Europe, förutspår att Ericsson kommer att få ett allt starkare slutanvändarperspektiv i framtiden eftersom managed services som affärsmodell helt enkelt ligger närmare

konsumenterna.

– Ericssons mer traditionella affärer är fortfarande grundstenarna, men managed services kommer att bli en enorm del av affärerna på marknadsenheten. Och vårt partnerskap med MBNL är något av ett flaggskepp.

Han förklarar:

– Jag kan knappt bärga mig till om runt 18 månader då vi kan se tillbaka och säga ”bara titta på vad vi åstadkommit”. Andra marknadsenheter kommer att kunna använda detta som modell.



En vanlig arbetsdag på Ericssons Network Operation Center i Hatfield strax utanför London.

»» Så arbetar man med managed services »»

DRIVKRAFT



Managed services bygger på den grundläggande principen att man ska finnas så nära kunden som möjligt.

En väloljad maskin



LONDON
ENGLAND, EUROPA

Enligt Wikipedia är managed services "överlåtandet av det dagliga drift- och underhållsansvaret för, till exempel, ett system eller en organisation som en strategisk metod för att öka effektiviteten i en verksamhet." En ganska torr definition på något som för Ericsson innebär mycket, mycket mer.

Josephine Edwall-Björklund är Ericssons kommunikationschef på affärsenheten Global Services.

– Det handlar till stor del om samma sak som under uppköp av företag.

– Dessutom innebär det att ta tillvara på människor och deras kunskaper och dela med oss globalt, säger hon.

Det är en affärsmodell som vuxit oerhört inom telekomindustrin under de senaste åren – och då inte bara managed services utan tjänsteaffärer över huvudet. Exempelvis systemintegration och konsulttjänster har klättrat i värdekedjan, säger Jan Frykhammar, chef för Global Services

– Om vi tog upp diskussionen om managed services med operatörer för några år sedan visade de stora spelarna oss dörren. De svarade helt enkelt "ab-

solut inte, vi är inte intresserade". I dag är managed services en naturlig del i operatörernas utveckling, säger Josephine Edwall-Björklund.

Hon förklarar att Ericsson var pionjär inom managed services. Och därför har företaget haft mer tid än konkurrenterna att lära sig vad som fungerar.

– I dag är vi industriledare och driver nät med sammanlagt 250 miljoner abonnenter. Nu har Ericsson väletablerade processer och verktyg för managed services som ständigt utvecklas. Det beror på att vi än i dag, efter att vi tagit över tusentals medarbetare genom sådana här affärer, lär oss något nytt och blir allt effektivare efter varje avtal.

Så hur arbetar man med managed services på Ericsson? Fredrik Strand, chef för Service Delivery & Operations på affärsenheten Global Services, berättar att hela arbetsprocessen är uppbyggd på en grundläggande princip: man ska finnas så nära kunden som möjligt. Han säger att det är absolut nödvändigt eftersom denna typ av affär är mycket komplicerad.

– Det räcker med att titta på vad som egentligen sker. Vi talar om för ett företag att vi inte bara kan ta över en stor del av deras verksamhet – vi påstår ►



Josephine
Edwall-
Björklund



Fredrik
Strand

DETTA ÄR MANAGED SERVICES PÅ ERICSSON

Ericssons erbjudande inom managed services består av fyra segment:

► **Managed Operations:** Detta är outsourcing av delar av eller ett helt nät. Ericsson tar alltså över ansvaret för planering, design och konstruktion av nätet för kundens räkning. Ericsson kan även sköta den dagliga driften och underhållet av Network Operations Centers och siter.

► **Field Maintenance:** Här driver kunden sitt eget nät men Ericsson sköter underhållet "i fält" – alltså ute på siter.

► **Operational Readiness:** Detta innebär att Ericsson stödjer operatörer på mindre mogna marknader, som vill bygga upp eller bygga ut nät. Ericsson bistår med uppbyggnad av den nya nätet, drift av nätet under en begränsad tid – samt återlämning av nätdriften till kunden.

► **Shared Solutions:** Ericsson erbjuder operatörer tjänster som drivs med teknik som ägs av Ericsson. Detta kan gälla en applikation eller slutanvändartjänst, likaväl som ett helt – eller delar av ett – nät.

Ericssons erbjudande inom managed services är flexibelt, vilket innebär att det kan appliceras i antingen access-, transmission-, kärn- och servicenäten, samt även i Operational Support Systems (oss) och i Business Support Systems (bss). Managed services kan alltså innebära outsourcing av en aktivitet i alla delar av nätet, flera aktiviteter i en del av nätet eller alla aktiviteter i alla delar av nätet.

”Om vi tog upp diskussionen om managed services med operatörer för några år sedan visade de stora spelarna oss dörren.”

Josephine Edwall-Björklund



Utvalda processer och synergier ska ständigt finnas i medarbetarnas medvetande.

► dessutom att vi kan sköta den verksamheten mer effektivt än de själva kan. Det borde egentligen inte vara möjligt.

Därför, menar Fredrik Strand, är det avgörande att kunden känner att de kan lita på Ericsson till 100 procent.

– Vi kan nu erbjuda hela kedjan inom managed services (*se faktaruta på sid 23*) Men vi ska även finnas till hands för kunden och stödjade dem precis när det behövs. Det innebär att vi måste vara engagerade 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan.

Då behövs effektiva interna processer. Ericssons chef för managed services, Valter D’Avino, talar om tre ”s” – ”sourcing”, ”synergies” och ”service”. Synergier ska ständigt finnas i medarbetarnas medvetande, eftersom sådana är avgörande för effektivitet. Det kan handla om synergier hos kunden, interna synergier, att man samarbetar effektivare med en leverantör eller synergier mellan globala och lokala verksamheter. När det gäller ”sourcing”, eller inköp, är målet att effektivisera samarbetet med tredjepartsleverantörer, som används i hög grad inom managed services. Valter D’Avinos tredje ”s”, ”service”, betyder egentligen att Ericsson – alltså alla

medarbetare – måste anamma ett nytt tankesätt.

– **Vår traditionella** verksamhet kommer alltid att vara viktig, och den och vår utrustning kommer att ligga till grund för allt vi gör. Men vi måste bli mer av ett tjänsteföretag, säger han.

Affärsenheten Global Services och ansvariga inom managed services arbetar dessutom nu med ett antal fokusområden. Man har till exempel identifierat affärer eller avtal som ska prioriteras och placerat dem på en lista med de 20 viktigaste managed services-affärerna för affärsenheten, samt de tre viktigaste för varje marknadsenhet. För att skapa en effektiv organisation med optimala processer där man lätt kan dela med sig av kunskap och erfarenhet finns det ett program. De är utformade för att hantera de utmaningar som kommer med övertagandet av personal med andra arbetssätt, och för att se till att kunden och medarbetarna är nöjda. Dessutom ska man bland annat fokusera mer på att effektivisera arbetet med kontraktet och kassaflödet efter det att säljarbetet är avslutat.

Fredrik Strand berättar dessutom att Ericsson nu flyttar lokalt arbete med att driva nät till globala centra, eller Global Service Delivery Centers (GSDC).

– Det ökar effektiviteten ytterligare. Vi har nu flera globala centra där vi kan stödja flera kunder på flera olika marknader samtidigt, säger han.

Jan Frykhammar igen:

– Vi har valt att satsa så pass mycket på managed services av två anledningar. Vi tror att denna affärsmodell är viktig för att kunna bygga långsiktiga samarbeten och partnerskap. Dessutom tror vi att managed services kommer att bli en viktig katalysator för att öka samtliga delar av Ericssons portfölj, säger han.

Det måste alltså betyda att marknadsenheterna behöver kunna hantera managed services i allt större utsträckning?

– Managed services kommer att bli

en kärnpunkt i arbetet på marknadsenheterna och vi vill att man där ska satsa särskilt på att skaffa sig kunskaper om den typen av säljarbete. Vi vill att man ska förstå hur man säljer och levererar denna typ av erbjudande. Man måste till exempel känna till hur viktigt det är med kommunikation och hur viktiga personalfrågorna är i jämförelse med mer traditionella affärer.

Ericssons högsta ledning har förstått att företagets enheter Communications och Human Resources spelar en avgörande roll för framgången med ett avtal inom managed services. Därför, säger Josephine Edwall-Björklund, måste företag befästa och utveckla kapaciteten inom dessa två områden.

– Flera av våra kunder har sagt att det var Ericssons kunskap och kapacitet när det gäller kommunikation och HR som gjorde att de valde oss. Kommunikation är en del av värdepropositionen till kunden, då man ska hantera övertagandet av personal. Det är lätt att se hur viktigt detta är när man har att göra med människor som upplever att hela deras livssituation förändras.

Ericsson har utvecklat gemensamma verktyg för enheterna Communications och HR som är mer eller mindre sömlösa. Josephine Edwall-Björklund anser att det inte finns något annat sätt om man vill att övertagandet ska fungera så bra som möjligt – både för nya medarbetare och för existerande.

Och det var just arbetet med personalfrågor och kommunikation som kom att spela något av en avgörande roll när Mobile Broadband Network Limited (MBNL), ett samarbetsbolag skapat av operatörerna 3UK och T-Mobile UK, i november 2008 valde Ericsson till att driva och underhålla de två operatörernas nu konsoliderade 3G-nät (RAN).

Avtalet betyder att Ericsson har ansvaret för drift och prestanda för hela MBNL:s 3G-nät (RAN) och för T-Mobiles 2G-nät (RAN).

Text: Staffan J Thorsell Foto: Bodil Bergqvist

“Vision och erfarenhet har gett oss ledningen”

Det handlar om människor, om förtroende och om effektivitet i alla led. Valter D'Avino är nybliven chef för managed services. Kontakten ville veta var han tror managed services kan ta Ericsson.

Vad är managed services?

– Det innebär att en kund låter en leverantör ta över en del av deras verksamhet. Det betyder att kunden, till exempel en operatör, kan fokusera mer på slutanvändarna, på att maximera sin ”top line” och på att reducera sina operativa kostnader. Därför ser de en enorm potential i denna affärsmodell.

– Ericsson har fyra segment inom managed services: underhåll i fältet ”field maintenance”, ”managed operations”, operation readiness”, och ”shared solutions” som alla är anpassade efter kundens specifika behov och hur långt de kommit i utvecklingen (se faktaruta på sid 23).

Varför är det en viktig affär för Ericsson?

– Det är strategiskt viktigt av två anledningar. Först vet vi att managed services är en affär som är lönsam för Ericsson i sig själv. Dessutom har vi större möjlighet att visa ännu tydligare vad vi kan om vi faktiskt befinner oss i kundens domän. Vi kan skapa ännu starkare förtroende för Ericsson och även sälja fler system och lösningar.

Men vad gör ni konkret för att stärka erbjudandet?

– Vi förändrar vår operativa

struktur för att betona klara ansvarsområden. Ett exempel är våra MSIP-program, som vi nu förstärker. MSIP betyder Managed Strategy, Infrastructure Lifecycle Management & Product Lifecycle Management, och genom dessa program säkerställer vi vårt ansvar för global och lokal verksamhet och för tredjepartsleverantörer för att på så sätt kunna leverera till kunden och fullfölja varje, enskild affär. Målet är att optimera våra resurser.

Är Ericsson bättre än konkurrenterna på managed services – och i så fall varför?

– Det är en intressant fråga. Vi är marknadsledande inom managed services och har skaffat mer erfarenhet på området än någon annan. Under tidigt 1990-tal fanns det de på företaget som förstod att detta skulle hända och hade en vision. Därför blev vi först. Erfarenhet betyder att vi har lärt oss av vissa misstag. Och vi kan använda den kunskapen i alla andra kontrakt och med varje ny kund. Så enkelt är det. Vi har byggt upp processer och verktyg inom managed services som har gett oss ledningen över våra främsta konkurrenter. Det handlar om vision och erfarenhet.

Är inte managed services känsligt när det gäller personal?

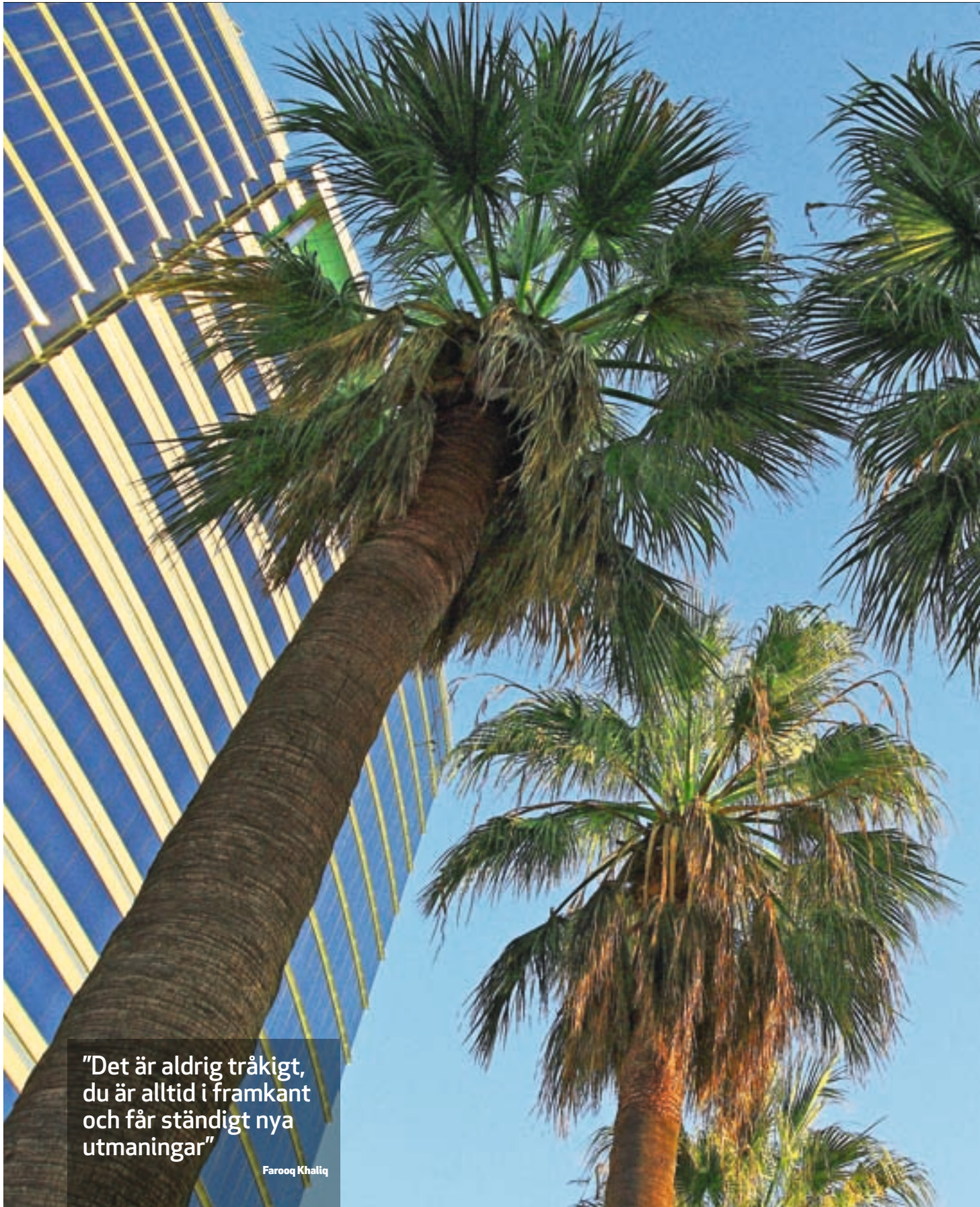
– Managed services handlar om människor, så svaret är ja. I princip kan man jämföra det med ett uppköp där vi tar över personal. Vi måste integrera kulturer och arbeta nära kunden innan

kontrakt skrivs för att försäkra dem om att vi kan hantera deras personal på ett bra sätt. Här spelar HR och kommunikation en mycket viktig roll. Drivkraften när det gäller managed services och personal är främst att kunden ska lita på att tjänsterna fungerar perfekt även när personalen väl kommit över till Ericsson, sedan att det nya företaget behandlar personalen väl. Naturligtvis vill kunden att deras medarbetare kommer till en så bra arbetsgivare som möjligt.

Text: Staffan J Thorsell Foto: Stefan Borgius



Valter D'Avino är chef för managed services.



"Det är aldrig tråkigt,
du är alltid i framkant
och får ständigt nya
utmaningar"

Farooq Khaliq



ERICSSON I SILICON VALLEY

Nybyggarna

Silicon Valley är känt som datorindustrins och **internets födelseplats**. Ericsson har etablerat sig i den mytomspunna dalen för att agera äktenskapsförmedlare.



SAN JOSE, USA
NORDAMERIKA

Hans ögon är pigga, fastän de borde vara trötta efter bara fem timmars sömn. Men det är enkelt för marknadschef Arpit Joshipura att vara alert en dag som denna. Om en minut ska han inta scenen för att hälsa välkommen till Ericssons officiella avstamp i Silicon Valley.

I publiken sitter chefer från vad som gjort Silicon Valley känt: riskkapitalföretag, stora teknikjättar och start-ups, mindre företag med idéer de vill förverkliga. Snart intar Bert Nordberg scenen. Han leder Ericssons Silicon Valley-satsning och levererar snart budskapen.

Ericsson har påbörjat en omvandling, från att vara fokuserat på mobil röst till att bli ett bredbandsföretag. Mobilt bredband med LTE är framtiden – och tillsammans kan Ericsson, dalens applikationsutvecklare, internet- och terminalföretag, stora som små, alla bli vinnare.

– Vi måste gifta samman internet och mobilt bredband, säger Bert Nordberg.

Platsen för evenemanget – The Cypress Hotel i Cupertino – verkar vara vald med en tanke. Ett stenkast bort ligger Apples huvudkontor, och på hotellet skedde mycket av arbetet som ledde till att AT&T fick exklusivitet att sälja Iphone. Det är det kanske tydligaste exemplet hittills på hur internet och mobilvärlden kan samarbeta.

Samtidigt på Ericsson Campus på Headquarters Drive utanför San Jose stämmer Farooq Khaliq av en fråga rörande test av GPON-funktionalitet med sin chef Afarin Daftari. Farooqs livsresa är på många sätt typisk för Silicon Valley. Född utanför Kalifornien, och som nykläckt ingenjör ställdes siktet in mot den plats på ►



Afarin Daftari

”Det är kort och gott the American dream med palmer och vackra solnedgångar”



Namnet Google är en lek med mattetermen googol, som är en etta följt av hundra nollor. Grundarna tyckte det var passande med tanke på deras mission: att organisera den nästan oändliga informationen som finns på webben.

► jorden som bäst kombinerar bra klimat, bra läge, innovation och stimulerande jobbmöjligheter.

– Jag drogs hit för att jag vill vara i den teknologiska innovationens centrum. För ingenjörer är det Silicon Valley som gäller. Det är aldrig tråkigt, du är alltid i framkant och får ständigt nya utmaningar, säger Farooq som bott i Silicon Valley till och från i 20 år och kom till Ericsson via Entrisphere.

Afarin Daftaris grupp illustrerar ett annat av dalens särdrag på ett strålande sätt: Den kulturella mångfalden.

– Vi är 37 stycken och kommer från tio olika länder. Jag är ursprungligen från Iran, Farooq från Pakistan, och våra kollegor kommer från Ryssland, Taiwan, Indien, Kina, Turkiet, Korea, Thailand och från USA:s alla hörn, säger Afarin.

I grannbyggnaden sitter Jonas Ericsson. Han var den första Ericsson-anställda som skrev på ett långtidskontrakt om placering i Silicon Valley. Efter 15 år på Ericsson bytte han systemledning på affärsenheten Networks mot produktledning på Redback, slask mot sol och telekom mot it. Han ser fördelar med båda världarna.

– Ericsson är mer metodiskt och har stabilare processer. Redback kännetecknas av ett driv, innovation och ”time-to-market”. Jag tror bägge sidor kan lära sig av varandra, säger Jonas.

Han trivdes i Kista, men ångrar inte flytten.

– Det är en fantastisk upplevelse. Familjen trivs, barnen får engelskan gratis, arbetsmässigt är det en utmaning och jag ska inte klaga på klimatet. Det är skönt väder, och några timmar bort finns skidåkning och badstränder.

Bingo med kända företag är en fullt möjlig sysselsättning under en timmes biltur i Silicon Valley. Intel, Sun, Yahoo, You Tube, Ebay, Oracle, Adobe, Apple är bara några namn som går att kryssa för när de svishar förbi. Det här är stället där Google har en egen vägs skylt, hockeyarenan heter HP

Pavilion och gatorna har namn som Technology Drive, Innovation Drive och Cisco Way.

Trots att många företag i dag är multinationella jättar så har de börjat ungefär som Silicon Valley-myten föreskriver: några unga män (gärna två) går på universitet (gärna Stanford) och får en idé. Massa tid ägnas hemma (gärna i garaget) så att studierna blir lidande. Till slut hittar de en riskkapitalist som tror på dem. För några går det, bevisligen, bra och dalen får ytterligare ett par miljonärer. Bingo, typ.

Silicon Valley kallas ibland för ett *state-of-mind*. Det pekar inte bara på att Silicon Valley inte är en ort eller geografiskt avgränsad plats, utan det sätter också fingret på att dalen är just denna smältdegel av idéer och företagssamma människor som strävar efter *the next big thing*. I Silicon Valley är inget omöjligt. Det är kort och gott *the American dream* med palmer och vackra solnedgångar.

Ericsson har försökt etablera sig i Silicon Valley förr, utan att ha blivit kvar. Bert Nordberg är säker på att tiden är mogen.

– Det är en överlevnadsfråga om vi vill vara en end-to-end-leverantör. Det finns två skäl till att vi måste ►



Jonas Ericsson

ERICSSON I SILICON VALLEY

- I och med köpen av Redback Networks och Entrisphere för två år sedan fick Ericsson en närvaro i Silicon Valley.
- Under 2008 har Ericsson byggt upp en större verksamhet utanför San Jose.
- Bert Nordberg leder satsningen. För ett halvår sedan flyttade även Jan Uddenfeldt dit. Koncernledningen är alltså representerad på plats.
- Produktområdet Packet Networks har etablerats med bas i San Jose. Detta är speciellt med tanke på att produktområden vanligtvis är baserade i Sverige. Enheten driver Ericssons IP-verksamhet och består av gamla Redback, samt Ericssons Packet Core-verksamhet.
- Även verksamheten för bredbands-

access finns i Silicon Valley, vilken bland annat består av gamla Entrisphere.

- Genom Jan Uddenfeldt är koncernfunktionen Technology & Portfolio Management på plats. Det är också speciellt, koncernfunktionerna sitter annars i Stockholm.
- Forskningsavdelningen Packet Technologies har etablerats i San Jose. Enheten, en del av koncernfunktionen Technology & Portfolio Management, forskar kring mobila applikationer och tekniker för IP-nät. San Jose är även en av orterna där forskningsavdelningen Service Layer Technologies finns.
- Redback och Entrisphere kommer nu att heta Ericsson.
- Ericsson Silicon Valley Campus består av fyra byggnader med cirka 1 000 anställda.





"Vi måste gifta samman internet och mobilt bredband", sa Bert Nordberg när Ericsson bjöd in Silicon Valley-företag till en heldag för att berätta om sina planer.

”Det är i Silicon Valley IP-utvecklingen drivs. Här finns talangerna, crème de la crème inom IP” Bert Nordberg

Visste du att ...

... Silicon Valley är skådeplats för James Bond-filmen *Levande Måltavla*? Skurken Max Zorins plan är att spränga dammar som förstör dalen och då ger honom själv monopol på marknaden för mikrochip. Silicon Valley finns kvar...



Sol, palmer och internetföretag är vanligt i Silicon Valley.

► vara här. Det ena är att framtidens kärnnät är IP-baserade, och det är i Silicon Valley IP-utvecklingen drivs. Här finns talangerna, *crème de la crème* inom IP, säger han.

– Och Ericsson har saker att lära i IP-världen, det är jag ödmjuk inför.

Det andra skälet är bredband. Frågan alla ställer sig är vad rören ska fyllas med. Majoriteten av företagen som på senare år kommit med innovativa apparater, applikationer och tjänster som drar trafik kommer från den amerikanska västkusten (tänk Apple, Google, Ebay). En stor del av kommunikationsindustrin finns i Silicon Valley.

Satsningen är speciell och strategisk för Ericsson (*se faktaruta på sidan 28*), påpekar Jan Uddenfeldt som är rådgivare åt Ericssons vd Carl-Henric Svanberg och som har varit i Silicon Valley i ett halvår.

Få personer har varit lika framsynta gällande kommunikationsindustrins utveckling så länge som han.

– Internetföretagen vill in i mobilkommunikation, men de har dålig kunskap om mobilitet eftersom de inte

Dynamiska duor

Flera Silicon Valley-företag har startats av en duo.

- Hewlett-Packard: Bill Hewlett och Dave Packard
- Intel: Robert Noyce och Gordon Moore
- Google: Sergey Brin och Larry Page
- Apple: Steve Jobs och Steve Wozniak
- Yahoo: Jerry Yang och David Filo
- Cisco: Len Bosack och Sandy Lerner

jobbat med det tidigare. Tillsammans med dem kan vi leda den mobila utvecklingen från Silicon Valley, säger han.

Därför vill Ericsson bygga upp ett ”eco-system” för alla som är intresserade, med syftet att sprida mobilt bredband och hitta sätt att tjäna pengar på det.

– Detta ”eco-system” är än så länge i sin linda, säger Jan Uddenfeldt.

En stor uppgift för Ericsson har att göra med mobilvärldens utveckling mot öppna operativsystem. Det har fört med sig att så kallade vertikaler

byggts upp, det vill säga att operativsystem – och därmed applikationer – inte pratar med varandra. Det är inte bra ur konsumenternas ögon och här har Ericsson en roll att spela.

– Tillsammans med operatörerna kan vi få vertikalerna att fungera ihop. Det är bra för applikationsutvecklare och terminaltillverkare, som då slipper utveckla olika versioner av sina applikationer för varje operativsystem, säger Jan Uddenfeldt.

Resan har bara börjat, men en del har redan hänt. Ericsson är med i Open Handset Alliance kring Googles mobilplattform Android, Ericsson och Intel samarbetar så att datortillverkarna Lenovo, Dell och Toshiba får HSPA-moduler och Intel-processer i sina produkter, Ericsson har gemensamma projekt med HP, Sun och Google, jobbar ihop med Stanford-universitetet och pratar med bland andra Apple.

– Jag lovar, vi har tentaklerna ute överallt, säger Bert Nordberg.

Äktenskapsförmedlingen mellan internetvärlden och den mobila bredbandsvärlden har börjat.

Text: Jonas Blomqvist Foto: Justin Sullivan



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

TALK TO US ABOUT
PRIME INTEGRATOR

ERICSSON 
TAKING YOU FORWARD

Superstaden

Superuppkopplade städer – **hyperconnected cities** – handlar inte om hur många som är anslutna. Det handlar om att skapa något värdefullt med hjälp av att alla är uppkopplade. I sydkoreanska Seoul har demokratin nått nya höjder.

Kommunikationsnät är som vatten, el eller vägar: de ska bara finnas där så att storstäder kan fungera. Stadsledningarna över hela världen tittar allt mer på hur de ska förbättra sina nät. Målet är att bygga samman bredband, trådlösa och mobila nät så att varenda medborgare ska kunna koppla upp sig, var som helst och när som helst.

Men precis som vägar kräver fordon för att hjälpa människor i deras vardag, krävs det att nät fylls med tjänster för att medborgarna ska ha nytta av dem. Termen *hyperconnected cities* sätter fingret på denna helhet. Den superuppkopplade stadens signum är att alla har trådlös och bredbandsuppkoppling överallt – och att alla använder sig av uppkopplingen. Nätet ses alltså som något som underlättar skapandet av bra tjänster för medborgare och företag.

En viktig insikt är att ekonomin i *hyperconnected cities* inte frodas genom att stjåla affärer från andra. Kunskap, inte pengar, är det nya kapitalet i dessa städer, och kunskap ökar genom att den delas med andra.

Här ska vi titta närmare på Sydkoreas huvud-

stad Seoul (Sydkorea är för övrigt världens mest fastnätanslutna land). Under de senaste 50 åren har tjugomiljonsstaden upplevt en förbluffande utveckling i jämförelse med andra världsstäder. Andelen hushåll med bredband är 75 procent (95 procent har internet). Det gör att Seoul toppar listan över världens mest anslutna städer. 3G rullas dessutom ut i landet.

Användandet av både fast och mobilt bredband är utbrett i Seoul. Socialt nätverkande är gårdagens nyheter i Sydkorea. För tre år sedan uppgav lokala nätverkssajter högre andel användare än vad Facebook har i dag. Spel står för en stor del av bredbandsanvändandet. Sydkorea är etta i världen i rollspel online, åtminstone om vi pratar andel hushåll som spelar. Det finns till och med flera tv-kanaler som sänder kända spelares drag. Den mobila webben finns överallt. Att vara uppkopplad har blivit naturligt för folket i ett land där mobil-tv, även om den inte är personlig, introducerades för flera år sedan, och mobiltelefonen är lika viktig för folks kommunikation som pc:n.

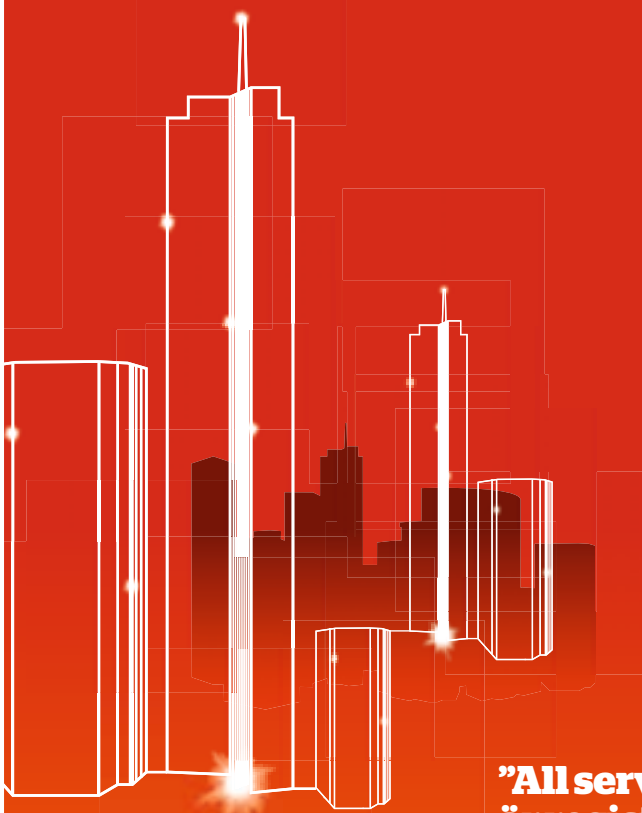
Staden är inte vidsträckt: Sydkoreanerna bor mestadels i lägenheter. Likartade, höga torn är en vanlig syn där de reser sig längs med det omfattande tunnelbanenätet, och alla har de fiberoptiska anslutningar. Många är "intelligenta hem" i vilka apparater kommunicerar med andra apparater och med lägenhetsinnehavarna via deras mobiltelefoner. Om kylskåpet läser av att det inte finns ingredienser till middag, kan det beställa varor själv och meddela familjen via mobilen.

I Seoul (liksom i Singapore och Dubai) tar tekniken demokratin till nya höjder genom så kallad e-government. Till och med FN:s generalsekreterare Ban Ki-moon, själv sydkorean, har pekat på att e-government kan leda till ökad transparens och bättre styrelsesätt.

Seoul har ingen vision för sitt nät, däremot har staden en vision för sin medborgerliga service. Stadens ansträngningar mäts mot hur nöjda användarna av tjänsterna är.

Dr Junghee Song är vice borgmästare och Chief Information Officer i Seoul. Ett av ►





VÄRLDENS MEST UPPKOPPLADE STÄDER

Så här ser topplistan ut enligt Daily Wireless:

1. Seoul, Sydkorea
2. Taipei, Taiwan
3. Tokyo, Japan
4. Hong Kong, Kina
5. Singapore
6. Stockholm, Sverige
7. Olika kommunala Wifi-projekt, USA
8. Paris, Frankrike
9. Silicon Valley, USA

”All service finns att tillgå online. Undantaget är registrering av nyfödda, där krävs att man visar upp sin bebis”

► hennes mål är att nätet ska skapa ökad öppenhet och transparens av stadsförvaltningen.

Hon håller personligen ett vakande öga på verksamheten. På hennes kontorsvägg hänger en stor plattskärm som byter bild var tredje minut och visar nätets status. Om en ikon skulle skifta färg till röd eller om medborgare skulle klaga på något, ringer hon genast upp den som är ansvarig.



Junghee Song

Seouls vision är att vara ”en ren och attraktiv global stad”, som också ska vara ”allstädes närvarande” och som använder ”datorer överallt” för att förverkliga visionen.

– Informationstekniken är ett nödvändigt verktyg som hjälper oss att skapa något enhetligt och som gör att medborgarna ser vad vi uppnått, säger Junghee Song.

Nästan alla beslut fattas elektroniskt i dag. All service finns att tillgå online. Undantaget är registrering av nyfödda, där krävs att man visar upp sin bebis. Systemet som levererar tjänsterna uppdateras hela tiden.

– Det handlar när allt kommer omkring om livskvaliteten för våra invånare. Vi driver många projekt och alla har de detta ultimata mål för ögonen, säger Junghee Song.

Framgången med Seouls e-administration

har också gjort att det används på nationell nivå. Från centralt håll vill man använda många av huvudstadens initiativ. Men integration mellan lokal och central nivå räcker inte. På lokal nivå måste nya tjänster hela tiden födas för att Seouls vision ska uppfyllas. Det senaste är tjänster som bygger på positionering (location-based services). De är en del i ansträngningarna för att göra stadens tjänster mobila.

En fråga är förstås den digitala klyftan – om det finns medborgare som inte har råd med tekniken eller vet hur de ska använda den så förstör det ju en del av konceptet med *hyperconnected cities*. Därför ger staden datorer till behövande och kostnaden för uppkoppling kan betalas.

– Medborgarna bör ha samhällstjänster runtom sig. Vi från myndighetshåll bör erbjuda dem tillgång till säkra, omsorgsfullt utformade tjänster som är nära till hands. Det handlar om att gå från e-government till u-government (u står för ubiquitous som betyder överallt, och betydelsen av u-government är att samhällstjänster ska finnas tillgängligt överallt.) De som driver på förändringen är medborgarna själva. De vill veta mer om hur staden sköts, säger Junghee Song.

Styret i Seoul måste, likt i alla andra utvecklade länder, leverera mer till lägre kostnad. Mobila och andra tekniker som gör att

kommunikation alltid finns att tillgå överallt möjliggör sänkta kostnader för kontakten mellan medborgare och styrande.

– Om medborgarna sänder in ett klagomål som en multimediafil så kan vi processa ärendet snabbare och minska vår egen administration, säger Junghee Song.

Men att erbjuda tjänster elektroniskt är inte allt. Teknik används också för att hitta nya idéer, berättar hon. Det finns något som kallas Seoul Oasis där det finns diskussionsforum i vilka vem som helst kan presentera sin idé. En erfaren tjänsteman fungerar som moderator, och politikerna kan svara direkt om de vill.

– Politikerna gillar det. De var aningen skeptiska till en början, men nu märker de att medborgarna kommer med bra idéer. Och de älskar när medborgarna applåderar ett initiativ som går bra. Men den viktigaste aspekten är att det är riktiga människor, politikerna får daglig och direkt kontakt med medborgarna som de inte kunnat få annars, säger Junghee Song.

– Internet gör den medborgerliga dialogen enkel. Och nu levererar vi samma tjänster till mobilen.

☒ Text: Johan Hjälm Illustration: Ebba Berggren

Detta är en kortad och översatt version av ett tema i Ericssons kundtidning *Ericsson Business Review*.

Sverige, 1945



Löning. På den här tiden var det kontant utbetalning som gällde. Kassör E. Johansson sitter med det ansvarstygda uppdraget att fördela 300 000 kronor till de 3 800 anställda vid LM Ericssons fabrik vid Telefonplan i Stockholm. Hur mycket pengar det blev i lönekuvertet grundade sig bland annat på hur många telefoner den anställda skruvat ihop under veckan. Foto: Arkiv

Bit för bit Kommunikation

Så här gör du: Läs ämneskategorin/frågan. Börja därefter med 5-poängsnivån och fortsätt åt höger tills du har ett svar. När du gått igenom samtliga sex ämnen och gissat ett årtal på bilden nedan räknar du ihop din totalpoäng och jämför med maxpoängen som är 35.

Ämne / Poäng	5 poäng	4 poäng	3 poäng	2 poäng	1 poäng
Historia Vad heter personen?	En svensk finansman och ingenjör som föddes 1880.	I 20-årsåldern tillbringade han flera år utomlands där han var verksam civilingenjör.	Med tiden blev han utsedd till chefsingenjör för flera projekt, bland annat ett i delstaten New York.	Initialerna i hans för- och efternamn anger företaget IKEAS grundare.	Gick under smeknamnet "Tändsticks-kungen" och dog i Paris våren 1932.
Geografi Vilket land?	Redan 1893 levererade och installerade Ericsson sin första telefonväxel i det här landet.	1897 öppnade Ericsson en fabrik i den stad som idag är landets näst största.	Räknas till världens ledande producenter av bland annat järnmalm, nickel, kobolt, platina och tenn.	Landet är även välkänt för sin iskalla superfemla!	På det egna språket stavas landet Россия.
Näringsliv Ett elektronikföretag!	Grundades 1847 och fick sitt nuvarande namn 1966.	Ett av världens ledande företag inom datorer, telekommunikation och hushållsmaskiner.	Två av koncernens tidiga milstolpar är visartelegraf och dynamon.	Företagets nuvarande vd och koncernchef heter Peter Löscher.	Företaget slog 2006 samman sin nätverksamhet med telekomföretaget Nokia.
Musik Vilket band?	Bildades i New York 1974.	Skivdebuterade 1976 med en lp som bar samma namn som gruppen.	Bandet räknades åren omkring 1980 som en central del av New Yorks punk och new wave scen.	Ligger bakom de telekomklingande hitsen Call me och Hanging on the telephone.	Bandets mest kända medlem är sångerskan Deborah "Debbie" Harry.
Kommunikation Vilken produkt?	Utvecklades av det kanadensiska företaget Research in Motion.	Introducerades 1999 först i USA och Kanada.	Den första modellen kommunicerade via nätverk av typen Mobitex.	I framför allt USA är produkten starkt förknippad med mobil e-post, men har även andra funktioner.	Namnet är färgstarkt och smakfullt.
Sport Vilken sportgren?	Spellet är från 1500-talet och populärt i många länder.	England, Sydafrika och Indien är några framgångsrika nationer.	Brian Lara och Ian Botham är två kända namn inom sporten.	Ett världsmästerskap finns. Segrade senast gjorde landet där Telstra är en stor operatör.	Innings och wicket är två begrepp som används under en match, ett av dem rimmar på...

Bilden

Vilket år togs den här bilden?

- 5 poäng för rätt år
- 4 poäng för ± 1 år
- 3 poäng för ± 2 år
- 2 poäng för ± 3 år
- 1 poäng för ± 5 år

RÄTT SVAR - VÄND PÅ TIDNINGEN

Historia: Ivar Kreuger. Geografi: Ryssland. Näringsliv: Siemens. Musik: Blondie. Kommunikation: Blackberry. Sport: Cricket. Bilden: 2003, från höger Carl-Henric Svanberg, Michael Treschow och Kurt Hällström under en presskonferens.

