

KONTAKTEN

TIDNINGEN FÖR MEDARBETARE
INOM ERICSSONKONCERNEN

4 · 2005

▽ Foto: Håkan Moberg



Den inre
maskinen

5-12

Looking for complete camera solutions
optimized for cell phone integration?

Focus on ST's SmOP Technology

ST is a trusted ultra high volume supplier of camera modules and video processors to the mobile communications market with over 10 Million camera modules shipped to the sector in 2003, with much more forecast for 2004.

ST offers best in class image quality performance and new offerings like a fully integrated VGA (1/6" optical format) resolution camera, with the pixel array and all necessary video processing algorithms on the same silicon substrate. This low cost product will enable customers to offer imaging features across a wider range of handsets.

ST's imaging products for the mobile communications market include a unique 2 IC package approach which saves 7 wires compared to the YUV parallel interface - particularly attractive for designers of 'clam shell' like handsets.

ST's products roadmap includes key resolutions from VGA (640x480) through SVGA (800x600 pixels) to 1.0M (1152x864 pixels) while our scalable family of packaging solutions will offer the best combination of optical performance and size. And, of course, ST as one of the worlds leading video processor suppliers, is playing a key role in the MIPI initiative.

THE ST ADVANTAGE

- Product offering for 2004 to include VGA, VGA SOC (System On Chip), SVGA and 1.0M pixel sensors, along with supporting integrated JPEG encoders to control video bandwidth to host processor
- Fully vertically integrated ultra high volume manufacturing capability
- Proven supply track record to mobile industry
- State of the art in house silicon processes
- Low power architectures for larger sensor arrays
- Flexible and scalable package architecture
- Hardware socket attach to enable automated manufacturing processes
- Best in class low light performance
- High speed serial sensor/video processor or sensor/application processor link

Adding Video is a Snap With ST's Small Optical Package Technology

VS6524 SOC VGA Digital Camera

- Complete VGA image sensor and processor system in SmOP2.0: 6.5 x 6.5 x 5.0mm
- High quality optics, F2.8 lens 50° HFOV
- On-board full video processing pipe
- Limited scaling to support local viewfinder modes
- Industry standard ITU Rec656 output
- 10 μ W standby power consumption
- Native support for cell phone ref clock frequencies: 13/19.2/26 MHz



Want more information on ST's Small Optical Package Technology? Go to www.st.com

Or contact the ST sales office in Sweden:
Borgarfjordsgatan 13, - Box 1904, SE-16425 Kista
Tel. +46 8 58774400 - Fax. +46 8 58774411



Helping lead the way

KONTAKTEN

chefredaktör

Sara Morge, 08-588 331 36
sara.xx.morge@ericsson.com

ansvarig utgivare

Henry Sténson, 08-719 40 44
henry.stenson@ericsson.com

adress

Kontakten
Box 1042
164 21 Kista

fax 08-522 915 99

e-post kontakten@ericsson.com

områdesredaktörer

affärsenheterna

Nicholas Claude, 08-588 330 73
nicholas.claude@journalistgruppen.se

utvecklingsenheterna

Tanja Lundqvist, 08-588 331 52
tanja.lundqvist@journalistgruppen.se

marknadsenheterna

Henrik Nygård, 08-588 331 39
henrik.xx.nygard@ericsson.com

skribenter i detta nummer

Elin Ahldén +1 858 332 5076
elin.ahlden@ericsson.com

Tomas Eriksson

kontakten@ericsson.com

Peter Gotschalk Jensen
kontakten@ericsson.com

Johan Kvickström, 08-588 331 56
johan.kvickstrom@journalistgruppen.se

Michael Masoliver 08-588 330 16
michael.masoliver@journalistgruppen.se

Jesper Mothander, 08-588 331 45
jesper.mothander@journalistgruppen.se

Jenz Nilsson, 08-588 331 38
jenz.nilsson@journalistgruppen.se

Gunilla Tamm, 08-588 331 45
gunilla.tamm@journalistgruppen.se

Michelle Walkden 08-588 331 49
michelle.walkden@journalistgruppen.se

projektledare

Ingrid Båvsjö, 08-588 331 41
ingrid.bavsjo@journalistgruppen.se

biträdande redaktör

Jenz Nilsson, 08-588 331 41

layout

Citat, 08-506 108 70

tryck

NA Tryck AB
Örebro, 2005

annonser

Display AB, 090-71 15 00

distribution

PressData
Box 3263
SE-103 65 Stockholm
tel: 08-799 63 28
fax: 08-28 59 74
contact@pressdata.se

kontakten på webben

http://internal.ericsson.com/page/hub_inside/news/magazines/kontakten/index.html

adressändring

Anställdas adressändringar för tidningen görs till lönekontoret. E-post: pa.service.desk@ericsson.com

Persons on temporary assignment in Sweden may receive Contact, the English-language version of Kontakten. To do so, submit your name, address and the termination date of your assignment in Sweden to contact@pressdata.se If you change addresses while in Sweden, kindly send us your new (and your old) address.

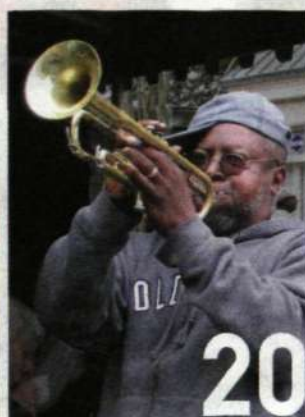


I Detta nummer

special · Roller & ansvar	5-12
rakt på sak · Ulf Lilja	14-15
Ericssons kunder · TIM Brasilien	16-17
ericsson runt	19
Sköna tongångar i New Orleans	20-22
Följeslagare för framgång	24-25
SOX ett nödvändigt ont som gör gott	27
Att jobba i Sverige – ingen köttbullemacka	28-29
sedan sist	30-31
Bråda tider i Bangladesh	32



16



20



28



spalten

Henry Sténson
informationsdirektör
och ansvarig utgivare

Tydlighet skapar trygghet

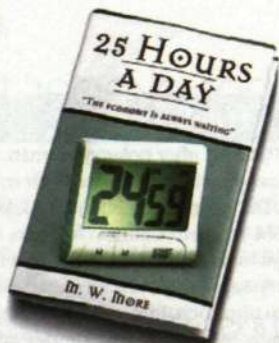
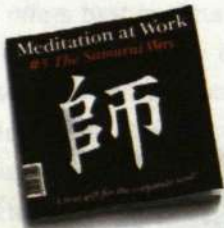
Det är morgonen efter bolagsstämman. Sitter framför datorn och tittar igenom hur massmedia rapporterar. Vi får många glada bifall från aktieägare av alla sorter. Det är verkligen en ny värld. På samma sätt som känslan från den stora 3GSM-mässan i Cannes i februari, så känns det i vibrationerna. Nu lyssnar man på innehållet i det vi säger, även bland aktieägarna.

Men det är en sak att redovisa ett bra resultat för 2004. Det är en annan sak att hålla farten uppe och, inte minst, hålla konkurrenterna bakom oss. Eller, som Carl-Henric Svanberg uttryckte det på pressmötet inför bolagsstämman: "Det som tog oss hit, kommer inte räcka för att ta oss vidare." Gårda-gens segrar kan utgöra inspiration för framtiden, men nu krävs det nya tag.

Det här numret av Kontakten handlar om hur vi får ut bästa möjliga effekt ur vår organisation och oss själva. Det handlar om hur vi förstår vår egen strategi och hur vi tar konsekvenserna av den. Med exemplet HSDPA beskriver Kontakten hur olika delar av Ericsson samverkar i ett stafettlopp för att så effektivt som möjligt utföra mycket komplicerade utvecklingsjobb.


Mycket av detta kan ibland verka avlägset. Men om vi alla bättre förstår vår roll i helheten, så blir det lättare att hitta motivation när det ibland känns lite motigt. Ytterst handlar det om att skapa ett bra flöde och utnyttja olika kompetenser vid rätt tillfälle. Inte att vi måste springa fortare. Den perfekta organisationen finns inte, och kommer aldrig att finnas. Jag tror ändå att vi har en organisation som, om vi tydliggör den ytterligare, kan ta oss vidare. Men det ställer krav på oss alla och framförallt på oss chefer att se till att varje roll har ett tydligt ansvar och ett tydligt mandat. Klarar vi att skapa en förståelse kring rollspelet kan vi också skapa trygghet. Och med den tryggheten är jag övertygad om att vi tar företaget vidare.

WAYS TO INCREASE PRODUCTIVITY



THIS IS ALL YOU NEED TO READ:
Get faster wireless global web access
with the new Sony Ericsson GC85 EDGE PC Card



 Sony Ericsson

www.WorkFasterSmarter.com



vem ^{GÖR} vad?

Carl-Henric Svanberg vill ha det liksom övriga koncernledningen. En stor del av Ericssons medarbetare kräver det för att göra ett riktigt bra jobb. Det handlar om tydligare roller och ansvarsområden inom Ericsson.

Vem gör egentligen vad, vid exempelvis framtagande och lansering av en produkt? Kontakten har valt att titta närmare på HSDPA som blev en succé i Cannes. >>



Ericsson går riktigt bra,

vinstmarginalerna ökar
och framtidsutsikterna är positiva.

Men det skulle faktiskt
kunna gå ännu bättre...

....och det har inget med den externa marknaden att göra. Det handlar istället om hur företaget hanterar sina interna processer och om det gemensamma målet att arbeta mer effektivt.

Medarbetarundersökningen Dialog som redovisades i november förra året hade hög svarsfrekvens och resultatet visar att bland annat tydliga roller och ansvar är ett problem inom koncernen.

– En dryg fjärdedel av de anställda uppger att otydlighet i roller och ansvar inom Ericsson är det största hindret för dem för att kunna göra ett fullgott arbete, säger Göran Haner, ansvarig för organisationsfrågor på koncernfunktionen Human Resources & Organization.



Göran Haner

En del av förklaringen till detta tror Göran Haner ligger i de senaste årens täta omstruktureringar inom Ericsson.

– De var nödvändiga men innebar att det sällan gavs tillräckligt med tid att arbeta in en ny enhet, säger han och fortsätter:

– Ericsson bedriver dessutom en komplex verksamhet, vilket ställer stora krav på samverkan mellan olika enheter. Det är lätt att vi får för många gränssnitt mellan enheter och deras ansvarsområden, vilket skapar otydlighet.

Göran Haner anser att Ericsson idag har en betydligt större stabilitet i organisationen, jämfört med för ett par år sedan. Det ger i sin tur linjecheferna en möjlighet att utveckla sin organisation, få den att fungera bra och ta ansvar för sin verksamhet och sitt resultat.

– Ericsson bedriver sin verksamhet enligt de mål och strategier som styrelsen varje år godkänner. Dessa bryts sedan ner till delmål för olika enheter, så att alla samverkar och drar åt samma håll. Dessutom måste Ericsson organisera sig på ett vettigt sätt, så att olika koncerndelar bidrar med sina speciella kompetenser, säger han och fortsätter:

– Det är här det är viktigt att rollerna och ansvaret beskrivs klart och tydligt. Om det är otydligt, kommer vi att ödsla tid på dubbelarbete eller missa att göra saker.

Lugn och ro

Ericssons vd och koncernchef Carl-Henric Svanberg talar ofta om betydelsen av att ständigt sträva efter att förenkla organisationen och att ge människor lugn och ro att växa i sina roller. Inom Human Resources & Organization pågår ett ständigt arbete med hur man kan förenkla organisationen. Göran Haner och hans kolleger har följande råd till ansvariga på de enheter som vill omorganisera för att uppnå högre effektivitet:

– Det gäller att göra en ordentlig analys av skälen för att vilja omorganisera och målen man vill nå. Gör också en ordentlig utformning av hela den nya organisationen och beskriv roller och ansvar för alla delar av den, innan några tjänster tillsätts. Planera och genomför ändringen noggrant, hela tiden i kommunikation med dem som omorganisationen berör, säger han.

Den övergripande organisationsstruktur som Ericsson har idag, uppbyggd med marknadsenheter, affärsenheter, forskning, utvecklingsenheter, koncernfunktioner och övriga affärsverksamheter är baserad på de produkter som Ericsson erbjuder.

Men vem gör då vad i denna struktur? Kontakten har valt att försöka beskriva detta med en högaktuell produkt, accesstekniken HSDPA. Det är en typisk Ericssonprodukt till vilken i stort sett hela företaget bidrar. Nyligen gjorde Ericsson en succéartad lansering av HSDPA i Cannes. Fast en lansering är bara upploppet på ett kollektivt arbete som ofta tar år att slutföra, om man med slut menar försäljning till kund.

Att följa en Ericssonprodukt från ritbord till kommersiell drift är som när man springer längs åkanten och följer barkbåtar. Ibland hejdas de av ett oförutsett hinder, ibland snurrar de i ett bakvatten, ibland skymmer lövverket sikten – men outröttligt slingar de sig framåt för att till slut segla ut på marknadens öppna hav. I en värld så komplex som telekombran-

text: jesper mothander & jenz nilsson

foto: håkan moberg



schen är det inte alldeles enkelt att definiera enskilda, avgörande händelser, men vad som fascinerar är rörelsen framåt, och hur så stora delar av företaget samarbetar så väl över så lång tid.

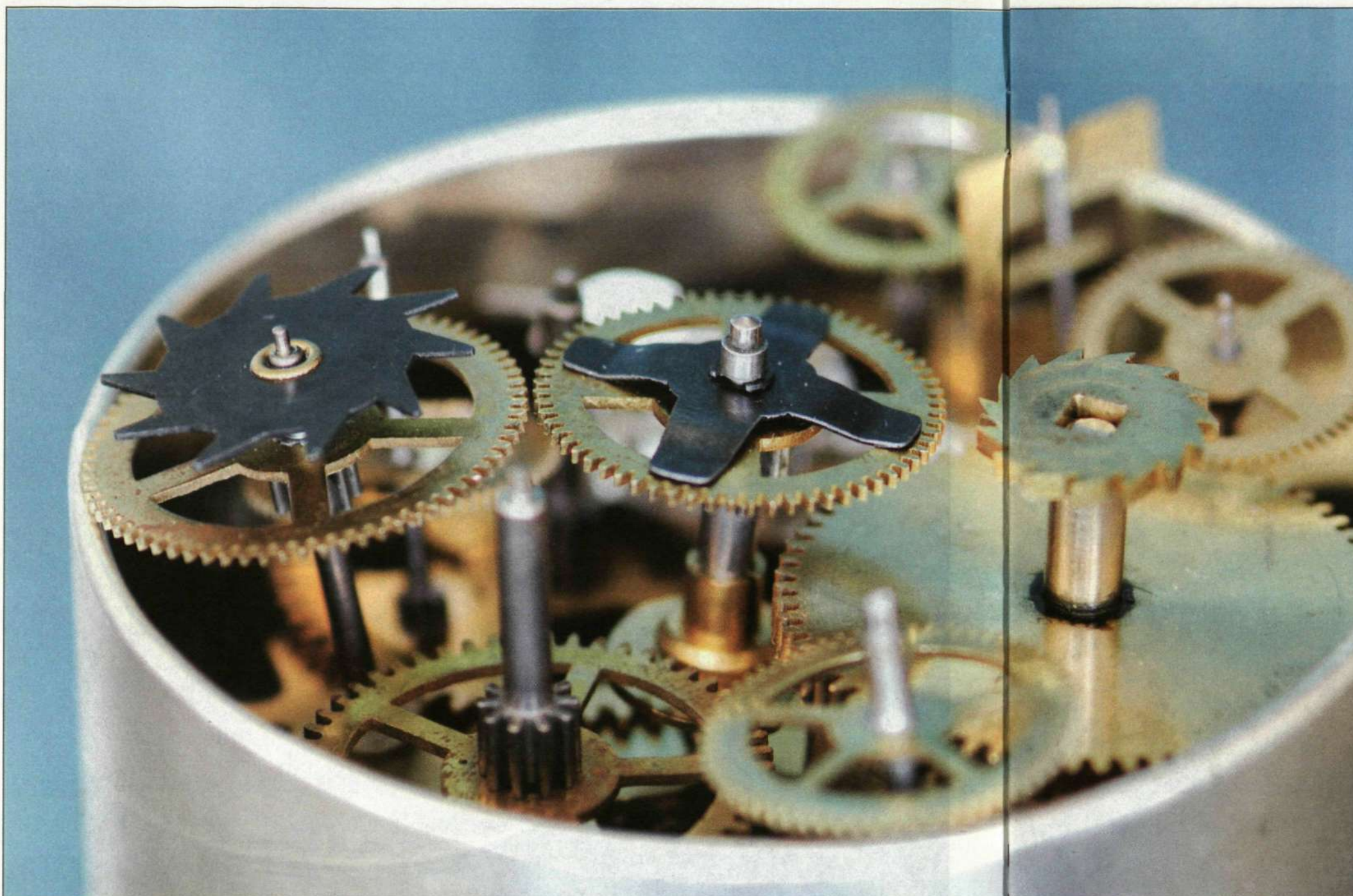
För HSDPA:s del kan man säga att det börjar någon gång under 1998-1999: grundforskningen från när Ericsson utvecklade WCDMA visar att det finns potential för ännu högre datahastigheter.

En avgörande förutsättning för att Ericsson skulle

gå vidare från allmän forskning var att marknaden signalerade intresse. I detta tidiga skede är det redan flera delar som måste mötas: Affärsenheten ansvarar normalt för beslutet. Ericsson Research måste visa att det är praktiskt genomförbart. Koncernfunktionerna Strategy and Product Management och Sales and Marketing, ska stämma in i att en framtida produkt passar in i Ericssons produktportfölj – tekniskt och för marknadspositionen. Tentaklarna i KAM-

dimensionen måste känna av om kunderna är intresserade av att i slutänden köpa.

Sören Elsborg arbetar inom KAM-organisationen mot Cingulars tekniske direktör, CTO. HSDPA-diskussionerna började under 2002 med AT&T Wireless, och Cingular kom in 2003. I början av HSDPA-projektet var Cingular, då AT&T Wireless, en TDMA/GSM-operatör, alltså långt ifrån en given kandidat för HSDPA. Att Sören Elsborg då började >>



>> prata om HSDPA kan tyckas underligt, men inte när man hört honom beskriva sin uppgift:

– Min roll är att göra Cingular så framgångsrikt som möjligt, att tala om för dem vad som är rätt att satsa på. Visst vill jag att de alltid ska köpa utrustning från Ericsson för att stödja teknikvalen, men det är centralt i mitt arbete att tänka utifrån kundens perspektiv.

Att inte sälja för säljandet, utan för att kunden behöver det, skapar förtroende.

– Vår kund respekterar Ericsson Research väldigt högt.

Det var den respekten som gjorde att man lyssnade på Sören Elsborg, och de experter från Ericsson Research och produktledningen han tog in, så tidigt i processen.

Nätverk betydelsefullt

Förutom att vara ute och prata, att visa "slideware", arbetar man med det som så småningom ska bli försökssystem för kunddemonstrationer. En annan vik-



Sören Elsborg

fakta: HSDPA

HSDPA, High Speed Downlink Packet Access, är en vidareutveckling av WCDMA-tekniken inom 3G. Där nuvarande 3G-nät medger en överföringshastighet på 384 kbit/s ger HSDPA upp till 14 Mbit/s. Ericssons HSDPA-teknik, som i mycket är en mjukvarulösning, bygger vidare på existerande WCDMA-utrustning, och kräver alltså ingen ny nätstruktur. På 3GSM-mässan i Cannes den 14-17

februari lovade Ericsson att demonstrera HSDPA-hastigheter på 9 Mbit/s – det blev 11 Mbit/s. HSDPA skapar enorma möjligheter för operatörerna att erbjuda en mobil uppkoppling som mäter sig med många fasta uppkopplingar, och marknadsför numera under begreppet Mobilt bredband. Cingular blir första kund att driftsätta en HSDPA-lösning från Ericsson någon gång under första kvartalet 2006.

visa upp för omvärlden, dels föra över kunskap för det fortsatta arbetet.

– Vi har en stark tradition av samarbete över gränserna, och har vunnit mycket ledtid genom att jobba informellt. Det beror ju mycket på nätverk på personnivå, men en tydlig produktledning är också ett stort stöd. Den tydliga produktledning han talar om är en av de största skillnader mot hur Ericsson tidigare varit

organiserat. För HSDPA har en produktansvarig på affärsenheten Access, Mikael Bäck, under så gott som hela projektet haft ett stort ansvar med därtill följande befogenheter.

– Det som gjordes från början – att definiera ansvaret för produktlivscykeln – gav ett identifierbart namn och är en stor del av styrkan, säger han. Ibland har Ericsson bara haft en projektledare med svagt mandat som hela tiden måste söka resurser. I det här fallet har vi haft ett tydligt inflytande och med det ett tydligt ställe att utkräva ansvar.

Mycket inflytande samlas hos produktledaren. Det ger en ökad tydlighet, jämfört med tidigare organisationer där flera enheter haft delat ansvar för utveckling av produkter och ansvaret kunnat falla mellan stolarna. Mikael Bäck är dock lika nöjd som alla andra när man analyserar hur projektet fungerat:

– Om man tittar rent krass vad som har blivit resultatet, så har det varit en succé.



Mikael Bäck

Ulf Wahlberg

”Vi har en stark tradition av samarbete över gränserna, och har vunnit mycket ledtid genom att jobba informellt.

Ulf Wahlberg, forskningsansvarig

När väl beställningen på en färdig produkt lagts på utvecklingsenheten har Mats Norin på utvecklingsenheten för WCDMA inom affärsenheten Access varit sammanhållande. Han har koordinerat arbetet mellan de olika produktutvecklingsenheterna (RBS, WRAN och OSS).



Mats Norin

– Det som gjordes från början – att definiera ansvaret för produktlivscykeln – gav ett identifierbart namn och är en stor del av styrkan, säger han. Ibland har Ericsson bara haft en projektledare med svagt mandat som hela tiden måste söka resurser. I det här fallet har vi haft ett tydligt inflytande och med det ett tydligt ställe att utkräva ansvar.

Kommersiell tanke

Det har alltså funnits en tydlig kommersiell tanke redan från början. Alla inser vikten av att korta tid till marknad (TTM). Det Ericsson har nu – en mindre, mer slimmad organisation med kortare beslutsvägar – underlättat det.

För Mats Norin som utförare av en beställning är roller och ansvar inte ens en fråga för diskussion:

– Vad produktledningen förväntar sig av oss är kristallklart, säger han. Vårt mandat är också klart, sedan är det tuftt att leva upp till kraven.

Från det att produktbeslut fattas har också Global Services varit involverade. I deras uppdrag ingår ju att stödja Ericssons produkter med bland annat nätplanering, utruddning, kompetensutveckling och kundsupport, så det gäller att ge dem tid att planera för exempelvis bemanning och utbildning.

– Man kan organisera sig hur som helst, det viktiga är att man kommer överens om vem som ska göra vad – i god tid, säger Erik Oldmark ansvarig för marknadsföring och produktportfölj på Global Services.

Allt eftersom utvecklingsenheternas arbete har fortskridit har produkten kommit närmare kommersialisering. Då är det viktigt att fånga upp rätt signaler och kanalisera dem på rätt sätt, det vill säga via produktledningen. Det tycker Mats Norin har fungerat bra.

– Det finns ett informationsflöde från marknadsledningen, men vad man ska göra kommer direkt från produktledningen. Det har vi blivit bättre på, säger han.

En funktion inom produktledningen är prissättning. Hur Ericsson tar betalt för sina produkter är en komplicerad process, där många faktorer ska vägas samman. Linda Lindberg, som arbetat med prissättningen för HSDPA, berättar:

– Vi vill hela tiden föra upp den kommersiella lösningen på nätnivå, inte prata så mycket om enskilda komponenter. Vi prissätter utifrån kundvärde, hur mycket en lösning betyder kommersiellt för våra kunder.

Med det perspektivet är det extra viktigt med närhet till utvecklingen, så att man kan förstå kundvärdet. Linda Lindberg säger att det fungerat jättebra, men konstaterar också att hon spelar en roll som är relativt lätt att definiera och förstå.

– Utmaningen för min funktion är att komma med tidigt i utvecklingsprojektet. En av dem som arbetat med säljstöd, att vässa värdeargumentationen, är Micael Narup. Han pekar gärna >>



Erik Oldmark



Linda Lindberg

”När vi satte HSDPA i ett sammanhang som mobilt bredband blev det helt rätt. Det var avgörande att gå från intressant teknik till något som relaterar till ett användarbeteende som är väl etablerat, alltså bredband.

Mikael Bäck, produktansvarig HSDPA

>> på att produktutvecklingen varit en så pass integrerad del av forskningsarbetet. Det har borgat för en stabil grund att stå på när det är dags att komma till kund och tala om framtidssäkerhet, att ligga i linje med standard med mera.

Finslipa budskapet

Koncernfunktionen som ska finslipa marknadsbudskapet är Sales and Marketing, som har haft en person hos den produktansvarige. Gruppen fungerar som ett nätverk, med representation både på affärsnivå och ute i KAM-organisationerna.

Nu vidgas vyn, eftersom Ericsson har ett erbjudande, "Broadband Everywhere" som innefattar fast och mobilt Internet, och där man naturligtvis inte vill hamna i ett motsatsförhållande mellan fast och mobilt. Dessutom finns det flera tekniker än HSDPA för mobil höghastighetsdata, beroende av vilken marknad man befinner sig på.

– Vi tog upp det här i ett lite längre tidsperspektiv, säger Johan Bergendahl, Ericssons marknadschef. Resultatet blev att man förde in HSDPA under paraplytermen mobilt bredband. Mikael Bäck tror att det har varit en viktig framgångsfaktor.

– Överlämningen från projekt till marknad blev väldigt lyckad. När vi satte HSDPA i ett sammanhang som mobilt bredband blev det helt rätt. Det var avgö-



Micael Narup



Johan Bergendahl

rande att gå från intressant teknik till något som relaterar till ett användarbeteende som är väl etablerat, alltså bredband, säger Bäck.

Men det är en sak att bestämma sig för hur man ska föra ut ett marknadsbudskap, en annan att verkligen få det att fästa i en klen-trogen värld av journalister, analytiker och andra branschbedömare. Pia Gideon ansvarar för extern- och marknads-kommunikation. Hon har en stor kontaktyta internt – förutom att hon naturligtvis har kontakt med i princip hela företaget får hon också underlag från Sales and Marketing, för det är hon som ska servera omvärlden nyheten om Ericssons framgångar.

– Man måste kunna förklara visionen, sätta produkten i ett sammanhang och understödja sina påståenden med gedigna fakta, säger hon.

Hon beskriver HSDPA som ett sådant tillfälle när alla pusselbitar faller på plats och visar Ericssons verkliga styrka.

Koordinerat marknadsbudskap

När man nu kommit så långt som till ett koordinerat marknadsbudskap börjar också kunderna bli allt mer involverade. Genom olika kanaler, bland annat KAM-organisationen, ställer de sina krav på den slutliga utformningen av just deras produkt. Och det här blir bara mer komplext, när tekniken utvecklas till att kunna användas till så mycket mer än bara röst.

– 3G med HSDPA ger utrymme för operatörerna att differentiera sig, säger Linda Lindberg.



Pia Gideon



text: jesper mothander & jenz nilsson foto: håkan moberg

fakta: vilka gör vad?

Marknadsenheterna, MU, säljer och levererar: Marknadsenheterna har som huvuduppgift att sälja Ericssons lösningar samt vårda och utveckla kundrelationerna. Inom en marknadsenhet arbetar även personal som installerar och levererar produkter och tjänster med stöd från främst affärsenheterna.

Affärsenheterna, BU, paketerar: Affärsenheterna äger och styr sin produktportfölj och ansvarar för dess lönsamhet. De ser till att Ericssons produkter, lösningar och tjänster paketeras för att attrahera marknaden. Affärsenheterna stöder marknadsenheterna med expertis för säljstöd och leverans.

Utvecklingsenheterna, DU, utvecklar: Utvecklingsenheterna utvecklar och underhåller produkter och system på uppdrag av affärsenheterna.

Ericsson Research: Ericsson Research förser Ericsson med nya systemkoncept och tekniker för att säkra en konkurrenskraftig produktförsörjning på lång sikt.

Koncernfunktionerna, GF, stödjer och styr: Koncernfunktionerna stödjer hela Ericsson genom policyer, direktiv, strategier och processer inom sina respektive ansvarsområden. Dessutom bistår de övriga enheter med expertis.

Övriga Affärsverksamheter: Förutom affärsenheterna finns några bolag med affärsansvar för sina specifika produkter. Produkterna från dessa enheter ingår vanligen i affärsenheternas paketerade lösningar, men kan också säljas via separata försäljningskanaler.

Cingular var en av de kunder som tydligast och tidigast uttryckte intresse för HSDPA. Cingular är först ut att köpa HSDPA, med en mycket aggressiv tidplan för införandet. Arbetet med installation är redan påbörjat, och med mjuklansering senare i höst och kommersiell drift under första kvartalet 2006. Genom de olika stadierna från första förfrågan till skrivet avtal har Sören Elsberg förmedlat önskemål från den blivande kunden, och han är helnöjd med att ha mött ett tydligt ansvar för produkten:

– Jag har från dag ett under anbudsprocessen haft en kontaktperson. Jag tycker det är helt rätt set-up, och det har min kund uttryckt att de tycker också, säger Sören Elsberg.

I Japan arbetar Chris Houghton mot Vodafone, en annan av de stora operatörer som ofta är tidigt ute med ny teknik. Han och Sören Elsberg har en gemensam kunskapskälla i Mikael Bäck, vilket är avgörande för konsekvensen i Ericssons budskap.

– Det är viktigt att vi säger samma sak till kunder i olika delar av världen, säger Chris Houghton.

HSDPA är i mycket en mjukvarulösning, med ett kretskort som fysisk manifestation. Den första beställningen till Supply-organisationen kom i slutet av 2004.



Chris Houghton

– Fram till typgodkännande är det utvecklingsenheten som ansvarar för de produkter som görs i fabriken. I det här fallet levereras kundenheter innan typgodkännande, så vi jobbar ännu tätare ihop, berättar Jan Wassénus på Supply.

Det som gör projektet speciellt för hans organisation är att en kund köpt produkten så tidigt. Supply-organisationen får absolut inte misslyckas, här finns ingen välvillig kund som accepterar förseningar i ett test-projekt – här är det skarpt läge och böter vid eventuella förseningar.



Jan Wassénus

Det är förstärkt att Jan Wassénus vill varna för att ropa hej för tidigt, men även han tycker att organisationen fungerat bra i projektet.

Även på Global Services är man på tårna, i och med att Cingular köpt en produkt som inte testats i verklig omfattning.

– Vi måste ha stor beredskap under den första supportfasen, säger Erik Oldmark.

Men, som Mikael Bäck påpekar, även om det inte är klart ännu har det inte uppstått några förseningar som syns mot kund. Och med den tydliga prioritet som HSDPA-projektet har inom koncernen, är utsikterna för ett lyckligt slut mycket goda.

Den som söker finner (an)svaret

För den som fortfarande är osäker på vad det ligger för ansvar på en själv eller den egna arbetsgruppen finns svaret med stor sannolikhet på Ericssons intranät.

Ericsson har ett globalt ledningssystem, EGMS, Ericsson Group Management System, för hela koncernen. I EGMS är alla enheter med och bidrar med sina respektive delar som täcker både den operationella- och legala dimensionen.

– EGMS är vårt ramverk för att beskriva och kommunicera hur Ericsson styrs. Systemet innehåller bland annat våra strategier, mål, styrdokument, styrmodeller, Ericssons affärsprocesser, roll- och ansvarsfördelning, säger Sofia Thalén, ansvarig för införandet av EGMS globalt.

EGMS tydliggör dessutom roller och ansvarsfördelningar inom koncernen och finns tillgängligt att läsa via Ericssons intranät.

– Beroende på om du arbetar på en affärsenhet, marknadsenhet eller på en utvecklingsenhet så kan du gå in via din lokala hemsida. Där hittar du din enhets del av EGMS och kan läsa de instruktioner som berör dig, säger Sofia Thalén.

Här beskrivs bland annat linjeorganisationen, enhetens mål, styrdokument, arbetsinstruktioner samt gränssnitt mellan de olika enheterna.

Hela idén med ett gemensamt ledningssystem bygger naturligtvis på att Ericssons medarbetare känner till att det finns ett sådant och är villiga att

fakta: EGMS

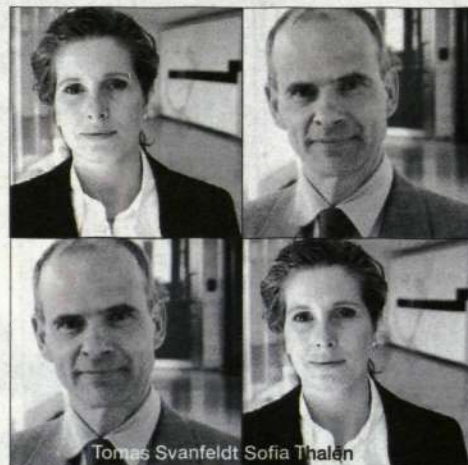
EGMS stödjer Ericssons väg att nå nästa nivå av operational excellence genom:

- Lättillgänglig information för att underlätta styrningen av det dagliga arbetet
- Fokus på affärskritisk information
- Enhetlighet och återanvändning av "best practice"

använda det. Sofia Thalén medger att kännedomen om EGMS kunde vara större bland koncernens medarbetare.

– Jag rekommenderar den som inte har tagit del av informationen att läsa in sig på sin enhets respektive del. EGMS är inte bara en förutsättning för att Ericsson ska nå operational excellence, det är också en otroligt god vägledning i det dagliga arbetet, säger hon.

Stommen som EGMS bygger på är Ericsson gemensamma affärsprocesser, EBP (Ericsson Business Process). Inom detta område pågår ett omfattande arbete för att skapa konkurrensfördelar genom att införa operational excellence inom varje process-



område. Detta innebär ett samarbete mellan processägare och linjechefer tvärs över processerna.

– Enkelhet och tydlighet i ansvar är nyckelbegrepp, säger Tomas Svanfeldt, ansvarig för samordningen av Ericssons processarbete.

– Områden där ansvar håller på att förtydligas är för administrativa stödprocesser och för process support. Vi har också tydligare kopplat roller och ansvar generellt till processerna i EB, säger han.

Info EGMS:

http://internal.ericsson.com/page/hub_inside/company/egms/index.html



Vi tackar.

Mindset är Ericssons nya utbildningsleverantör.
Vi tackar för förtroendet och tänkte bara berätta att
vi ger rabatt till dig som jobbar på Ericsson.
Läs mer om våra utbildningar inom

- ledarskap
- affärsmannaskap
- kommunikation
- affärsspråk

... på WWW.MINDSET.SE/ERICSSON

Mindset är en av Ericssons Preferred Suppliers inom utbildning, utsedd av Education & Learning på EAB.

 **mindset**
Ta ledningen.



apis ●●●

Do you need to know IMS and SIP?

APIS Technical Training proudly presents,

UMTS - IMS and SIP Signalling

Upcoming occasions for this course:

Stockholm:
April 26-28
May 10-12
June 7-9
June 14-16

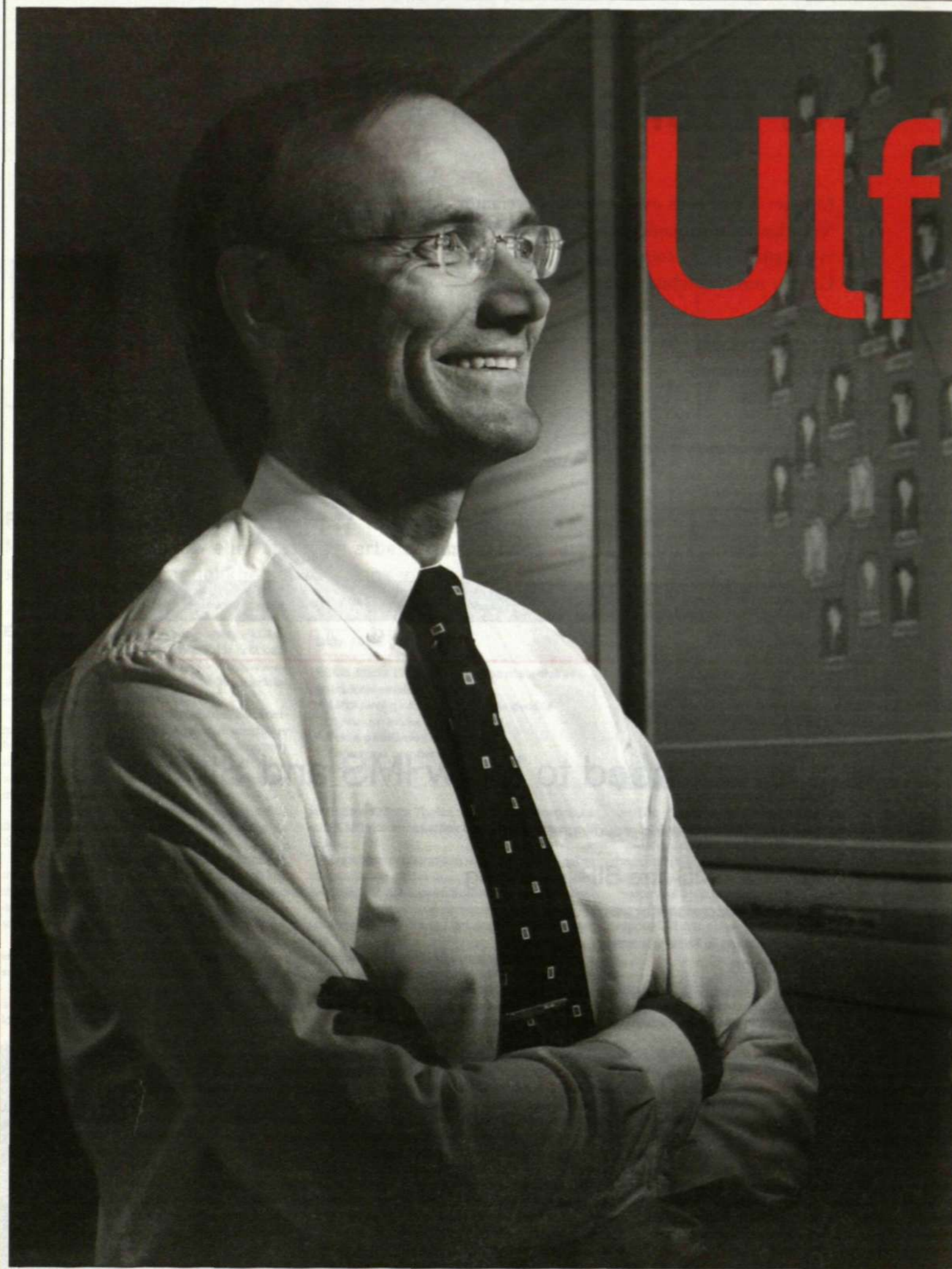
Madrid:
May 23-25



APIS Technical Training is one of Ericsson's Preferred Suppliers within training, appointed by Education & Learning at EAB

For information and registrations, please visit www.apis.se, call APIS Customer Service at +46-8-555 105 00
or send an email to customerservice@apis.se

rakt på sak



Ulf Lilja

IT-funktionen har genomgått stora förändringar de senaste åren.

Personalnedskärningar och outsourcing har medfört stora påfrestningar. Hur fungerar egentligen IT-funktionen idag?

Ulf Lilja tog i höstas över ansvaret för IT inom Ericsson efter Per Tjernberg. Det innebar bland annat ansvar för den till HP outsourcade IT-supporten, en verksamhet som länge fått viss intern kritik – exempelvis att supporten har varit svår att nå vissa tider, och att supportpersonal inte varit ordentligt insatt i Ericssons IT-miljö. I dag har, menar han, stora förbättringar skett.

– Inte minst viktigt är att vi nu lyssnar mycket bättre än förut på vad användarna själva anser om IT-supporten, säger han.

Det är nu sex månader sedan du tog över koncernfunktionen IT. Hur tycker du själv att det fungerar idag?

– Vi är nu inne på 18 månaders erfarenhet av att arbeta i ett outsourcingförhållande med våra två partner HP och IBM. Vi har ännu inte nått dit vi vill vad gäller användarsupport och en IT-verksamhet som ger ökad affärsnytta. Jag tog dock över ett hårt arbetande team med en vilja att förbättra. Jag tycker att vi har gjort bra framsteg och vi kommer att fortsätta på den inslagna vägen.

Det har funnits ett visst missnöje med supporten sedan outsourcingen. Konkret, vad gör du för att ändra på det?

– Jag har intensifierat arbetet med HP, den Ericsson-partner som ansvarar för vår IT-servicedesk. I det sammanhanget har vi lyssnat mer än förut till våra nyckelanvändare om vilka problem de upplever med att få hjälp med IT-frågor. Vi har tillsammans med HP infört ett omfattande åtgärdsprogram för att snabbt få en bättre möjlighet att supporta våra IT-användare. Vi har gjort framsteg men vi har fortfarande en förbättringsresa framför oss.

Servicedeskpersonalen upplevs ibland som otillräckligt insatt i de miljöer och program som Ericsson arbetar i, kan man inte kräva den kunskapen av en servicedesk?

– Jo, det tycker jag man kan, och det är en väsentlig fråga. Men låt mig först ge som bakgrund att komplexiteten och volymerna som vår IT-servicedesk har att hantera varje dag, varje månad är avsevärda. Som ett exempel får vi varje månad över 50 000 telefonsamtal till våra tre IT worldwide service desk hubs. Den personal vi har i verksam-

heten är en mix av övertagen Ericssonspersonal med bra kunskaper om Ericssons behov och systemmiljöer, och annan expertpersonal som kommit till från HP. Så jag ser att vi just nu har en bra kombination av de komponenter som behövs för att vi ska ha en fungerande IT-support.

Handlar det inte om att man får vad man betalar för?

– Jo, det är helt riktigt. Och här skulle jag vilja nämna att vi har dragit lärdom av erfarenheterna. För kritiska IT-applikationer, och för vissa användarkategorier, har vi nu höjt servicenivåerna. Jag tror att vi nu har en bättre balans än förut mellan verksamhetens behov och de servicenivåer som HP och IBM skall följa.

Vi måste också komma ihåg att vi är ett globalt företag verksamt i alla tidszoner. Det finns en gräns för vad vi kan kosta på oss för att kunna få support i alla delar av världen vid alla tidpunkter.

Kan vi förvänta oss ytterligare besparingar på det här området?

– Nej, jag tycker att IT-support är fel område att göra för kraftiga besparingar inom. Våra användare har varit väldigt tydliga med att man lägger mycket stort värde på en högkvalitativ IT-support. Vi kommer att fortsätta på den linjen.

Mycket av IT-problemen beror väl på att avtalen mellan Ericsson och HP ser ut som de gör, kan du förklara vad det är i avtalen som orsakar problemen?

– Vi hade som uttalad målsättning att kraftigt sänka våra IT-kostnader i samband med outsourcingen. Det har givetvis också präglat våra avtal, när vi valde relativt låga servicenivåer inom flera områden. Detta för att få ned kostnaderna till en nivå som företaget vid den tidpunkten kunde klara av.

Men problemen borde väl vara lätta att åtgärda genom att justera avtalen?

– Vi har sett över avtalen och gjort vissa justeringar. Vi har valt att gå igenom ett antal aspekter i de två avtalen för att säkerställa att vi har en bra samstämmighet med IT:s möjligheter att supporta verksamhetens strategier och målsättningar. Det har lett till att vi, bland annat inom

supportområdet, har gjort justeringar av servicenivåerna.

Vad har ni lärt er av det här?

– Man ska till att börja med komma ihåg att outsourcing genomfördes efter att vi först sagt upp nästan hälften av personalen inom IT-området. Detta som en konsekvens av de effektiviseringar vi själva genomfört. Oavsett om vi gjort en outsourcing eller inte, så kan man inte säga upp 2000 personer utan att det märks bland slutanvändarna.

Vi tog på oss väldigt mycket förändringsarbete under en mycket kort tidsperiod. Vi ställde våra förväntningar på vad som är möjligt väldigt högt. Där har vi lärt oss att man tenderar att vara för optimistisk ibland inför hur snabbt förändringar kan genomföras.

Har Ericsson ovanligt höga IT-kostnader i förhållande till andra jämförbara företag, eller hur ser det ut?

– De jämförelser som vi gör med andra företag visar att vi nu ligger i linje med genomsnittet. Vi ska också komma ihåg att vi på bara 24 månader har reducerat våra IT-kostnader kraftigt. Därför tror vi att den nivå vi har just nu kommer gälla också för den närmaste framtiden.

Om du ska summera, vilka förändringar har du åstadkommit sedan du tillträdde din tjänst? Och vad är det viktigaste som du ser på agendan framöver?

– Vi har satt användarna av vår IT-miljö och deras synpunkter än mer i fokus. Därigenom har vi kunnat göra prioriteringar i vårt fortsatta förbättringsarbete. Vi har också genomfört vissa anpassningar och justeringar i våra outsourcingavtal med HP och IBM. Tittar jag framåt så måste vi självklart fortsätta att utgå ifrån användarna. Vi ska göra vår IT-verksamhet ännu effektivare, säkerställa och höja kvaliteten utan att öka kostnaderna.

Vill du ställa frågor till Ulf Lilja?

Skicka dem till spotlight@ericsson.com senast 29/4-05. Ett urval av frågorna besvarar han i en videointervju som kommer att finnas på insida.

text: johan kvickström

foto: håkan moberg

ericssons kunder: TIM Brasilien

text & foto: peter gotschalk

TIM firar lysande affärer i Brasilien

Den brasilianska mobilmarknadens tillväxtpotential är enorm. Italienska operatören TIM är ett företag som drar nytta av detta. TIM är redan den största GSM-operatören i Brasilien, och nu väntar nya tider av karnevalshumor när GSM fortsätter att växa till att bli landets ledande nätteknik.

Brasiliens befolkning, som uppskattas till 182 miljoner, är enorm och växande. Mobilpenetration, däremot, är inte i närheten av Japans nivå eller den som gäller i de flesta europeiska länder. De senaste siffrorna indikerar en trådlös penetration på 36,6 procent, motsvarande cirka 65,6 miljoner människor. Med andra ord finns i Brasilien en enorm tillväxtpotential och det är redan en stor marknad med fler användare än i många europeiska länder.

TIM, en mångårig och högt värderad Ericssonkund, är inte landets största operatör, men kan ändå ha haft störst lycka i tävlingen om Brasiliens framtida mobilmarknad. TIM är den största GSM-operatören, och GSM är det nät som har snabbast tillväxt bland konkurrerande tekniker i Brasilien. Bara förra året ökade antalet GSM-abonnemang med 220 procent, från åtta miljoner till mer än 22 miljoner. Och under det här årets första två månader skaffade ytterligare 2,4 miljoner människor GSM-abonnemang vilket ger en total siffra på närmare 25 miljoner. Lägg till detta att TIM är den enda mobiloperatören i Brasilien som kan erbjuda sina kunder rikstäckning och du kan börja se hela bilden. TIM:s konkurrenter är mest lokala aktörer även om några täcker större områden i landet. Enligt TIM:s talesman, Sergio Schinaia, är detta ingen tillfällighet:



Sergio Schinaia

– Våra konkurrenters bristande

täckning handlar om licenser. Vi är den enda operatören som har licens i alla delstater och detta har varit en medveten strategi, säger han och fortsätter:

– GSM introducerades inte i Brasilien förrän i augusti 2002. Då bestod marknaden av ungefär 30 miljoner mobilabonnemang. Cirka 34 procent av dessa var CDMA-abonnemang. Nu är situationen en helt annan. Den totala marknaden har ökat till mer än 65 miljoner abonnenter. CDMA:s marknadsandel har minskat till 30 procent och GSM-tekniken har på mindre än två år passerat CDMA som den ledande tekniken i Brasilien precis som i övriga världen. Detta inte minst för att med GSM-teknik kan vi erbjuda bättre tjänster, inklusive global roaming, sms, billigare terminaler och så vidare. Den globala marknaden för GSM är större än den för CDMA, vilket betyder att priset på terminaler är lägre, säger Sergio Schinaia.

TIM har 13,6 miljoner kunder i Brasilien. Av dessa har 65 procent GSM-abonnemang. Den andelen förväntas växa rejält medan den tidigare så dominerande, men föråldrade, TDMA-tekniken försvinner. Under 2004 omsatte brasilianska TIM mer än 2,3 miljarder dollar, en imponerande ökning på ungefär 42 procent mot året innan.

Rent tekniskt förlorar TIM pengar i Brasilien på grund av de enorma investeringarna i GSM-teknik när man bygger ut nätet för bättre täckning. Ändå ser italienska TIM sitt brasilianska dotterbolag som sin största potentiella kassako. Den normala intäkten

per användare i Brasilien, lite mer än 71 kronor, är fortfarande låg precis som antalet abonnemang. Betydande fattigdom (22 procent av befolkningen lever under fattigdomsgränsen) innebär att de flesta av landets invånare, mer än 80 procent, väljer att använda kontantkort.

Trots detta tror sig TIM kunna skapa lukrativ business i Brasilien, delvis genom några fördelar som företaget har gentemot sina konkurrenter.

– Vi anser att GSM är den starkaste tekniken med den bästa tillväxtpotentialen, och eftersom vi har täckning över hela landet tror vi att vi kommer vara nummer ett på marknaden inom en överskådlig framtid, säger Sergio Schinaia.

I Brasilien är den demografiska strukturen sådan att många människor bor i jättestäder som Sao Paulo, Rio de Janeiro med flera. Detsamma gäller för Italien där många bor i städer som Milano och Rom. Det betyder att vi i Brasilien kan erbjuda samma typer av tjänster som i Italien, inklusive data och VAS (value added services). För oss är telekommunikation mer än bara röstsamtal och vi kan använda våra erfarenheter från Italien här i Brasilien med bara lite modifieringar och med en snabb distribution. Marknadsstrategierna blir lite olika, men från en teknisk synvinkel är TIM Brasilien och TIM Italien väldigt lika,



Den italienska operatören TIM har all anledning att fira. TIM som idag är den största GSM-operatören i Brasilien växer kraftigt nu när GSM håller på att bli den ledande nättekniken i landet.

fakta: TIM Brasilien

Abonnenter: 13,6 miljoner
Marknadsandel: 20,7 %
Intäkt/användare: 110 kronor/månad
Intäkter: 17,4 miljarder kronor
Huvudkontor: Rio de Janeiro
Grundat: 2001
Andra sydamerikanska marknader: Argentina (delägarskap i Telecom Personal), Bolivia, Chile, Peru, Venezuela

säger Sergio Schinaia och hänvisar till TIM:s strategi i Italien.

Denna går ut på att man förser sina återförsäljare med "plug and play" tekniska lösningar och produktutbudanden, vilket skapar centrala utvecklings- och supportresurser. På så vis kan TIM:s underbolagspara pengar genom att dra nytta av lösningar färdiga för användning.

Ericsson spelar en viktig roll i TIM:s brasilianska äventyr, menar Sergio Schinaia. Han kommer ursprungligen från moderbolaget i Italien och har va-

rit i Brasilien i mindre än ett år. Men han har ett bra, långvarigt förhållande till Ericsson genom att han har haft liknande positioner på TIM i Italien.

– Det är viktigt för oss att ha en god relation med alla våra leverantörer. Det är till och med nödvändigt för oss att hela tiden förbättra kvaliteten på våra tjänster och vår pålitlighet. Ericsson har lysande meriter på det här området och anstränger sig för att informera oss om trender och gränser vad gäller teknik. Ericsson har också kunnat leva upp till våra krav på utveckling, och jag skulle säga på det hela taget att vi har en väldigt givande relation.

Sergio Schinaia menar att TIM möter stor konkurrens i Italien från andra operatörer.

– När vi samlar våra erfarenheter där gör vi det i samverkan med Ericsson. Det betyder att vi i Brasilien kan använda erfarenheterna av att arbeta med Ericsson i Italien, säger han.

Lourenco Coelho, Ericssons säljansvarig för TIM i Brasilien, håller med. Enligt vad han erfar har TIM stora kunskaper om GSM-teknik och god kompetens på nätsidan genom sin långa erfarenhet på den italienska marknaden. Detta gör företaget till en givande affärspartner för Ericsson.

– Ericsson har en stark relation till TIM. Givetvis är detta mycket tack vare att nätet vi har tillhandahå-

lit fungerar så väl. Till exempel hjälper vi TIM med att utveckla och bygga ut deras nät i enlighet med tillväxtprognoserna. Vi har en relation baserad på god kännedom om varandra, så vi kan båda förutse utvecklingen av nätet och de leveranser som kommer krävas för att uppnå dessa mål, säger Lourenco Coelho.



Lourenco Coelho

Ericsson har försett TIM Brasilien med en skräddarsydd tjänst, det intelligenta nätet, vilket har fått efterföljare i andra sydamerikanska länder så som Argentina, Peru, Venezuela och Bolivia. Denna teknik inkluderar delar för affärsanvändare som gör det möjligt för dessa att ha bättre kunskaper om vad som sker på nätet i form av användning, räkningar och andra viktiga parametrar.

Coelho har stora förväntningar på brasilianska TIM. – Tack vare marknadstillväxten här i landet skulle TIM, förutsatt att bolaget behåller sin marknadsandel, kunna ha fler abonnenter i Brasilien än i Italien. Faktum är att vi tror att TIM i Brasilien kommer vara den viktigaste operatören på marknaden inom några år, säger han.

”Vi är den enda operatören som har licens i alla delstater.

Sergio Schinaia

www.FreeOfficeWorkers.com



Why should work be grey, square and claustrophobic?

Why should you have to put up with office politics, annoying distractions and dead time?

It doesn't have to be this way, you know. Get out of your chair and enter a new era of unlimited freedom.

Now thanks to the GC79's unique combination of tri-band, GPRS and WiFi technology you can connect anywhere. Escape the stuffy office and breathe the fresh air of flexibility.

The GC79 PC card. Plug into freedom with GPRS and Wi-Fi



Sony Ericsson

ericsson runt

redaktör: gunilla tamm

De lyckliga vinnarna tar emot priset för sitt exjobb. Till vänster Tobias Asplund och Rikard Hellerfelt.



Foto: Pär Rittset

Exjobb gav klirr i kassan

Det trådlösa stetoskopet – kardiovaskulär data över GPRS, är titeln på ett examensjobb som nyligen vunnit pris. Lyckliga mottagare av prissumman på 50 000 kronor är Tobias Asplund på Ericsson i Linköping och Rikard Hellerfelt, båda nytexaminerade civilingenjörer.

Telecom Scholarship är ett innovationspris för Sveriges högskolor och delas årligen ut av TietoEnator och tidningen *Computer Sweden*.

Exjobbet gjordes på uppdrag av institutionen för medicinsk teknik vid Linköpings universitet. Där pågår ett projekt som heter "Det intelligenta stetoskopet" med målet att ett digitalt stetoskop ska underlätta för läkare att få bättre underlag för att kunna ställa preliminära diagnoser. Stetoskopet ska kopp-

las upp mot en dator och där kunna analyseras, framför allt gäller det hjärtljud.

– I vårt exjobb förklarar vi arbetet med att konstruera ett trådlöst stetoskop som använder GPRS för att föra över stetoskopljud över långa avstånd. Vi undersökte olika överföringstekniker och kom fram till att GPRS är den mest lämpliga, berättar Tobias Asplund.

Han har examen från Linköpings Tekniska Högskola, där han gått programmet Kommunikation och Transportsystem med inriktning Data- och Telekommunikation. I januari i år blev han anställd på Ericsson i Linköping.

– Jag har hela tiden haft siktet inställt på telekom, som jag tycker är ett intressant område. Här kommer jag som systemarkitekt för basstationssystem, berättar han.

Exjobbet har lett till att det finns en prototyp på ett digitalt stetoskop. Tobias Asplund tycker det vore roligt att driva projektet vidare och han kommer att hinna med det vid sidan av jobbet.

– Vad jag ska göra med prispengarna? Jo, jag ska betala av min bil, köpa en del möbler och i sommar ska jag gifta mig, så nog kommer pengarna väl till pass, skrattar han.



Fernanda Tomás med beviset på att Ericsson är bland de tjugo mest uppskattade arbetsplatserna i Portugal.

Bra betyg i Portugal

För andra året i rad har Ericsson i Portugal utsetts till en av de bästa arbetsplatserna i landet. Över 70 företag deltog i undersökningen, där Ericsson kom på artonde plats.

Enligt Portugal på Great Place to Work Institute, som genomförde undersökningen, var det flexibel arbetstid, etik och ärlighet som framhölls som den stora styrkan hos Ericsson.

– Målet för att vara med i GPTW (Great Place to Work)-undersökningen är inte bara att få veta hur uppskattad Ericsson är som arbetsgivare utan också att få reda på hur vårt arbete på personalavdelningen blir mottaget och värderat av de anställda, säger Fernanda Tomás, som är personalchef och ansvarig för Ericsson i Portugal.

SUSANA PRATES

Kompetensväxling belönades

Vid **Kompetensgalan** på Berns i Stockholm för en tid sedan fick Annica Fornäs, personalchef och Erik Löwenadler, vd på Ericsson Microwave Systems, Årets kompetenspris 2005. De fick priset i klassen "Förnyare av svenskt arbetsliv".

Tillsammans med tio andra vinnare har de fått ett kompetensstipendium på 100 000 kronor i form av ett IFL-program. IFL står för Institutet för företagsledning.

Bakom Kompetensgalan står bland annat Right Management Consultants, Svenska Dagbladet, tidningen *Cher och Posten*. Det var tredje gången galan arrangerades.

I prismotiveringen sägs att priset gick till Annica och Erik för deras arbete med kompetensväxling. "De har på ett offensivt sätt utvecklat organisation, ledarskap och med-



Annica Fornäs



Erik Löwenadler

arbetare. Modellen är lätt att applicera i andra verksamheter och skapar långsiktigt mätbart värde – då man bibehållit produktiviteten och även kunnat visa att kostnaden är lägre än vid vanlig omställning."

Rör på dig och vinn pris

Hur står det till med "flåset"? Genom att vara med i Ericsson Idrottsförbunds rörelsekampanj kan man både bättra på konditionen och vinna priser. "Sätt Ericsson i rörelse" pågår 1 april till 31 maj.

Gå eller cykla till jobbet, ta en lunch- eller kvällspromenad. För att vara med och tävla om priser krävs 30 minuters aktivitet under minst 30 dagar.

Mer information http://internal.ericsson.com/page/hub_insweden/employee/fun/index.html



Fullt blås i New Orleans

Det gick inte att missa att CTIA hade kommit till New Orleans – 40 000 marscherade in (som det heter i den klassiska swinglåten), och tre dagar senare marscherade lika många ut igen. Närvaron av Ericssons vd och koncernchef Carl-Henric Svanberg spädde på Ericssons slagkraft, medan IMS- och HSDPA-hungriga kunder höll Ericssons business builders på helspänn.

Precis som i Cannes syntes många tecken på att telekombranschen är en bransch i förändring. Det allra tydligaste tecknet i New Orleans var kanske rapstjärnan och mediamogulen Sean "P Diddy" Combs, som inte var där för att underhålla eller locka medias uppmärksamhet, utan var inbjuden som nyckeltalare. Ämnet var Mobile Virtual Network Operators (MVNO) i Nordamerika, och Combs gav uttryck för ytterligare ett sätt att se på konvergens – där "fans" och "användare" är samma sak, och ett starkt varumärke är det viktigaste av allt.

– Jag är en MVNO, konstaterade Sean Combs. Möjligen den största av alla. Jag äger inget spektrum. Jag äger ingen infrastruktur. Jag har inga kundtjänst-samtal. Men jag har användare. De spenderar miljoner dollar på musik, på mode, på smink, på läsk, och – ja, på konsumentelektronik och trådlös kommunikation.

Mark Loewenstein, vd för analytikerfirman Eco-systems, bekräftar att det ligger mer bakom Sean Combs uttalande än en tillfällig modenöck.

– Tre nya MVNO:er introducerades bara under CTIA, så aktiviteten på det området har mer eller mindre exploderat, säger han. Det som pågår kan mycket väl vara den största förvandlingen av telekombranschen i historien, med ständigt nya idéer om vem och vad en operatör är. Och det här är bara början.

Carl-Henric Svanberg må ha hållit en något lägre profil än P Diddy, men hans närvaro genererade

nästan lika mycket uppmärksamhet, inte minst eftersom det var första gången Ericssons vd och stora delar av ledningsgruppen besökte CTIA.

Ericssons framtoning på CTIA var i stort sett densamma som i Cannes, och detsamma gällde konkurrenterna. Megabitkapprustningen fortsatte, leverantörerna gjorde så mycket de kunde med sina HSDPA- och CDMA2000 1xEV-DO-demonstrationer (det senare speciellt för amerikanska och kinesiska kunder), och teknikagnostiska helhetslösningar med slutanvändarperspektiv var i ropet.

Carl-Henric Svanberg och tre av hans närmaste konkurrentkollegor (från Lucent, Nortel och Alcatel) deltog i en paneldiskussion. Stämningen var gemytlig mellan de fyra företagsledarna, som var sams om det allra mesta.

Den senaste tidens gigantiska operatörssammanslagningar i nordamerika gjorde naturligtvis att ämnet konsolidering stod högt på agendan. Tillfrågad om en liknande utveckling någonsin skulle bli aktuell bland telekomleverantörerna svarade Nortels vd Bill Owens att även leverantörsvärlden står i förändring.

– Företag som Huawei och UT Starcom förändrar definitivt telekommarknaden i hela världen, sade han.

Patricia Russo, vd för Lucent, ville å sin sida vidga begreppet konsolidering, och konstaterade att även om uppköp och fusioner mellan de stora leverantö-

erna inte var troliga, så finns idag ett växande intresse för partnerskap.

– Det finns definitivt kreativa sätt att konsolidera aktiviteter utan att för den skull behöva slå ihop hela företaget, sade hon.

När telekombranschens framtida finansiella hälsa så kom på tal blev känslan av återvunnet självförtroende påtaglig. Konvergens öppnar dörren för nya konkurrenter, men ger också möjligheter att tjäna stora pengar, konstaterade alla fyra.

– Nya livsstilstjänster kommer att leda pengar från underhållning och sjukvårdssektorerna, för att nämna några, till telekom, sade Patricia Russo. Det gör det möjligt för oss att finansiera framtida investeringar samtidigt som vi uppfyller vårt löfte om 3G.

Ericssons kundseminarium höll lika hög profil. Kunderna fick träffa Ericssons alla högsta chefer och prominenta gästtalare. Hans Vestberg, chef för affärsenheten Global Services, lyfte i ett tal fram Ericssons tjänsteframgångar i Nordamerika. Han påminde bland annat om att hosting upfunnits där. Därefter presenterade han gästtalarna Bob Berner, teknikdirektör på Rogers Wireless, vars mobilportal Navigate hostas av Ericsson, och Chris Smith från Alltel – det allra första företaget som gjorde hosting-affärer med Ericsson.

– Vi kan nu bygga vidare på den plattform som Ericsson gav oss, och erbjuda videomeddelandetjän-



DIN NYA UTBILDARE.

Ericssons



ster utöver MMS, förklarade Christ Smith för de andra operatörerna i rummet.

– Jag ser goda möjligheter att utöka affärerna med Ericsson till nya tjänster och applikationer med förstklassigt innehåll, där vi fortsätter att bygga på den plattform vi har.

Nere på mässgolvet pågick en febril aktivitet, och en strid ström av människor passerade genom Ericssons monter. Sammanlagt blev det mer än 75 besök från kunder, analytiker och media. En av de allra populäraste demonstrationerna var IMS-applikationer med multi-access (IMS som går att logga på mot en mängd olika gränssnitt exempelvis, GPRS, WCDMA, CDMA2000, wireline, wifi), inklusive den numera berömda whiteboard-demonstrationen.

– Det är så mycket uppmärksamhet kring IMS just nu och ingen tvivlar på att det är vägen framåt. Men vi försöker göra det väldigt konkret för operatörerna vad IMS kan göra för dem, förklarar Greg Carter, business builder och till vardags IMS solutions manager på Ericsson i Nordamerika.

HSDPA-demonstrationen var fullbokad under hela mässan och det sista besöket varade till en halvtimmes efter att hela mäsan stängde. På det hela taget spenderade kunder och analytiker betydligt längre tid i Ericssonmontern än vanligt – 50 minuter jämfört med en dryg kvart under tidigare år.

Peter Jarich, chefsanalytiker på Current Analysis,

tvivlar inte på att IMS är vägen framåt men säger att det fortfarande finns fler frågor än svar.

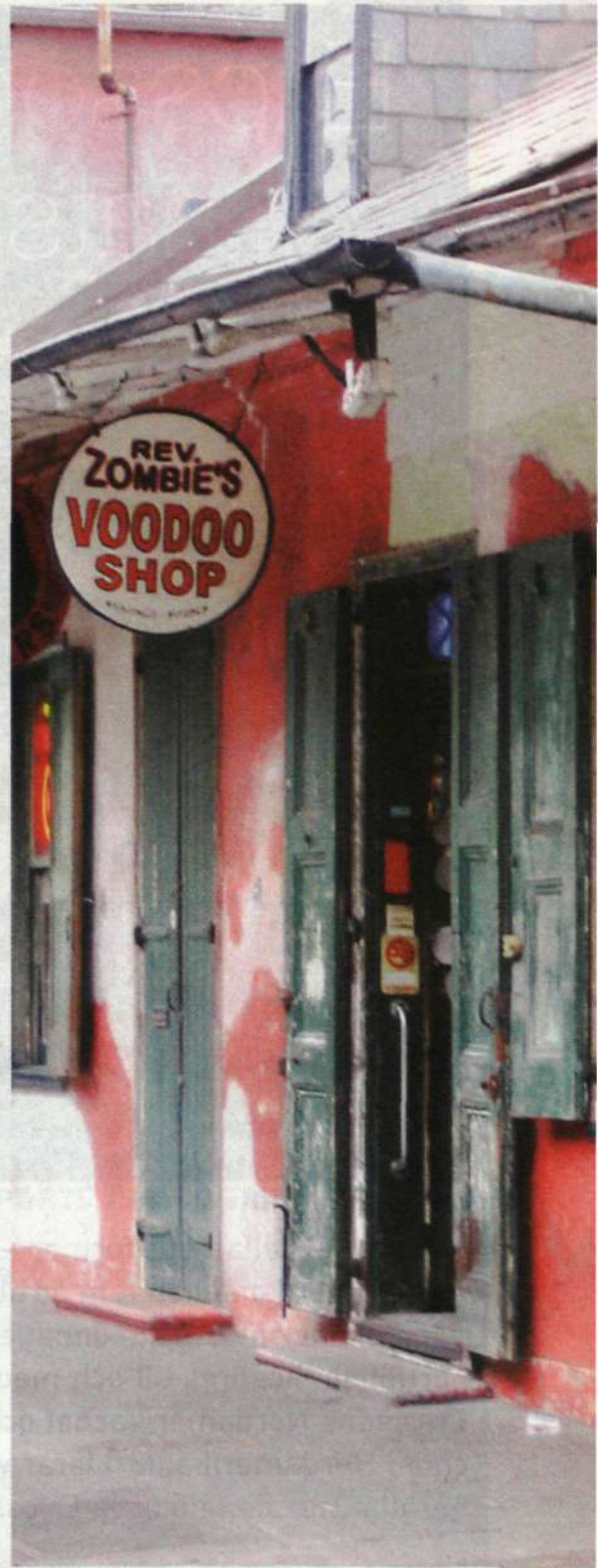
– Leverantörerna gillar att säga att de har momentum, men vi befinner oss fortfarande i ett väldigt tidigt skede, säger han. IMS handlar inte om produkter, det handlar om applikationer och lösningar – och det ställer frågan vem som kan leverera dessa lösningar, och hur. Detsamma gäller mobile triple play. Det är spännande att prata om, men hur kommer operatörerna att leverera det?

Jarich påpekar att IMS kommer att göra telekommarknaden mer dynamisk eftersom det skapas nya möjligheter att skapa om etablerade leverantör/kundförhållanden.

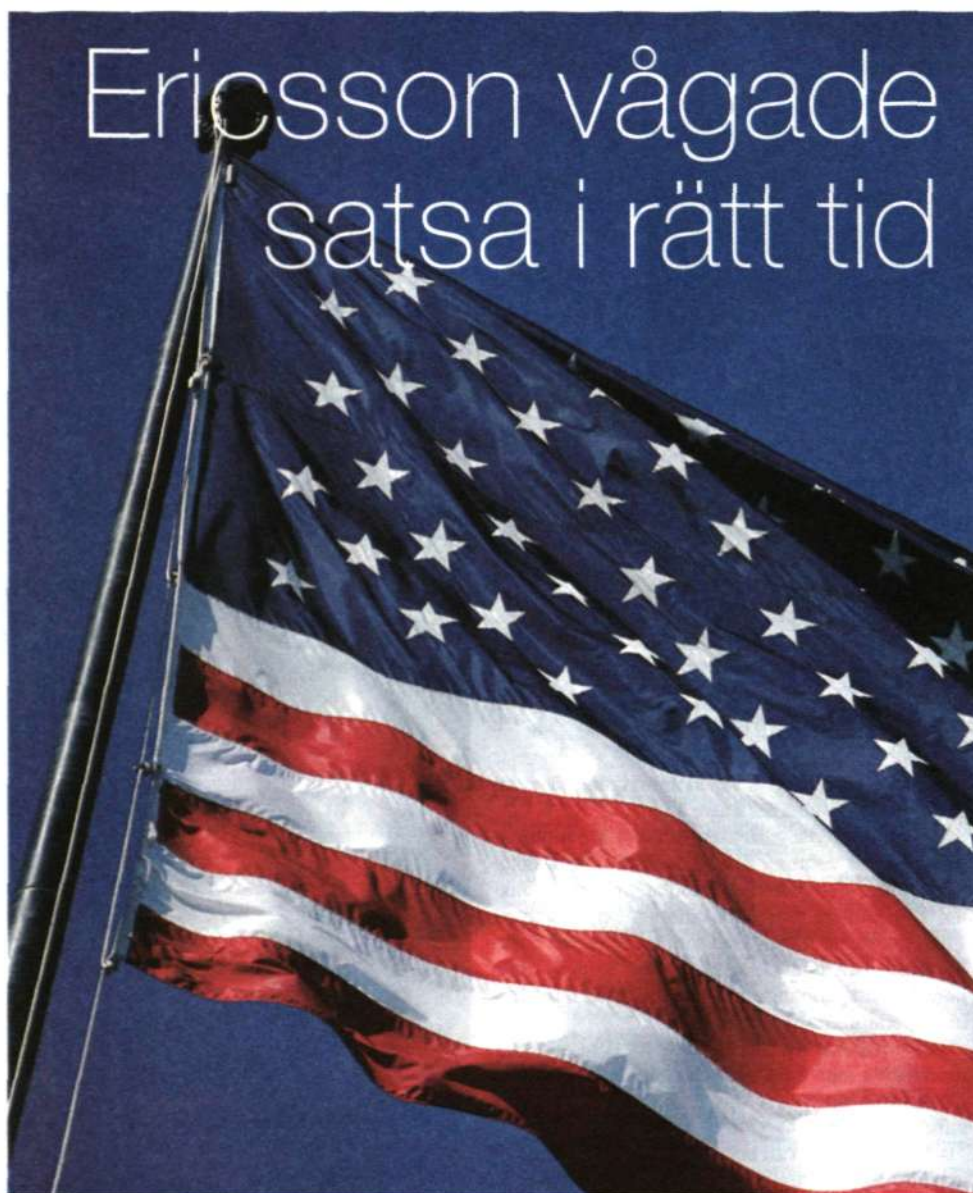
– Det bästa sättet att bryta sig in hos en ny kund är att satsa på det glapp som uppstår när en ny teknologi införs, säger han. IMS är ett utmärkt exempel på det. Nyheten att Ericsson levererar IMS till Sprint visar att Ericsson har ett visst initiativ på det här området.

Och när de tre hektiska dagarna var över hade Ericsson-deltagarna skäl att känna sig tillfreds. Angel Ruiz, chef för Ericsson i Nordamerika, var mer än nöjd.

– Det har varit en fantastisk mässa – den mängd trafik vi haft genom vår monter, de kunder vi haft möjlighet att träffa, och genomslagskraften våra budskap har haft. Jag tror inte vi kunde ha önskat oss ett bättre utfall, sade han.



>>



Ericsson vågade satsa i rätt tid

>> Tjänster – i alla dess former – har växt oavbrutet för Ericsson i Nordamerika sedan fem år tillbaka. Mängder med tjänstekontrakt har tillkännagetts, och åtminstone en tjänst i portföljen, hosting, till och med uppfanns här. Angel Ruiz, Ericssons Nordamerikachef och Mikael Bäckström, servicechef i Nordamerika, förklarar varför det har gått så bra och berättar hur de tänker ta Ericssons tjänsteerbjudande vidare.

IMS och andra tjänstedrivna lösningar var något av högvilt på årets CTIA-mässa. Inte minst Ericssons lösningar lockade storpublik till företagets mässmonter. Ganska fantastiskt med tanke på att det bara var två år sedan, på CTIA 2003, som Ericsson för första gången presenterade sig som en tjänsteleverantör att räkna med.

– Ericsson är idag ett väldigt kundcentrerat företag, och vi framhåller den stora potential som tjänsteområdet utgör för oss, säger Angel Ruiz, chef för Ericssons verksamhet i Nordamerika.

Enligt Mikael Bäckström, servicechef i Nordamerika, har Ericssons sett sin tjänsteverksamhet i regionen växa oavbrutet sedan 1999.

– Tjänsteförsäljningen har utgjort en större andel av Ericssons totala inkomster i Nordamerika för varje år, säger han. Bäckström medger att det nordamerikanska affärsklimatet är ett skäl till framgångarna, men understryker att den absolut viktigaste orsaken var Ericssons strategiska beslut att satsa på tjänster när få andra gjorde det.

– För några år sedan, när hela telekombranschen led, bestämde sig många av våra konkurrenter för att inte bygga upp någon tjänsteorganisation, förklarar han. Vi gjorde raka motsatsen, och därför har vi haft tid på oss att bevisa vårt värde och vår kapacitet. Idag betraktas vi som erfarna och oerhört välpositionerade.

Lucent hade samma strategi, och är idag möjligen den enda konkurrenten som kan matcha Ericssons slagkraft på den nordamerikanska marknaden. Men, poängterar Mikael Bäckström, Ericsson kan alltid använda sin globala räckvidd som slagkraftigt argument.

– Lucent's styrka är just den nordamerikanska marknaden, medan vi kan erbjuda våra kunder kunskapsutbyte och expertis från hela världen, säger han.

Det verkar onekligen som om de nordamerikanska operatörerna har en särdeles god aptit på tjänster. Just nu pågår en i det närmaste oöverträffad konsolidering bland operatörerna – Cingular och AT&T Wireless, Rogers Wireless och Microcell, och Sprint och Nextel är bara några exempel. I sammanslagningarnas kölvatten uppstår ett stort sug efter tjänster.

– Konsolidering utgör en enorm förändring för de inblandade företagen. De måste slå samman sina nät, allt från basstationer till stamnät, och de måste bygga om hela IT-miljön. Det arbetet pågår just nu, och det är helt upp till oss att ta hem de affärerna, säger Mikael Bäckström.

Mitt i dessa storskaliga konsolideringar av 2G och 2,5G-nät tog Ericsson dessutom hem ett kontrakt på en avsevärd del av Cingulars rikstäckande 3G-nät, vilket lär hålla tjänstepersonalen väl sysselsatt under de närmaste åren.

Affärsmöjligheterna slutar inte där. USA må ha några av de absolut största operatörerna i världen (Cingular tillkännagav nyligen att de nu har fler än femtio miljoner kunder), men det finns också flera mindre spelare, som inte har lika mycket fickpengar men lika stora behov av ett fungerande tjänstelager (Service Layer). Att skaffa sig ett tjänstelager kräver avsevärda investeringar, både i infrastruktur och i kompetens. Ericssons lösning på detta är hostade tjänster.

– Hostingverksamheten uppfanns mer eller mindre i Nordamerika, och den har utvecklats oerhört väl under de senaste två åren, säger Mikael Bäckström. Vi är betydligt mer kostnadseffektiva än våra konkurrenter eftersom vi kan hosta våra egna produkter i vår egen plattform. Att vi dessutom kom in på banan så tidigt gjorde att vi kunde rivstarta affärerna.

Strategin från två år sen ser med andra ord ut att ha haft önskad effekt – vid årets CTIA framstod Ericsson som ett helt och hållet lösningscentrerat företag. Så vad kommer man att säga om tjänsteverksamheten i Nordamerika om två år? Förrätten har redan serverats – IMS-kontraktet med Sprint.

– Det kändes fantastiskt att berätta om den affären, säger Mikael Bäckström. Vi har redan jobbat tillsammans med Sprint i ungefär ett år med att integrera IMS-lösningen. Det här kontraktet är ett riktigt genombrott för oss.



Angel Ruiz



Mikael Bäckström

DIN NYA UTBILDARE.

...inom ledarskap, affärsmannaskap, kommunikation och affärsspråk.

Vi levererar utbildning som du vill ha den: som enstaka kursplats på någon av våra öppna kurser, som avdelningsinternt eller som e-learning.

Dessutom har du som jobbar på Ericsson rabatt på alla våra utbildningar och tjänster.

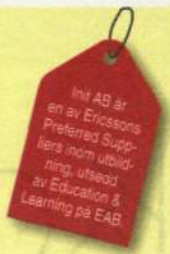
Läs mer på WWW.MINDSET.SE/ERICSSON

Mindset är en av Ericssons Preferred Suppliers inom utbildning, utsedd av Education & Learning på EAB.

Ta ledningen.



Ericssons favorit- kurser!



Välj även du kurser från Init inom områden som t ex C++, Perl, Java och RUP/UML!

Anmälan

Enklast anmäler du dig via ert inköpssystem Ericsson Buyer.

Läs mer

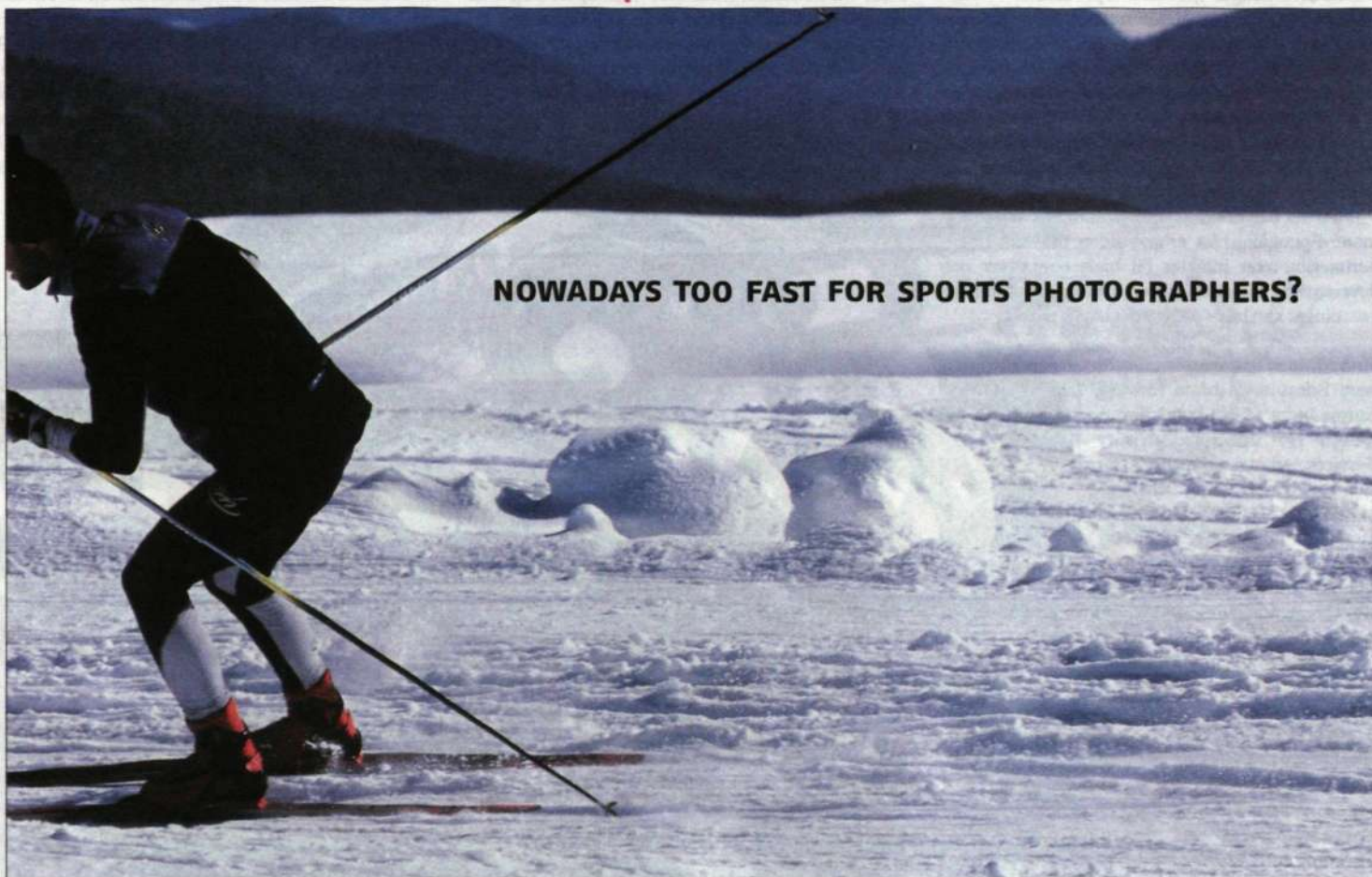
Hela vårt utbud hittar du på www.init.se/ericsson



Våra kurslokaler ligger centralt, nära Stureplan.

init

Init AB Box 5618 Engelbrektsgatan 7 114 86 Stockholm
tel 08 - 407 01 00 fax 08 - 407 01 99 www.init.se ipt@init.se



NOWADAYS TOO FAST FOR SPORTS PHOTOGRAPHERS?

It may be Mika Myllylä in this picture with new Karhu Volcan skis and Yoko Fp 30 -poles. For more information please contact: Karhu Sporting Goods Oy / www.e-karhu.net karhu.sg@karhu.inet.fi / Tel. +358-13-6858-501

YOKO **KARHU**
Skigear with extreme performance.

Konsten att följa med lite längre

Framgångsrika operatörer är den bästa garanten för ett framgångsrikt Ericsson. Den logiken ligger till grund för Global Services arbete med att hjälpa kunderna att lansera nya tjänster.

En viktig roll i arbetet spelar Consumer & Enterprise Lab. Där kartläggs kundernas behov i omfattande undersökningar.

En leverantör har allt att vinna på att hjälpa sina kunder. Det handlar inte om välgörenhet, snarare om en insikt att en leverantör och dess kund är beroende av varandras framgång.

Båda verkar på en stentuff marknad där förutsättningarna kan förändras från ena dagen till den andra. Den tilltagande konvergensen mellan IT och telekom ger ytterligare skjuts åt en redan rekordsnabb utveckling av tjänster och produkter.

Visserligen är det operatörerna som ligger allra närmast konsumenterna, det vill säga slutanvändarna. Kraven på dem är också enorma. De förväntas till exempel ligga längst fram inom teknikutvecklingen. De är oerhört konkurrensutsatta. De förväntas även kunna presentera ständigt nya lösningar för en kräsen marknad. Kamerorna ska ha fler och fler pixlar. MP3-spelarna ska ha allt större minneskapacitet.

Men det betyder inte att leverantörens sits är lugnare. Framgångsrika erbjudanden till konsumenterna genererar intäkter till både operatörer och leverantörer. Dessvärre gäller även det omvända: felsatsningar kan bli ödesdigra för bägge parter.

Knäckfrågan är hur en leverantör som Ericsson på bästa sätt ska kunna bidra till sin kunds framgångar. Hos Ericssons Advisory Services arbetar man i första hand med rådgivning och konsulttjänster. Katarina Mellström, som leder Ericsson Advisory Services hos Global Services, och hennes kolleger kan bidra med tre sorters rådgivning: affärsrådgivning, teknisk rådgivning och kompetensrådgivning.



Katarina Mellström

– Vi måste utgå ifrån vilka utmaningar och behov varje kund har, nu och i framtiden. Om de blir framgångsrika och tjänar pengar så blir också vi framgångsrika och tjänar pengar. Det är enkel affärslogik, säger Katarina Mellström.

Ericsson kan bidra med sin tekniska sakkunskap. Ericsson kan också bidra med en unik kunskap om operatörernas marknad, inte minst tack vare den forskning som bedrivs inom bolagets enhet Consumer & Enterprise Lab. Men kraven på Ericsson är stora. Bolaget måste hänga med i utvecklingen. Ericsson måste även ta reda på vilken roll operatören vill spela på en marknad som utvecklas så snabbt.

– Operatörernas verklighet har blivit så komplice-

rad och konkurrensen om kunderna ökar hela tiden vilket gör att de efterlyser hjälp och partnerskap från Ericsson, säger Katarina Mellström. Vår styrka är att vi förmår kombinera produkter och tjänster till ett erbjudande som är specifikt för kunden och som dessutom presenterar en lösning på ett problem.

Ericsson kan bland annat berätta för operatörerna vilka tjänster och applikationer som slutanvändarna helst vill se i sina terminaler. Alla operatörer kan erbjuda telefoni. Men det är allt det andra, det vill säga tjänster som sms, mms, nedladdning och foto-grafering, som hjälper dem att befästa sin position på marknaden. Ericsson kan även bidra till att seg-

mentera marknaden, hjälpa till med licensansökningar och utveckla kundens affärer med hjälp av bolagets affärsmodeller.

– Vi kan dessutom hjälpa operatörerna med hur de vill uppfattas av slutanvändarna, säger Katarina Mellström. Där har vi stor hjälp av Consumer Lab, som forskar på just konsumentmarknaden. Det är konsumenternas beteende som driver den här marknaden framåt.

Till grund för Ericssons tjänsterelaterade kundrelation ligger det arbete som utförs av Consumer & Enterprise Lab. Detta är den avdelning hos Ericsson som bland annat genomför omfattande marknadsstudier utifrån ett slutanvändarperspektiv.

– Varje år gör vi intervjuer om vardera minst en timme med 14 000 personer världen över, förra året hela 24 000 intervjuer. Resultatet räknas som åsikterna hos en miljard människor, säger Henrik Pålsson som är chef för Consumer & Enterprise Lab.



Det är mycket det. Så mycket Henrik Pålsson att inte bara Ericsson självt använder sig av Consumer Labs tjänster – en stor del av kunderna är stora operatörer. Och tjänsterna som tillhandahålls är många och varierade. Henrik Pålsson menar att verksamheten verkligen uppskattas i organisationen:

– Det är tydligt att vi spelar en viktig roll i företaget. Och den feedback jag får är att Consumer Labs betydelse har ökat. De kundbehov och önsknings som vi undersöker är egentligen nya. För telefoni har vi mer än hundra års erfarenhet, men nu är det nya områden som ligger i fokus och då måste Ericsson skaffa kunskap.

De användarundersökningar som genomförs kartlägger beteenden hos människor. Och beteenden varierar efter exempelvis ålder och materiell status. Undersökningarna görs globalt för att täckningen, och därigenom användningen, ska

optimeras. Dock finns några grupper som sticker ut.

– Unga materialister och pionjärer är användarna som står i centrum när vi finner ut hur framtidens marknad kommer att se ut. Även om vi också självklart ser över andra gruppers behov och önsknings så vet vi att det är där det börjar, det är där man kan skönja framtidens konsumentkrav, säger Henrik Pålsson.

Och framtiden stavas bild. Foto, men framför allt rörlig bild är viktigast enligt undersökningarna när det gäller mobilanvändarnas kapacitetskrav. Morgondagen kommer präglas av möjligheten till multimedial kommunikation. Det är ett område som ställer särskilda krav, menar Henrik Pålsson:

– Videotelefoni måste kunna styras direkt av användaren. Det finns en integritetsaspekt som skiljer den från vanlig telefoni. Att synas i bild kan vara känsligt och är något som man måste kunna välja. Det är dessutom så att behovet av bildkontakt varierar beroende på vem du pratar med.

Men Consumer & Enterprise Lab utför inte bara arbete som Ericsson kan ha som grund för sina tjän-

ster. Enheten utför också väldigt många tjänster för olika Ericssonkunder. Ett exempel på det är de kurser som chefer hos operatörer kan genomgå. Utbildningen är ett marknadsspel som sker med hjälp av en slags realtidsimulator. Simulatoren är laddad med riktiga marknadsdata och skapar en realistisk bild av marknaden just nu.

– Kursen är väldigt stimulerande eftersom simulatören har hög animeringsgrad och realism precis som simuleringspel som är populära bland ungdomar, exempelvis The Sims och Sim City, säger Henrik Pålsson.

Övningen går ut på att deltagarna styr en fiktiv telekomoperatör under sex år och ska fatta omedelbara beslut som får direkta realtidskonsekvenser.

– Det är väldigt populärt, och många deltagare får sig en rejäl tankeställare. Hittills har ungefär 25 operatörer använt sig av kursen, och alla är väldigt nöjda, säger Henrik Pålsson.

Han ser det som en självklarhet att arbeta som Ericsson valt att göra, med att sälja tjänster.

– Poängen är att vi hjälper operatörer, i det här fallet, att fokusera på det som är viktigt för dem – sin kärnverksamhet. Sådan är framtiden i den här branschen, även om inte alla tyvärr har insett det ännu. •



Behöver Du djup kunskap?



28/4 WiMAX	7/6 VoIP with SIP
2/5 Advanced SIP	8/6 WLAN
9/5 SIP and IMS	13/6 IP in mobile networks
12/5 IPv6	15/6 IMS overview

Se hela vårt kursutbud och specialerbjudande på:
www.ip-solutions.se/eritrain/



Bellmansgatan 30, 118 47 Stockholm Tel: +46 (0)8 615 08 60
 e-mail: info@ip-solutions.se web IPv4: http://www.ip-solutions.se
 SIP: info@ip-solutions.se web IPv6: http://www.ip-solutions.se

IP-Solutions är en av Ericssons Preferred Suppliers inom utbildning, utsedd av Education & Learning på EAB.

TILL ALLA PÅ ERICSSON!!

kemtvätta till OSLAGBARA priser

Prisex:

Kostym / Dräkt	95:-	ordnr: 195:-
Byxa / Kjol	45:-	ordnr: 95:-
Kavaj	50:-	ordnr: 100:-
Skjorta	12:-	ordnr: 35:-

Gäller mot uppvisande av ericsson badge

(priserna ink moms, gäller tills vidare)



GK TEXTILSERVICE
 KEMTVÄTT & SKRÄDDERI

Finlandsgatan 18 08-751 10 90 164 93 kista
www.gktextil.se info@gktextil.se

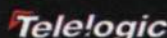


Leverera resultat med UML™ 2.0

Med utgångspunkt från Ericssons goda erfarenheter av SDL-baserad modellering och de kraftfulla nya funktionerna i UML 2.0 ger nu Telelogic TAU® fullt stöd för Model-Driven Architecture (MDA) och Component-Based Development (CBD). Och med generering av körbar C/C++ och automatisering av felbenägna rutinuppgifter, varför inte prova hur Telelogic TAU kan lyfta effektivitet och produktivitet i utvecklingsprocesserna till högre nivåer?

Upptäck UML 2.0 och Telelogic TAU som finns tillgängligt för dig genom Ericsson-Telelogic-avtalet.

Delta i någon av våra workshops som vi har skräddarsytt just för era behov
 Ring 040-650 65 30
 Besök www.telelogic.com/ericsson



Your global partner in aluminium casting



Alteams Stilexo AB

www.stilexo.se



I korthet innebär SOX skärpt attesträtt, omfattande krav på kontroll och dokumentation samt strängare straff för företagsledare som bryter mot reglerna.

SOX:arna säkra på sin sak

En del liknar den amerikanska Sarbanes Oxley-lagen, eller SOX, vid en närmast biblisk farsot av pappersarbete som straff för att några bolag misskött sig. Andra menar att SOX tvingar fram en nödvändig uppstramning och till och med kan vara ett affärsstöd. Hur som haver, **SOX är här för att stanna**, och Ericsson har bara att rätta in sig i ledet.

Det nya millenniets två största ekonomiska härvor, Enronskandalen 2001 och WorldCom året efter, ledde till att USA 2002 antog en hårdare redovisningslag, Sarbanes Oxley-lagen. Andemeningen i den är att försvåra manipulerad bokföring för att vilseleda investerare, som skedde i de två nämnda företagen. Skärpt attesträtt, omfattande krav på kontroll och dokumentation, samt strängare straff för företagsledare som bryter mot reglerna är några ingredienser i Sarbanes Oxley, vanligen kallad SOX.

För att, som Ericsson, få vara noterad på någon av USA:s börser är det ett krav att anpassa sin verksamhet efter SOX, vilket i princip innebär att alla stora internationella företag måste "SOX:as". Lagen fungerar i princip som ett omvänt försäljningsargument: den som inte följer SOX kan lätt misstänkliggöras av en konkurrent.

Vid en första anblick är SOX, och speciellt sektion 404 i lagen, besvärligt, tidskrävande, dyrt – ett glädjeämne egentligen bara för revisionsfirmorna.

Samtidigt måste man se det positiva. För en anställd i ett "SOX:at" företag minskar oron för att drabbas av en skandal liknande Enron: rättsprocessen mot vissa chefer pågår fortfarande, men många oskyldiga har redan mist jobbet. Den genomsynning

som SOX medför tvingar dessutom att man likriktar processer även inom den mest vildvuxna koncern; SOX verkar som ett kitt i organisationen.

I grunden är det enkelt, förklarar Annika Olofsson, projektledare för att anpassa Ericsson efter SOX 404. Varje handling som genererar ett ekonomiskt flöde ska registreras och göras möjlig att i efterhand kontrollera.

– Det är inga egentliga nyheter, vi gör det mesta redan idag, men ska formalisera det ytterligare, säger hon.

SOX 404-projektet tar först fram beskrivningsmodeller för koncernens ekonomiska flöden, därefter förs vissa kontrollpunkter in i detta flöde. Mer jobb totalt sett, men för vissa ingen förändring alls. För Ericssons del är SOX bara en kontroll av att man följer de bestämmelser som redan finns inom företaget.

Graham Truran, ansvarig för SOX 404-projektet, konstaterar lakoniskt:

– Om man sätter upp en regel, ska man följa den också.

Kontrollpunkter kan vara sådana som exempelvis att faktura motsvarar order, att bankkonton stämmer överens, att inköpsansvarig verkligen haft attesträtt,

med mera. Två program används: ett för att kontrollera flöden, ett som automatiskt flaggar för problem med behörighetsfördelning. Med SOX följer också krav på lagring av information om transaktioner, i sju års tid. Även om mycket av informationen lagras digitalt, är det många gamla ringpärmar som kommer till användning igen.

Projektet drog igång i mars 2004 och ska ha nått sitt mål, att anpassa Ericsson till SOX 404, under första kvartalet 2006. Närmare 50 personer från Shared Services arbetar från centralt håll med införandet, med stöd av lokala SOX-ambassadörer – oftast olika controllers – på de totalt 62 bolag i koncernen som berörs.

– Det ligger en kostnad i att införa dessa förändringar, men när vi väl har börjat följa direktiven behöver det inte bli så dyrbart, säger Graham Truran.

Han påpekar också att den minutiösa ordning som SOX 404-projektet tvingar fram, innebär att koncernen står väl rustad när tillväxten nu återigen tar fart.

Högst ansvarig för SOX är revisionskommittén i Ericsson styrelse, men i koncernen är finansdirektör Karl-Henrik Rundström den främste förkämpen. Han kallar SOX ett "must-do project", och det finns ingen tvekan hos Graham Truran:

– Vi kommer att följa SOX-direktiven innan årsskiftet. Det finns inget alternativ.

Fotnot: Sarbanes Oxley-lagen lanserades i USA:s kongress av den demokratiska kongressledamoten Paul Sarbanes och republikanen Michael Oxley. Sektion 404 i lagen är den del som behandlar formalisering och registrering av ekonomiska transaktioner.

Räcker det med köttbullar och älgar för att hålla uppe humöret på utlandsstationerade, så kallade expats, som bor i Sverige?

Kontakten har talat med tre medarbetare som tillfälligt bosatt sig i Stockholm, för att ta reda på hur de klarar av lagom, lington och långa nätter.

Exotiska expats i det nya landet

Det svenska idealet – att arbeta för att ha råd med en livsstil, snarare än att ha arbete som livsstil – är på samma gång fascinerande och avskräckande för dem som slagit sig ner i den nya kulturen. Ny-anlända möter också den svenska samförståndskulturen och "lagom", detta unika svenska ideal där allt och alla betingar lika stort värde.

Ajay Saini kom till Sverige för två och ett halvt år sedan när hans projekt för IP Network Management flyttades till Sverige. I likhet med många andra Ericsson-medarbetare hade han hört kollegernas berättelser om Sverige, men han kunde inte föreställa sig att han själv skulle bo där.

Trots att han är född och uppvuxen i Indien, inledde Ajay Saini sin yrkesbana i USA.

– Här i Sverige har folk lite mer balans i livet, nämner han som största skillnad mellan länderna. Svenskar knogar inte på i 12-14 timmar om dagen. I USA känner sig folk pressade att jobba jämt, Sverige är betydligt mer avslappnat. Inställningen är mer att när allt kommer omkring är inte att tjäna pengar viktigast, man måste hinna njuta av dem också. Jag har ingenting emot USA, men i just det avseendet är skillnaden stor.

Rima Qureshi, supportansvarig på affärsenhet Global Services, kommer från Kanada där allt är "larger than life". Hon kallar diplomatiskt lagom för ett intressant begrepp:

– Det tar ett tag att anpassa sig från den tonvikt som nordamerikaner lägger på den enskilda prestationen, till en arbetskultur som sätter gemensamma beslut och kompromisslösningar i första rummet.

Inom Ericsson har hennes nordamerikanska ledarstil dock fått ett varmt mottagande.

– Jag var lite oroad inför det och försökte var lite mer svensk – eller vad jag trodde var svensk – och

sökte ständigt samförstånd. Men när jag började få återkoppling och arbetade ihop med fler, insåg jag att det gick utmärkt att bara vara mig själv. Och när allt kommer omkring är det ju den enda person jag kan vara, säger hon.

Russel Gill från Australien hade arbetat som konsult och egenföretagare innan han kom till Ericsson. För att få utlandserfarenhet nappade han på ett jobberbjudande från det svenskebaserade best practice-programmet inom Managed Services. I hans uppgifter ingår att resa mycket, att arbeta i globala projekt.

– Den största skillnaden är hur vi arbetar, att det är så mycket som händer hela tiden, säger han om att arbeta i Stockholm. Det känns både dynamiskt och lite oroligt – det är så mycket man ska ta ställning till, vilket inte riktigt är fallet i Australien.

– Att fatta beslut i samförstånd kan vara frustrerande eftersom besluten ibland blir otydliga. I mitt

projekt har vi tuffa krav på att leverera resultat. Jag arbetar mycket utanför Sverige, så jag gör mitt bästa för att smälta samman de båda världarna – jag försöker förändra våra processer här samtidigt som jag tar med mig det bästa av den svenska modellen ut i världen.

Alla tre hade en viss erfarenhet av Sverige innan de flyttade hit, då de hade besökt landet många gånger innan de tog det stora språnget. Självklart kunde de dra nytta av sina kollegers erfarenhet av att leva och arbeta i Sverige. Men att höra berättelser om pulsan- de i snö och långa vinternätter är en sak, att uppleva det som vardag något helt annat.

Ajay Saini kom till Sverige i september 2002, i slutet av en av de varmaste somrarna på länge. Vädret var fantastisk och dagsljuset tycktes aldrig försvinna.

– Jag kände till att dagarna är långa på sommaren och korta på vintern, men jag hade inte riktigt tagit in det. När det var ljus till klockan elva tänkte jag inte

Jag underskattade kulturchocken. Jag hade varit i Sverige ofta och sett mycket av Stockholm, men det var en helt annan sak att flytta hit.

Rima Qureshi



Snö är någonting man får på köpet när man arbetar som expats i Sverige. Det vet Ajay Saini, Rima Qureshi och Russel Gill vid det här laget. Alla kommer de från länder med helt andra klimattförhållanden och arbets- kulturer än de som de i dag upplever som utlandsstationerade på Ericsson i Sverige.

på att även det omvända kunde gälla. När solen inte kommer fram förrän halv nio, och det bara är grått och solen sedan går ner klockan två, det känns konstigt, säger han.

Att kura i mörkret inomhus har gett Rima Qureshi tid att känna efter.

– Jag underskattade kulturchocken, erkänner hon. Jag hade varit i Sverige så ofta och sett så mycket av Stockholm, men det var en helt annan sak att flytta hit. Jag vet inte om det hade med värdet att göra, men jag nådde en punkt där jag helt enkelt saknade mitt hem.

Var och en av de hitflyttade är tacksam för sin engelskspråkiga bakgrund, eftersom det är Ericssons

koncernspråk. Men språkbarriären är fortfarande en klyfta som är svårt att överbygga.

– Nivån på engelskan inom Ericsson är ganska hög... men på fritiden är jag helt vilse – bara att köpa något eller surfa på Internet är svårt, säger Rima Qureshi.

Ajay Saini håller med:

– Folk är verkligen duktiga på att prata engelska när jag är med, men man märker att det är besvärligt. Jag trodde att jag skulle lärt mig mycket mer svenska på mina två år här, men det är så svårt att satsa på att lära sig när man vet att man kommer undan med det ändå. Det är verkligen en bra idé att lära sig svenska om man planerar att flytta hit, det skulle underlätta enormt.

Hur det än är med nackdelarna uppvägs de lätt av skönheten och lugnet i Sverige, och närheten till allt som övriga Europa erbjuder. Till och med bergen av snö och de långa vinternätterna har något att erbjuda. Sedan tillkommer förstås möjligheterna och tjuvningen i att arbeta nära makten på Ericssons huvudkontor.

– Det här landet är så fridfullt. Var jag än möter folk är de trevliga, säger Ajay Saini. I USA kan det bli lite enformigt: en ny storstad, ett ny stor köplada. Variationen här är så mycket större – inte bara i Sverige, utan i hela Europa. Man kan åka till en plats ena veckan, sedan till en helt annan nästa vecka. Och med den semester man får här, kan man unna sig lyxen att inte behöva skynda sig så.

sedan sist

Första matchningen närmar sig

Den 15 maj är det dags för den första matchningen av aktier i Ericssons aktiesparplan 1+1. Alla som köpte aktier genom planen i maj för tre år sedan får motsvarande antal aktier i maj i år. Matchning kommer därefter att ske kvartalsvis.

– Hela 36 procent av de anställda valde att delta i Ericssons aktiesparplan när den introducerades för tre år sedan. Mer än 15 000 anställda, i omkring 70 länder, berörs av den första matchningen som sker den 15 maj, säger Anna Surtevall, bolagsjurist på Ericssons huvudkontor.



Anna Surtevall

En matchning innebär att

ericsson deltagaren erhåller lika många aktier som man investerade i tre år tidigare. Köpte man 50 aktier i maj 2002 får man alltså 50 nya aktier i maj 2005.

Det är viktigt att känna till vilka skatteeffekter som matchningen medför.

– Enligt svenska skatteregler betraktas en matchning av det här slaget som en löneförmån. De aktier man tilldelas i samband med en matchning kommer därför att beskattas utifrån aktiekursen den dagen man får aktierna, säger Lars Molander, skattejurist på Ericssons huvudkontor. Första matchningen som sker i mitten på maj

Cirka 15 000 Ericssonanställda kommer i mitten av maj få lika många aktier som de sparade genom aktiesparplan 1+1 i maj 2002.

Foto: Pressens Bild



redaktör: jenz nilsson för de senaste nyheterna: <http://internal.ericsson.com>

Mats Dahlin lämnar Ericsson

Mats Dahlin, chef för Ericsson Enterprise har beslutat att lämna Ericsson. Stig Sjögren har utsetts till ställföreträdande chef samtidigt som han behåller sitt uppdrag som chef för Enterprises Total Project Office.

– **Beslutet** att lämna Ericsson är helt mitt eget. Det känns bra att lämna affärsenheten nu när **ericsson** Enterprises nya starka strategi är väl förankrad och vårt resultat inte längre visar röda siffror, säger Mats Dahlin.



Mats Dahlin

Under sina 25 år på Ericsson har Mats Dahlin haft ett flertal höga befattningar, både i Sverige och i andra länder. Beslutet att lämna koncernen tar han efter ett och ett halv år som chef för Enterprise.

– Jag är övertygad om att det är rätt tid för mig att gå vidare och ta mig an andra uppdrag. Under flera år har jag längtat efter att ägna mig åt någonting helt nytt och framförallt vill jag jobba inom riskkapitalområdet. Jag kommer även finnas tillgänglig för styrelseuppdrag och att "coacha" ledningsgrupper, säger Mats Dahlin.

– Idag är Enterprise en affärsenhet som visar vinst efter flera svaga år, det har varit en imponerande förbättring. Arbetet med att bygga vidare på denna starka bas kommer att fortsätta, säger Bert Nordberg, som den 4 april ersatte Carl-Henric Svanberg, som styrelseordförande för Enterprise.

Beslut om patendirektiv kan påverka Ericsson

EU-parlamentet ska snart besluta om ett patendirektiv för Europa. Förslaget, som tagits fram av EU-kommissionen, innebär en EU-harmonisering och syftar till att befästa den praxis som finns, nämligen att alla uppfinningar ska kunna patenteras, även sådana som innehåller dataprogram. Det är också Ericssons inställning.



Carl-Henric Svanberg

ericsson Motståndare till förslaget vill däremot inskränka möjligheten till patent för uppfinningar där programvara ingår och har tidigare förmått EU-parlamentet att göra ett antal tillägg till kommissionens ursprungliga förslag.

Om parlamentet beslutar att försämma patentskyddet skulle det i princip betyda att en mekanisk telefonväxel skulle kunna patenteras men inte en datorstyrd växel, vilket ger konsekvenser för Ericsson.

– Man måste förstå att om man inte kan patentskydda uppfinningar kommer ingen heller att uppfinna. En patentlag med den utformningen skulle vara fördömande för europeisk teknikindustri, säger Ericssons koncernchef, Carl-Henric Svanberg.

EU-lagen skulle dock inte drabba amerikanska och asiatiska företag. Enligt Ericssons forkningschef Håkan Eriksson skulle en konsekvens av ett försämrat patentskydd därför kunna bli att Ericsson tvingas flytta forskning från Europa.



Globen var även i år platsen för Ericssons bolagsstämma.

Ericsson ger utdelning igen

Ericssons aktieägare kommer att få utdelning för 2004. Bolagsstämman, som ägde rum i Stockholm den 6 april, antog styrelsens förslag på 25 öres utdelning per aktie.

Vd Carl-Henric Svanberg sade att han var glad att kunna uppfylla sitt löfte om utdelning från förra årets stämma. Dessutom rapporterade han en rekordvinst för förra året på 28 miljarder kronor och en nettokassa på 43 miljarder kronor.

– Trots knivskarp konkurrens i branschen och en försenad utrollning av 3G lyckades Ericsson växa med 26 procent 2004. På många sätt är Ericsson nu starkare än någonsin, sade Svanberg.

Han sade vidare att företaget nu måste fokusera på tre områden; kunder, tekniskt ledarskap och operational excellence.

I sitt tal betonade Carl-Henric Svanberg också vikten av att samla de anställda runt en gemensam strategi.

– Det är viktigt att skapa en samsyn i företaget, sade han. Det gäller inte enbart vår strategi, utan även vår kultur och våra kärnvärderingar: respekt, utållighet och professionalism.

1036 aktieägare hade mött upp för stämman på Globen. Stämman valde i Ulf J. Johansson i styrelsen och han ersätter Lena Torell, som tackat nej till omval.

Bolagsstämman antog också styrelsens förslag till Långsiktig Incitamentsplan 2005, som består av tre delar: Aktiesparplan, Program för nyckelpersoner och Resultatmatchningsprogram.

Stämning för intrång

Ericsson har stämt mobiltelefonföretaget Sendo för patentintrång i flera olika länder. Det gäller GSM **ericsson** och GPRS-baserad teknik som Ericsson har patent på. Ericsson hävdar att Sendo använder tekniken i sina produkter utan att ha nödvändiga patentlicensavtal för det.

Eftersom patentlicensavtal inte träffats mellan de båda parterna kräver Ericsson att Sendo upphör med försäljningen och betalar Ericsson skadestånd.

– Allt vi begär är att företag som använder teknik som har upfunnits av Ericsson kompenserar oss för det, på samma sätt som vi är beredda att kompensera andra företag om vi använder oss av deras teknik, säger Kasim Alfalahi, ansvarig för Ericssons patentlicensiering.

Isig norsk ö får 3G

Före mitten av mars 2005 hade invånarna på Svalbard, Norges arktiska skärgård, förlitat sig på GSM för trådlös kommunikation. Men tack vare att Telenor och Ericsson installerat världens nordligaste UMTS-station har de nu tillgång till 3G.

– Det är viktigt för Telenor att erbjuda samma tillgänglighet i norra Norge som i Tromsø eller Oslo, säger Ericssons Aksel Amundsen, ansvarig för försäljning och marknadsföring.

Den förbättrade täckningen kommer inte bara vara till nytta för polarforskare vid University Center på Svalbard, utan blir också viktig för industrier och företag i norr.

Dessutom kommer det bli extra roligt för de 10 000 turister som besöker ön varje år.

– När man ser det fantastiska landskapet här vill man ofelbart skicka hem bilder och videokvenser härifrån, säger Aksel Amundsen.

MobilTV på rätt spår

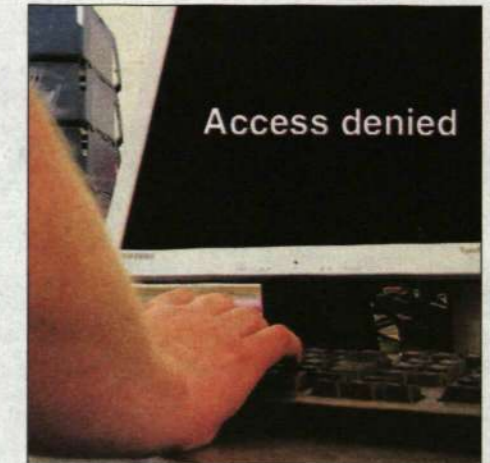
När det gäller mobil-tv-tjänster ligger Norges Television, NRK långt framme. Under Vasaloppet **omvärld** i början av mars lämnade NRKs reporter världens första tv-rapporter via 3G telefon. Reportern, Christian Grotnes, hade till skillnad från sina medtävlare en 3G telefon fäst vid sin stav. Med hjälp av denna lämnade han tvåminuters tv-rapporter direkt in i NRKs TV-sändning från loppet.

– 3G rapporterna gav ett nytt perspektiv till loppet som inte hade kunnat återges annars. De gav verkligen mervärde till programmet, säger Gunnar Garfors, chef för mobila tjänster på NRKs utvecklingsavdelning.

Han tillägger att bilderna var lite suddiga och hackiga men att de ändå fyllde sin funktion. – Man kan jämföra bilderna med de satellittelefonbilder vi använt ibland, till exempel från Guldkriget. Men 3G är mycket enklare och billigare, säger han.

De flesta av NRKs distrikt har nu utrustats med 3G-telefoner.

Hur det gick för reportern i Vasaloppet? Han gick in på plats 219 på tiden 5:36:31, 1 timme och 45 minuter efter vinnaren Oskar Svård.



Tre år blev straffet för mannen som hackade sig in på Ericssons serverar.

Tre års fängelse för nätintrång

Stockholms tingsrätt har dömt den 26-åriga ungrare som hackade sig in på Ericssonserverar till tre års fängelse. Han har tillskansat sig intern företagsinformation som bland annat innefattar hemligt försvarsrelaterad information samt källkodsfiler. Han har tagit sig in i Ericssons datornätverk, och han har då bland annat raderat loggfiler för att dölja vad han gjort. En del material som han skaffat har han sedan försökt sälja via Internet.

26-åringen erkänner handligarna men hävdar att han gjorde det för att få en anställning inom koncernen och bara ville imponera på den tilltänkta arbetsgivaren genom att visa på säkerhetsbrister, skriver Dagens Nyheter.

till sist

text: tomas eriksson

foto: catharina bergsten

Abdus tänjer gränserna

Telefonmarknaden i Bangladesh växer explosionsartat. Det är Abdus Salams uppgift att se till att mobiloperatörerna i landet klarar tillväxten i sina nät utan att det behöver kosta dem skjortan.

Antalet mobiltelefonanvändare har i stort fördubblats varje år i Bangladesh de senaste sju åren. Fast telefoni växer däremot mycket långsamt. Det gör att trycket blir hårt på mobilnäten.

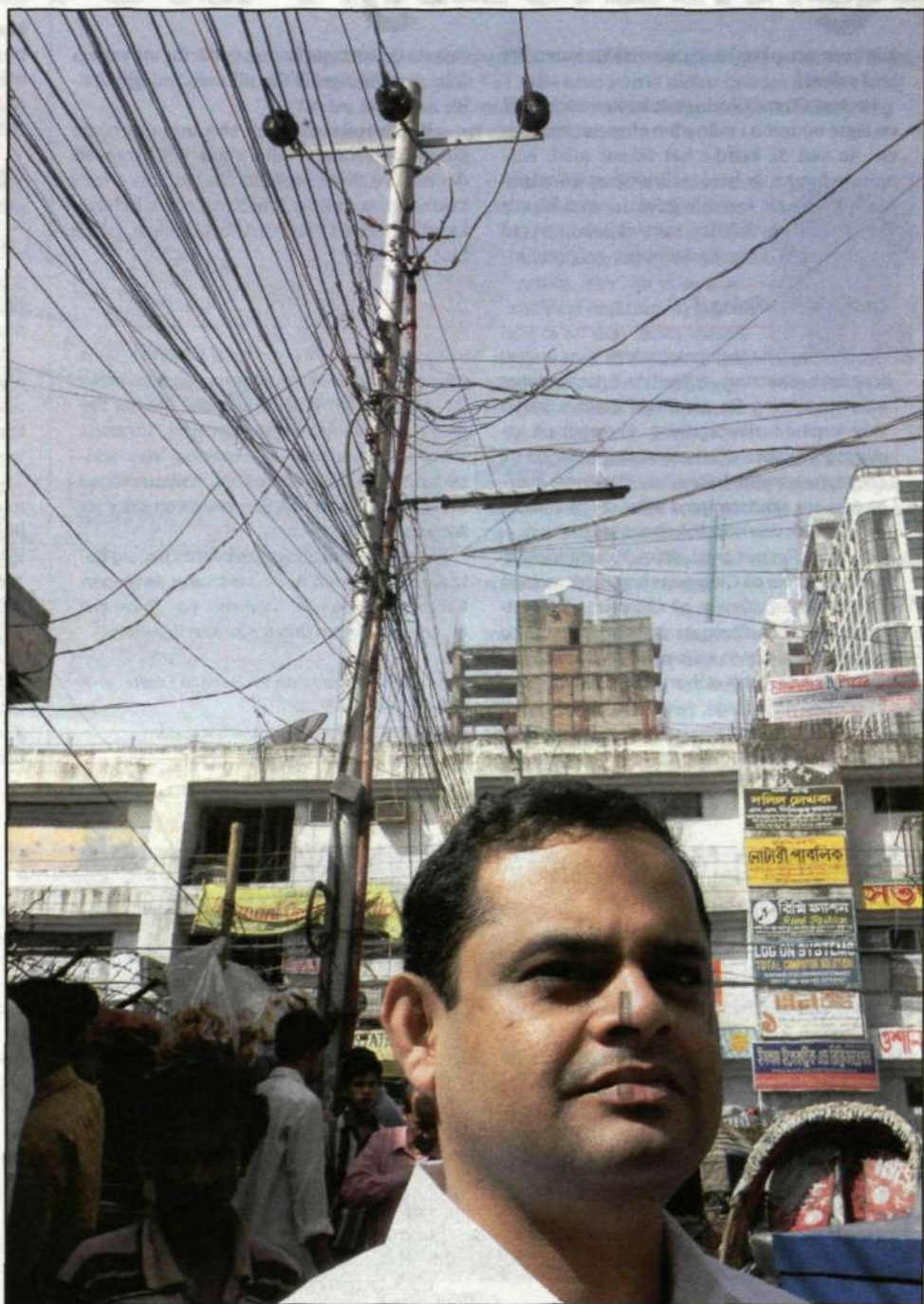
– Mobiltelefonanvändarna pratar oftare och längre än vad de skulle göra om de också hade telefoner i ett fast nät. Vi har dessutom en telefonkultur i landet som sätter hård press på nätet. Är det upptaget eller om nätet är fullt ringer alla oavbrutet tills de kommer fram, berättar Abdus Salam:

Detta beteende skapar en ojämn belastning i nätet i den mening att en del av nätet blir överbelastat medan andra noder knappast utnyttjas alls. Men det finns andra lösningar på problemet för en operatör än att förstärka nätet med extra noder, säger han

Ett bra exempel på detta var när Bangladesh största GSM operatör GrameenPhone ville få ut mer av sitt nät och vände sig till Ericsson.

– Jag och min arbetsgrupp gick igenom varje enhet i kundens nät och optimerade dem maximalt. Till slut hade vi ökat kapaciteten med upp till 25 procent, till en mycket låg kostnad. Det arbetet är jag stolt över, berättar Abdus Salam.

Han utbildade sig till elektronikingenjör vid Bangladesh Universitet 1992. Sex månader senare fick han ett stipendium som finansierade en magisterexamen i Telekommunikation vid Asian Institute of Technology (AIT) i Bangkok. 2002 kom han till Ericsson i Dhaka som biträdande teknisk chef, 2004 avancerade han till solution manager.



Operatörerna i Bangladesh kan vara glada att Abdus Salam jobbar på Ericsson. Telefonmarknaden i landet ökar explosionsartat och Abdus hjälper kunderna att öka kapaciteten i näten till en låg kostnad.

– Mitt jobb är att titta på kundernas behov och se vad vi har för lösningar inom Ericsson. Ibland får jag skapa egna lösningar med olika delar från vårt sortiment så att kunderna får den utrustning de vill ha.

Bangladesh erbjuder svåra förutsättningar för mobiltelefoni. Landet är helt platt. Dessutom drabbas det av översvämningar varje år.

– Ute på landet måste man bygga stationer på ställningar som skydd mot flodvågor. Stationerna består dessutom av vattenskyddad utrustning. Men det största problemet är att elen försvinner. Det finns visserligen alternativa lösningar för att ha tillgång till el, men det kräver det att man fraktar dit bensen, vilket är svårt, berättar han.

Elektriciteten är ett problem året om i Bangladesh.

– Det blir ofta elavbrott. Dessutom är det stor variation i spänningen. Men nu har vi lyckats hitta lösningar som klarar det, säger Abdus Salam.

Utmaningarna i Bangladesh blir bara fler. Dels har kinesiska konkurrenter kommit in på marknaden med en mycket aggressiv prissättning, dels ställs det krav på nya tjänster.

– Tidigare har våra kunder bara efterfrågat baslösningar för att ge möjlighet åt folk att prata. Men nu börjar bland annat GrameenPhone vilja ha GPRS och andra datatjänster, berättar Abdus Salam.

– Dessutom har de för första gången gett oss i uppdrag att installera utrustning i en jättelik utbyggnad som ska genomföras i år.

Han är mycket nöjd med Ericsson som arbetsgivare.

– Eftersom vi är ledande inom trådlösa system i Bangladesh får medarbetarna chansen att växa i sitt jobb och anta nya utmaningar. Som marknadsledare gäller det också att hela tiden vara alert. Alla vill slå oss.