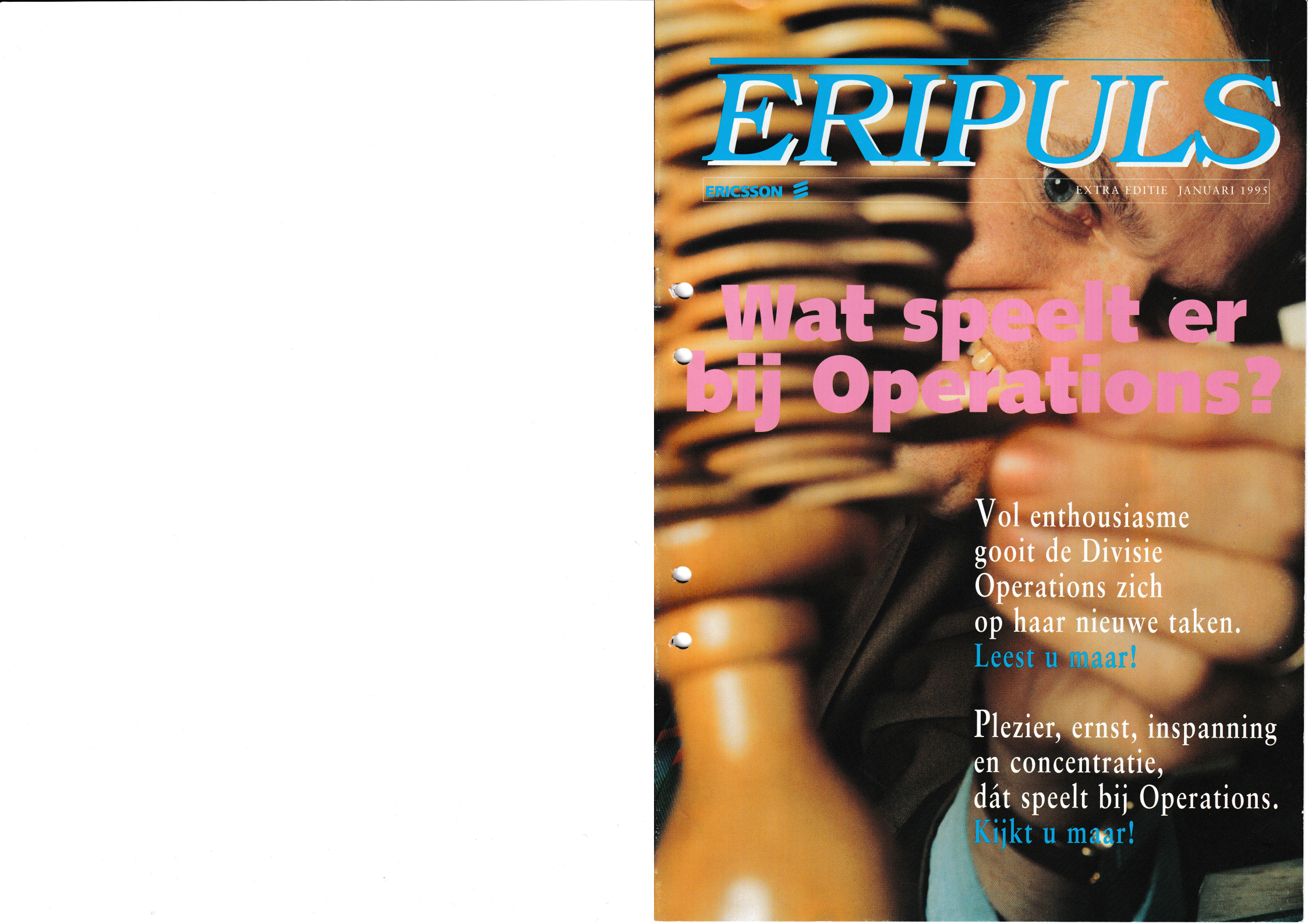




ERIPULS

ERICSSON 

EXTRA EDITIE JANUARI 1995

Wat speelt er bij Operations?

Vol enthousiasme
gooit de Divisie
Operations zich
op haar nieuwe taken.
Leest u maar!

Plezier, ernst, inspanning
en concentratie,
dát speelt bij Operations.
Kijkt u maar!

"Deze week zit ik nog in Rotterdam. Daarna ga ik weer ergens anders naar toe. Zo gaat het het hele jaar door. Om de twee maanden verkassen. Ons gebouw in Rijen zie ik bijna niet. Soms kom ik even langs om wat materiaal te halen. Maar als het goed is, blijf ik weg. Want als wij bij de klant arriveren, staan de spullen voor ons klaar. Tekeningen, kabinetten, hardware, kabels. Zoveel dat je wel twee dagen nodig hebt om te controleren of je alles hebt." Aan het woord is Johan van Kemenade, één van de installateurs van het Bouwteam Gateway. Dat zijn de mensen die de centrales voor internationaal telefoonverkeer bouwen.



JOHAN VAN KEMENADE

De installatiegroep van een bouwteam heeft een paar maanden nodig om de hardware te plaatsen. Binnenkort is het dus weer verkassen geblazen voor Johan van Kemenade.

Centrales bouwen Na twee maanden verkassen

Op een rij

Johan: "Kijk, deze zaal is zo groot als een fabriekshal. Toen ik voor het eerst binnenstapte, was alles leeg en verlaten. Nu staan er keurig netjes kabinetten op een rij. Stalen kasten van twee meter hoog volgestouwd met hardware. Kilometers kabel verbinden de hardware onderling en met andere apparatuur. Wat je hier ziet is een produkt van twee maanden stevig doorwerken op locatie en vele maanden voorbereiding door de hardware-engineers in Rijen."

In gedachten

In totaal 25 hardware-engineers nemen in Rijen die voorbereiding voor hun rekening. Jan Groeneveld: "Ik dokter bijvoorbeeld uit welke hardware er voor

een project allemaal nodig is. De hele centrale staat er als het ware al in onze gedachten. Logistiek krijgt van ons te horen wat er nodig is en plaatst de bestellingen. Ook maken we de instructies voor de mensen die straks de installatie uitvoeren en de testen doen."

Kabelplannen

Arie Oudenaarden: "Ik maak het vloerplan voor de installateurs. Dat is een plattegrond van hoe de ruimte bij de klant wordt ingedeeld, met name waar de kasten komen te staan. We maken lijsten van welke apparatuur in welke kast moet komen. En we maken het kabelplan waarin staat hoe je alles met elkaar en met al aanwezige hardware moet verbinden. Vaak maken we hier de kabels op

de juiste lengte klaar. Elke kabel krijgt van ons een label met de eigen code zodat de installatiegroep kan zien wat ze pakt."

Tienduizend commando's

Antoon Louws: "Met vier collega's maak ik aan het softwarepakket per centrale bekend met welke hardware het werkt. Ook waar het in de centrale die hardware kan vinden en hoe deze wordt aangestuurd. Aan de hand van de klant-specificatie maken we verwante dingen aan de software bekend. Zoals het aantal 'tikken' per seconde dat een abonnee voor een bepaald gesprek krijgt. Voor dit alles moet je in het pakket een hele hoop commando's invullen. Voor een beetje centrale gaat het al gauw om zo'n 10.000."



VAN LINKS NAAR RECHTS: JAN GROENEVELD, MARTIN VAN DEN HEUGEL, MARTINO DE KLEIN, RON STUFFERTZ, HANS VAN SCHAIK, TON VAN HAASDREGT, FRANK HOEKSTRA

De hardware-engineers in Rijen zijn vele maanden bezig de bouw of uitbreiding van een centrale voor te bereiden.

Werken in bouwteams

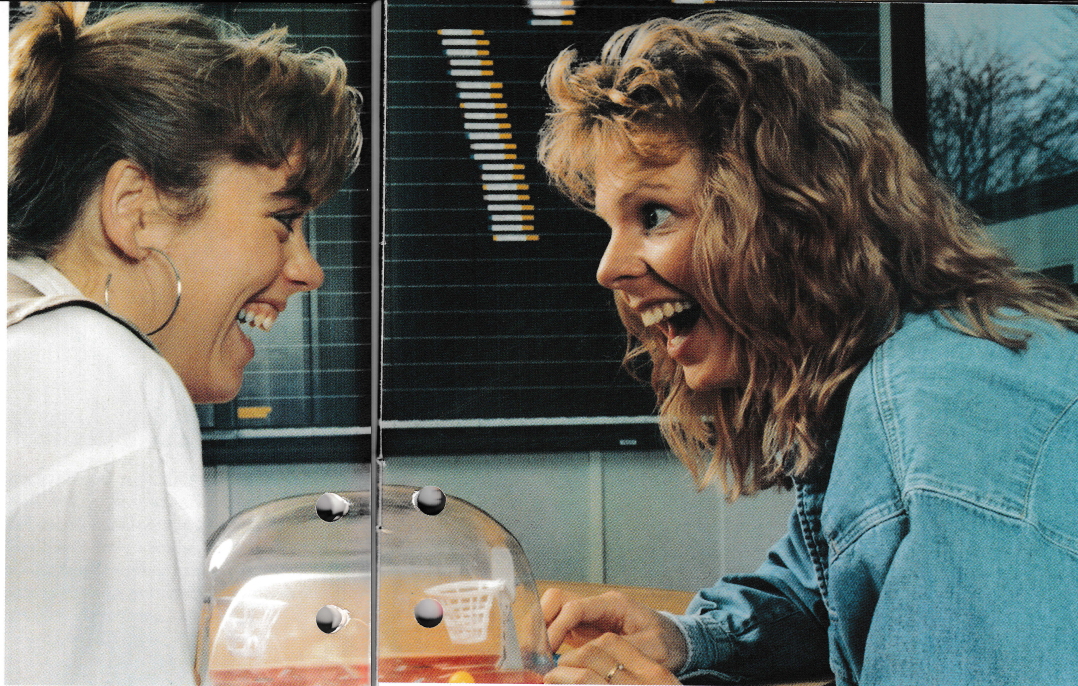
Collega's met een gezicht

Bouwen en aanpassen van telecommunicatie sites gebeurt sinds oktober in bouwteams. Operations heeft er vier: Local, Gateway, Mobile en Telecom networks. Peter Munne is tester van het bouwteam Mobile. Hij is enthousiast over het idee achter de bouwteams. "Een bouwteam richt zich helemaal op één soort centrale. Daardoor kunnen we ons specialiseren, zodat we zelfs de kleinste details in de vingers krijgen. Zo voorkom je dat kennis gaat vervlakken. Ik zit samen met mensen uit Rijen in één team. Vroeger had ik bijna alleen via de telefoon contact met andere collega's. Nu hebben we bouwteamoverleg. Ik zie gezichten, ik hoor hoe iemand denkt. Een stuk persoonlijker en plezieriger allemaal. Het werkt sneller. Als ik een foutje in de engineering ontdek, weet ik wie ik moet aanspreken. En als er bepaalde onderdelen voor mijn werk niet klaar liggen, weet ik wie ik daarover kan benaderen."



VAN LINKS NAAR RECHTS: JAN GROENEVELD, ANTOON LOUWS, ARIE OUDENAARDEN

"**W**e zetten leveranciers onder druk. We hangen met ze aan de telefoon of gaan ernaar toe. We praten net zo lang op ze in tot ze ons voorrang geven. Als het ondanks dat nog spaak dreigt te lopen, proberen we met projecten te schuiven. Zodat we besteld materiaal kunnen doorsluizen naar het project met de meeste prioriteit. Of we gaan op zoek naar andere leveranciers op een andere plek op de aardbol. Soms komen we eruit door een levering op te splitsen. De leverancier levert dan in porties waarmee het bouwteam vooruit kan."



VAN LINKS NAAR RECHTS: ANITA GOSENS, MARGO DE VOLDER

De negen mensen van Logistiek handelen de inkoop en verkoop binnen Operations administratief helemaal af. Ze plaatsen de bestellingen bij leveranciers. En zorgen dat het materiaal tegen de juiste condities bij de klant komt. Ze sturen de factuur aan de klant. Plus alle 1001 handelingen die daartussen zitten. "We werken voor alle bouwteams en moeten rekening houden met alle projecten. Overal zitten we tussenin geklemd. Op het eerste gezicht ziet dat er misschien hopeloos uit. Maar als het weer is gelukt, is de voldoening groot."

Logistiek in actie De trucendoos gaat open

European Supply & Customizing Center. Bij de start van een project zitten we er dan ook vaak behoorlijk tegenaan te hikken. Het is een prachtig moment als we opgelucht kunnen ademen omdat het toch weer is gelukt."

Bijzonder sfeertje

"Er is altijd wel iemand die bijspringt als ik echt in tijdnood kom. Ook al zit men zelf tot over de oren in het werk. Want iedereen wil hier waarmaken wat er is afgesproken. Dus komt het voor dat ik pas om 8 uur 's avonds de deur achter me dichttrek. Maar ik ben nooit de laatste", vertelt Sylvia Strikker. Ze is secretaresse van Software engineering & Service.

"Ik ervaar hier een echte teamgeest. Je kunt bij iedereen aankloppen als je iets wilt weten of iets gedaan wilt krijgen. Maar het is heus niet alleen werken, werken. Een paar keer per jaar gaan we met de afdeling samen eten of stappen. Dat is goed voor de sfeer. Je kunt die ook proeven op de jaarfeesten van Operations. We hebben er net weer een achter de rug. Dit keer helemaal in Oosterse stijl."

Op scherp

"Dat is onze trucendoos om spullen op tijd binnen te krijgen", vertellen Anita Gosens en Margo de Volder van Logistiek en Orderdesk. Ze werken voor de bouwteams van Operations. "Het bouwteam wil aan de slag zo gauw de opdracht voor het leveren van een telefooncentrale binnen is. Maar dan moeten de kabinetten, schakelapparatuur, printplaten, kabels, connectors en alle tienduizenden onderdelen die verder nodig zijn wel klaar liggen. Soms hebben we drie maanden nodig om een onderdeel in te kopen. Dat kan de planning van een bouwteam behoorlijk op scherp zetten."

Een prachtig moment

"Logistiek is dus eigenlijk heel erg spannend. Natuurlijk proberen we de bestellingen steeds beter in de hand te krijgen door goede forecasts. Vaak gaan we al inkoop open als er nog maar een ruwe schets van het project klaar ligt. Maar het blijft lastig, want je moet dan later weer nieuwe bestellingen plaatsen, bijbestellen of bestellingen veranderen. Vanzelfsprekend moeten al die wijzigingen weer worden doorgevoerd binnen Orderdesk. Want zij informeren distributie van het

VAN LINKS NAAR RECHTS: AD VAN GOOL, ABE WIND (ORDERDESK)



'W'at we afspreken, maken we waar'. Deze tekst hangt om de paar meter aan de wand bij Operations. Divisiemanager Hans Alena is de geestelijke vader van deze missie. "Wil je reële afspraken kunnen maken met de klant, dan moet je natuurlijk wel weten wat je boven het hoofd hangt."

waardoor medewerkers meer eigen verantwoordelijkheid hebben. Als er een nieuwe klant bij komt, merk je dat omdat er onmiddellijk een nieuw team wordt gevormd. Zo hebben we sinds kort een team dat zich richt op operators die straks naast PTT,

Zicht op de toekomst

Daarom zijn we betrokken bij het ontwerp van de offertes die Marketing & Sales uitbrengt naar de klanten. We zijn nu in staat onze werkzaamheden een jaar vooruit te overzien. Het is dan een kwestie van goed organiseren om op tijd te kunnen leveren."

Veel veranderd

"Het laatste jaar is er ontzettend veel veranderd. We zijn zakelijker en klantgerichter geworden. We hebben ons werk opgedeeld naar de klanten die we hebben in plaats van naar het soort producten die we leveren. Gevolg is dat we in projecten samenwerken

telecommunicatiediensten gaan aanbieden."

Marktverschuiving

"Zo houden we onze organisatie flexibel. En dat is nodig, want ik denk dat we de komende jaren flinke verschuivingen gaan meemaken. We zullen ons steeds meer gaan toelagen op service en support. PTT heeft nu nog zelf mensen in dienst die de eerste problemen bij centrales kunnen opvangen. De nieuwe aanbieders van telecommunicatie doen dat niet zelf. Ook dat werk besteden ze uit. En mogelijk dat PTT Telecom daarin op termijn gaat volgen."



VAN LINKS NAAR RECHTS: SYNTHIA MUNTSLAG, ANGELINE PETIT, ROB DE GROOT, BEN VAN BERGEN, LISETTE MATHIJSEN, GERTJAN GOUDA, MAARTEN CORNELISSEN, GERRIT VAN ROSMALEN

Om alle hardware in een telefooncentrale te laten doen wat de klant wil, is een enorme hoeveelheid software nodig. Negen mensen van de afdeling Software Specification selecteren de software. En ze zetten die op tape om de programmatuur in de telefooncentrale daadwerkelijk te kunnen laden. Ook maken ze de documentatie daarbij. Al gauw 400 à 500 dikke boeken. Maar tegenwoordig ook op één enkele CD-rom. Die gaat naar verwachting binnen enkele jaren de papierberg helemaal vervangen

Software maken voor centrales

De kunst van het knopen

"In alle vestigingen in de wereld ontwikkelt Ericsson stukjes software voor telecom-centrales. Dat noemen we softwareblokken. De kunst is de goede blokken te vinden en die aan elkaar te knopen. Want we gaan niet voor elke centrale een splinternieuw megaprogramma maken," vertelt Maarten Cornelissen.

Wereldwijde zoektocht

"Mijn afdeling Software Specification heeft een uitgebreid

overzicht van alle blokken die waar ook ter wereld beschikbaar zijn. We maken daar een heel nauwkeurige selectie uit. Voor een beetje centrale moeten we toch al gauw 500 à 600 blokken uitzoeken. En als we ze gevonden hebben, moeten we ze vaak nog bewerken. Om ze aan te passen aan de Nederlandse situatie. Want de kiestoon moet wel kloppen. En onze klant wil graag een rekening met bepaalde specificaties erop naar hun klanten sturen."

Gepuzzel

"Lang niet altijd vinden we zo maar wat we zoeken. Zeker als de klant een bijzondere functie wil, zoals elektronisch postorderen, zijn we flink aan het puzzelen. Wat op papier of in de database staat, geeft dan geen uitsluit. Dus nemen we contact op met de designers van de softwareblokken die we op het oog hebben. Wat hebben zij er precies in gestopt? Als we daar achter zijn, kunnen we weer verder. Leuk werk, want zo doe je over de hele wereld contacten op."

Er staan in Nederland verschillende typen centrales. Bijvoorbeeld voor lokaal, internationaal en mobiel telefoonverkeer. Of liever: er staan er 183. Van elk type centrale staat een dubbelganger bij Operations in Rijen. "Alles wat de klant aan hardware heeft staan, staat ook in onze System Test Plant", vertellen Bert Verbunt en Marcel Wintjes. "En meer... want we werken ook voor projecten in het buitenland. Zo staat hier hardware die je bij-

voorbeeld verder alleen in Engeland vindt."

Ervaren rotten

"We hebben hier wel twee kantines boordevol apparatuur staan. Ter waarde van tientallen miljoenen guldens. Met die apparatuur kunnen de software-ontwikkelaars en de software-engineers hun programma's uittesten. Voor elke test koppelen we onze hard-

ware zo aan elkaar dat er een functionele dubbelganger ontstaat van de centrale waarop de software moet gaan werken. Na de ombouw gaan de softwarespecialisten aan de slag. En wij staan paraat voor advies en bijstand. Want de ene gebruiker is de andere niet. De ervaren rotten hebben ons verder niet nodig. Ze weten precies hoe ze met een centrale moeten omgaan. Maar de minder ervaren gebruikers vinden het bijvoorbeeld moeilijk om hun programma's te laden. Dus helpen we hen daarbij."

Wij hebben de primeurs

"Iedereen maakt gebruik van de System Test Plant. De software-engineers die programma's samenstellen. De mensen van field support die programma's hebben veranderd en aangepast. Maar ook de software-ontwikkelaars die compleet nieuwe programma's hebben uitgedacht en nu eens wil-

len zien of ze werken. De nieuwste hard- en software wordt bij ons voor het eerst gebruikt. We zitten dus met onze neus bovenop alle nieuwste ontwikkelingen."

VAN LINKS NAAR RECHTS:
HANS FONTEIN, AD ANSEMS, ANDRÉ
CAPITEIN, ALBERT VAN DONGEN, BERT
VERBUNT

Operations beheert een enorme batterij hardware waarmee elke denkbare telefooncentrale is na te bootsen. Daardoor kunnen de softwarespecialisten uittesten of hun software in de praktijk ook voor 100% werkt.



RUUD GLIJNIS

Ruud Glijnis stapte op 1 november met tien andere TMOS-specialisten over naar Operations. Ze nemen de bouw, installatie en de test van TMOS voor hun rekening. Op 1 februari is het project afgerond. Dan staan er drie Exchange Manager-systemen. En in de telefoon-districten werken tien posten waarmee de klant de centrales op afstand kan beheren.

In twee dagen kant-en-klaar

"We komen om 10 uur 's ochtends voorrijden met een vrachtwagen vol apparatuur. Negen kasten hardware, 30 computers en vele meters kabel. De volgende dag om vijf uur draait het hele systeem. Onze klant merkt er dus bijna niets van." Met een trotse blik in de ogen vertelt projectleider Ruud Glijnis over z'n troetelkind: TMOS XM, oftewel de Exchange Manager.

Op afstand

"Alle AXE-centrales worden binnenkort aangesloten op een Exchange Manager. In totaal zijn er drie geplaatst. Een in Amsterdam en twee in Dordrecht. Met de Exchange Manager kan de klant zijn centrales op afstand beheren. Simpel gezegd: de klant hoeft niet bij elke centrale een mannetje neer te zetten. Hij kan het nu af met één enkele post in het telefoondistrict. Daar komt op een beeldscherm een alarmmelding binnen. En via het toetsenbord kunnen de eerste problemen worden opgelost. Verder zorgt de Exchange Manager ervoor dat de AXE-centrales verbonden worden met allerlei andere systemen."

Hoogspanning

"We hoeven onze klant dus niet lastig te vallen met bouwactiviteiten. Want we zetten de Exchange Manager in Rijen al helemaal in elkaar. Eén systeem kost ons ongeveer twee maanden. Als de vrachtwagen is uitgepakt, begint voor ons de hoogspanning. We moeten het systeem aan ik-weet-niet-hoeveel andere apparatuur koppelen. Aan het eind van de tweede dag moeten alle stukjes van de puzzel wel in elkaar passen."

JOHN VAN VEGGEL (TMOS SUPPORT)



Dallas, Melbourne, Rijen

Zijn er problemen met telefooncentrales in Europa of Afrika? En komen ze er ter plekke niet snel uit? Dan kunnen de plaatselijke engineers binnenkort een beroep doen op het Global Response Center in Rijen. Dit nieuwe centrum wordt voor een klein deel bemand door de software-engineers van Operations. Er zijn nog twee andere Global Response Centers in de wereld. Het centrum in Dallas bedient Noord- en Zuid-Amerika. Het centrum in Melbourne bedient Azië en Australië.

"Een hele eer", vindt Wietse van der Wal, manager van de afdeling Software Engineering & Services. "En een bewijs dat we binnen Ericsson goed staan aangeschreven. Daardoor krijgen we steeds meer internationale verantwoordelijkheid. In het tweede kwartaal van 1995 worden we ook Ericsson Support Office voor GSM. Van hieruit gaan we dan aan diverse Europese landen de GSM-software leveren en de operators bij de mobiele centrales ondersteunen. Deze internationale verantwoordelijkheid geeft ons werk prachtige nieuwe uitdagingen."

De dubbelgangers



Support startklaar

De nachtuilen van ETM

Twee jaar geleden ging in Middelharnis een centrale plat: 24 uur lang geen telefoonverkeer mogelijk. Gelukkig komt dit zelden voor. Meestal ervaart de abonnee helemaal niets van een technisch probleem. De centrale werkt gewoon door, maar bijvoorbeeld in het registreren van de gesprekken loopt iets fout.

De supportafdelingen van Operations staan in de startblokken om al die storingen zo snel mogelijk op te heffen.

Schoonheidsfoutjes

De afdeling Technical Support Center AXE (TSC) komt in actie bij problemen in AXE-centrales. Kees Janse: "We zijn 24 uur per dag bereikbaar, 7 dagen in de week. Als we erbij worden geroepen, is het echt serieus. Want bij-

voorbeeld PTT heeft een eigen waakdienst die de eerste problemen zelf oplost. Gemiddeld moeten we twee keer per week erop af. Als de klant een nieuw softwarepakket gaat installeren, weten we dat we het druk krijgen. Want daar zitten altijd fouten in. Dat geeft een piek in vragen en klachten."

Vrijgelaten

"'s Nachts is er het minste telefoonverkeer. Dus als de klant software in de centrales vervangt, gebeurt dat in de kleine uurtjes. Vindt dit in alle 140 Ericsson-centrales plaats, dan is ETM al gauw 6 maanden bezig. Al die tijd zit hier 's nachts één van ons te waken. Wie bij TSC AXE werkt, moet dus geen moeite hebben met piekbelasting, onregelmatig en nachtelijk werk. Er staat tegenover dat ieder van ons een hoop eigen verantwoordelijkheid heeft. We worden allemaal redelijk vrijgelaten zodat we problemen bij de klant snel kunnen verhelpen."

Op het spoor komen

Dezelfde werksfeer heerst er bij het Technical Support Center Mobile. Deze afdeling doet de field support voor de centrales en systemen voor het mobiele telefoonverkeer. Tom Vos: "Afhankelijk van het probleem, kunnen we het telefonisch oplossen of we springen in de auto. En binnenkort in het vliegtuig,

want in '95 gaan we ook support geven in België, Frankrijk en Engeland. Het liefst lossen we fouten en problemen op voordat de klant ze heeft ontdekt. Om dat voor elkaar te krijgen houden we heel nauwkeurig statistieken bij over hoe de Ericsson-produkten in de praktijk werken. De klanten leveren de gegevens aan, liefst op floppy. Wij laten daar allerlei analyses op los, zodat we op het spoor komen van hardware en software die niet voor 100% voldoet. Zo worden we steeds minder overvallen door klachten en kan steeds meer het initiatief van ons uitgaan."

Het Technical Support Center Mobile verzorgt de field support voor alle mobiele produkten van Ericsson. Dus voor GSM, ATF-3 en ERMES (Europees semafoonstelsel). Maar er zijn ook andere klanten. Zoals de politie Haaglanden voor het mobilofoon- en portofoonnet en RAM Mobile Data voor een Nederlands netwerk mobiele datacommunicatie. Medio '95 is bekend wie naast PTT Telecom een net voor digitale mobile telefonie (GSM) kan gaan opzetten. "Ook dat wordt waarschijnlijk een klant van ons. En die wil ongetwijfeld meer support dan PTT Telecom. Want PTT heeft van oudsher ook eigen mensen rondlopen."



VAN LINKS NAAR RECHTS:

ROB DE LAAT, HANS WAANING, GER VERMEULEN, HENK BLANKEN, DAVE DIMENICHI

Met 17 mensen lost TSC AXE de software problemen op die ontstaan bij de 183 AXE centrales die Ericsson aan PTT heeft geleverd. Per jaar komen er zo'n 500 vragen en problemen binnen. TSC AXE heeft een waakdienst die dagelijks, de klok rond, in de startblokken staat. Bovendien verzorgen we de vervanging van software als die aan vernieuwing toe is. "AXE kent voor ons weinig geheimen. Mocht je er iets over willen weten, stap dan bij ons binnen."



HANS SPRANGERS

Voor het bouwen en onderhouden van Telecom apparatuur is een heel radarwerk van activiteiten nodig. De werkzaamheden grijpen nauw in elkaar. Dus kun je het absoluut niet hebben dat iemand op z'n eigen houtje aan de gang gaat. Want dan is een project straks alleen met veel kunst- en vliegwerk nog te redden. Professionele werkprocessen en goed plannen zijn remedies.

Verplichte literatuur

Aansluiten

Ton Reesink verzorgt met drie collega's de planning van grote projecten bij Operations Local. "Als alle AXE-centrales een nieuw applicatiesysteem krijgen, ben je gauw een half jaar bezig dat te installeren. De voorbereiding duurt ook nog eens een jaar, soms zelfs langer. Om die

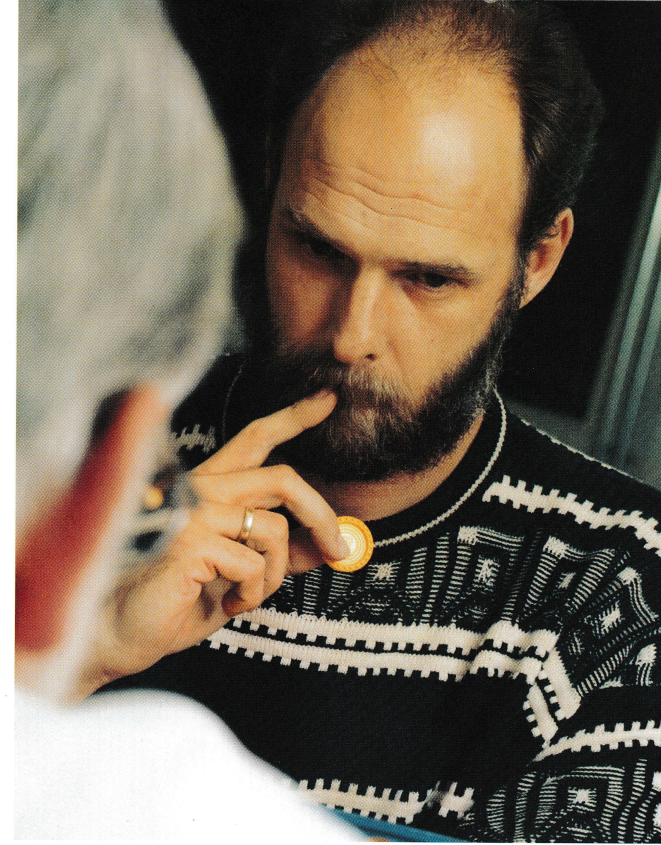
(ook internationale) stappen allemaal op elkaar te laten aansluiten, brengen we eerst de grote lijnen van het project in kaart. Je krijgt dan een schema waarop je kunt aflezen welke onderdelen er zijn en hoe die op elkaar volgen. Vervolgens gaan we de verschillende onderdelen met de mensen invullen. Ieder krijgt daardoor een planning van z'n eigen deel van

het project. Zo blijft het overzichtelijk."

Uiteen rafelen

"Er zijn nogal wat werkzaamheden die vaak voorkomen. Het is zonde van de tijd om die steeds weer van A tot Z uiteen te rafelen voor een planning", vertelt Hans Sprangers van Total Quality

Hans Sprangers en Alfred Eijkelenboom vormen samen de afdeling Total Quality Management. De begeleiding van het beschrijven van alle belangrijke processen binnen Operations is een van hun taken. Zodat iedereen weet waar hij mee bezig is. "En ook de klant kan nu zien hoe we bij Ericsson het werk aanpakken. Dat vergroot zijn vertrouwen in onze kwaliteit."



ALFRED EIJKELENBOOM

Management. "Bovendien is de afhankelijkheid van de werkzaamheden zo ingewikkeld dat je gemakkelijk een stukje over het hoofd ziet. Daarom zijn we bezig de belangrijkste processen samen met de mensen die ze uitvoeren in kaart te brengen. We leggen dat vast in een boekje. Zo kan iedereen naslaan wat zijn of haar plaats en aandeel in het totaal is.

Ook handig voor nieuwelingen, die veel sneller ingewerkt kunnen worden."

Bureaucratisch papierwerk?

Alfred Eijkelenboom vult aan: "We hebben tien boekjes gepland, drie zijn er al verschenen. De eerste reactie van mensen die

zo'n boekje onder de neus krijgen, is steevast: bureaucratisch papierwerk. Maar als ze volgens het proces gaan werken, krijgen we veel positieve reacties. Je werkt gestructureerder en maakt minder fouten. Dus je wint aardig wat tijd. De boekjes zijn geen eindstation. De processen worden bijgesteld op basis van de ervaringen van de gebruikers."

EIK uur telt

"Alle werkzaamheden bij Operations hebben hun uurprijs. Voor die bedragen leveren we ons werk aan Marketing & Sales, die het op hun beurt weer doorverkopen aan de opdrachtgever. Het tekent de zakelijke verhouding waarin Operations en Marketing & Sales samenwerken", vertelt Atie van Toor, manager van de afdeling Planning & Control.

Masterplan

"Door de uurprijzen kan Ericsson veel beter offertes uitbrengen aan de klant. Want je kunt heel makkelijk de kostprijs van een project uitrekenen. Elk jaar stellen we de uurprijzen opnieuw vast aan de hand van een Masterplan. Dat is een planning van de projecten die we in een jaar kunnen verwachten. Op basis daarvan weten we hoeveel verkoopbare uren we in 1995 gaan draaien."

Briefjes inleveren

"Iedere medewerker van Operations houdt zijn of haar uren bij. Want we moeten weten of de bedragen die we aan Marketing & Sales willen doorberekenen ook kloppen. Gelukkig is het bijhouden van een urenbriefje niet echt ingewikkeld. De meeste mensen werken de hele dag aan hetzelfde project en hoeven maar één code in te vullen. Uren schrijven is blijkbaar wennen. Want elke maandagmorgen zijn er weer mensen die hun briefje niet inleveren. Daar moeten wij dan achteraan. Toch gaat het steeds beter! De afdeling merkt het namelijk financieel als er briefjes niet zijn ingeleverd. Dan maken ze kosten die niet gedekt zijn en zitten ze op een negatief resultaat."



VAN LINKS NAAR RECHTS: FRANK KALBERG, JEFF TARLING, LEO WAAIJER, SASKIA DE GRAAF, JACQUELINE DE CALUWE

"Als er ergens ter wereld een fout in de software voor centrales wordt ontdekt, komt dat binnen bij Correction Handling. Dat nemen we mee in het pakket correcties dat naar de klant gaat. Ideaal natuurlijk: een fout herstellen nog voordat de klant hem ontdekt heeft." Bij Correction Handling werken 17 mensen.

Uit de boot?

Tim van Dongen: "Drie jaar geleden werden veranderingen in het softwarepakket zonder verdere controle aan de klant geleverd. Ze bevatten regelmatig kleine foutjes. Daardoor kon het bijvoorbeeld misgaan met de kwaliteitsbewaking, financiële administratie of testfuncties die aan een softwarepakket hangen. Op een zeker moment bracht dat de marktpositie van Ericsson danig in gevaar.

We dreigden zelfs uit de boot te vallen als leverancier van onze belangrijkste klant, PTT Telecom. Om dat te voorkomen is onze afdeling geformeerd. Eigenlijk fungeren we dus als een vangnet."

Vertrouwen op peil

Frank Kalberg: "Alle correcties in softwarepakketten controleren we van voor naar achter en omgekeerd. Op papier en waar nodig in de testplant. Foutjes die erin zijn geslopen herstellen we en we voorzien de wijzigingen van een goede documentatie. Maandelijks versturen we een pakketje gecontroleerde wijzigingen naar de klant. Die kan het dan in zijn systeem invoeren. Deze werkwijze heeft succes. De kwaliteit van de correcties is aanmerkelijk verbeterd. We merken het aan de reacties van de klant die zegt veel minder dan vroeger te hoeven testen wat we aanleveren. Het vertrouwen is dus weer op peil."

Fouten in oplossingen voor fouten?

Het vangnet wordt gespannen

Software voor telefooncentrales is nu eenmaal niet voor 100% foutloos. Een kleine schrijf- of denkfout is snel gemaakt. Zeker als je onder enorme tijdsdruk acuut problemen in een centrale moet zien op te lossen. Zo kan het oplossen van fouten weer tot nieuwe fouten leiden. In eerste instantie hoeft niemand dat nog te merken, maar ooit komt het boven water. Het ongenoegen van de klant is dan te voorspellen! Daar moet de afdeling Correction Handling een stok voor steken.



VAN LINKS NAAR RECHTS: SUE OLIVER, NADIA KROLS VAN LANDEGHEM, ADRI SCHELFHORST, MARK PAANAKKER, STEF VAN MIL, KEES DE GRAAF (SOFTWARE VERIFICATIE)

Vers bloed

Op 19 december zijn elf pas afgestudeerden begonnen aan de trainingspool voor technisch specialisten bij Operations. Ze zijn daar voor geselecteerd door de afdeling Personnel Management & Training. Personeelsmanager José Katier: "Het elftal doorloopt een programma van twee jaar waarin training en stages elkaar afwisselen. Daaruit zal blijken voor welke functies ze het meest geschikt zijn. Om de drie maanden zitten de deelnemers op een andere plek. Op deze manier weten ze in ieder geval straks van tenminste vier afdelingen hoe die werken en wat die doen." Angeline Petit, coördinator van de trainingspool, vult aan: "De softwaredeskundigen beginnen op een hardware-afdeling en de hardwaremensen beginnen bij de software-engineers. Zo hopen we medewerkers te vormen die over de grenzen van hun specialisme heen kunnen kijken en die straks flexibel inzetbaar zijn. Natuurlijk krijgen ze allemaal een intensieve Telecommunicatie-basisopleiding. Die is voor een deel in handen van Ierse Ericssontrainers. De elf junioren, tien mannen en één vrouw, zijn een strenge selectie gepasseerd. Daarbij is niet alleen naar hun technische kennis gekeken maar ook naar hun sociale en communicatieve vaardigheden. Die moeten zo goed zijn dat ze bij wijze van spreken morgen naar de klant kunnen stappen." In het tweede kwartaal van 1995 start een tweede ploeg met de trainingspool.

COLOFON

Eripuls is een uitgave van
Ericsson Telecommunicatie B.V.
Eventuele overname van
artikelen alleen met
toestemming van de redactie.

Eindredactie
Karin van Dongen

Concept, teksten en productie
OSK communicatie, Utrecht

Vormgeving en pre-press
Jouke Hoogland, Arnhem

Fotografie
Erik Buis, Den Haag

Druk
S&B, Oss

Oplage
1400