



En bra story förmedlar budskapet
GÖRAN ERIKSSON Nyheter sid 23

DEN NYA INTERNETREVLUTIONEN ÄR HOTAD
ANDERS SANDBERG Brännpunkt sid 5



SvD HELG



FOTO: TOMAS ONEBORG

MÅLMEDVETNA I SvD:s artikkelserie Vägen till OS får ni i dag möta curlinglaget Team Härnösand. De är i full gång med förberedelserna inför OS-debuten.
Sport sid 31



FOTO: BJÖRN LARSSON ASK

FASCINERAD RESENÄR Indien har blivit ett hett land för det svenska näringslivet. För ett tag sedan återkom en näringslivsgrupp ledd av SEB:s ordförande Marcus Wallenberg från Indien. Gruppen var fascinerad.
Näringsliv sid 5-7



FOTO: ALEXANDER BELENKY

SLITEN 70-ÅRING Inom kort firar Alvar Aalton mästerverk, biblioteket i Viborg, 70 år. Men trots goda ambitioner och punktsatser från flera håll tvingas jubilarerna passera 70-strecket som en bedagad, ja förfallen, skönhets.
Kultur sid 16-17

SvD.se

Nyheter

Ostindiefararen Göteborg III kastar loss för att segla från Göteborg till Kina.
• svd.se

I Budapest fortsätter brottningsvm. Svenskar-na Jimmy Lidberg och Jalmir Sjöberg tävlar i dag.
• svd.se/sport



Stormatch i italienska Serie A. Zlatan's Juventus möter Inter. Matchen börjar klockan 20.30.
• svd.se/sport



Assyriska möter IFK Göteborg i kvällens allsvenska match.
• svd.se/sport

Kultur

Bok- och biblioteksmässan i Göteborgs sista dag. Läs allt om bokmässan.
• svd.se/bokmessa

Tryter inspirationen i köket? Få recepttips på
• svd.se/mat

Kommentera Uttryck din egen åsikt om artiklar i SvD på
• svd.se



NYHETER

Connex vill köpa ut sparkad

Connex ledning är beredd att köpa ut den sparkade fackklubbsordföranden Per Johansson. Men han är inte intresserad av att "sälja sin tystnad för ett par årslöner".
sid 10

Ja till bostäder nära tung trafik

Miljöpolitikerna i Stockholm säger ja till nya bostäder där gränsen för hälsovådliga partiklar överskrids. Miljöförvaltningen har i flera fall sagt nej men byggplanerna har ändå fått grönt ljus av politikerna.
sid 10

Sahlin siktar på oljeberoende

Sverige ska bli först i världen med att bryta oljeberoendet, enligt samhällsbyggnadsminister Mona Sahlin. Till 2020 ska piskor och morötter ha skapat ett Sverige som inte är beroende av olja.
sid 13

Färjestad krossade Södertälje

SPORT Södertälje fick en mardrömsstart i nya Axa Sports Center och föll med 1-11 mot Frölunda. Invgigningsfesten kom av sig redan i första perioden efter 0-4 i baken. Senast SSK åkte på en lika stor förlust var mot AIK 1984, också då 1-11.
sid 28-29

Svensk idrott vimlar av rebeller

SPORT "Alla kan inte älska alla här i världen, inte ens om de är med i samma landslag". Det skriver Sune Sylvén i Söndagskrönikan apropå det senaste bråket inom svensk idrott där tennisstjärnan Robin Söderling går sina egna vägar. Men Sylvén har hittat fler rebeller inom svensk idrott.
sid 30

INNEHÅLL

NYHETER	Del 1	Ditt jobb	10-11
	4, 5	Privatekonomi	22-23
	6-9	Fonder	24-27
	10-21	Baksidan/Spel	28
	23-25		
HELG			
	26-27	KULTUR	Del 3
	28-35	Nyheter	4-5
	36-39	Kultur	6-10
	40	Under strecket	11
		Nöje	12
		Helg	13-17
NÄRINGSLIV	Del 2	Helg	13-17
	4	Söndagsintervjun	14-15
	5-7	Reportaget	16-17
	8-9	Korsord	18-20, 52

NÄRINGSLIV

Nya spel på mässa i Tokyo

En gång varje år samlas världens största underhållningsindustri i Tokyo för att försöka blicka in i framtiden. Nya maskiner avtäckts och nya spel premiärvisas. SvD var med när 2005 års upplaga av Tokyo Game Show gick av stapeln.
sid 28

Falsk kund till salu

Allt fler företag vill ha reda på hur de anställda egentligen uppför sig mot kunden. Många använder sig av falska kunder som rapporterar. De anställda som utsatts tycker det är okej men facket är kritiskt. Ett företag som hyr ut falska kunder är Better Business som startades av Veronica Boxberg Karlsson
sid 10-11



FOTO: STEFAN BLADH

Tryck gör mobil till walkie-talkie

Tryck-för-att-prata är en ny funktion som kan användas i en del mobiler och under förutsättning att det telebolag man anlitar valt att införa tjänsten. Än så länge är Vodafone i Sverige en av få operatörer i Europa som dragit i gång med Tryck-för-att-prata.
sid 8

Lättanvänd router

"Är man villig att spendera mer pengar kan man finna alternativ som ger ännu bättre prestanda. Men vill man hålla i pengarna och letar efter ett lättanvänt alternativ för hemmet eller ett mindre kontor så är Maxg-routern ett utmärkt val" skriver SvD:s David Boda som testat US Robotics Wireless MAXg router.
sid 9



KULTUR

Nöjsam bok om livet på en ö

Sverige har 401 öar med bofastbefolkning men utan fast landförbindelse. På 607 sidor har Anders Källborg dokumenterat livet på dessa utposter. "En nöjsam bok för ölskare, men också en grundsten för den glesbygdspolitiska vittneslitteraturen", skriver Fredrik Sjöberg.
sid 6

Dödshot vardag för turkisk författare

Förföljelse, dödshot och ätal har blivit vardag för Turkiets mest berömda författare, Orhan Pamuk. Han påstås förtala den turkiska nationen när han pekar på förtryck och folkmord armenier och kurder. - Det är sant. Alla vet det. Men ingen vågar säga något, sade Pamuk på bokmässan i Göteborg.
sid 4-5



Engelsk pop på finskt vis

Från finsk tango till engelsk pop. Gruppen Laakso har inför nya skivan, My gods, valt bort finskan och sjunger enbart på engelska. Men de har inte lagt finskan på hyllan. Så snart My gods var klar åkte de över till Finland och spelade in en ny skiva, helt på finska. SvD har träffat bandets sångare, Markus Krungård.
sid 12

UNDER STRECKET

I iveren att rationalisera och tidsoptimera bortser man ofta från att en verksamhet lätt blir lidande av ett felaktigt, för hastigt tempo. Merete Mazzarella resonerar kring vårt jäktade förhållande till tidens gång.
sid 11

Missa inte

Holly Williams, barnbarn till självaste Hank Williams, framför sin folkrockcountry på Debaser. 21.30.



Livet på Månen framförs på Observatoriemuseet 14.00, Drottninggatan 120.

Vädret sid 40

Stockholm i dag Växlande molnighet och uppehåll. 13-15 grader.

Trafikinö

Snurrigt i Stockholmstrafiken? Börja dagen på svd.se/trafikinfo så kommer du snabbare och säkrare fram dit du ska.



SvD.se

Trafiklaget just nu i Storstockholm. Webbkameror visar situationen på 22 platser. • svd.se/trafikinfo

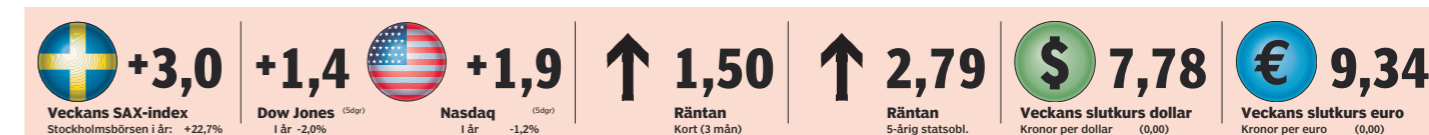
Tipsa SvD om nyheter

Du när oss på nyhetstipset@svd.se



NÄRINGSGLIV

Söndag 2 oktober 2005 SVERIGES STÖRSTA AFFÄRSTIDNING SVENSKA DAGBLADET



SEB:s ordförande Marcus Wallenberg, här på bankens huvudkontor i Stockholm, är nyss hemkommen från en studieresa i New Delhi med drygt 50 nordiska företagsledare.

Kör miljöbil och spara tusenlappar

Miljöbilarna kommer på bred front. I Stockholm beräknas var 20:e bil vara en miljöbil vid årsskiftet. Den 3 januari införs försöket med biltullar och då kan Stockholmsbilisten spara nästan 2000 kronor i månaden på att välja etanol eller biogas som drivmedel.
sid 22-23

WEBB/PRYLAR

Tryck-för-att-prata är en ny funktion i en del mobiler - om operatören har tjänsten. Just tjänsten är enkel och tekniken är lätt att lära sig. Man ska dock ha klart för sig att den är gjord för att användas av grupper.
sid 8



MOBILT

Den trådlösa nätverksroutern US Robotics Maxg är användarvänlig och har bra räckvidd. Man känner sig aldrig vilse när man ska sköta inställningarna. Goda kunskaper i engelska är dock ett måste.
sid 9



DITT JOBB

Intresset från tjänste- och serviceföretagen för hur de anställda uppträder mot kunderna ökar. Veronica Boxberg Karlsson är vd för Better Business, ett företag som hyr ut "falska kunder" som sedan rapporterar till sina uppdragsgivare.
sid 10-11



SPEL

Spelindustrin samlas en gång om året i Tokyo för att titta in i framtiden. Höjdpunkten var när Nintendos vd visade företagets nya handkontroll. Ett annat inslag var deltagare utklädda till spelfigurer.
sid 28



En stark tro på Östern

Indien är hett. Regeringen och näringslivet intensifierar nu kontakterna med landet för att hänga med i utvecklingen. För tio dagar sedan återkom en stor näringslivsgrupp med SEB:s ordförande Marcus Wallenberg i spetsen. Han är fascinerad av Indiens möjligheter och flexibilitet och konstaterar att frågan inte är om svenska företag ska satsa i Indien utan hur.

- Jag tror det grundläggande är att man måste bestämma sig för om man tror på den utveckling som vi ser, säger han i en intervju med SvD Näringsliv och anser också att det knappast finns något val mellan Kina och Indien, svenskt näringsliv måste arbeta med båda länderna.
sid 5-7



Chefredaktör och ansvarig utgivare
Lena K Samuelsson lena.k.samuelsson@svd.se

Administrativ red. chef Ingrid Schoerner
Verkställande direktör Gunnar Strömblad

Besöksadress
Mäster Samuelsgatan 56
SE-10517 Stockholm Växel 08133000

Ny prenumeration 020 375 375
Fax 08 657 48 04 kundservice@svd.se
Adress Box 167 SE-831 22 Östersund
Utlandsprenumeration 08 657 48 81
Fax 08 657 48 04

Annonsering
Företagsannonser 08130000
Fax 08135113 annonsbokning@svd.se

Privatannonser 08130010
Fax 08 657 48 06 privatannonser@svd.se

e-post till SvD-anställda
redaktionschef Mia Bjelkhom
redaktionschef Mats-Eric Nilsson
forsmann.efternamn@svd.se

Prenumerationsärenden
08 618 02 20 (även utelivn tidning)

För mer info om priser m.m. hänvisas till svd.se

SvD ansvarar ej för insänt, ej beställt material. För beställt material köper SvD all förfoganderätt och möjlighet att välja distributionsform. Förbehåll mot detta måste göras av upphovsmannen före publicering. © 2005 SvD trycks hos VTAB Göteborg. Tabloidtryck Södertälje, NA tryck AB.

Rätt högskola ger ofta högre lön

När högskolestudenter kommer ut på arbetsmarknaden påverkas deras inkomster av vilken högskola de studerat vid och vilken inriktning de valt. Sambandet mellan lärosäte och framtida inkomst är tydligast för män. Det visar en forskningsstudie från Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering, IFAU.

En förklaring är, enligt studien, att kvaliteten på högskolornas undervisning varierar. Studenternas produktiva förmåga varierar därmed. Men det kan också bero på att arbetsgivare väljer arbets-sökande efter högskolans rykte. Kvinnliga studenters inkomster förklaras dock främst av vilket län de arbetar i. För manliga studenter finns däremot inkomstskillnaderna kvar även om hänsyn tas till den regionala arbetsmarknaden. Det är därför viktigare för män att välja "rätt" högskola, enligt studien. Valet av högskola är också mer betydelsefullt för specialiserade utbildningar. För studenter med bredare samhällsvetenskaplig eller bredare teknisk utbildning är det mindre betydelsefullt.

ANNA DANIELSSON

Företagen nyanställer inte och folk jobbar högre upp i åldrarna. En slutsats är att äldre anställda inte erbjuds pensionslösningar lika ofta som tidigare.

Göran Nilsson
Kanslichef på Facken inom industrin till Dagens Arbete om att medelåldern ökat för industrianställda.

SvD.se

Kommentera artiklarna direkt!
• svd.se/dittjobb
Eller mejla
anna.danielsson@svd.se
Du kan också läsa tidigare artiklar på • svd.se/dittjobb

Missa inte

Ditt jobb i SvD Näringsliv på torsdagar och söndagar.

Mer läsning

Platsannonser sid 12-16

ÖVERVAKADE Hur uppför sig de anställda – egentligen – mot kunderna? Det är en fråga som tjänste- och serviceföretag är mer intresserade av än tidigare. Interna kontroller räcker inte. Istället används falska kunder. De noterar, iakttar och rapporterar. Anställda som varit utsatta för de falska kunderna tycker att det är ok, medan facket är kritiskt. Ett företag som använder metoden är Axfood.

Kunden kan vara på hemligt uppdrag

Bolag tar uppdrag att testa servicen

Allt fler företag "smyer" på sina anställda. Det svenska företaget Better Business har ut 20 000 falska kunder och växer stadigt. Men facket är kritiskt till metoden och menar att enskilda individer kan bli syndabockar.

Fenomenet är från början ett amerikanskt påhitt, som bygger på idén att butikspersonal lätt blir hemmablind och inte ser hur de kan förbättra servicen för sina kunder. Med hjälp av spioner, som i branschen kallas mystery shoppers, kan brister upptäckas och kvalitén höjas. Men det är inte frågan om några superjobbige värsting kunder som provocerar fram brister. Tanken är att shopparen ska smälta in och representera företagets typiska kundkrets.

Veronica Boxberg Karlsson hade jobbat inom detaljhandeln i 20 år när hon startade företaget Bättre Affärer för tio år sedan. Tanken var att erbjuda serviceutbildningar för företagsledare.

Första arbetsgivaren var Scandic, som bad henne bo på kedjans 55 svenska hotell och rapportera hur personalen tog hand om gästerna. När uppdraget utökades till alla Scandics hotell i Europa, anställde hon sina första "mystery shoppers" och lade utbildningsplanerna på hyllan.

I dag har företaget bytt namn till det mer internationella Better Business, har uppdrag i hela Norden, 20 000 shoppare och en beräknad omsättning på 10 miljoner kronor. Bland de stora kunderna

Alla företag rapporterar hur försäljningen har gått varje månad. Men få har uppgifter på det allra viktigaste, nämligen vad kunderna tycker.

finns Burger King, SF Bio, Vodafone, Statoil och Sheraton Hotel.

– Konkurrenten om kunderna ökar och därmed kravet på god service. Men tanken är inte att spionera på anställda utan att ge företaget ett verktyg att förbättra sin verksamhet, säger Veronica Boxberg Karlsson.

Ett krav från Better Business är att personalen i förväg får veta att falska kunder är på väg. Vilka dagar de kommer, är däremot liggat till grund för att sparka en anställd.

– Det är mer ett betyg på hur ledningen skött sin roll än hur enskilda medarbetare jobbar. En chef som förstärkt tanken med "mystery shoppers" inser att bristerna är företagets, säger Veronica Boxberg Karlsson.

– Vi råder cheferna att berätta för personalen vad shopparen kollar efter. Det ska ju vara sånt som företaget värderar högt. Då blir

personalen mer mån om de saker och processen blir ett verktyg i sig, säger Veronica Boxberg Karlsson.

Intrycken efter varje besök presenteras i en kurva. Kurvorna från de olika besöken sammanställs sedan till ett serviceindex och statistik, så företaget kan jämföra resultat mellan olika enheter och regioner. Bara 8-10 procent av besöken får betyget "suverän service".

Vissa arbetsgivare vill ha ett generellt omdöme, andra vill veta vem som gjort vad. Men i avtalet står tydligt att omdömet inte får liggat till grund för att sparka en anställd.

– Det är mer ett betyg på hur ledningen skött sin roll än hur enskilda medarbetare jobbar. En chef som förstärkt tanken med "mystery shoppers" inser att bristerna är företagets, säger Veronica Boxberg Karlsson.

Att anlita Better Business kostar från 20 000 kronor i startavgift. Utöver det debiteras företagen med 1 000 kronor för varje besök.



– Vi råder cheferna att berätta för personalen vad den så kallade mystery shopparen kollar efter, säger Veronica

Boxberg Karlsson, som hyr ut 20 000 "falska kunder" till sina olika uppdragsgivare.

FOTO: STEFAN BLADH

Om företaget söker en väldigt specifiell kundprofil, till exempel viss ålder, ägare av ett särskilt bilmärke eller en med ovanlig jeansstorlek, stiger priset. Dyrt kan tyckas, men enligt Veronica Boxberg Karlsson är det väl investerade pengar.

– Alla företag rapporterar hur försäljningen har gått varje månad. Men få har uppgifter på det allra viktigaste, nämligen vad kunderna tycker.

Enligt studier på Handelshögskolan i Helsingfors, som Veronica Boxberg Karlsson hänvisar till, kostar det fem gånger mer att värva en ny kund än att behålla en gammal och 25 gånger mer att få tillbaka en missnöjd kund.

– Företag lägger ner massor pengar för att locka nya kunder, men är dåliga på att behålla de gamla. 68 procent av kunderna som inte kommer tillbaka, säger att det beror på det personliga bemötandet. Samtidigt talar nästan inga kunder om när de blir missnöjda.

År 2002 var ett rejält bakslag för Better Business. Företaget förlorade en av sina största uppdragsgivare samtidigt som många hotell drog in på "mystery shoppers" efter 11 september-attentatet då hotellbranschen gick dåligt.

Sedan dess har företaget satsat mer på butiker och omsättningen går nu stadigt uppåt. Sedan 2002 har omsättningen vuxit från 1,4 miljoner kronor till 4,4 miljoner år 2004. I år beräknas omsättningen

Fackförbundet Handels anser att risken är stor för övertramp på personalens integritet, och vittnar om medlemmar som pekats ut som syndabockar.

bli drygt det dubbla – omkring 10 miljoner kronor, tack vare ett par värdefulla avtal med stora uppdragsgivare. Vinsten spås bli i miljon.

Också intresset för att jobba som "mystery shopper" växer. Hittills har 20 000 människor anmält sig till uppdragsbanken. För ett vanligt, enkelt besök är lönen 200 kronor, men ingen jobbar ännu heltid som falsk kund.

En av de senaste storkunderna är Axfood som äger Hemköp, Willys och Willys hemma. Hur mycket Axfoods satsning på falska kunder har kostat vill vice vd och chef för affärsutvecklingen, Anders Nyberg, inte avslöja men han säger att det är väl investerade pengar.

– I en allt tuffare konkurrens gäller det att alltid stå på tå. Vi måste ha en hög lägsta nivå annars tappar vi kunder.

Att arbetsmetoden skulle vara ojust och ett övertramp på de anställdas integritet håller han inte med om.

– Vår ambition är inte att spionera och vi pekar aldrig ut några enskilda individer. Det handlar bara om att höja kvalitén, säger Anders Nyberg.

Hemköp City mitt i Stockholm har hittills fått minst fem oanmälda besök. Joakim Eriksson och Viktoria Hallén som jobbar i butiken är positiva till projektet och glada att få veta vad kunderna verkligen tycker. I butiken arbetar sammanlagt 170 personer och att ensam bli utpekad som syndabock är ingen risk, menar de. Inte heller känslan av att vara övervakad skrämmer dem.

– Jag tänker knappt på det. Jobbade jag på ett litet företag skulle jag nog känna mig mer utelämnad men å andra sidan är man ju där för kundernas skull och man måste kunna stå för sina handlingar, säger Viktoria Hallén.

Men alla är inte lika positiva. På Handelanställdas förbund säger man att tjänsten är "onödiga pengar" och pekar på riskerna för en orättvis bedömning.

Fakta

Gillar golf, vin och resor

Namn: Veronica Boxberg Karlsson.

Ålder: 48 år.

Familj: Man och tre vuxna barn.

Bakgrund: Diplomerad marknadsökonom på IHM. Jobbat 20 år inom Johnson-koncernen och fem år på SAS service partner på Arlanda.

Fritiden: Golf, vin och resor.

– Just den där dagen kan det hända tusen saker som personalen inte rör för, till exempel försenade leveranser eller strulande datorer. Rapporten blir en ögonblicksbild med en mycket hög osäkerhetsfaktor, säger John Haataja, avtalssekreterare på Handels.

Förbundet anser också att risken är stor för övertramp på personalens integritet, och vittnar om medlemmar som pekats ut som syndabockar.

– Vad jag vet har ingen blivit av med jobbet, men det har varit på väg åt det hållet och vi har fått förklara för arbetsgivarna att de inte kan göra så, säger John Haataja.

ANNSOFIE NÄSLUND
Frilansjournalist

annsofie.naslund@svd.se



Deppa inte. Näringslivet går vidare.

SvD
Det händer nu.

Överraskningar är trevliga. Men inte i affärer.

SvD
Det händer nu.

Varmvattnet
räcker till alla!
Thermia Diplomat TWS

sec Värmepumpar
08-410 09 400

Thermia Värmepumpar

bära, gland är de e där. e från vi har andlar oss i it utgå

: bära, gland när de de där. se från vi har andlar a oss i att utgå