



*”Tre faktorer som leder till framgång är processer, människor och verktyg.”*

Fredrik Winzell, uppdragsledare IT-Drift  
och Gun Andréasson,  
chef IT-Driftcentral

## BÄTTRE SAMARBETE OCH TRYGGARE INCIDENTRAPPORTERING HOS SVENSKA SPEL



Implementeringen av Jira har bidragit till ett fantastiskt samarbete mellan olika avdelningar på Svenska Spel. En annan stor vinst är tryggheten för alla som jobbar med incidenthantering. Övergången till Jira skedde rekordsnabbt.



*”Vi ville ha med utvecklingsgänget på tåget men inte så tidigt. Sedan insåg vi att det var en stor fördel att vända på ordningen. Vi slapp en tidsödande integration med det gamla verktyget.”*

Fredrik Winzell,  
uppdragsledare IT-Drift

Svenska Spel är det största och mest välkända spelbolaget på den svenska marknaden. Företaget erbjuder många kända spel, vilket innebär avancerad IT-utveckling och en ständig beredskap för incidenter.

## Utmaningen – skapa ett smidigare internt samarbete

Ett bättre ärendehanteringssystem har funnits på önskelistan hos IT-Drift under många år. Samarbetet mellan drift och utveckling behövde förbättras, vilket ledde till tankarna på ett gemensamt verktyg. En stor utmaning var hanteringen av incidenter där service desk tog emot ärenden men ofta inte lyckades vidarebefordra dem till rätt utvecklingsteam.

***”Framgångar kommer inte av sig själva. Det går inte bara att ta in ett nytt verktyg och tro att det är ett självspelande piano. Först måste du få ordning på processerna.”***

Gun Andréasson, chef IT-Driftcentral

Svenska Spel har fokuserat på att skapa rätt processer och därefter hitta ett verktyg som stödjer dessa. Det innebär förändringsarbete på hög nivå.

Under förstudien gjorde Svenska Spel flera studiebesök hos företag med olika system. De fick rådet att komplettera sitt verktyg med en kompetent partner; efter noggrant övervägande föll valet på Jira och Riada.

## Lösningen – verktyg som stödjer processerna

Enligt den ursprungliga planen skulle IT-Drift vara först ut med att använda Jira. Den planen fick ändras då utvecklingsavdelningens dåvarande system behövdes bytas omgående. IT-Drift pausade delvis sin implementering och gav IT-Utveckling förtur.



*”Vi har fått en effektiv och transparent plattform för att dokumentera och följa upp alla våra aktiviteter. Ett måste under vår stora IT-transformation och för den komplexa miljö där vi nu verkar.”*

Hanna Lindqvist, chef IT-Utveckling

Den snabba implementeringen av Jira Software fungerade tack vare chefer som backade upp projektet till hundra procent. En dedikerad projektledare höll tillsammans med Riada ihop hela flytten. Riada hjälpte till med alla kopplingar mellan Jira Software, Jira Service Desk och Insight. Riada har byggt koncept i testmiljöer som Svenska Spel kan känna och klämma på innan lansering.

Det viktigaste målet för IT-Drift var att förbättra incidentprocessen. Alla incidenter ska hamna hos rätt utvecklingsteam och därmed korta ner ledtider, minska irritation och skapa trygghet. Det grundliga förarbetet var en förutsättning för att komma igång snabbt.

En viktig framgångsfaktor i implementeringen av Jira var förankringsarbetet internt. Svenska Spel har arbetat mycket med så kallade super users som har fått utbildning och extra stöd av Riada. Dessa super users har blivit ambassadörer i sina team.

## Resultatet – incidentrapportering som ger trygghet

Nu har Svenska Spel en incidentrapportering som verkligen fungerar. En relationsstruktur är byggd mellan de drygt 500 IT-system som gör att incidenter hamnar hos rätt team. Det är tydligt vilken status ett ärende har och vem som är ansvarig. Backloggen för utvecklarna har minskat drastiskt och har därmed bidragit till arbetsro.

På IT-Driftcentral finns många sommarjobbare och andra temporära medarbetare. För dem är rutiner och ett fungerande ärendehanteringssystem en stor trygghet. De vet att incidenter hamnar rätt och att ingenting faller mellan stolarna.

Under förarbetet gällde det att verkligen granska arbetsätt och processer. Det har lett till bättre samarbete och öppenhet mellan avdelningarna.



**”Jira har för oss inneburit förbättrat samarbete mellan medarbetarna samt bättre kontroll, informationsspridning och transparens. Vi är väldigt nöjda.”**

Dan Holgersson, chef IT-Drift



## Resultat

### Svenska Spel

- Effektivare arbete med gemensamt verktyg
- Bättre samarbete mellan avdelningar
- Mindre irritation och oro
- Kortare ledtider
- Väl fungerande incidenthantering

### Riada

- Fått värdefull erfarenhet av att genomföra rekordsnabb implementering
- Utmanas ständigt genom nya frågeställningar

## Samarbetet ger inspiration

Under den snabba implementeringen av Jira har Riada arbetat intensivt för att hjälpa Svenska Spel att klara sin deadline. Nu finns en förvaltningsorganisation och företaget har byggt upp mycket kompetens som klarar löpande arbete.

Riada bidrar med inspiration och hjälper till när nya funktioner ska implementeras. Genom att vara ett kreativt bollplank hjälper Riada Svenska Spel att utnyttja verktygen på bästa sätt.

**”Intresset för att lära sig är stort och i dag är Svenska Spel otroligt självgående. Som gammal elitidrottare är jag stolt över att jobba med Svenska Spel eftersom de stöttar svensk idrott.”**

Jonas Svensson, Riada

## Kort om Svenska Spel

**Började jobba med Riada:** 2017

**Atlassianprodukter:**

- Jira Service Desk
- Jira Software
- Insight
- Confluence



**Aktuell:** Har genomfört en otroligt snabb implementation och har förbättrat det interna samarbetet. Verktygen har underlättat den omställning som den nya lagstiftningen för spelbranschen innebar.

**Nästa utmaning:** Använda Jira för fler delar i verksamheten.

*”Jag kan absolut rekommendera Riada som samarbetspartner. Vi känner oss trygga med deras expertis. De är ödmjuka och kunniga. Våra företagskulturer passar varandra.”*

Gun Andréasson, Svenska Spel



## Kontakta oss på Riada

Ta reda på hur vi kan utvecklas tillsammans. Hör av dig till oss!



**Jonas Svensson**  
Atlassian Solution Expert  
+46 8 733 31 25  
jonas.svensson@riada.se



**Christian Johansson**  
Head of Consultants  
+46 8 733 31 25  
christian.johansson@riada.se



Platinum  
Solution Partner