

LEVERANSEN TILL KUND ÄR DET ENDA SOM RÄKNAS

”Vad vi framför allt har lyckats åstadkomma med hjälp av Lights In Lines verktyg är en kraftigt ökad medvetenhet om att leveransen till slutkund är det enda som verkligen räknas. Med en proaktiv inställning till prestandatester och övervakning lyckas vi hålla en komplex teknisk miljö med många informationslämnare tillgänglig för våra kunder på absolut högsta nivå.”

Lights in Line har under de sju år som Min Pension byggt upp sin verksamhet som svenska folkets pensions-hub, varit den partner som övervakat tillgänglighet, prestanda och kvalitet i en komplex teknisk arkitektur med flera informationslämnare, system- och driftsleverantörer.

En informationshub för pensioner

”Hela tanken med minpension.se började år 1999 när det första orangea kuvertet skickades ut till alla svenska medborgare. Då gick det som en chockvåg genom hela folket”, berättar Anders Lundström, VD på minpension.se. ”Var detta allt jag skulle få i pension? Många trodde att det var så eftersom det orangea kuvertet kom från staten och att detta var en redovisning av den totala pensionen.”

För både staten och medborgarna blev detta starten på en utbildningskampanj kring det nya pensionssystemet. Vi lämnade bakom oss det gamla trygga och förmånsbestämda systemen där man visste att man skulle få en viss procent av slutlönen i pension. Pensionsreformen innebar ju att vi istället avsätter en viss del utav lönen i pengar för att satsa i våra pensioner. På så sätt blev det svenska folket sina egna pensionsförvaltare.

Följande bolag och myndigheter är anslutna till minpension.se:



Det nya pensionssystemet skapade också ett behov av att samla all pensionsinformation på ett ställe och tillgängliggöra den på ett enkelt sätt för varje svensk medborgare. Beslutet blev att starta ett privat bolag som skulle hantera detta. Systemet, som hela verksamheten baserades på, utvecklades av konsultbolaget Sigma och projektet finansierades av Riksförsäkringsverket.

”Allt detta påbörjades i slutet av år 2002 och två år senare kom jag in som VD och förste anställd i bolaget”, berättar Anders. ”I första version av vår webbplats redovisade vi information om den

allmänna pensionen och kollektivavtalade pensioner, det vill säga de stora tjänstepensionerna, som ITP och de statliga tjänstepensionerna PA03 så det var inte helt komplett. Redan första dagen hade vi över 7000 personer som registrerade sig och då hade vi ändå bara öppet halva dagen. Det blev ett gigantiskt tryck redan från början och en jätteefterfrågan. På tre dagar så hade vi över 35000 registrerade användare och mångdubbelt fler besökare.

”Det är stora volymer information som vi samlar upp från olika försäkringsbolag. Bara AMF har en miljon försäkringar som levereras till oss och 700000 kunder så det är ju inte direkt några små informationsmängder som vi hanterar. Det är oerhörda mängder transaktioner och kontinuerliga uppdateringar som hela tiden görs och vi måste vara online med alla. När varje medborgare ställer en fråga om sin individuella pension i systemet så innebär det att vi omedelbart hämtar in och sammanställer information från 25 försäkringsbolag.”

Kontroll på tillgänglighet och prestanda

Behovet att ha kontroll på tillgängligheten från alla informationslämnarna blev snabbt en fråga i takt med att fler och fler kopplades upp till den centralpunkt som minpension.se har kommit att bli idag. Det var här som Lights In Line kom in i bilden, med sin expertis inom tillgänglighetsanalys, svarstidsmätning, prestandatest och optimering.

”Vi måste ständigt ha koll innan det händer något”, fortsätter Anders. ” Vi är ju en ren informationshub så allting bygger på att helheten fungerar. Många IT-leverantörer utgår från sin egen SLA (Service Level Agreement) där man mäter tillgängligheten i en enskild maskin eller innanför sin egen driftsmiljö. Detta är helt ointressant för oss som vill skapa en fungerande totalleverans till våra kunder - medborgarna. Vi har ungefär 25 uppgiftslämnare (försäkringsbolagen, staten m.fl.). Sedan har vi en driftsleverantör och en systemleverantör. Vår uppgift är att se till att allt detta hänger samman och här är Lights In Lines proaktiva tjänster helt avgörande för vår långsiktiga trovärdighet och överlevnad.”

”Det som är intressant för mig som VD för minpension.se är vad användaren har för upplevd SLA. Det vill säga vad vi har för tillgänglighet över Internet. Man kanske inte alltid tänker på det men som bekant har våra gamla produktionssystem, som förut låg centralt och egentligen bara användes av egna användare inom företaget, helt och hållet flyttats ut till slutanvändarna. Nu är det i egentlig mening kunderna som sköter det jobb som handläggarna tidigare gjorde. De är själva inne i systemen, de är del i processen och de gör till stor del arbetet åt företagen. Jämför till exempel med en internetbank där man är helt beroende av att allt fungerar. Och det kan ju vara ganska många gånger per vecka. Vi på Min Pension lever i samma värld.”

”Lights in Lines tjänster är för mig som VD på bolaget, ett utmärkt verktyg för att förbättra och ständigt hålla koll på våra leverantörer, framför allt vår leverantör av driftstjänster. Problemet med traditionella mätningar av driftsmiljöer är man inte alltid vet vad det är som inte fungerar. Det kan till exempel vara gränssnittsrouter som slutar fungera. Ofta övervakas enskilda servrar, det kan bli fel på brandväggarna och annat som kanske heller inte alltid övervakas.”

Mobil app för övervakning av IT-drift

Lights in Line har också tagit fram en mobil-app där Anders hela tiden kan följa tillgängligheten på sina system, dygnet runt.

”Appen” är väldigt bra att ha som underlag för våra veckomöten med vår driftsleverantör där vi följer upp alla händelser och går igenom problem och vad kan vi göra för att förbättra. Det ger också oss möjlighet att, så att säga, stärka bevisbördan. Det går inte längre att säga att allting fungerat när en tredje part mäter tillgängligheten. Det blir som en form av kontinuerlig certifiering helt enkelt.”

Även i utvecklingen av Min Pensions system har också Lights In Line bidragit aktivt. I början var det framför allt mycket kring kommunikation som var osäkert kring hur det skulle fungera och sättas upp.

”Om vi tittar på vårt inkapslade system, utan externa kommunikationer, så har vi fortfarande samma ”första problem”, det vill säga samma flaskhals som ligger vid ungefär 12 stycken beräkningar per sekund i vår prognosberäkningskomponent. Den är rätt väl dokumenterad och där har vi också gjort om en del och tryckt upp den gränsen och arbetat med att skalbarheten och kontrollerat att vi kan fördela lasten över flera maskiner för att minimera problemen. Det är som sagt en fråga om proaktivitet, vad man ”gör ifall att” och i så fall ha en plan klar för vad som kan komma att hända.”

Positivt för alla parter

”Konklusionen blir att för vår driftsleverantör så får de en kvittens på att de driftar en fullständigt testad applikation och vi samtidigt har ett gemensamt verktyg till vår hjälp samt en ”nagel i ögat” vad gäller deras uppfyllande av SLA. Händer det något kan vi sedan agera blixtnabbt. Allt handlar om proaktiva åtgärder och riskreducering i allt mer komplexa IT-miljöer.”

För mig som inköpare av Software as a Service-tjänster från flera leverantörer så är ju det här ett måste för att kunna hantera avtalen. Jag har ju sett att det är ganska bra att ha en tredjepart som genomför en certifieringsprocess och som samtidigt är duktig på att prata med alla de här teknikerna och programmerarna som ansvarar för de olika lösningarna, samtidigt som man skall vara en brygga till drift- och produktion. Lights in Line är helt enkelt min livlina och ”IT-revisor”.

”Men ifall något ändå inte fungerar som det skall i systemen så kommer det upp automatiskt upp en skylt hos användaren – samtidigt som den aktuella tjänsten stängs ned. Skylten talar om för användaren att vi för närvarande har driftproblem och att felsökning pågår. Sedan går det ett larm direkt till vår driftsleverantör som påbörjar felsökning. När sedan felet är åtgärdat och felet rättat så tar de bort skylten och sätter igång tjänsten igen. Allt det här är automatiserat förutom själva omstarten.”

Brett kontaktnät och hög teknisk kompetens

”Lights In Line har ett oerhört stort kontaktnät och en bred kompetens på alla våra tekniska plattformar, något som har varit oerhört värdefullt för oss. Det svåra är oftast att knyta ihop säcken och om man betraktar en kommunikationsmiljö idag så krävs det i normalfallet ett antal personer för att förstå alla bitarna i pusslet. En IT-arkitekt kan förstå stora delar av helheten men kan ju inte alla delarna, t.ex. hur brandväggar fungerar och här har Lights In Lines multikompetens hjälpt oss att ta många steg framåt i rätt riktning. Mycket handlar givetvis om enskilda personers kompetens men det är också ett kontaktnät och ett engagemang kring att lösa problem som är fantastiskt värdefullt för oss. Jag tror att en god portion av framgångssagan mellan oss och Lights In Line bygger på att man helt enkelt har en ordentlig envishet och brinner för sitt jobb att hjälpa kunden, det vill säga oss på minpension.se, avslutar Anders.”

Tjänster från Lights in Line:

TILLGÄNGLIGHETSANALYS & SVARSTIDSMÄTNING - är första steget i ett ökat medvetande om hur din webbtjänst fungerar, sett ur kundens perspektiv. Detta är varningsklockan som antingen bekräftar att läget är gott eller föranleder större eller mindre åtgärder. Behövs kontinuerlig övervakning kan du även outsourca hela denna tjänst till LIGHTS IN LINE som då håller koll på din tillgänglighet.

PRESTANDATEST & OPTIMERING - innebär att LIGHTS IN LINE med effektiva metoder och lång erfarenhet tekniskt verifierar dina IT-system. LIGHTS IN LINE utför stabilitets-, skalbarhets- och riskanalyser och gör tekniska djupdykningar för att verifiera att helheten håller måttet. Därefter förklarar vi vad detta innebär för din verksamhet och vilka åtgärder som behövs.

KONSULTING OCH RÅDGIVNING – LIGHTS IN LINE erbjuder avancerad expertkompetens och revidering av dina affärskritiska system. LIGHTS IN LINE dokumenterar beslutsunderlagen och bygger upp de processer för test och optimering som behövs för att med hög kvalitet och säkerhet genomföra just dina IT-projekt.