

## PRESTANDA OCH SVARSTIDER PÅ MANAGEMENTNIVÅ

**”Efter att Lights In Line under fler år hjälpt oss att mäta svarstider och prestanda så vet vi idag exakt hur vår trafik ser ut. Vi vet allt om våra datavolymer och hur mycket det kostar när systemen är nere. Vi kan med hjälp av Lights in Line ha ett risk management som är helt underbyggt av exakta kalkyler och mätningar och inte bara av tomt prat. Vi kan därför ställa krav på ett mätbart SLA vilket konstigt nog är rätt ovanligt i IT-branschen idag...”**

Ove Ellemark är driftschef hos Svenska Golfbundet och utvecklingsansvarig för webportalen [www.golf.se](http://www.golf.se) och ansvarar också för driften av medlemsystemet. Själva förbundet grundades redan år 1904 och har idag mer än 500 000 medlemmar och mer än 160 000 bokar sina golftider och hanterar sitt medlemskap via portalen. Enbart bokningarna av golftider genererar årligen över 10 miljoner transaktioner och under högsäsongen på sommaren sker i snitt en bokning var annan sekund.



### **Näst största sporten i Sverige efter fotbollen**

Golf är idag den näst största svenska folksporten efter fotbollen och det finns nästan 490 golfklubbar i Sverige. Så gott som alla golfbanor i Sverige är anslutna till Svenska Golfbundets system så man kan säga att alla medlemmar i GOLF Sverige är anslutna till systemen.

Som exempel på vad Svenska Golfbundet levererar till medlemmarna finns förutom webportalen även tidningen Svensk Golf, hanteringen av medlemskort, regelböcker, bankonsulenter, klubbkonsulenter och den svenska proffstouren Nordea Tour. Golfbundet är också ansvarig för landslagets verksamhet.

”Totalt är vi 65 anställda” berättar Ove, ”varav ungefär 55 jobbar på vårt kontor i Danderyd. Men vi har även bankkonsultenter som åker runt och hjälper till ute på golfklubbarna som miljöexperter och anläggningsexperter och sedan har vi ju givetvis också landslagens coacher. Så IT-verksamheten må vara navet i medlemshanteringen men det finns många andra viktiga delar i vår verksamhet.”

### **Inledningen på ett fruktbart samarbete med Lights In Line**

Samarbetet mellan Lights in Line och Svenska Golf förbundet började i samband med att man skulle lansera ett nytt medlemssystem för 10 år sedan.

Jag var med på den tiden men jobbade mer med slutanvändaren. ”Men jag har förstått att det var väldigt mycket problem vad gällde systemets prestanda. Dels handlade det om transaktionstätheten och databasen. Men med Lights In Lines hjälp kunde vi lösa problem både vad gällde hårdvara och en hel del kodoptimering. Detta blev också början på ett aktivt och positivt samarbete med Lights In Line som varat sedan dess.”

”Jag tog över ansvaret för all drift under 2008 och då hade en del av problemen lösts men det fanns fortfarande stora svagheter och för lite fakta.

Det som varit de stora projekten under min tid har varit framför allt den nya webbportalen”, berättar Ove. ”Bland det första jag fick på mitt bord var att ”vår web går dåligt” så min direkta motfråga blev ju då naturligtvis: OK, vad innebär dåligt? Men när ingen kunde svara så kom Lights In Line in i bilden för att sätta upp svarstidsmätningar och efter ett tag kunde vi faktiskt tala om HUR dåligt det gick. Det visade sig dessvärre att vi kunde ha laddningstider på mellan 10 och 20 sekunder och det är ju något som gör vilken användare som helst fullständigt vansinnig. Vi måste vara rädda om golfspelarna i Sverige och se till att de kan boka så problemfritt som möjligt - men man skall veta att vi inte var speciellt populära hos våra medlemmar under den här tiden...”

”Det första vi fokuserade på var att jobba med webbsiten för att snabbt få ner svarstiderna. Vi tog in alla inblandade leverantörer och då var det också första gången någon tvingat alla att sätta sig vid samma bord för att gemensamt försöka lösa problemen. Mätresultaten från Lights In Line var ju helt uppenbara så det fanns ju inte någon som kunde göra en ”exit” från problemen. Men efter ett halvårs arbete och en jätteinsats från Lights In Line hade vi fått ner svarstiderna från i snitt 10-20 sekunder till något mer acceptabla 2-5 sekunder”

Prestanda och svarstider som en naturlig del av managementfrågor och SLA

”Men det har hänt mycket på vägen. Idag var vi en helt ny website ([www.golf.se](http://www.golf.se)) vilket även det är ett projekt som Lights In Line har varit inblandade i. Vi har även fortsatt med att ha månadsvisa möten där vi samlar alla leverantörerna, både för driftsfrågor och för applikationsutveckling. Jag jobbar hela tiden med att få på plats en intern kultur som fokuserar mer på prestanda och tillgänglighet tack vare kontinuerliga data från Lights In Lines svarstidsmätningar. Nu för tiden kan jag lägga resultaten på min VDs bord och säga att exakt så här har det varit vilket känns väldigt skönt”.

Men att köpa driftstjänster är inte alltid helt enkelt. När IT allt mer och mer betraktas som en tjänst som vilken som helst som skall uppfylla givna krav är leverantörerna fortfarande kvar i en värld där man mer pratar hårdvarukapacitet, CPU och mindre om uppfyllande av de Service Level Agreement (SLA ) som man tecknar med kunden.

”När vi skulle upphandla nya driftstjänster var vi på jakt efter en leverantör som kunde ta ett totalåtagande. Vi ville ha ETT avtal med EN part som ansvarade för allt oavsett vilka tjänster som sedan låg bakom”, berättar Ove. ”Och vi har också lyckats få till just det tillsammans med Sogeti i Uppsala som är vår avtalspart. Bakom dem döljer sig EPiServer som kör den faktiska driften men det är Sogeti som vi tecknar Service Level Agreement med.”

### **Internationellt samarbete**

Redan idag kan Du som medlem boka golftider både på svenska, danska, norska och delar av de finska golfbanorna via [www.golf.se](http://www.golf.se) men tanken är att Du som golfare i en framtid skall kunna boka även på internationella banor, t.ex. i Spanien.

”Men här kommer vi inte att kunna ta något ansvar för svarstider”, säger Ove och ler. ”Det är en internationell aktör som håller i detta och integrerar mot olika nationella system. Men visst finns det en risk att våra svenska golfare kommer att tro att det är vårt fel om det blir dåliga svarstider på den internationella delen. Vi måste vara tydliga med att kommunicera avgränsningarna i leveransen kontra vårt varumärke där. Men prestandan kanske kan bli en ny utmaning för Lights In Line...”

### **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.