

# Prime Contractor

– vägen till Service Integration och framtida SIAM lösningar





## Snabba fakta om SJ AB

**140 000** resenärer per dag

**31,8 miljoner sålda biljetter** 2018

**284** stationer

**4 600** medarbetare

Cirka **7,9 miljarder SEK** i omsättning 2018

**468 miljoner SEK** i rörelseresultat 2018



A photograph of a man with a beard and curly hair, wearing a light blue t-shirt, hugging a person from behind. The person being hugged is wearing a large, blue, quilted backpack. The background is a blurred train station with a blue train car visible. The text is overlaid on the image in white.

Vårt syfte

**Vi för människor  
närmare varandra,  
varje dag**



# Service Integration, SIAM eller Prime Contractor

- är det samma sak? Vilka processer eller tjänster tänker du på?

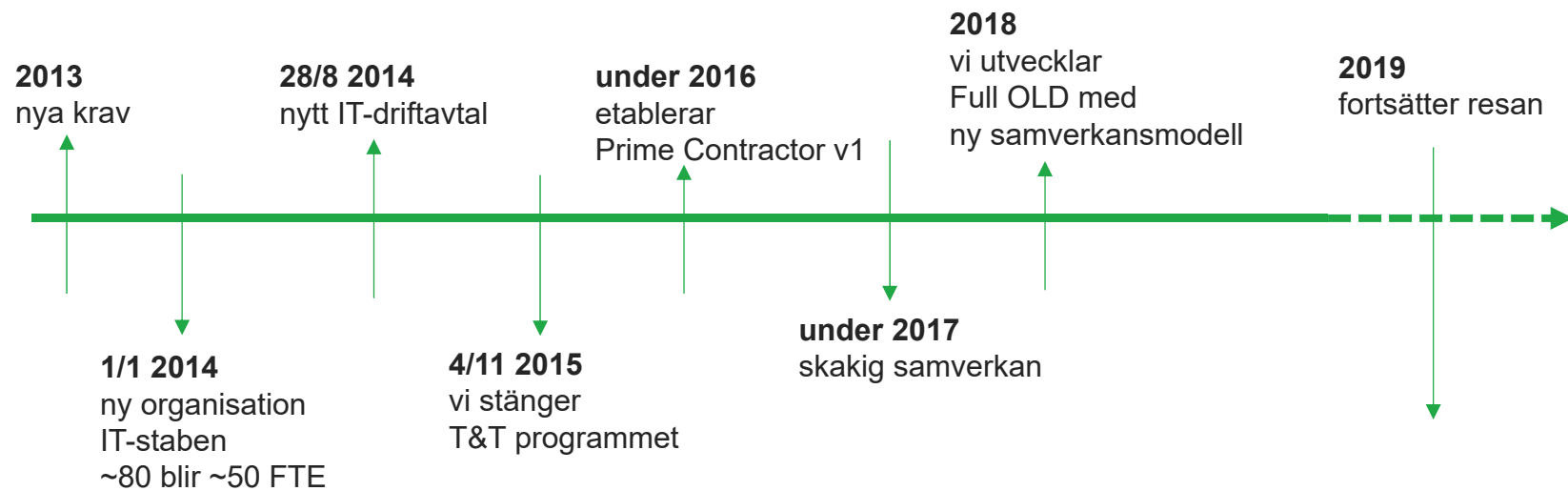
*”Intressant fråga Lisa och antagligen finns det inga helt rätt eller fel svar.... en gissning är att Prime Contractor är en roll som en part kan bli tilldelad i en SIAM relation mellan flera leverantörer och en kund... när det gäller processfrågan skulle jag säga att man måste börja med fyra processer incident, problem, change och release...”*

*”SIAM kan etableras på flera olika sätt... intern funktion med interna resurser..... eller låta en prime vendor ta SIAM-rollen... eller så kan man låta en oberoende part gå in som service integrator. Sedan finns det olika hybridmodeller av dessa.... För att få ekosystemet att fungera krävs en del governance, Service level management, Vendor management osv....”*



**Vår resa till en ny nivå  
av Service Integration....**

# Det började 2013.....



# IT-styrning och Service Management SJ IT

## Då.... fram till 2014

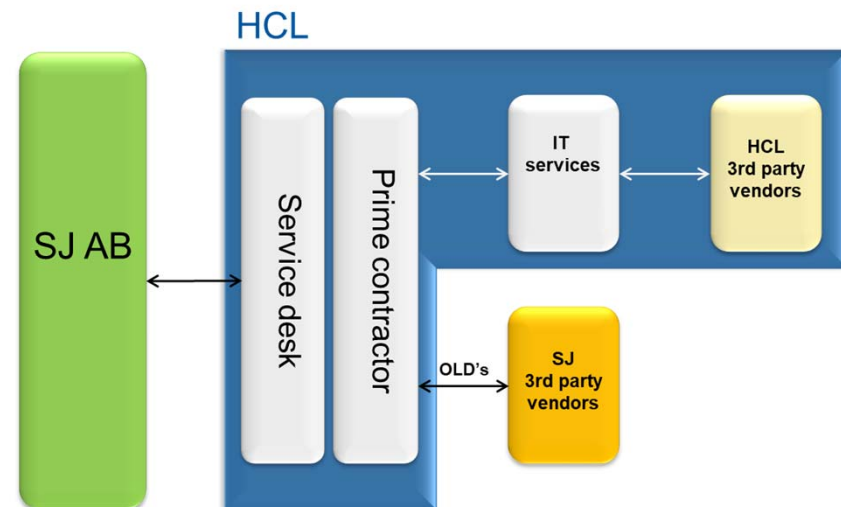
- IT-staben 83 FTE
- Intern driftgrupp med egen förmåga
  - Incident- och Problem manager
  - CAB
  - Driftarkitekt
  - Behörighetsadmin
  - 4 ansvariga för Bas-IT funktioner
  - 2 Partneransvariga
- IT Bakjour – Duty manager funktion
- 3 enheter för systemförvaltning och utveckling
- **Multisourcad modell** inom IT-Drifttjänster
- Många partners och leverantörer inom förvaltning och utveckling

## Nu....

- IT-staben 54 FTE
- **Enhet för IT-styrning och Service Management**
  - 2 Leverantörsansvariga
  - 1 Processansvarig ITSM
  - 4,5 Verksamhetsutvecklare IT
- IT Bakjour
- 2 enheter för systemförvaltning "traditionell"
- 1 enhet för systemförvaltning och egen utveckling "agil"
- **Singelsourcad modell** med en Prime Contractor
- Många partners och leverantörer inom förvaltning och utveckling

# Prime Contractor hanterar Service Integration

- Prime Contractor tjänsten hanteras av Service Desken
- Service Desk är SPOC för SJs användare
- Service Desk äger ansvaret för
  - Incident processen ur ett end-to-end perspektiv
  - Problem processen
  - Change processen och CAB
- 2 tjänstenivåer
  - Full OLD\* med delegerad samverkan
  - Limited OLD\* med traditionell incidenthantering
- Etablerad med 15 leverantörer
  - 6 st Full OLD med etablerad samverkansmodell



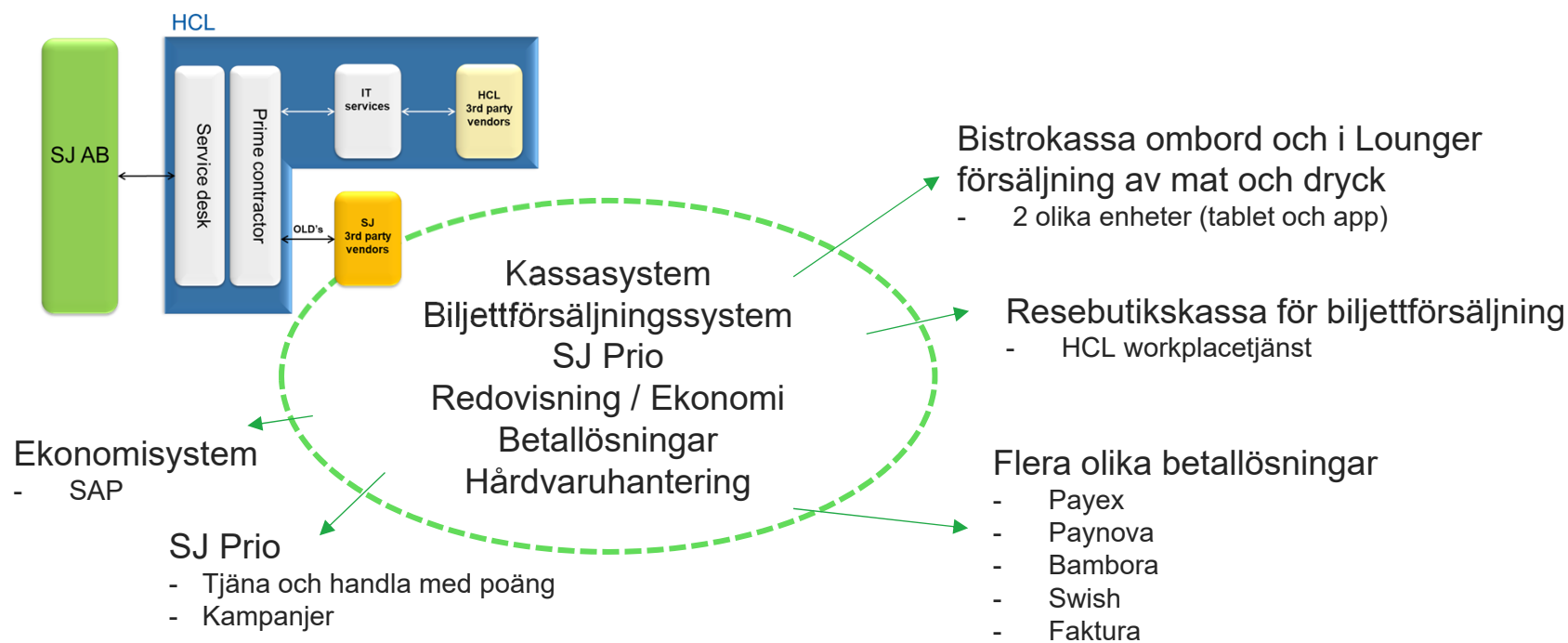
\*Operational Level Description



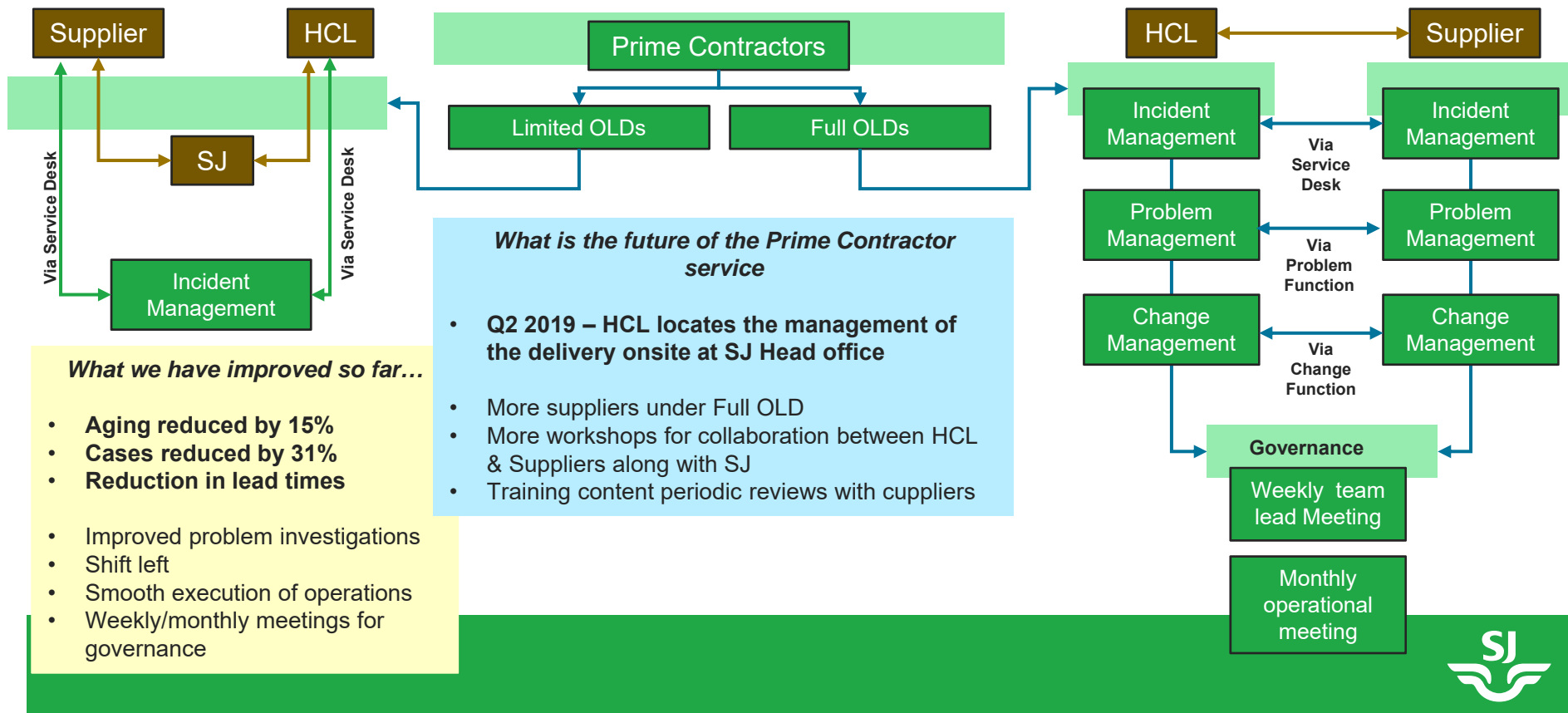
# Vad är den primära skillnaden mot tidigare?

- Vi har förtydligat leverantörssamverkan och gått från 3 OLA till 15 OLD
- SJ har inte interna Incident-, Problem- och Change managers
- Vår Prime Contractor har etablerat ett särskilt Major incident team dedikerat SJ 7/24/365
- Vi har en avsevärt förbättrad Major incidenthantering med etablerade rutiner för lessons learned och problemhantering där berörda parter deltar aktivt
- Vi har avlastat våra systemansvariga
- Förbättrad kvalitet och stabilitet

# Exempel ekosystem – SJ Kassasystem



# Vår Prime Contractor



# ” Vår partner – SJ Kassa

Ett tjänstebaserat avtal  
lade grunden till  
Service Integration

- Tina Ekhierta  
Client Executive

Bättre  
arbetsflöde  
end-to-end

- Johan Dahlberg  
Professional Services Manager

Större tydlighet gav  
bättre samverkan  
mellan parterna

- Helena Klaffert  
Head of Application Management

Kortare ledtider för  
support- och  
incidenthantering

- Fredrik Nordkvist  
Supportchef Visma Esscom AB

Våra olika processer  
fungerar sömlöst med  
varandra....

- Kai Eliasson,  
Service Delivery Manager

## ” Vår partner – system för biljettförsäljning

### Anders Aronsson, Key Account Manager:

Genom samarbetet mellan HCL/SJ och SilverRail har genomsnittligt antal öppna incidenter minskat med:

- Idag totalt 45% sedan 2017
- Jämförelse mars 2019 mot samma period 2018 visar en minskning á 59%

Genom en samverkansmodell där leverantörerna arbetar direkt tillsammans i egna forum har incidenthanteringen förbättrats avsevärt, även antalet “waste” ärenden har minskat kraftigt.

# Effekter för SJs verksamhet och för våra resenärer

- Nya scorecard ger tydligare styrning
- Ökad stabilitet i verksamhetskritiska system
- Avsevärt färre antal stora avvikelser och driftstopp
- Avlastning för våra systemförvaltare med delegering till Prime Contractor



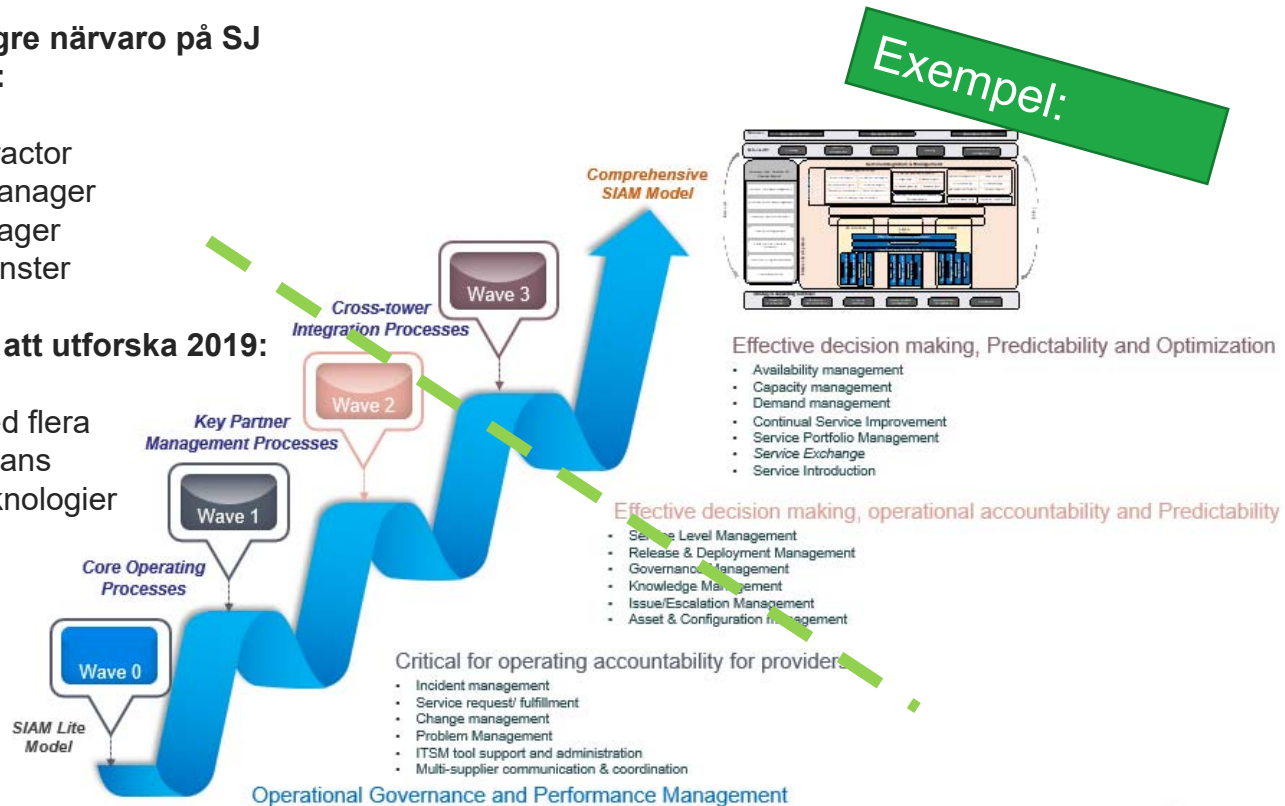
# Resan går vidare.....

HCL flyttar in med högre närvaro på SJ huvudkontor Q2 2019:

- Delivery Manager
- SRM för Prime Contractor
- CAB med Change Manager
- Project portfolio manager
- Flera SRM för AO tjänster

Exempel för områden att utforska 2019:

- SIAM assessment
- Innovationsforum med flera leverantörer tillsammans
- Behov utifrån nya teknologier
- Automatisering
- Cloud management



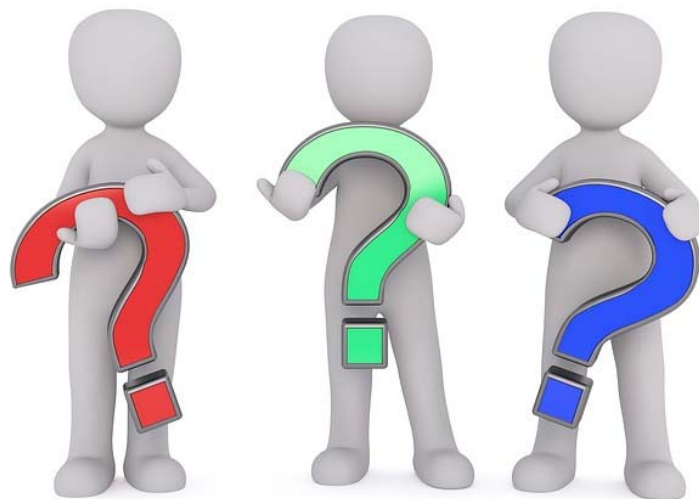
## Våra framgångsfaktorer...

- Vi vågade prova konceptet och delegera ansvaret
- Nyckeln till framgång är en tydlig samverkansmodell
- Etablera samverkanshandbok med tydliga process- och rutinbeskrivningar, kanaler för kommunikation, kontakter, SLA och servicetider för ingående tjänster per part
  - RACI
  - Signeras av parterna
- Var tydlig i olikheter mellan leverantörerna som t.ex. olika scope och servicetider



## Råd på vägen...

- Börja i liten skala, väx successivt och efter behoven
- Konsekvensuppdatera avtalen med 3.e part leverantörerna
- Etablera en "on- and off boarding" process av leverantörer med tydliga rutiner
- Sträva efter att ha ett gemensamt ärendehanteringssystem eller integration





## Lisa Löpare

Verksamhetsutvecklare IT  
SJ AB – IT-styrning och Service Management

E-post: [lisa.lop@sj.se](mailto:lisa.lop@sj.se)

LinkedIn: Lisa Löpare