

# IT-haveri

## Ett exempel från verkligheten

Mötesplats Livsmedelsförsörjning

Johan Nilsson, Head of Business Planning & Programme Mgmt  
4 december 2019

Sekretess

Denna information omfattas av sekretess och får inte kopieras eller användas utan skriftligt godkännande av Sodexos kommunikationsdirektör Eva Kristensson

# Sodexokoncernen i korthet

Budgetåret 2019

22  
miljarder euro i intäkter

Världsledande inom  
Quality of Life Services

470 000  
medarbetare

67  
länder

100  
miljoner konsumenter  
tar del av vår service  
varje dag

19:e  
största privata  
arbetsgivaren globalt

# Sodexo Norden

## Budgetåret 2019

### SODEXO I SIFFROR

**649 M€**  
Omsättning

**4**  
Länder

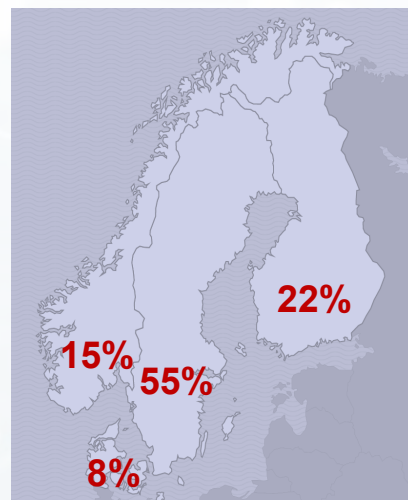
**2 500**  
Kontrakt

**11 000**  
Medarbetare

**Nr 1**  
Inom Quality of Life Services

### INTÄKTSFÖRDELNING

#### Geografiskt



#### Per aktivitet

Corporate Services

66 %

Healthcare & Seniors

16 %

Schools & Universities

123%

Energy & Resources

5 %

PERSONAL &  
HOME SERVICES  
1.5 M€   
a Sodexo company

BENEFITS & REWARDS  
SERVICES  
106 M€ 

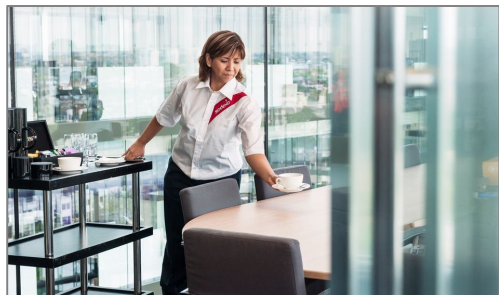
### UTMÄRKELSER & ERKÄNNANDEN i urval



# Quality of life

Vi är världsledande inom service för livskvalitet

## ON-SITE SERVICES



**BUSINESS & ADMINISTRATIONS**

**HEALTHCARE & SENIORS**

**EDUCATION**

- › Corporate Services
- › Government & Agencies
- › Energy & Resources
- › Sports & Leisure
- › Healthcare
- › Seniors
- › Universities
- › Schools

## BENEFITS & REWARDS



**MEDARBETARUPPLEVELSE  
MOBILITET & UTLÄGG**

## PERSONAL & HOME SERVICES



**CONCIERGE SERVICES**

**PERSONLIGA TJÄNSTER & SERVICE I HEMMET**

**BARNOMSORG**

# Summering av händelse

- Ett haveri i Tietos kapacitetstjänst på serversidan drabbade Sodexo Sverige och Sodexo Norge allvarligt den 25 november 2011 klockan 20:55
- Från 25 november-29 november 2011:
  - › Alla IT-tjänster förutom telefoniplattformen var utslagna under 92 timmar
  - › Ett krisledningsrum etablerades och en beredskapsplan för företaget aktiverades
  - › En "krislogg" skapades för att dokumentera alla händelser under hela perioden
- Från 29 november-5 december var en period med stora driftstörningar
  - › Företaget hade tagit sig ur den mest kritiska perioden, men stora driftstörningar kvarstod
- **Sammanfattningsvis fungerade allt mycket bra tack vare ett starkt, engagerat och framgångsrikt ledarskap under denna händelse**
- **Inga incidenter som drabbade tredje person rapporterades in**



# När det havererade.....

- SMS 20:55 fredagen den 25 november 2011

*Från ServiceDesk:*

***”Stora störningar i Tietos kapacitetstjänst, felsökning pågår.”***



# Sodexos åtgärder

- Sodexo har avtal med Tieto om s.k. redundans, d.v.s. att om det system som används för trafiksystemet skulle gå ut så skall trafiken med automatik övergå till ett annat system som alltid skall finnas tillgängligt. Detta är en säkerhetsåtgärd som är viktig för att undvika trafiksituation gentemot våra kunder. Detta har fastställts i avtalet som har godkänts av Trafikverket respektive krisplaner för att kunna hantera eventuella kriser. Detta innebär att det finns manuella rutiner som kan användas för att säkerställa leveranser till kunderna trots ett eventuellt urval och begränsad flexibilitet. Detta har dokumenterats i avtalet och med driftstoppet dokumenterades noga.



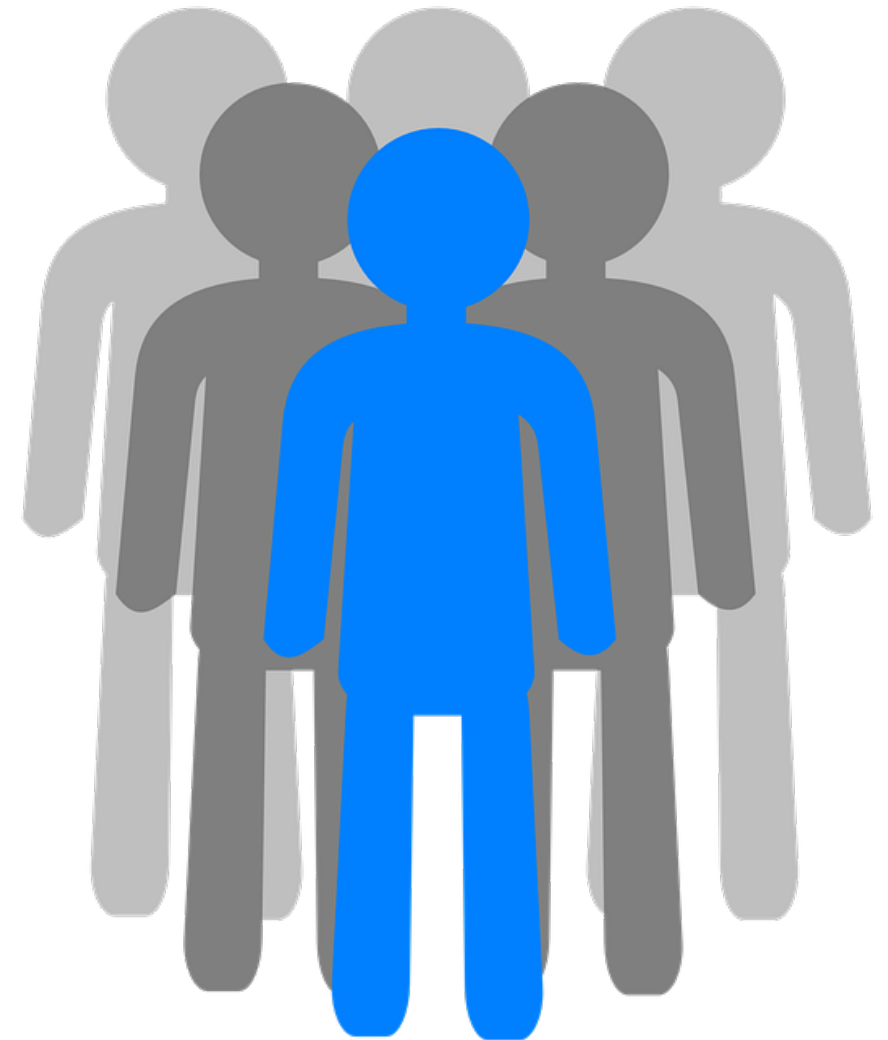
# Kristeamets medlemmar

## Det inledande kristeamet

- VD Norden
- Sverigechef
- CIO
- Kommunikationsdirektör

## Det större kristeamet kompletterades med:

- Ledningsgruppen på landsnivå
- Säkerhetschef





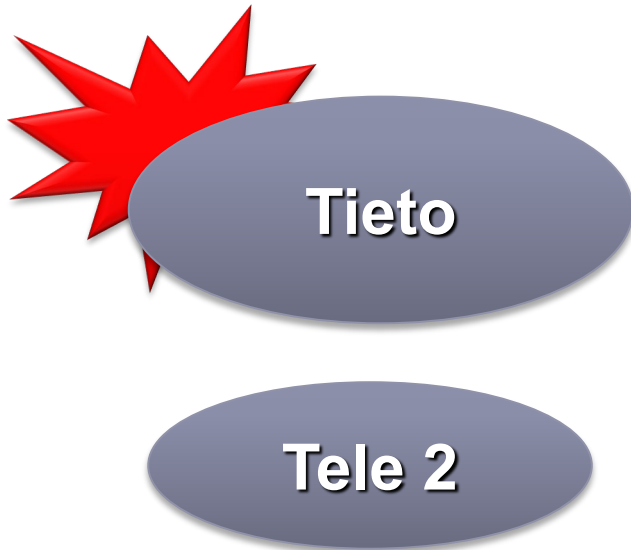
# Krisförlopp - affärskritisk fas



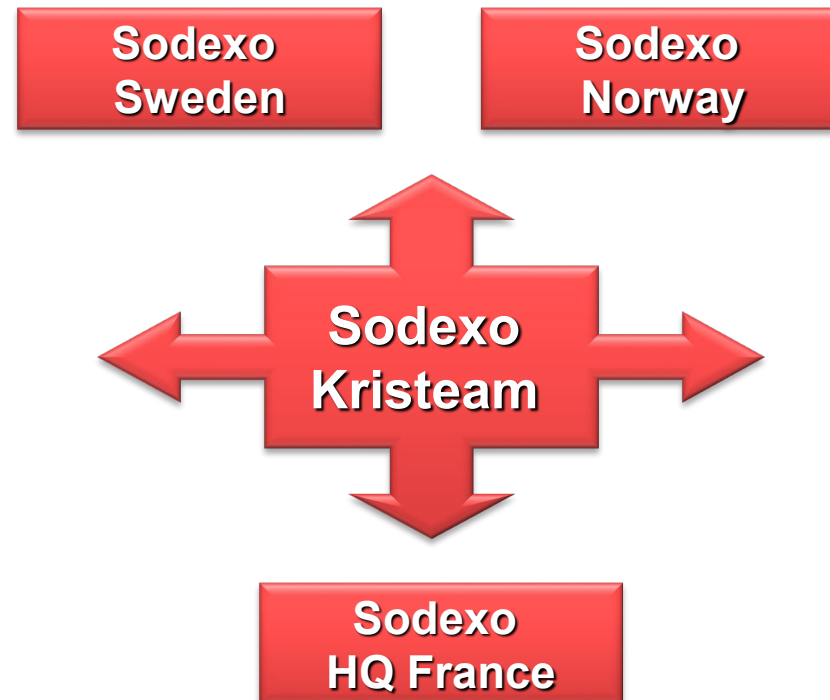
Fredag	Lördag	Söndag	Måndag	Tisdag
Info om avbrottet via SMS från Tieto klockan 20:55	Brist på information från Tieto	Televäxel samt mobiltelefoni är funktionsdugliga	Krisarbetet intensifieras	Klartecken från Tieto att man har åtgärdat fel
Oklar omfattning av haveriet	Sodexos kristeam aktiveras på nordisk nivå för kommunikation till berörda parter (kund, Sodexo internt, underleverantörer)	Information via massutskick av SMS till all Sodexo-personal	Kristeamet kompletteras med fler medlemmar	Sodexos IS&T-avdelning säkerställer funktionalitet av system samt att data inte är korrupt
Tieto ringer ett antal nyckelpersoner inom Sodexo på fredag kväll	Kommunikation via telefon och privat e-post på ledningsnivå	Förberedelser för arbetsdag utan fungerande IT-miljö	Meddelande går ut via papper och massutskick av SMS	Meddelande går ut via SMS att uppstart pågår av kritiska system
Sodexos IS&T-avdelning tar kontakt med alla kritiska affärsområden	Sodexo/Tieto-möte varannan timme för uppdatering och lägesrapport.	Information till kritiska uppdrag samt till alla restauranger då kassalösning inte fungerar	Manuella rutiner fungerar väl bl.a. tillagning av mat för sjukhus, äldreboende och skolmat. Andra exempel är inom hjälpmedelsbeställningar och flygplansstädning på de nordiska flygplatserna.	Kassasystem inom Sodexo startas upp igen
	Kommunikation upprättas mellan Sodexo och Tieto på ledningsnivå	Tieto meddelar att man flyger in personal från Microsoft US för att få assistans	Nära samarbete med Sodexos kunder för att kunna leverera avtalade tjänster	17:00 är affärskritiska system i Sverige och Norge tillbaka online
	Kommunikation mellan Sodexos och Tietos kommunikationsavdelning		Tieto påbörjar arbete tillsammans med MS team från US	

# Kommunikationsmodell

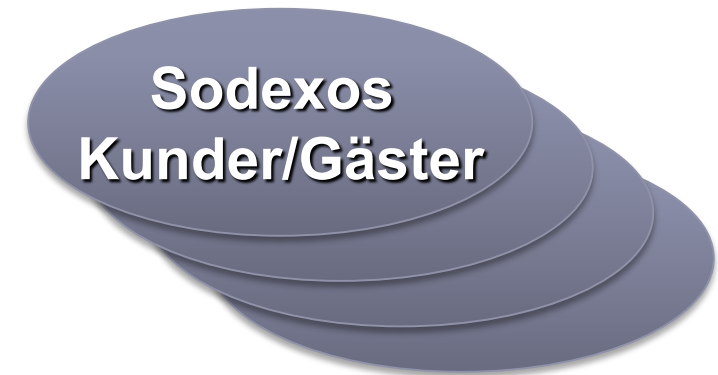
## Underleverantör



## Sodexo



## Kund och brukare av tjänst



# Exempel på kommunikation till våra medarbetare

## SMS-text till medarbetare med info om webbsida

- Snabb information via SMS med uppmaning att läsa mer om IT-haveriet på ny dedikerad sida på webben

## Information på webben 29 november 2011

### Sodexos IT-infrastruktur snart åter i drift

- Trots totalt datastopp i samtliga drift- och supportsystem har vi klarat av att upprätthålla våra leveranser och övriga åtaganden gentemot våra kunder. Hela vår organisation har påvisat en hög flexibilitet, kreativitet och engagemang för att möjliggöra detta. Vi har med anledning av dessa allvarliga problem fått realisera vår krisplanering i värsta tänkbara scenario. Vår krisplanering syftar i huvudsak till att hantera fall av enskilda system eller processer. Denna gång påverkades alla system och processer samtidigt. Vår driftorganisation har agerat fantastiskt lösningsorienterat och handgripligen satt kunder, gäster och brukare i centrum.
- Vår IT-infrastruktur är snart åter i full drift och vi arbetar nu för fullt med att uppdatera med manuellt registrerad data i våra system.

# Framgångsfaktorer för Sodexo

- Lösningsorienterad och praktisk personal
- Handfasta lösningar inom affärsverksamheten, samtidigt som det samordnades inom IS&T
- Fokus på att inte riskera tredje persons säkerhet
- Manuella lösningar
- Snabb kommunikation via SMS och länk till den externa webbsidan



# Råd från Sodexo

- Var fokuserad på uppgiften
  - Sök lösning, ej problem

- Vikt av kommunikationen
  - Tillsätt resurs för kommunikation inom IS&T-teamet

- Resursallokering, begränsad resursbank
  - Använd resurserna på rätt sätt
    - Sodexo hade inte full insikt/info gällande avbrottets omfattning under kritisk fas

- Ta hand om personalen efter krisen
  - Prata igenom krisen – hur den påverkat
  - Uppföljning & återrapportering

- Tydliga krisstrukturer/rutiner
  - Team
  - Strategi
  - Kommunikation (kontaktlistor med privatnummer och e-postadresser)
  - Möten

- Förbered er på det värsta