



## Översikt

### Utmaning

Tre har en arbetsgrupp på 9-10 personer som ansvarar den centrala IT-driften. När en person som haft ansvar för backuplösningen skulle sluta behövde företaget en rekrytera en ersättare med motsvarande specialistkompetens, vilket bedömdes som svårt.

### Lösning

Proact Premium Support+ som innebär att Proact tar hand om all löpande hantering av backup i Tres datacenter i Sverige.

# Tre Skandinavien

Utökad support tillför nyckelkompetens och avlastar intern IT-drift

Viljan att ständigt bli bättre och jobba effektivare sitter i väggarna hos mobiloperatören Tre. Denna strävan visar sig bland annat i företagets högeffektiva IT-infrastruktur som drivs internt. Tre har blivit framgångsrikt genom att främst lita till egna krafter, vilket dock inte hindrar man att också tar hjälp utifrån: Proact har anlåtats för att hantera backup i företagets datacenter.

Tre startade vid millennieskiftet i samband med att mobilmarknaden tog steget över till 3G. Visionen var att skapa en helt ny plattform för mobil kommunikation. Det lyckades och Tre blev en pionjär i sin bransch som sedan dess har växt snabbt både i Sverige och på världsmarknaden.

Tre hade från början många egenutvecklade system som stöd för verksamheten. Därför blev det naturligt att hålla IT-driften inom huset. Den tekniska utvecklingen har med tiden ändrat förutsättningarna så att outsourcing- och molntjänster nu är mer gångbara alternativ.

Dagens utveckling med container-baserade applikationer ger stor flexibilitet i fråga om driftformer: ett system kan läggas i det publika molnet, i den interna datacentret eller i en hybridmiljö utan att någon kod behöver ändras. Samtidigt ställer detta nya krav på kärnan i infrastrukturen.

– Vi vill skapa en situation som ger valfrihet och då behöver vi en lite speciell infrastruktur där vi kan ta bort det virtuella lagret och snabbare få upp de serverresurser som systemet kräver, säger Mikael Vinberg, Manager Infrastructure på Tre Skandinavien.



**Vi har utvecklat miljön för att "slippa springa upp på natten". Med två oberoende datacenter är så gott som hela produktionsmiljön geografiskt redundant och om något går sönder så behöver vi ändå inte agera omedelbart."**

**Mikael Vinberg,**  
Manager Infrastructure på Tre Skandinavien

#### **Fördelar**

Med utökad support från Proact kan Tre fortsätta med central IT-drift i egen regi med ett litet team. De får avlastning med dagliga rutinuppgifter kring backuphantering som kräver specialistkompetens, samtidigt som Proact garanterar att kompetensen alltid finns tillgänglig. Tack vare en flexibel inställning till samarbetet som delas av båda parter kan Proacts supportleverans snabbt anpassas till de aktuella behoven.

En del av affärskulturen hos Tre är större investeringar helst görs i form av inköp och bokförs som kapitalinvesteringar ("capex") – snarare att välja tjänstelösningar där allt redovisas som rörelsekostnader ("opex"). Ytterst handlar det dock inte om att redovisningen styr utan om en företagskultur som präglas av strävan att alltid arbeta så effektivt som möjligt.

– Vår inställning är att det är bäst att jobba med ett litet, tajt gäng och dra nytta av de bästa lösningar som finns. Vi har en modern plattform som fungerar bra och har aldrig haft en så stabil miljö som nu, säger Mikael Vinberg.

#### **Benchmarking**

Tre har låtit oberoende experter undersöka den egna plattformen och organisationen, mäta och bedöma hur den står sig mot jämförbara verksamheter. Denna benchmarking visade att inget alternativ med exempelvis outsourcing skulle kunna matcha den interna driften hos Tre när det gäller de viktigaste nyckeltalen för kostnadseffektivitet och kvalitet.

Trots detta kvitto är IT-teamet hos Tre inte mer nöjda än att de ständigt strävar efter att bli bättre på det de gör. Då hjälper det med en öppen attityd till nya idéer och teknik.

– Vi gillar att jobba på teknikens framkant och det är självklart att vi studerar nya lösningar och tar reda på vad vi kan använda och om det skulle skapa nytta hos oss, säger Mikael Vinberg.

En fördel i sammanhanget är att Tre är ett ungt företag i sin bransch:

– Vi har möjligheten att ta snabba beslut där vi kan anpassa oss till ny teknik och utnyttja nya lösningar på bästa sätt.

Ett exempel är att Tre var tidigt med att införa flashlagring, som idag används i nästan hela produktionsmiljön. Ett pågående projekt som också rymmer mycket nytänkande är att bygga privat molninfrastruktur med Open Stack, en snabbt växande plattform som bygger på öppen källkod.

#### **Feltolerans**

Infrastrukturteamet på Tre har byggt upp IT-driften med två datacenter enligt aktiv-aktiv-konceptet för att garantera hög tillgänglighet och feltolerans som gör att problem med hårdvaran inte leder till avbrott. Man har tagit höjd för att kunna upprätthålla driften med endast ett datacenter, även i ett katastrofscenario.

– Vi har utvecklat miljön för att "slippa springa upp på natten". Med två oberoende datacenter är så gott som hela produktionsmiljön geografiskt redundant och om något går sönder så behöver vi ändå inte agera omedelbart, säger Mikael Vinberg.

Tre har länge haft en virtualiserad servermiljö som använder W/Mwares plattform. Sedan några år används genomgående servrar och lagringssystem från Huawei i företagets egna datacenter i Sverige, som även stödjer verksamheten i Danmark.

Som backupverktyg använder Tre en plattform från Commvault. Denna lösning är väl inkörd och har också hanterats internt. Men när en medarbetare som hade en central roll för att sköta backup skulle lämna företaget stod Tre inför valet att utbilda en ersättare eller att hitta en annan lösning.

– Vi kände att vi redan hade tillräckligt att göra och vi valde därför att ta extern hjälp, säger Mikael Vinberg.



**Vi är flexibla och även Proact är väldigt flexibla när det gäller hur vi ska jobba tillsammans. Även om mycket står i våra skriftliga avtal så uppstår ärenden där det inte är självklart var ansvaret ligger och då hittar vi alltid en lösning som blir bäst för båda parter."**

**Mikael Vinberg,**  
Manager Infrastructure på Tre Skandinavien

### Om Proact

Proact är Europas ledande specialist inom data- och informationshantering med fokus på molntjänster och datacenterlösningar. Vi hjälper våra kunder att lagra, koppla samman, skydda, säkra och skapa värde genom data, med fokus på förbättrad flexibilitet, produktivitet och effektivitet.

Vi har genomfört tusentals framgångsrika projekt världen över, har mer än 4 000 kunder och hanterar hundratal petabyte information i molnet. Proact-koncernen har fler än 1 000 anställda med verksamhet i 15 länder i Europa och i USA.

Proact grundades 1994 och moderbolaget Proact IT Group AB (publ) är noterat på Nasdaq Stockholm sedan 1999 under symbolen PACT.

# PROACT

info@proact.se  
www.proact.se



## Lösningen

Valet föll på Premium Support+, en utökad supporttjänst som innebär att Proact svarar för all löpande backuphantering på distans. Det ger Tre avlastning samtidigt som företaget fortfarande äger lösningen. I samband med övergången har Proact haft personal på plats, medan löpande backup styrs på distans.

Med Premium Support+ behåller Tre också kontrollen över backupen, inte bara genom att företagets data rent fysiskt ligger kvar internt, utan också genom regelbunden rapportering och åtkomst till övervakningsplattformen. Dygnet runt finns tillgång till Proacts servicedesk och en självserviceportal. Proacts support omfattar också andra återkommande uppgifter som tidigare låg på den egna personalen: uppgraderingar, underhåll av plattformen, samordning av serviceinsatser och kontakter med leverantören Commvault.

Proacts supportleverans följer branschstandarden ITIL (Information Technology Infrastructure Library) med dess rutiner för IT-administration där fokus ligger på att anpassa tjänster och leverans till verksamhetens behov. Standarden omfattar bland annat enhetliga processer för hantering av incidenter, fel och systemförändringar, liksom rapportering, rutinkontroller och versionshantering.

– Vi är flexibla och även Proact är väldigt flexibla när det gäller hur vi ska jobba tillsammans. Även om mycket står i våra skriftliga avtal så uppstår ärenden där det inte är självklart var ansvaret ligger och då hittar vi alltid en lösning som blir bäst för båda parter, säger Mikael Vinberg.

## Fördelar



### Kompetensförsörjning

Rätt specialistkompetens alltid tillgänglig. Inget behov av rekrytering.



### Avlastning

IT-driftteamet slipper lägga tid på de dagliga rutinerna för backup.



### Kostnadskontroll

Avtal med fast månadskostnad underlättar budgetering.



### Flexibilitet

Serviceleveransen kan snabbt anpassas till aktuella behov.



### Tillgänglighet

Proacts servicedesk är tillgänglig 24 timmar om dygnet, året om.

## Om Tre

Tre Skandinavien (Hi3G Access AB) startades i december 2000 med visionen att skapa en helt ny plattform för mobil kommunikation. I dag äger och driver Tre 3G- och 4G-mobilnät i Sverige och Danmark och består av cirka 2 000 anställda. Tre Skandinavien, som är en del av den globala 3-gruppen med verksamhet i elva länder, ägs av Hongkong-baserade CK Hutchison, som äger 60 procent av bolaget, och svenska Investor AB, som äger 40 procent. [www.tre.se](http://www.tre.se)