



Roy Hollstrand, Surveillance Manager på Casino Cosmopol

Svenska Spel har världsunik övervakning

Att centralisera övervakningen av fyra kasinon som ligger långt ifrån varandra var en, minst sagt, stor utmaning för Svenska Spel. Dessutom ett pionjärprojekt som inte genomförts någon annanstans i världen.

Förhöjd säkerhet, ökad effektivitet och en bättre arbetsmiljö är vinster som företaget kan räkna hem. Dessutom röner resultatet internationellt intresse med studiebesök från hela världen som följd.



Foto: Bigshot.se

När Lotteriinspektionen begärde att Casino Cosmopol skulle utreda hur de kunde förändra sitt säkerhets- och övervakningsarbete valde Roy Hollstrand, Surveillance Manager på Casino Cosmopol, att kontakta Pro4u.

– Vårt mål var att få ett effektivare övervaknings- och säkerhetsarbete. Det omfattade både hur vi organiserade oss och vilka tekniska lösningar vi använde oss av. Det var också viktigt att ha en trygg arbetsmiljö, samtidigt som lokalerna skulle vara moderna och anpassade för vår verksamhet, säger Roy Hollstrand.

Stora fördelar med centralisering

Casino Cosmopol finns i Stockholm, Göteborg, Malmö och Sundsvall. Varje kasino hade tidigare egen övervakning. Det innebar att jobbet både var ensamt och ibland tufft. Svenska Spel ville att medarbetarna skulle få bättre utbyte av varandra och de ville också höja kompetensen i gruppen. Med en centraliserad övervakning skulle det bli lättare att till exempel hålla gemensamma utbildningar.

Projektet startade med en utvärdering av om centralisering av övervakningsverksamheten skulle kunna vara ett alternativ.

– Vi kunde relativt snabbt konstatera att det fanns stora fördelar med centralisering. Vi kunde bemanna utifrån verksamhetskrav, vi kunde utbilda medarbetarna utifrån samma förutsättningar och vi kunde skapa ett gemensamt sätt att arbeta på. Dessutom kunde medarbetare från olika delar av verksamheten utbyta erfarenheter. Ytterligare en fördel var den centraliserade driften av, och ansvaret för, övervakningssystemet, säger Roy Hollstrand.



Casino Cosmopol som driver kasinoverksamhet på fyra orter i Sverige är ett dotterbolag till Svenska Spel. Svenska Spel bildades 1997 efter en sammanslagning av Tiptjänst och Penninglotteriet. Idag är det Sveriges största spelföretag och det ägs till 100 procent av staten. Företaget kontrolleras av Lotteriinspektionen och erbjuder sportspel, nummerspel och lotter.

Att centralisera driften av övervakningssystemet krävde nya tekniska lösningar, och många tester, eftersom det inte gjorts någonsans förut.

Inom projektet utvärderades flera alternativ, bland annat ett med utökad lokal organisation och ett med övervakning av fyra kasinon från två orter. Gemensamt för de alternativa lösningarna var att de kostade lika mycket, eller mer, utan att ge de fördelar som en fullständig centralisering skulle ge.

Rätt konsult handplockades

Richard Envall, som tidigare genomfört flera lyckade projekt för Svenska Spel, var den Pro4u-konsult som handplockades för uppgiften. Han hade helt rätt erfarenhet och egenskaper, stor vana av att driva IT-projekt och dessutom managementkompetens. Hans förmåga att sätta sig in i organisationsstrukturer och att se konsekvenser av förändringar gjorde också att valet föll på honom.

– Samarbetet med Richard fungerade mycket bra. Han var tillgänglig och systematisk i sitt arbetssätt. Ibland hade vi intensiva diskussioner och de var alltid lösningsorienterade. Utan hans projektledning och förmåga till problemlösning hade vi inte kommit till ett lyckat slutresultat, säger Roy Hollstrand.

Han betonar vikten av att tidsplanen höll. Eftersom omorganisationen innebar att några medarbetare erbjöds jobb på en annan ort än tidigare var det viktigt att det som angavs i planen också levererades i tid. Den ekonomiska aspekten vägde också tungt. En förlängd tidsplan hade inneburit ökade projektkostnader och en slutkostnad över budget.

Efter pilotprojekt följde produktion av beslutsunderlag för att få till stånd ett beslut om genomförande.

– Denna fas var mycket viktig för mig. Det gällde

att sammanställa så konkreta fakta som möjligt och på ett sätt som var tydligt för koncernledningen. Likaså att våra beräkningar av investeringsbeloppen var rättvisande. Richard Envall tillförde oerhört mycket här med sitt kunnande, berättar Roy Hollstrand.

Efter drygt två års hårt arbete, och bifall från styrelse och koncernledning, sattes den centrala övervakningen i skarp drift inom uppgjord tidplan och budget i slutet av november 2011.

Svensk kasinoverksamhet i framkant

Roy Hollstrand konstaterar att verksamheten fungerar bra och enligt målen för projektet.

– Centraliseringen har frigjort resurser för internkontroll och ökad spelsäkerhet. Servicenivån till medarbetarna har höjts, det underlättar för dem att fatta rätt beslut i kontakten med våra gäster. Dessutom ger ökade övervakningsresurser också högre spelsäkerhet för gästerna. En bonus är att vi har fått mycket uppmärksamhet internationellt. Det ger goodwill till varumärket och visar att svensk kasinoverksamhet ligger i framkant inom säkerhetsområdet. ■

Pro4u-konsulten **Richard Envall** är civilingenjör och senior projektledare för alla faser i förändringsarbeten där IT ingår. Richard har en utmärkande förmåga att kommunicera med berörda i verksamheten, är självgående och har en djup kunskap inom IT. Hans erfarenhet gör att han snabbt sätter sig in, och agerar, i komplexa miljöer.

