FÖRETAGS EKONOMISKA INSTITUTET 1888

FEI.SE

Account Manager

Samverkansmodellens betydelse för att uppnå en bättre kundupplevelse

En intervjustudie

Jonatan Utterfors

Examensarbete:	30 YHP
Program:	Account Manager utbildningen
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	VT-2023
Handledare:	Henrik Andersson
Examinator:	Henrik Andersson

Sammanfattning

Inledning: Det blir mer vanligt inom IT-branschen att arbeta med samverkansmodeller och i vissa fall är det ett krav. Atea såg sin första färdiga samverkansmodell 2011 som ursprungligen kommer från de klassiska outsourcingaffärerna som gjorts under åren. Samverkansmodellen som används på Atea är ett modernt strukturerat ramverk som syftar till att arbeta tillsammans med kunden för att uppnå de gemensamma effektmålen och är uppdelat i tre delar: operativ, strategisk och taktiska arbetssätt.

Syfte: Syftet med studien var att undersöka effekten av kundupplevelsen utifrån samverkansmodellen som Atea använder sig av.

Metod: I denna studie undersöktes kundupplevelsen och användandet av samverkansmodellen som Atea använder sig av tillsammans med befintliga kunder. I intervjuerna användes en semistrukturerad intervjuteknik. Processen att bearbeta respondenternas svar var att transkribera dem genom en allmänspråklig transkriberingsmetod och att sammanställa svaren ifrån en inspelad videointervju.

Resultat: Efter att ha genomfört fem intervjuer visade resultatet en generell nöjdhet av användandet av samverkansmodellen. Resultatet visade också att modellen har förbättringsmöjligheter. Den kan utvecklas tillsammans med kunderna för att uppnå en högre effekt och hitta nya sätt att arbeta på.

Diskussion I studien förväntades att alla åtta kunder som blev tillfrågade skulle delta. För att förbättra representationen av populationen hade det varit fördelaktigt att göra ett slumpmässigt urval av kunder och öka antal tillfrågade kunder. Det framkom även i intervjuerna att Atea kan arbeta internt och i samverkan med kunder för att förbättra modellen.

Slutsats Inom studiens begränsningar kan slutsatsen dras att en samverkansmodell hjälper Atea och deras kunder med struktur, transparans, tillit och dokumentation för att underlätta ett bättre samarbete som kan resultera i bättre affärer för båda parter.

Tack

Jag vill rikta ett stort tack till IT-företaget Atea som låtit mig utföra denna studie tillsammans med dem och bidragit med ovärderlig stöttning och engagemang. Ett speciellt tack till de respondenter från de olika företag i Umeå som deltagit och gjort denna studie möjlig. Vill även tacka min handledare Henrik Andersson för handledningen och Josef Utterfors för goda råd under detta arbete.

Innehållsförteckning

1.Inledning 1
1.1 Bakgrund 1
1.2 Kundupplevelse 1
1.3 Samverkansmodellen 2
1.4 Syfte 3
2.Metod 4
2.1 Urval av respondenter 4
2.2 Genomförande av intervjuer 4
2.3 Intervjusammanställning 5
3.Resultat 6
3.1 Hur beskrivs en samverkansmodell? 6
3.2 Vad finns det för utmaningar med en samverkansmodell? 6
3.3 Hur ser en optimal samverkansmodell ut? 6
3.4 Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan kunderna och Atea? 7
3.5 Finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötesforum som kunderna har med Atea? 7
3.6 Vad blir den största effekten av en samverkansmodell? 7
4.Diskussion 8
5.Slutsats 10
6.Referenslista 11
Bilaga 1: Intervjuguide 12
Bilaga 2: Missivbrev 13
Bilaga 3: Intervju med P1 14
Bilaga 4: Intervju med P2 16
Bilaga 5: Intervju med O1 18
Bilaga 6: Intervju med P3 20
Bilaga 7: Intervju med O2 22

1. Inledning

Det blir mer vanligt inom IT-branschen att arbeta med samverkansmodeller och i vissa fall är det ett krav. En noga utarbetad samverkansmodell är ett ovärderligt verktyg för att säkra att leveransen blir enligt avtalet mellan parterna. Samverkansmodellen hjälper till att åstadkomma en effektiv avtalsuppföljning (1, 2). För att lättare få en överblick över det man har kommit överens om skapar man en samverkansmodell som en särskild bilaga till IT-avtalet som man kan reglera istället för huvudavtalet (2).

Samverkansmodellen innebär att IT-leverantören och kunderna gemensamt skapar tydliga dialoger på olika nivåer - *operativ, taktisk och strategisk*. I arbetet under en samverkansmodell har de inblandande strukturerade och väldefinierade arbetsforum och möten med olika syften, intressenter och intervaller i de olika nivåerna (3, 4).

1.1 Bakgrund

Atea är den ledande leverantören av IT-infrastruktur och IT-säkerhet i Norden och Baltikum och har 2 700 medarbetare i Sverige på ett trettiotal orter, från Malmö i söder till Kiruna i norr. Företaget grundades 1968 och blev noterat på Oslobörsen 1985 (5).

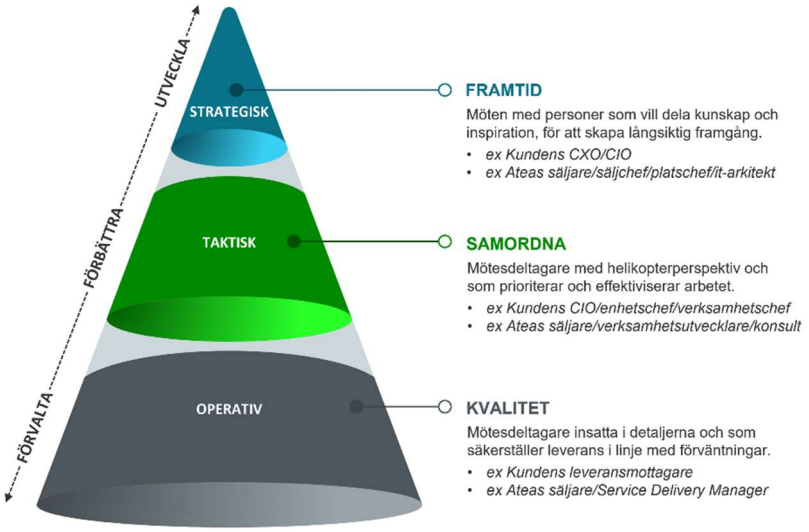
Atea såg sin första färdiga samverkansmodell 2011 som ursprungligen kommer från de klassiska outsourcingaffärerna som gjorts under åren (6). Outsourcing är en affärsmetod när en verksamhet köper kompetens utanför sitt företag för att utföra vissa tjänster och affärsprocesser som vanligtvis utförs av deras egna anställda (7). På Atea används samverkansmodellen med stora som små kunder. En mer utvecklad modell är applicerad på de kunder som är strategiska partners. Genom en djup förståelse i varandras verksamhet och proaktiva förslag kan företagen skapa nya värden eller sänka kostnader. Det innefattar också att vara en strategisk och strukturerad partner som har planer och aktiviteter för ett effektivt samarbete (6). Genom att använda sig av en samverkansmodell kan kunden lättare nå de satta målen, se helheten inom IT, säkerhet, cloud, hållbarhet och digitalisering (AI) som har en stor påverkan. Kunden kan även nyttja rådgivning för exempelvis högre säkerhet, kontinuerliga möten för att prata om problem, utmaningar, förändringar och trender (6, 8).

1.2 Kundupplevelse

Kundupplevelse är kundens helhetsintryck av användandet av en produkt eller tjänst. Det inkluderar alla steg i kundens interaktion med företaget, såsom produktens användning, produktens förpackning, marknadsföring, kundtjänst och efterförsäljningsservice. Det handlar i stort sätt om att skapa positiva känslor och minnen för kunden, vilket i sin tur kan leda till ökad kundlojalitet, rekommendationer och positivt rykte (10). Kundnöjdhet avser den grad av nöjdhet som en kund känner i förhållande till en specifik produkt eller tjänst efter att ha använt den. Kundnöjdhet handlar om att möta kundens förväntningar och leverera det som kunden förväntar sig. Kundnöjdheten är mätbart med hjälp av kundundersökningar (9). Sammanfattningsvis kan man säga att kundnöjdhet handlar om att uppfylla kundens förväntningar medan kundupplevelse handlar om att överträffa dem.

1.3 Samverkansmodellen

Samverkansmodellen som används på Atea är ett modernt strukturerat ramverk som syftar till att arbeta tillsammans med kunden och uppnå de gemensamma effektmål som IT-leverantören och kunden sätter upp. Den skapar även tydliga gränsytor mot kunden och ger möjligheten att hantera avvikelser och utmaningar löpande gemensamt med kunden. Genom ömsesidigt engagemang och förtroende från båda parter kan samverkansmodellen etableras.

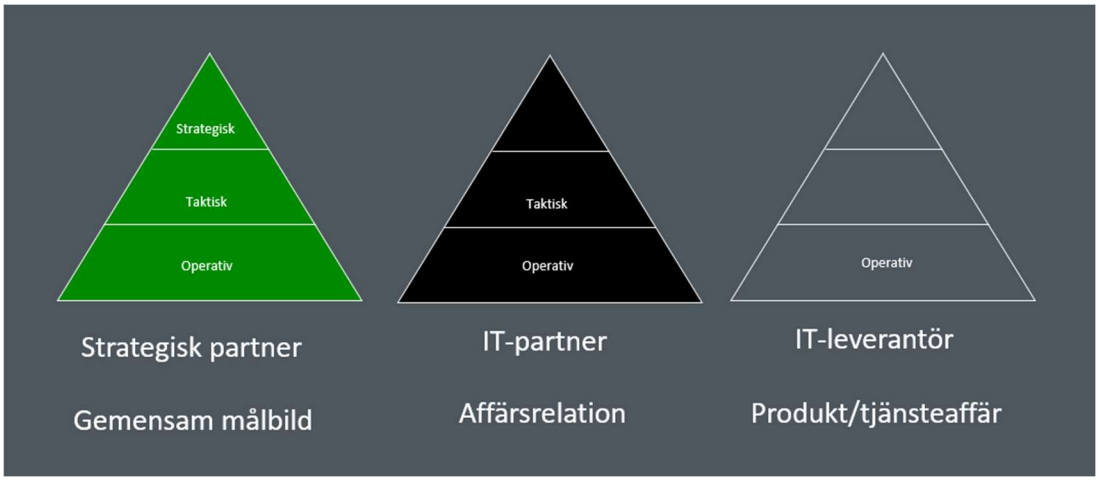


Figur 1, Överblick över Samverkansmodells olika mötesperspektiv (3).

I den *operativa* delen i samverkansmodellen lägger IT-leverantören fokus på kvaliteten. I syfte att nå hög leveranskvalité kontrolleras statusen för de pågående affärerna på de operativa mötena. Här är deltagarna medvetna om detaljerna och agerar vid eventuella problem direkt, säkerställer leveranser och sorterar bort kvalitetsbrister.

Under den *taktiska* nivån skapar deltagarna ett helhetsperspektiv för att få en gemensam bild av de olika affärsdiskussioner och projekten som är levande. Med hjälp av denna information kan deltagarna göra en prioriteringsordning för att effektivisera samarbetet.

På de *strategiska* mötena ligger innovation, framtid och utveckling i fokus. Här kan deltagarna lyfta fram förslag som kan utvidga barriären som kan finnas för att öppna nya möjligheter. Genom att dela kunskap och inspirera varandra kan de skapa resultatrika framgångar. Under dessa möten säkerställer mötesdeltagarna att rätt resurser ligger i kundteamet och att IT-partnern lever upp till målen och förväntningarna som finns hos en samarbetspartner.



Figur 2, Överblick över samverkansmodellens tre nivåer.

Utöver tydliga kunddialoger och med samverkansmöten kan modellen fylla andra syften och funktioner. För att behålla kunden på sikt måste leverantören arbeta med förvaltning, förbättring och utveckling av affärsmodellen och kundnyttan. Den traditionella affären är avgörande för att behålla och förvalta affärsrelationen till kunderna. Att kräva struktur och vägledning säkerställer hög kvalitet i befintliga leveranser. En strukturerad samverkansmodell och tydliga kundplaner innebär att IT-leverantören kan förvalta sin position hos kunden och utforska möjligheten till nya affärer. Att arbeta agilt och flexibelt med samverkansmodellen ger en möjlighet att ligga i framkant och att vara relevanta och uppdaterade (3, 6). Arreman, R (3) skriver i texten ”För att uppnå nya resultat krävs nya arbetssätt”. För att kunna förbättra relationen med befintliga kunder måste IT-leverantören förändras och anpassa sitt arbetssätt. Med en djupare insikt hos kund kan leverantören använda samverkansmodellen för att ta ansvar och skapa möjligheten till en framgångsrik kundrelation över tid. Genom att utmana varandra i teamet och även kunden så utvecklar företagen både affären och relationen (6, 11).

1.4 Syfte

Syftet med studien var att undersöka effekten av kundupplevelsen utifrån samverkansmodellen som Atea använder sig av.

2. Metod

Studien genomfördes som en intervjustudie och en semistrukturerad intervjuteknik användes i denna studie. Semistrukturerad intervjuteknik innebär att det finns förutbestämda frågor och intervjuledaren väljer sedan följdfrågor (12).

2.1 Urval av respondenter

Urvalet av respondenter begränsades till åtta personer i följande kundgrupper.

- Stort företag i offentlig sektor (tre stycken)
- Stort företag i privat sektor (fyra stycken)
- Mindre företag i privat sektor (ett styck)

Förslag på olika företag och kontaktpersoner gjordes av yrkesverksamma Account Manager (AM)/ Key Account Manager (KAM) på Atea i Umeå. Det AM/KAM blev ombedda att göra var att ta fram förslag på företag och kontaktpersoner varav ett stort privat företag och ett mindre privat företag, samt en stor offentlig kund.

Tabell 1, Studentens respondenter. P1-P5 = Privata företag, O1-O3 = Offentliga företag, R1-R8 = Respondenter.

Typ av företag	Respondent	Arbetsroll	Datum	Intervjutid
P1	R1	General Manager ICT	23/2–2023	27m 2s
P2	R2	Marknadschef/ Vice VD	23/2–2023	32m 16s
O1	R3	Leveransledare för IT, drift och support	1/3–2023	23m 24s
P3	R4	Director IT Operations	3/3–2023	13m 11s
O2	R5	Digital verksamhetsutvecklare	6/3–2023	13m 45s
P4	R6	-	-	-
P5	R7	-	-	-
O3	R8	-	-	-

2.2 Genomförande av intervjuer

Det första steget var ett utskick med ett missivbrev (bilaga 2) till respondenterna. I detta utskick fick respondenterna information om att de kommer hållas anonyma under studien, skulle respondenten under intervjun inte vilja svara på någonting eller avbryta intervjun är det okej samt att intervjuerna spelades in efter respondentens godkännande. De fick också en tydlig överblick hur intervjuerna skulle gå till samt att ljudfilerna kommer att transkriberas, sammanställas och sedan tas bort när studien är avslutad.

Intervjuerna hölls genom Microsoft Teams med ljud och video samt inspelning av intervjun och intervjuledaren följde intervjuguiden i bilaga 1.

2.3 Intervjusammanställning

I denna studie bestod den insamlande datan av inspelade ljudfiler från intervjuerna. Dessa intervjuer transkriberades genom en allmänspråklig transkriberingsmetod och författaren sammanställde svaren, se bilaga 3, bilaga 4, bilaga 5, bilaga 6. Utfyllnadsord så som, uhm, eh, har inte tagits med i transkriberingen.

3. Resultat

3.1 Hur beskrivs en samverkansmodell?

Sammanfattningen av respondenternas intervjusvar kring en samverkansmodell var att detta är en modell för att kommunicera och vara transparanta för att se styrkor och svagheter hos varandra för att både dra nytta och även kunna hjälpa varandra under en samverkan. Utöver detta anser de att modellen syftar till att sträva efter att arbeta strategiskt, operativt och taktiskt och ha det som en stabil grund att stå på. En del företag hade inte reflekterat över var definitionen var.

> *”Förstår vi inte deras hjärta och smärta och vår roll i det behovet som de har så blir det ingen samverkan och inget bra samarbete” – Respondent 2*

> *”Samverkansmodell generellt är att hitta något sätt att kommunicera på rätt nivå mellan kund och säljbolag inom vissa tjänster och hitta så man träffar rätt kontaktytor där man diskuterar rätt saker” – Respondent 1*

3.2 Vad finns det för utmaningar med en samverkansmodell?

Det verkar finnas en del utmaningar och förbättringsmöjligheter med en samverkansmodell. En av utmaningarna som framkommit under intervjuerna är att alla mötesformerna lyfts och fylls med meningsfulla ämnen och inte bara ha möte för mötets skull. Ytterligare en utmaning är att ha en värdefull dialog för att uppnå förväntningar som ställs på parterna. Hur dessa utmaningar löses är upp till varje part att lyfta under de strategiska, taktiska eller operativa mötena.

> *”Det finns ju alltid utmaningar med att upprätthålla någon form av process eller rutin. Det finns klart utmaningar när det byts ut folk och hur man ska jobba med omställningsprocessen och hur ska vi jobba med samverkan framöver med den nya personen” – Respondent 4*

> *”En av utmaningarna är att få till den tid som många samarbeten förtjänar. Att man inte lägger nog med tid på analys och hamnar lätt på genomförande istället.” – Respondent 2*

3.3 Hur ser en optimal samverkansmodell ut?

Enligt respondenterna bör en optimal samverkansmodell vara strukturerad och ha en återkommande röd tråd under mötena. Det bör även finnas noggrannhet i modellen och under mötena samt att mötena ger resultat utifrån modellen. En viktig del är intresset hos båda parterna och viljan att utveckla och förbättra relationen och samarbetet men även effektivisera arbetet tillsammans.

> *”Man ska ha ett tydligt behov av samverkan med en motpart och när man har det så ska man en modell och upplägg som behöver revideras och en livscykel för att identifiera om det fungerar i dess nuvarande form och hur vi samverkar” – Respondent 3*

3.4 Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan kunderna och Atea?

Nästan alla respondenterna anser att det finns möjlighet att påverka samarbetet till det positiva. De flesta respondenterna kommer även med förbättringsförslag till samverkansmodellen de har tillsammans med Atea.

> *”Man kommer inte undan att när man har ett samverkansmöte så är det ett tillfälle att träffas och komma på nya utmaningar att jobba med. Utifrån relationsbyggande så är det väldigt viktigt. Men som sagt, det som är en förbättring att hur man kan få ihop det som en helhet.” – Respondent 1*

> *”Jag tycker att jag får gehör och hjälp av vår kundansvarig och våra konsulenter som vi på uppdrag” – Respondent 3*

3.5 Finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötesforum som kunderna har med Atea?

Alla respondenter instämmer att det finns en tydlig agenda med syfte och mål men med vissa förbättringsmöjligheter. Respondenterna anser att det ibland kan vara bra att inte ha helt fastställda agendor och samtalspunkter för att skapa utrymme för dialoger.

> *”Den lokalt drivna och ägda relationen med modellen att kunna koppla in resurser i andra delar av organisationen oavsett geografisk hemvist fungerar det väldigt väl därför det finns så stor kärlek och engagemang lokalt. Detta är en avgörande del.” – Respondent 2*

> *”De mötena vi har idag är mer för att synka var vi står någon stans och hur ser statusen ut.” – Respondent 4*

3.6 Vad blir den största effekten av en samverkansmodell?

De största effekterna av samverkansmodellen är en förbättrad affärsrelation, känna kontroll samt trygghet hos varandra i en samverkan. Det anses även att det finns en kompetensöverföring i samverkansmodellen som hjälper till att få klarhet i samarbetet. Eftersom IT är en stor del av ett företag behöver tilliten till Atea vara stor och att Atea fortsätter att ta ansvar och har kontinuitet.

> *”Alla inblandade parter är medvetna vad som händer och vad som kommer hända så man kan ta höjd för de förändringar som kommer” – Respondent 5*

> *”Det skulle var mer gynnsamt för båda parterna om man lyckas med att får en samverkansmodell som mer går ut på gemensamma nyckeltal som redovisas, vi har den här avvikelsen och den hanterades på det här sättet eller en avvikelse som inte hanterats, hur går vi vidare för att eskalera den.” – Respondent 1*

4. Diskussion

Metoden som användes i denna intervjustudie var semistrukturerad intervju. Det finns flera olika intervjutekniker. Ostrukturerad intervjuteknik innebär att intervjun inte har förutbestämda frågor utan frågorna ändras beroende på samtalets riktning. I en strukturerad intervju använder sig intervjuledaren av förutbestämda frågor som ställs i en förutbestämd ordning, utan att det ställs följdfrågor (12). Skulle en ostrukturerad intervjuteknik använts här hade det gett möjligheten att ha en öppen diskussion och fritt diskutera ämnet. Intervjuerna hade inte följt någon struktur vilket hade medfört svårigheter att sammanställa svaren. En strukturerad intervjuteknik hade varit effektiv för att jämföra svaren från respondenterna, men med nackdelen att inte kunna ställa fria frågor vilket var viktigt i denna intervjustudie. Valet att använda en semistrukturerad intervjuteknik ansågs passa studien bäst eftersom det behövdes en struktur för att kunna jämföra svaren mellan respondenterna, men ändå ha möjligheten att ställa följdfrågor.

Studien planerades efter att få svar från alla åtta respondenter som blev tillfrågade att delta. Eftersom förfrågan om deltagande i intervjustudien kom från en IT-leverantör som kunderna har en relation med, förväntades ett högre deltagande än utfallet. Generellt sett anses en bortfallsprocent på upp till 20 % vara acceptabel i en intervjustudie. Om bortfallsprocenten överstiger 20 % kan det vara svårt att dra slutsatser om hela populationen, och det kan vara nödvändigt att undersöka om bortfallet påverkar resultaten på något sätt (13). Atea har ungefär 7100 kunder i Sverige (5) vilket innebär att svarsunderlaget motsvarar ungefär 0,07 % av Ateas kunder. Denna siffra kan jämföras med statistiken från väljarbarometern från Kantar Sifo där de baserar sin statistik på en urvalsgrupp som också motsvarar 0,07 % av populationen (14, 15). Med denna vetskap får det anses rimligt att den begränsade urvalsgruppen i denna studie kan representera populationen. För att förbättra representationen av populationen hade det varit möjligt att göra ett slumpmässigt urval av kunder för att få med både nöjda och eventuellt mindre nöjda kunder. I denna studie har AM/KAM valt ut kunder för intervju vilket anses vara en begräsning i studien.

En begränsning i studien är att endast kundernas perspektiv beaktades. Att få intervjudata från Ateas egna AM/KAM hade gett en inblick hur samverkansmodellen upplevs fungera från deras perspektiv. Samverkansmodellen anses enligt respondenterna fungera bra utifrån ett kundperspektiv men utan vetskap om hur den fungerar utifrån ett säljarperspektiv går det ej att ge en samlad bild av hur samverkansmodellen fungerar och hur den används i det dagliga arbetet.

Ett antal förbättringsmöjligheter av samverkansmodellen framkom under intervjuerna, vilket är följande punkter

- Att få till den tid som många samarbeten förtjänat. Att man inte lägger nog med tid på analys och hamnar lätt på genomförandet istället.
- Att vara tydlig i både beställningen och leveransen.
- Upprätthålla någon form av process eller rutin
- Att nå fram med information som varit under åren vid utbyte av personal.
- Att ha rätt innehåll i mötena och inte ha möte för mötets skull.

Det har framkommit att kunder ser det som en risk att samverkansmodellen används som en försäljningsyta för att hitta nya säljområden i stället för att arbeta med den befintliga samverkan

mellan leverantören och kunden. Att arbeta med att utveckla rutiner för att säkerställa att samverkansmodellen inte används som en försäljningsyta är något Atea bör arbeta internt på. Främst för att öka tilliten mot kund att samverkansmodellen inte bara blir ytterligare en försäljningsyta och därmed används på fel sätt.

Som förslag på vidare studier bör det göras en studie med större urvalsgrupp samt att använda ett slumpmässigt urval av kunder för att få en bredare bild av vad Ateas kunder tycker om samverkansmodellen. Ytterligare studier bör också utföras där kundupplevelsen jämförs hos kunder som har och saknar samverkansmodell.

5. Slutsats

Utifrån resultaten av denna studie konstaterades att en samverkansmodell hjälper de inblandade parterna med struktur, transparants, tillit och dokumentation för att underlätta till ett bättre samarbete som kan resultera i bättre affärer för båda parter.

6. Referenslista

1. Sjöblom U. Leva med IT-avtal kräver samverkan och innovation 24 januari 2018 [Available from: https://www.kontract.se/blogg/upphandling/leva-med-it-avtal-kraver-samverkan-och-innovation/.
2. Nordbeck P. Samverkansmodell – för effektivt avtal 2020-10-28 [Available from: https://inkopsradet.se/samverkansmodell-for-effektivt-avtal/.
3. Arreman R. Ateas samverkansmodell (Ej publik). 2020.
4. Atea. TJÄNSTEBESKRIVNING 2020 [Available from: https://www.atea.se/media/6943/1-atea-tjanstebeskrivning-service-management-1-2.pdf.
5. Atea, om oss [Available from: https://www.atea.se/om-atea/.
6. Samtal med Robert Arreman, Chef verksamhetsutveckling. 2023 02 22.
7. onlinefactory. Vad är outsourcing och dess typer? 04 Januari 2021 [Available from: https://onlinefactory.se/nyheter-om-outsourcing/vad-ar-outsourcing-och-dess-typer/.
8. Lindgren S. Outsourcad it [Available from: https://www.atea.se/mjukvara-och-licenser/outsourcad-it-amasten/.
9. Netigate. Hur du definierar, mäter och förbättrar kundnöjdhet 2023 [Available from: https://www.netigate.net/sv/articles/marknadsforing/hur-du-definierar-mater-och-forbattrar-kundnojdhet/#ib-toc-anchor-0.
10. Pettersson K. Att skapa goda kundupplevelser och nöjda kunder 2021 [Available from: https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1586648/FULLTEXT01.pdf.
11. YIT. Samverkan [Available from: https://www.yit.se/samverkan.
12. AcademicWork. Intervjutekniker 2022 [Available from: https://www.academicwork.se/insights/arbetsgivare/intervjutekniker.
13. Japec L. Minska bortfallet 1997 [Available from: https://www.scb.se/contentassets/d62df838f1ac40648b3c29f79fa88c7c/minska-bortfallet.pdf.
14. Valmyndigheten. Preliminär statistik över antal röstberättigade 2022 [Available from: https://www.val.se/servicelankar/press/nyheter--pressmeddelanden/pressmeddelanden/2022-03-11-preliminar-statistik-over-antal-rostberattigade.html.
15. Sifo K. Väljarbarometer 2023 [Available from: https://www.kantarpublic.com/se/undersokningar-rapporter/valjarbarometern/valjarbarometer-mars-2023.

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Intervjun kommer att spelas in efter ditt godkännande. Ljudfilerna kommer transkriberas och sammanställas, efter studien är avslutad kommer ljudfilerna raderas. Skulle du inte vilja svara på någon fråga eller avbryta intervjun är detta OK. Redovisningen av resultatet från intervjun i studien kommer du som respondents hållas anonym. Materialet kommer endast användas till denna studie.

Introduktion

1. Vilken är din titel?
2. Vad är dina huvudsakliga uppgifter?
3. Hur länge har du arbetat med det?

Samverkansmodellen

1. Hur skulle du definiera/beskriva en samverkansmodell?
2. Vad tycker du det finns för utmaningar med samverkansmodellen?
3. Hur ser en optimal samverkansmodell ut för er/dig?
4. Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan er och Atea?
5. Tycker du att det finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötes forum som du deltar i (kopplat till Atea)?
6. Vad tycker du blir den största effekten av en samverkansmodell?
7. Är det något du skulle vilja tillägga som vi inte pratat om innan vi avslutar?

Tack så mycket för din medverkan, det har varit lärorikt och intressant. Skulle även passa på att fråga om det är ok ifall jag hör av mig igen om jag skulle behöva komplettera med någon fråga?
Återigen TACK för din tid!

Bilaga 2: Missivbrev

Hej!

Jag är student på Företagsekonomiska institutet (FEI) och läser sista terminen på Account Manager utbildningen.

Under våren kommer jag skriva mitt examensarbete genom Atea som kommer handla om samverkansmodells betydelse för att uppnå en bättre kundupplevelse.

Det sättet jag kommer använder mig av är att samla in data genom ostrukturerade intervjuer, det vill säga intervjuer som likar vanliga samtal. Intervjuerna kommer vara relativt korta dvs. 15–30 minuter.
Jag undrar om du vill delta på en sådan intervju?

Intervjun kommer spelas in efter ditt godkännande. Ljudfilerna kommer transkriberas och sammanställas, efter studien är avslutad kommer ljudfilerna raderas. Skulle du inte vilja svara på någon fråga eller avbryta intervjun är detta OK. Redovisningen av resultatet från intervjun i studien kommer du som respondents hållas anonym. Materialet kommer endast användas till denna studie.

Jag föreslår att vi tar intervjun genom Microsoft Teams.

Dyker det upp några frågor, kontakta
Mail: Jonatan.utterfors@atea.se
Tel: 0767891845

Med Vänliga Hälsningar
Jonatan Utterfors

Bilaga 3: Intervju med P1

Transkribering av intervju med R1, 23 februari 2023
I = Intervjuare
(IF) = Intervjuföljdfråga (följer ej Intervjuguiden)
R1 = Respondent 1
P1 = Företagsnamn

Introducerar oss för varandra och läser upp sekretessavtalet vi ingår för studien

R1 önskar ta del av studien och resultatet när studien är färdig.

(I) Vi börjar med första frågan: Vilken är din titel?
(R1) Min titel är General Manager ICT (Information Communication Technology) Den svenska översättningen är Global IT-chef för P1.

(I) vad är dina huvudsakliga uppgifter?
(R1) Det är att hantera vår globala IT-plattform på P1 och att ha strategi, leda grupperingen och utveckla vår plattform för att kunna erbjuda en grund att digitalisera på och hantera det säkerhetsmässigt.

(I) Hur länge har du jobbat med detta?
(R1) Jag har jobbat i 8 månader på P1.

(IF)(I) Av ren nyfikenhet, vad gjorde du tidigare?
(R1) Om vi tar den kortare versionen så har jag gjort 12 eller 13 år på Atea i Umeå i olika roller, som exempel har jag varit kundansvarig säljare mot just P1 och även jobbar regionalt. Just nu har jag ett avtal som jag förvaltar åt P1 som jag har skrivit på för Ateas räkning. Det är lite roligt!
Sammanfattningsvis har jag jobbat med IT-infrastruktur i 12–13 år, sen efter det gjorde jag 3,5 år på CGI som är mer riktat mot konsultaffärer.

(I) Hur skulle du definiera eller beskriva en samverkansmodell?
(R1) Samverkansmodell generellt är att hitta något sätt att kommunicera på rätt nivå mellan kund och säljbolag inom vissa tjänster och hitta så man träffar rätt kontaktytor där man diskuterar rätt saker. Den modellen som vi har med Atea vet jag ursprungstanken på. Det var ju att hitta någon sorts nivå i mötesformen som handlar som att ha någon operativ avstämning på nuläget och ha taktiska avstämningar mot de operativa aktiviteterna och hur det hänger ihop med de taktiska. Och någon gång på år se över de strategiska aktivisterna. De som bygger mer på länge sikt. Jag anser inte att i de mötena jag har varit med på så finns inte den tydliga mötesformen att vi hanterar det på det sättet utan det finns en risk med modellerna är att det blir en försäljningsyta istället. Jag tror det är viktigt att hålla en struktur i mötesformen så man säkrar upp det vi som kund får utav det.

(I) Där kom du in lite på min nästa fråga, vad finns det för utmaningar med samverkansmodellen?
(R1) Den huvudsakliga utmaningen är något som jag tror att hela IT-branschen lider av pga. Covid. Det är att vi har väldigt mycket möten och inte är så förberedda på mötet som man kanske borde vara. Man tar mötet på volley, det skulle vara angenämt om man kan hjälpas åt.

Jag förstår att vi som kund är en del av problematiken och vi kan bli bättre på att ställa krav på leverantören så man får en tydligare agenda och hur/vilka om råden som hanteras.

(IF)(I) Skulle du föredra att hålla korta möten oftare eller större möten vid färre tillfällen?
(R) Tar man Atea som exempel där de har många saker de kan leverera vilket gör att P1 har många operativa kontaktytor. Samverkansmodellen ska ju vara att samla alla initiativen på ett och samma ställe. Ett krav på leverantören kan jag tycka är att hålla ihop helheten för incitamentet för oss att ha en leverantör det är att få synergi i det som leverantören levererar. ”Höger handen vet vad vänsterhanden gör och att de leder mot samma mål.” För att jobba med en sånt sorts möte så är det mer angenämt att ha avstämningar mer sällan, kanske en gång i månanden för att kolla om man är i fas med de olika sakerna.

(I) Hur ser en optimal samverkansmodell ut för dig?
(R1) En optimal…Jag skulle säga att man har en tydlig struktur som man går igenom och har nyckeltal som man har kommit överens om. Det är nog det generella så operativa uppgifter kan snart gå vidare på så man kan diskutera mer långsiktighet med varandra.

(I) Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan P1 och Atea?
(R1) Ja, men det gör det! Man kommer inte undan att när man har ett samverkansmöte så är det ett tillfälle att träffas och komma på nya utmaningar att jobba med. Utifrån relationsbyggande så är det väldigt viktigt. Men som sagt, det som är en förbättring att hur man kan få ihop det som en helhet.

(I) Tycker du det finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötes forum som du deltar i, alltså kopplat till Atea.
(R1) Det finns ju en agenda, men man skulle kunna förbättra den. En punkt skulle kunna vara en realitycheck, har vi pratat om rätt saker? ”Behandlar vi rätt grejer eller sitter vi och diskuterar vi skruvar och muttrar i en timme?”

(I) Vad tycker du blir den största effekten av en samverkansmodell?
(R1) Målbilden är ju att den största effekten ska vara att man känner kontroll. Att vi har koll på läget, det som händer och sker, vad vi får ut av det idag är mer en nulägesbild om de aktiviteter vi har. Jag tror att det skulle var mer gynnsamt för båda parterna om man lyckas med att får en samverkansmodell som mer går ut på gemensamma nyckeltal som redovisas, vi har den här avvikelsen och den hanterades på det här sättet eller en avvikelse som inte hanterats, hur går vi vidare för att eskalera den. Det skulle nog vara en del av drömscenariot.

(I) Är det något du skulle vilja lägga till som vi har pratat om innan vi avslutar?
(R1) Det jag kan lägga till, av ren nyfikenhet kollade jag upp agendan på samverkansmodellen mellan P1 och Atea på de mötena som vi har. Agenendan som vi har i dagsläget är: nuvarande leverans, kommande behov nytt från P1 och Ateas håll och Övrigt. Det tycker jag är lite finns i sjön och vad man gör av det. Sen är det svårt att göra en bra samverkansmodell om det är lite kaosartat hos kunden. Det krävs ju två för att en samverkansmodell ska fungera.
Det är en klok grej du gör och jag är glad att jag tackade ja till det här mötet, det är en sån sak vi kan göra mycket bättre från båda sidor.

(I) Tackar respondenten för deltagande osv.

Bilaga 4: Intervju med P2

Transkribering av intervju med R2, 23 februari 2023
I = Intervjuare
(IF) = Intervjuföljdfråga (följer ej Intervjuguiden)
R2 = Respondent 2
P2 = Företagsnamn

Introducerar oss för varandra och läser upp sekretessavtalet vi ingår för studien

(I) Vi börjar med första frågan: Vilken är din titel?
(R2) Jag har två, Marknadschef och Vice VD. Jag är också delägare och en av grundare till P2.

(I) Vad är dina huvudsakliga uppgifter?
(R2) Jag jobbar huvudsakligen med att strukturera och främja vår försäljning och vår egna affärsmodell. Så det är mycket affärsmodellsutvecklig både interna och tillsammans med våra störta partners.

(I) Hur länge har du jobbat med detta?
(R2) Jag började i branschen 1996 och har haft en tjänst motsvarande den jag har idag sedan 1998.

(I) Hur skulle du definiera eller beskriva en samverkansmodell?
(R2) Jag skulle tolka frågan utifrån hur vi jobbar idag med våra kunder och hur vi försöker jobba med samverkan till våra partners. Men för att försöka definiera samverkansmodellen… För mig handlar det om att lägga 90% av vår effort för att göra det bra för vår samarbetspartner och resterande 10% för att möjliggöra en utveckling av vad vi kan hjälpa dem med. Då genererar vi en lojalitet, det kräver en massa andra saker så som lyhördhet och ett äkta intresse för den part som vi samverkar med. Förstår vi inte deras hjärta och smärta och vår roll i det behovet som de har så blir det ingen samverkan och inget bra samarbete.

(I) Vad finns det för utmaningar med samverkansmodellen?
(R2) Haha, ja det finns många… en av utmaningarna är att få till den tid som många samarbeten förtjänar. Att man inte lägger nog med tid på analys och hamnar lätt på genomförande istället. Generellt sätt så tar man sig för lite tid att analysera.

(IF) (I) Av ren nyfikenhet, använder Atea och P2 en samverkansmodell idag?
(R2) Ja, det har vi. Vi är ju ingen stor kund men vi håller oss inom storleksramen för Atea-portföljen så enterprisemodellen fungerar dåligt på oss. Men vi har regelbundna genomgångar, uppföljning och avvikelserapportering men att jämföra det med vår egna så lägger vi mer kärlek och hantverk eftersom vi griper efter mer svårfångade företeelser. Ateas samverkan är inte så djup som vår men den har mer struktur i sig än vår. Våran blir per definition mindre strukturerad där för att det finns ingen färdig lösning för i många fall vet vi inte vad problemet är. I Ateas fall kan det vara att vi behöver större lagringyta, vi behöver större överföringskapacitet, Det blir väldigt måttbestämt och man kan utreda olika lösningar. Men Ateas modell tycker jag fungerar bra utifrån ett IT mangeringsperspektiv och den bygger klart mycket på personerna som sitter bakom.

(I) Hur ser en optimal samverkansmodell ut för dig?
(R2) Det är viktigt med noggrannhet och konsekvens, krydda den med den äkta viljan att utveckla och förbättra så det inte bara blir en uppföljning utan varje enskilt möte där man lyckats förändra, förbättra eller effektivisera något så är det ett lyckat möte. Detta är någon både P2 och Atea skulle kunna förbättra. Men just den driften framåt i att ständigt effektivisera skulle vara en mer naturlig del att bygg in i modellen, alltså ett förbättringsarbete.

(I) Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan P1 och Atea?
(R2) Ja. Det har den. Vi har haft andra aktörer som försökt hjälpa oss men tack vare Ateas konsekvens och systematik så är vi på P2 på väg att bli en ännu större kund hos Atea. Det beror ja inte på att konkurrenterna är dåliga utan att Atea är mycket bättre. Det finns en helt annan genuinitet och kvalitetssäkring i hela processen.

(I) Tycker du det finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötes forum som du deltar i, alltså kopplat till Atea.
(R2) Ja, det tycker jag. Atea är duktiga på att återkoppla och framför allt den personen man pratar med så har man samma modell. Även om Atea är störst i Norden så har man en fin ödmjukhet i sitt sätt att vara som är frukten av att verka lokalt. Den lokalt drivna och ägda relationen med modellen att kunna koppla in resurser i andra delar av organisationen oavsett geografisk hemvist fungerar det väldigt väl därför det finns så stor kärlek och engagemang lokalt. Detta är en avgörande del.

(I) Vad tycker du blir den största effekten av en samverkansmodell?
(R2) Just att det finns en inneboende kompetensöverföring eller en ”Trusted Advisor” roll i samverkansmodellen som kan hjälpa oss. Men att man kan känna den tryggheten och att Atea kan vara våra ”Go To Guy” när det både är högt och lågt. Vi behöver ha dessa personer som kan översätta IT-biten till begripligt språk vi talar och väva ihop det med en strategisk dialog, detta för oss är extremt viktigt. Ett nyckelord är kontinuiteten för att vi är så operativa och kommer fortsätta bygga detta bolag och fortsätta växa. Vi lägger ju 100% på vår corebusiness och jag vet hur viktig IT delen är och att den fungerar. Där är kontinuiteten och ansvarskännande från Ateas sida jätteviktigt för vi förlitar ju oss på den och att Atea tar hand om oss i det.

(IF)(I) Hur ofta har ni operativa, taktiska och strategiska möten?
(R) Vi har en del servrar hos er och det följs väl upp en gång i kvartalet. Och sedan har vi massa projekt som är behovsstyrt.

(I) Är det något du skulle vilja lägga till som vi har pratat om innan vi avslutar?
(R2) Nja, men lite tillbaka till det vi har pratat om. Det är en intressant utmaning för oss alla att oavsett organisation eller uppdrag mitigerar man ”risktension” i en modell kontra personberoende och hur säkerställer man kompetensöverföring och successionsordning. Det går inte att undvika en skada men hur kan man komma till att minimera en skada om en person men bredkunskap skulle försvinna från företaget.
En sak som skulle vara intressant är vidga sin samverkansmodell, kan vi lära oss av Ateas modell och kan Atea lära sig av vår modell? Det är ett bra tillfälle att få crosspolination och kunna utveckla varandra och inte vara i det vi faktiskt köper tjänster för.

(I) Tackar respondenten för deltagande osv.

Bilaga 5: Intervju med O1

Transkribering av intervju med R3, 1 mars 2023
I = Intervjuare
(IF) = Intervjuföljdfråga (följer ej Intervjuguiden)
R3 = Respondent 3
O1 = Företagsnamn

Introducerar oss för varandra och läser upp sekretessavtalet vi ingår för studien

(I) Vi börjar med första frågan: Vilken är din titel?
(R3) Jag är leveransledare för IT, drift och support för O1

(I) vad är dina huvudsakliga uppgifter?
(R3) Mina huvudsakliga uppgifter består av att säkerställa våra IT-tjänster och struktur som till verksamheten.

(I) Hur länge har du jobbat med detta?
(R3) Snart tre år.

(I) Hur skulle du definiera eller beskriva en samverkansmodell?
(R3) Oj, vilken bra fråga! Jag har aldrig satt mig in vad själva definitionen på en samverkansmodell är men vad det betyder för mig så är det ett sett eller process att utbyta erfarenhet och få fram drift i vår affär eller i leveransen. Min tolkning gäller både internt och externt, alltså korsfunktionellt på en verksamhet.

(I) Vad finns det för utmaningar med samverkansmodellen?
(R3) Den störta utmaningen är att vara tydlig att sätta eller identifiera en förväntan. Att tydliggöra en förväntansnivå på ett realistiskt sätt. I en samverkan med en leverantör förväntar jag mig att dokumentation alltid ska levereras. Kan tänka mig från ett leverantörsperspektiv kan det vara utmanade att hitta vilken nivå det ska vara. Men en dialog är viktig så man kan uppnå dessa förväntningar. Det är den största utmaningen, tydlighet i både beställning och leverans.

(I) Hur ser en optimal samverkansmodell ut för dig?
(R3) Man ska ha ett tydligt behov av samverkan med en motpart och när man har det så ska man en modell och upplägg som behöver revideras och en livscykel för att identifiera om det fungerar i dess nuvarande form och hur vi samverkar. Uppnår vi varandras förväntan under mötena? En optimal modell ska ha en kontinuerlig tråd, inte bara att stämma av punkter, produkter eller tjänster. Att stämma av O1 arbetssätt, behöver vi ha in andra personer i den konstellationen, behöver vi ta bort personer? Eller kanske mer eller mindre möten beroende på behoven och projekten som finns. En levande modell som inte är helt dynamisk men har struktur.

(I) Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan P1 och Atea?
(R3) Joo, jag tycker att jag får gehör och hjälp av vår kundansvarig och våra konsulenter som vi på uppdrag. Jag tror att man kan anpassa mötena efter vilken period O1 är i, färre möten eller mer frekventa möten beroende på hur det se ut. Men jag upplever att det fungerar bra idag och det har blivit en förbättring. Även mötena som vi haft post-pandemic har nog gynnat oss båda, att träffas fysiskt är viktigt.

(I) Tycker du det finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötes forum som du deltar i, alltså kopplat till Atea.
(R3) Mål, ja. Agenda, inte så fastställt. Men det tror jag är för att skapa utrymme för dialog. Jag tror att om man har tio punkter på en agenda blir det lätt stress för att komma igenom dessa punkter och det kan vara ett hinder för att bottna i något som är mer akut. Jag tror när det gäller operativa avstämningar så har vi skiftat i focus på det och just nu fokuserar vi på de uppdrag som är högst i prioriteringslistan och jag känner innerst att det finns en risk med andra saker som kanske behövs ses över. Men det är inget på Ateas sida utan det ligger även på vår sida där vi behöver ta ett ansvar. Ett delat ansvar. Med det sagt tycker jag det fungerar bra. Det var mer en tanke jag hade.

(I) Vad tycker du blir den största effekten av en samverkansmodell?
(R3) den största effekten skulle vara en förbättrad affär. Om man pratar i sammanhanget med oss och Atea så blir det nog en bättre affär för oss båda där vi får in rätt kompetens på rätt uppdrag och i rätt tid. Det gäller att vi är proaktiva i vår planering och det gäller att ni som leverantör håller det som ni lovat. Och sedan att höja kvalitet i leveransen. Men som sagt är det ett ansvar som ligger hos båda parterna och det är väl detta vi kan kalla Win-Win. Det är möjliggöraren för en bra relation.

(I) Är det något du skulle vilja lägga till som vi har pratat om innan vi avslutar?
(R3) Vi har en bra samverkansmodell idag och detta möte har gett mig väldigt bra tankar och väldigt bra frågor. Det ger mig idén att vi kan ju ha en sittning med kundansvarig för att se om det är något vi inte förstår eller ta del av vad är samverkansmodellen hos er som inte var har och vise versa. Ett bra tillfälle att sitta ner med teamet från O1 och Atea och se över modellen tillsammans eftersom Atea är ett stort bolag med många kunder och det finns arbetssätt som utvecklas hela tiden och snabbare än någonsin. Vi har en möjlighet att dela våra modeller med varandra och även hur andra företag i branschen arbetar för at förbättra samverkansmodellen. Tillexempel, Ateas kund xx arbetar med detta, skulle det vara intressant för att bygga in det i vår gemensamma modell? Men att hålla modellen färsk och levande men också ställa sig frågan, vad är en samverkansmodell? Det är nog många som tolkar den på olika sätta, på gott och ont.

(I) Tackar respondenten för deltagande osv.

Bilaga 6: Intervju med P3

Transkribering av intervju med R4 3, mars 2023
I = Intervjuare
(IF) = Intervjuföljdfråga (följer ej Intervjuguiden)
R4 = Respondent 4
P3 = Företagsnamn

Introducerar oss för varandra och läser upp sekretessavtalet vi ingår för studien

(I) Vi börjar med första frågan: Vilken är din titel?
(R4) Director IT Operations

(I) vad är dina huvudsakliga uppgifter?
(R4) Mitt ansvarsområde är att ta hand om intern IT på P3 globalt. Vi ser till att våra användare har de verktyg och den utrustning de behöver för att utföra sitt dagliga arbete.

(I) Hur länge har du jobbat med detta?
(R4) Jag har varit på P3 i fyra och ett halvt år.

(I) Hur skulle du definiera eller beskriva en samverkansmodell?
(R4) Oj, definiera samverkansmodellen. Jag har nog inte funderat så mycket på det utan det handlar väl om att hitta och definiera någon forma av process för hur vi samverkan i olika områden.

(I) Vad finns det för utmaningar med samverkansmodellen?
(R4) Det beror ju på vad man lägger in i den. Men jag menar att det finns ju alltid utmaningar med att upprätthålla någon form av process eller rutin. Det finns klart utmaningar när det byts ut folk och hur man ska jobba med omställningsprocessen och hur ska vi jobba med samverkan framöver med den nya personen. Det gäller både Atea och andra aktörer som vi haft samverkan med.

(I) Hur ser en optimal samverkansmodell ut för dig?
(R4) För mig ser som har mycket att stå i så ser jag att den som vi samverkar med tar ett initiativ och driver den här samverkan framåt. Att den andra parten kliver in och äger samverkan. Det ligger på leverantörens bord att hitta och strukturera någon återkommande mötesstruktur där jag kan uttrycka ett önskemål om någonting och den andra parten tar ansvar för det här och återkommer med något förslag på hur vi ska kunna hantera detta.

(I) Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan er och Atea?
(R4) Bra fråga, svår fråga. Men det har det gjort, där har vi nog bara försökt att förtydliga förväntningar från min sida där jag gick och förväntade mig att vi skulle göra saker på ett visst sätt eller vi skulle få svar inom en viss tid och blev irriterad på att jag inte fick det men kanske inte hade uttryckt mina förväntningar i klartext så det är klart att de blir svårt att leva upp till det. Efter en viss tid insåg jag att man måste vara mer tydlig för att kunna förbättra samverkan.

(I) Tycker du det finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötes forum som du deltar i, alltså kopplat till Atea.
(R4) ja, absolut. De mötena vi har idag är mer för att synka var vi står någonstans och hur ser statusen ut. Jag tycker vi båda har en bra uppfattning om vad som förväntas av varandra.

(I) Vad tycker du blir den största effekten av en samverkansmodell?
(R4) På något vist finns det en kontinuitets i det. ”Vi vet att nästa tisdag då har vi ett möte kring om det här men då behöver jag inte ringa försöka jaga någon nu utan då kan vi samla på oss lite grejer och ta det på mötet då istället.” Så det är bra att få kontinuiteten och att det är avsatt tid för det och man får det gjort annars är det så lätt att saker försvinner i vardagsbruset.

(I) Är det något du skulle vilja lägga till som vi har pratat om innan vi avslutar?
(R4) Egentligen inte.
(FI)(I) Kanske någon förbättringsmöjlighet som du ser eller någon förändring?
(R4) Jag tycker vi har en bra dialog med min kontakt på Atea, finns det saker som inte fungerar eller något vi vill ändra på så kontaktar jag den personen. Men jag har ingen spontat.

(I) Tackar respondenten för deltagande osv.

Bilaga 7: Intervju med O2

Transkribering av intervju med R4, 6 mars 2023
I = Intervjuare
(IF) = Intervjuföljdfråga (följer ej Intervjuguiden)
R5 = Respondent 5
O2 = Företagsnamn

Introducerar oss för varandra och läser upp sekretessavtalet vi ingår för studien

(I) Vi börjar med första frågan: Vilken är din titel?
(R5) I grunden är jag verksamhetsutvecklare inom digitalisering.

(I) Vad är dina huvudsakliga uppgifter?
(R5) De består av två uppdrag där den ena är nytt journalsystem för O2 där vi kan se ett mer mobilt arbetssätt i vården. De andra handlar om att befintlig klientmiljö ska fungera tillsammans med det nya journalsystemet.

(I) Hur länge har du jobbat med detta?
(R5) Det är rätt nytt för mig det uppdraget men har varit på O2 i snart 21 år.

(I) Hur skulle du definiera eller beskriva en samverkansmodell?
(R5) Den samverkansmodellen vi pratar om är väl den traditionella, operativa, taktiska och strategiska möten. Traditionellt de man skriver om vad mötena ska innehålla. Det är den modellen vi har arbetat efter, sedan hur det fungerar i praktiken kan vara lite olika beroende på omständigheterna.

(I) Vad finns det för utmaningar med samverkansmodellen?
(R5) De utmaningarna vi ser är att få ihop mötena och dela upp dem. Jag tror de beror på hur långt samarbete man har haft med en leverantör. Det jag har upplevt är att man hanterar många frågor under mötena. Men det hela är att få till de mötesformerna och vad man tar upp, eller finns de något att ta upp så man inte har möte för mötet skull.

(I) Hur ser en optimal samverkansmodell ut för dig?
(R5) De mötesformerna vi har alltså, taktiska, operativa och strategiska är jättebra när man får ihop de mötena. Den optimala modellen är väl att ha dessa formerna där man antecknar och dokumenterar med minnesanteckningar och har uppföljning på de. Så har man grunden på det. Skulle det komma in en ny eller man byter personal så har man dokumentationen med hela tiden om vad som är sagt och beslut med mera. Det kanske är det optimala om man kan hålla det på den nivån.

(FI)(I) Tycker du att ni har en väl fungerande modell idag?
(R) Just Atea och O2 är ett partnerskap som har funnits i så många år. Vi löser de frågeställningarna som uppkommer på både operativa och under vardagen. Vi har en bra dialog med Atea som också har en hög kännedom om vad O2 gör och var vi är på väg. Personligen tycker jag det fungerar jättebra även om vi inte använder den traditionella strukturen med operativt, taktiskt och strategiskt så har vi löst det på ett bra sätt ändå.

(I) Har samverkansmodellen påverkat samarbetet mellan O2 och Atea?
(R5) Det var en klurig fråga. Eftersom vi jobbat som vi gjort så har vi nog fått ett smidigare arbete eftersom vi har hanterat saker utifrån när de har dykt upp om det är högaktuellt eller om det går att ta länge fram. Jag tror det har fungerat smidigare utan ha behövt ha exakt inbokade möten. Men om det har påverkat, det kan jag inte svara på.

(I) Tycker du det finns en tydlig agenda med syfte och mål till varje mötes forum som du deltar i, alltså kopplat till Atea.
(R5) I de bokade mötena finns det absolut en agenda och syfte med möte och så vidare, absolut.

(I) Vad tycker du blir den största effekten av en samverkansmodell?
(R5) Med samverkansmodellen är det att få en struktur på mötetsdelarna och fånga upp behoven. Alla inblandade parter är medvetna vad som händer och vad som kommer hända så man kan ta höjd för de förändringar som kommer. Vi samarbetar ju så vi behöver ha kunskap om förändringar, både från vår sida men även från leverantörens sida och var är vi på väg för att kunna hjälpa varandra.

(I) Är det något du skulle vilja lägga till som vi har pratat om innan vi avslutar?
(R5) Nej, jag har inget att lägg till.

(I) Tackar respondenten för deltagande osv.