

Bilaga 1

1 Dokumentets syfte

Bilagan beskriver organisationen av samarbetet mellan GSF och kund.

Samarbetet mellan GSF och kund organiseras utifrån två perspektiv: den dagliga driften och affärsrelationen. I tabellen under rubriken "Organisation" illustreras de forum som finns för att hantera kund- och leverantörsförhållandet. Under rubriken kommunikationskanaler förtydligas kontaktvägar och motparter. Vidare förtydligas under rubriken "Eskaleringsprocedurer" hur ärenden eskaleras vid eventuella tvister.

2 Innehållsförteckning

1	Dokumentets syfte.....	1
2	Innehållsförteckning.....	2
3	Organisation.....	3
4	Affärsrelationen.....	3
4.1	Operativa kundmöten/ daglig drift.....	4
4.2	Kommunikationskanaler.....	4
5	Eskalering av frågor och problem.....	8

3 Organisation

Samarbetet mellan GSF och kund organiseras utifrån två perspektiv: den dagliga driften och affärsrelationen. I tabellen nedan illustreras de forum som finns för att hantera kund- och leverantörsförhållandet.



4 Affärsrelationen

Det yttersta ansvaret för affärsrelationen ligger på GSF:s affärsområdeschef (eller tillika utsedd) och kundens förvaltningschef (eller tillika utsedd). Affärsutvecklare (GSF) koordinerar affärsrelationerna vilket bland annat innebär att de administrerar SLA, driver affärsrelationsmöten och har kontroll på den samlade leveransen till kunden.

Nedanstående tabell innehåller ansvariga motparter i affärsrelationen.

Ansvarsområde	Kontaktperson GSF	Kontaktperson Kund
Koordinering av samarbetet	Affärsutvecklare	Beställare
Helhet affärsrelation	Affärsområdeschef Annelie Carlsson	Förvaltningschef eller tillika utsedd
Ekonomirelaterade tjänster	Områdeschef ekonomi Annika Lagerlöw Ahola	Ekonomichef eller tillika utsedd
Personal/HR relaterade tjänster	Områdeschef HR Maria Ingvarsson	Personalchef eller tillika utsedd

4.1 Operativa kundmöten/ daglig drift

Ansvar för dagliga driften hos GSF ligger på enhetschefsnivå och hos kunden på ekonomi-/personalchef eller av denne utsedd person. GSF:s teamledare planerar och driver den dagliga operativa verksamheten vilket medför kontakter med operativ personal hos kunden.

4.2 Kommunikationskanaler

Nedanstående övergripande kommunikationskanaler gäller inom respektive område. Övriga kundkontakter finns på GSF:s hemsida www.skane.se/gsf

Löneservice		
Enhetschef: Annette Lynge Blomberg annette.blomberg@skane.se 046-17 10 28		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<i>Teamledare:</i> Camilla Lindh 046-1 726 57 Camilla.Lindh@skane.se Jasminka Curic 046-1 728 57 Jasminka.Curic@skane.se Susanne L Olsson 042-40 654 37 Susanne.L.Olsson@skane.se Anette C Sandberg 042-40 610 87 Anette.C.Sandberg@skane.se
Medarbetare		Telefonnummer finns på lönespecifikationen

Pensionservice		
Enhetschef: Vakant (kontakta områdeschef Maria Ingvarsson maria.ingvarsson@skane.se)		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<i>Teamledare:</i> Carina Bauer 044-30 933 50 Carina.Bauer@skane.se
Medarbetare	Inför pensionsavgång	Funktionsbrevlåda: Pensionservice GSF

Patientservice		
Enhetschef: Anita Olsson Anita.Olsson@skane.se 042-40 654 46		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<i>Teamledare Malmö:</i> Margareta Gullberg 046-1 710 16 Margareta.Gullberg@skane.se <i>Teamledare Helsingborg:</i> Jeanette Liljenberg 042-40 654 35 Jeanette.M.Liljenberg@skane.se
Kliniker SUS	Regelverk	040-3 333 30
Kliniker Övriga	Regelverk	042-40 610 60
Patient	Patientavgifter	042-40 610 60 040-3 333 30 Telefonnummer finns på fakturan

Ekonomiservice – leverantörsfakturor centralen, anläggningsregister samt behörigheter/ekonomikoder		
Enhetschef: Annika Nilsson Annika.J.Nilsson@skane.se 044-309 33 66		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<i>Teamledare:</i> Christina Eckard 044-30 931 51 Christina.E.Eckard@skane.se Mikael Thomasson (inkl AR) 044-30 932 12 Mikael.Thomasson@skane.se

Kassa bank		
Enhetschef: Anita Olsson Anita.Olsson@skane.se 042-40 654 46		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<i>Teamledare</i> Mattias Jensen Mattias.Jensen@skane.se 040-67 532 84

Kundreskontra		
Enhetschef: Anita Olsson Anita.Olsson@skane.se 042-40 654 46		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<i>Teamledare</i> Annika Johannisson 040-3 333 76 Annika.Johannisson@skane.se

Kompetenscentrum Ekonomi		
Enhetschef: Per Fehland Per.Fehland@skane.se 040-67 535 94		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/ förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<p><i>Teamledare redovisning mm</i> Magnus Granqvist 044-30 928 80 Magnus.Granqvist@skane.se</p> <p><i>Teamledare HSN</i> Charlotte Larsson 042-40 654 40 Charlotte.B.Larsson@skane.se</p> <p><i>Teamledare ++++++</i> Josefine Härngren 042-40 654 35 Josefine.Harngren@skane.se</p>

Kompetenscentrum HR		
Enhetschef: Ulrika Sjögren tf ulrika.sjogren@skane.se 044-30 932 48		
Kund	Ärende	Kontakt GSF
Beställare	Nytt/förändrat uppdrag	Funktionsbrevlåda: Affärsområdeschef GSF
Beställare	Planering daglig drift	<p><i>Teamledare:</i> Ulrika Sjögren 044-30 932 48 Ulrika.Sjogren@skane.se</p> <p>Funktionsbrevlåda: HR service</p>

5 Eskalering av frågor och problem

Eskalering av frågor, tvistigheter och problem ska ske enligt nedanstående flöde:

