



KFX
HR-partner

Dokumentation

KFX – Canon Svenska AB
Receptionen

2017-05-10



Innehållsförteckning

Canon Svenska AB	3
1.1 Fakta i korthet	3
1.2 Företagspresentation	4
1.2.1 Canon	4
1.2.2 XL Office	4
2 Arbetsuppgifter	5
2.1 Morgonrutin	5
2.2 Under dagen	5
2.3 Stängningsrutin	5
3 Lathund	6
3.1 A-Ö	6
3.2 Kontaktlista Canon	12
3.3 Kontaktlista XL Office	13
3.4 XL Office – Viktiga sidan	14
3.5 Canon – Viktiga sidan	15
3.5.1 Fiktiva nummer	16
3.5.2 Vanligaste frågorna till växeln (Canon)	16
3.5.3 Efterfrågade personer	16
4 Plats för egna anteckningar	17

Canon Svenska AB

1.1 Fakta i korthet

<i>Besöksadress:</i>	Canon – Telegrafgatan 4, 169 72 Solna
	XL Office – Finnboda Varvsväg 9, 131 73 Nacka
<i>Postadress:</i>	Canon Brev – Canon Svenska AB, 169 88 Solna Paket – Canon Svenska AB, Telegrafgatan 4, 169 72 Solna
	XL Office Box 59, 131 07 Nacka
<i>Växelnummer:</i>	Huvudkontoret: 08-744 85 00 Frösunda: 08-445 35 00 Stockholm city: 08-789 87 00 Marievik: 08-744 89 00 Göteborg: 031-335 57 00 Helsingborg: 042-37 71 00 Malmö: 040-10 74 00
	XL Office: 08-588 985 00
<i>Faxnummer:</i>	08-97 20 01 (Canon) 08-588 985 90 (XL Office)
<i>Växel:</i>	Trio (IP telefoni)
<i>Hänvisningssystem:</i>	Trio Enterprise
<i>Kontaktperson:</i>	Per-Arne Kirbe
<i>Hemsida:</i>	www.canon.se www.xloffice.se
<i>Email:</i>	receptionen.canonhk@canon.se förnamn.efternamn@canon.se
<i>Organisationsnummer:</i>	Canon – 556072-2224 XL Office – 556308-3061
<i>Senast uppdaterad:</i>	2017-05-10

1.2 Företagspresentation

1.2.1 Canon

Canon Inc. Grundades 1937 och var det första företaget som utvecklade och tillverkade 35-millimeters fokalplanskameror och indirekta röntgen kameror i Japan. Så småningom började Canon arbeta med företagsmaskiner och utvecklade Japans första kopieringsmaskin för vanligt papper 1970. Sedan utökades verksamheten med lanseringen av laserskrivare och Bubble Jet-skrivare på 1980-talet.

Canon har levererat bildprodukter i toppklass till sina kunder över 70 år. Canon är föregångare när det gäller fotografering och bildhantering, och strävar efter högsta kvalitet inom alla sina affärsområden.

Canon är ett av få märken som har lyckats både på företags- och konsumentmarknaden. De har ett stort utbud av utskrifts- och dokumentlösningar för privatpersoner, hemma kontoret, företag och myndigheter. Broadcast (affärsenheten för industriprodukter) breddar vårt utbud ytterligare och tillhandahåller produkter för vitt skilda sektorer som medicin, optik, radio och IT.

Canon är kända för sina kameror, men de har använt sin kunskap på en rad olika områden med stor framgång. För konsumentledet har Canon fotoutrustning, skrivare, scanners och kikare samt högkvalitativa digitalkameror och systemkameror. Förmågan att uttrycka sig visuellt finns hos alla.

1.2.2 XL Office

XL Office Team bildades 1988 och är idag ett företag med ca 30 anställda. XL Office är ett helägt, men också helt fristående dotterbolag till Canon Svenska AB. Det gör bland annat att XL Office kan stoltsera med det mindre bolagets flexibilitet, samtidigt som de erbjuder det stora bolagets trygghet.

XL Office Team AB levererar alla typer av skrivare och copyprinters, allt från en personlig skrivare till större produktionsmaskiner.

Som helägt dotterbolag till **Canon** kan XL Office naturligtvis erbjuda hela det sortiment av marknadsledande produkter som Canon erbjuder, och är även auktoriserade återförsäljare av **Hewlett Packard** och **Lexmark** produkter vilket innebär att XL Office kan erbjuda ett heltäckande sortiment av hård- och mjukvara för effektivare dokument och utskriftshantering.

Vision

”Bäst i branschen med flest nöjda kunder”

Affärsidé

”Personligt engagemang, omtanke och kvalitet”

2 Arbetsuppgifter

2.1 Morgonrutin

- Öppna växel 08.00
- Se till att det är rent och snyggt i receptionen
- Tänd lampor i receptionen

2.2 Under dagen

Växel

- Svara i växel
- Erbjud att lämna meddelande till kunder som inte får tag i den som de söker
- Lägga in frånvaro i hänvisningssystemet
- Uppdatera hänvisningssystemet

Reception

- Ta emot besökare
- Ta emot bud och mindre leveranser
- Beställa taxi
- Resebokningar åt anställda Canon (endast ordinarie)
- Hjälpa till med kurser, bokning av frukost etc.
- Bokning av stugor samt utkvittering av nycklar
- Skapa wifi-inlogg till gäster
- Ta emot och lämna ut bilar för tvätt/däckbyten

2.3 Stängningsrutin

- 17.00 stäng växel
- Släck alla lampor i receptionen

3 Lathund

3.1 A-Ö

<i>Adressändring:</i>	Sök på ärende: MDM
<i>Affärsresebyrå:</i>	American Express – receptionen bokar resor för Canons personal (endast ordinarie personal i receptionen)
<i>Bankgiro:</i>	744-3864
<i>Besökare:</i>	Besökare skriver in sig i besökslistan på receptionsdisken. Skriv även in eventuellt Regnr om kunden har bil. Ring till besöksmottagaren som får komma och hämta besökaren i receptionen.
<i>Biltvätt:</i>	Future Car Care tfn 08-684 285 30.
<i>Brand:</i>	Vid brand: <ul style="list-style-type: none">○ Tag med besökslistan○ Gå till nödutgången (mot parkeringen) och till uppsamlingsplatsen○ Uppsamlingsplats är på parkeringen
<i>Brandsläckare:</i>	Närmaste brandsläckare finns i receptionen.
<i>Bruksanvisningar:</i>	Vissa bruksanvisningar finns att ladda ned från hemsidan Privat/slutkunder kan vända sig till sin återförsäljare alternativt ringa till Convena tfn 031-334 25 10 Återförsäljare beställer från order: CBC i Stockholm, Malmö, Gbg, Hbg = OM ankn 6430 CBC utanför Stockholm, XL-Office = CBS order ankn 8625 Övriga återförsäljare = CCI order ankn 8600
<i>Bud:</i>	Ankommande bud hänvisas till internservice. Om inte internservice finns på plats lämnar de utgående bud till t.ex. UPS i receptionen. Om inte dessa bud hämtas upp innan dagens slut så ska dessa läses in på internservice (OBS! får ej lämnas kvar i receptionen).
<i>Butiker:</i>	Det finns inga rena Canonbutiker längre, hänvisa till Återförsäljarna. Företag kan boka en tid med en säljare.

<i>Canon Center:</i>	Interna Canon Center finns i Stockholm, Göteborg, Helsingborg och Malmö. Externa finns på ett flertal orter runt om i Sverige. - Sök i Trion på stad eller ort Utländska Center sök i Trio på landet t.ex. Norge
<i>Cash Back:</i>	Kampanjerbjudande om pengar tillbaka när man köpt en produkt ankn 8620.
<i>CBS, CCI order:</i>	Canon Business Center, Canon Center Imaging. Se Order. Kallas även för BIG respective CIG
<i>DOA-frågor:</i>	”Dead on Arrival” Koppla till ank. 8600
<i>Dispatch:</i>	Har hand om teknikerna. Alla sitter i Frösunda har hand om olika städer: Frösunda ank. 3552 City ank. 8740 Marievik ank. 8909 Göteborg ank. 5780 Helsingborg ank. 7125 Malmö ank. 7419
<i>E-post:</i>	Skickas via Outlook och ligger som ikon på skrivbordet. Användarnamn: receptionen.canonhk@canon
<i>Fakturor:</i>	se ”Faktura”-bilagan.
<i>Felanmälan:</i>	Växeln Daniel Ek eller IT Fastighet/hissar Internservice Kaffemaskin/Vattensifoner Internservice
<i>Finans:</i>	Hysesavtal Canon ankn 8680 Hysesavtal Océ ankn 8690 Nyteckning: Säljare på resp. Center, sök på säljare i växeln.
<i>Flytt av maskin:</i>	OM, ankn 6430
<i>Frukt:</i>	Fruktbud kommer måndagar och onsdagar
<i>Första hjälpen:</i>	Finns i skåpet längst till höger i receptionen.
<i>Garantier:</i>	Slutkund Helpdesk ank 8620
<i>Gästnätverk:</i>	Se Wifi
<i>Helpdesk/CCI support:</i>	Helpdesk för privat- och slutkunder ankn 8620 Tfn externt: 08-519 92 369
<i>Hysesavtal:</i>	Canon ankn 8680 Océ ankn 8690

<i>Hämtning av maskin:</i>	Vid avslutat avtal/ uppsagt kontrakt (Finans) Canon 8680 OCÉ 8690 Vid byte till ny maskin (gamla fraktas bort) Sök: Supply Koppla till en av personerna som kommer upp.
<i>ICT Helpdesk:</i>	ankn 6404 Data support via telefon för interna. Om de vill att du i reception/växel ska anmäla åt dem så informera dem om att man inte kan anmäla andras ärenden utan de måste tala direkt med supporten. Koppla alltid till 6404 när det gäller supportfrågor. Om de inte kan hjälpa till vidarebefordrar de själva till User support. Ringer man från sin stationära telefon måste man aktivera knappval. Finns även som support via e-mail på intranätet. Alla har anv. namn och lösenord, glömmer man det kan man ringa telefonsupporten.
<i>Installation Planner:</i>	(Dispatch) Sök ”install planner” eller ”dispatch” Koppla till respektive ords dispatch
<i>Kameror:</i>	Behöver man reservdelar till kameror hänvisa till Convena Internation AB tfn: 031-334 25 10 eller Återförsäljare. Privatpersoner och slutkunder med frågor och support på ”vanliga” digitalkameror – Helpdesk ank. 8620 Yrkesfotografer – Per Karlsson ank. 8532
<i>Konferensrum:</i>	Konferensrum bokas via Outlook. De flesta ordnar detta själva. Man kan också ordna fika och smörgåsar till kursdeltagare vid behov hos restaurang ”Taste” tfn 08-655 00 05 alternativt bokning@tasterestaurang.com Thelins, info@thelinskonditori.se , tfn 08-651 19 00
<i>Konstföreningen:</i>	Hänvisa till mailen konstforeningen@canon.se
<i>Kreditavdelningen:</i>	Betalningspåminnelser, räntefakturor, krav. Sök på ÄRENDE. Anknytning 6429
<i>Leasingavtal:</i>	Finans Canon ankn 8680 OCÉ ankn 8690 Nyteckning, säljare på resp. Center
<i>Löner:</i>	Koppla till Ola Strandberg ankn 8571 (HR avdelningen)
<i>Manualer:</i>	Vissa bruksanvisningar finns att ladda ned från hemsidan Privat/slutkunder kan vända sig till sin återförsäljare alternativt ringa till Convena tfn 031-334 25 10 Återförsäljare beställer från order: CBC i Stockholm, Malmö, Gbg, Hbg = OM ankn 6430 CBC utanför Stockholm, XL-Office = CBS order ankn 8625 Övriga återförsäljare = CCI order ankn 8600
<i>Medicinförråd:</i>	Finns längst till höger, i det större skåpet i receptionen.
<i>Mobiltelefoner:</i>	Mobilnummer får lämnas ut om de inte står något annat.

<i>Parkering:</i>	Det finns 5 stycken besöksparkeringsplatser vid Telegrafgatan 6. Registreringsnummer och datum skrivs in när man anmäler sig i receptionen. Påpeka att det finns risk för böter om bilen står fel.
<i>Passerkort:</i>	Det finns passerkort för utlåning dessa handhas av Lars Sundvall på IT.
<i>Praktikantförfrågan:</i>	Canon tar ej emot praktikanter
<i>Produktchef:</i>	Produktchefen tar hand om frågor kring produktområdet från återförsäljare. Olika chefer på CCI och CBS. Privatpersoner som vill ha ingående information kring en produkt, hänvisa till närmaste återförsäljare eller supporten.
<i>Produktspecialister:</i>	Koppla aldrig direkt till en produktspecialist (om det inte är privat eller ett pågående ärende). Interna samtal Koppla till Service desk (fråga vilken stad de ringer ifrån).
<i>Resebyrå:</i>	American Express tfn 08-429 21 50 Bokningar görs av ordinarie personal i receptionen
<i>Reservdelar:</i>	Återförsäljare, CCI order – ank. 8600 Återförsäljare, CBS order (ank. 8625) – koppla direkt till Camilla Schönqvist ank. 6438 eller Tomas Forsling ank. 8660. <i>OBS! Om någon har ringt direkt på 8625(tfn 08-744 86 25) så syns detta inte utan ett fiktivt nummer 9496 kommer upp. Fråga vilket nummer de ringt in på för att koppla till rätt personer/avd.</i> Privat- och slutkunder hänvisas till: Kontorsmaskiner & Kamera Convena International AB Box 194 431 23 Mölndal Kongegårsgatan 3 tfn 031-334 25 10 fax 031-334 25 90 www.convena.com
<i>Retur av toner:</i>	Koppla till 8620
<i>Serviceavtal:</i>	OKS Canon ankn 8680 OCÈ ankn 8690 Nyteckning, säljare
<i>Service desk:</i>	Canon ankn 3505 OCÈ ankn 8570 Till Servicedesk kopplas felanmälan på: IR (skrivare, fax, kopianator och scanner) CLC (färgskrivare, kopianator) Fax (service) Multipass (service) Växlar IRC (som IR fast färg) Dokumentscanner CLBP 460, CP660 (kopianator, skrivare) LFP (storformatsskrivare) DIMS (mikrofilm)

<i>Sjukanmälan:</i>	Görs till sin närmaste chef. Lägg in en hänvisning i Trion.
<i>Sponsring:</i>	Produktsponsring – koppla till respektive produktchef. Finansiell sponsring – hänvisa till mailen press@canon.se
<i>Staco:</i>	Lars Arvidsson ank. 8643 är kontaktperson för Staco. För försäljning sök respektive säljare och koppla.
<i>Stadskontoret:</i>	Koppla till storkundssäljaren på området.
<i>Städfirma:</i>	Renab
<i>Support:</i>	Slutkund, tel. 08-519 923 69, telefontid kl. 09.00-17.00. Hit kopplas kunder som har frågor om produkt, broschyr, drivrutiner, garantier samt supportfrågor på: Flatbäddsscanner Kameror Faxar (support) Multipass (support) BJ (skrivare) Skrivare
<i>Sälenstugor:</i>	Canon har två stugor i Sälen, Hus A och Hus B samt en stuga i Orsa. Bokningar och utkvittering av nycklar hanteras av receptionen. Nycklarna finns i kassaskåpet som står i skåpet till höger i receptionen. Kvittens av nycklarna finns i en pärm som står i samma skåp.
<i>Säljare:</i>	Om man vill köpa maskiner eller teckna ett leasingavtal kopplar man kunden till respektive center. Till säljare.
<i>Taxi:</i>	Taxi Stockholm, tfn 08-612 00 00. Skriv bokningsnumret på avsedd lapp och lämna till taxikunden.
<i>Telefonkonferens:</i>	För telefonkonferens, ring Telia 020-0015 uppge kundnr: A157255 tid, konferensrum, namn på personen som håller i mötet och namn + och telenr på alla som ska kopplas in. Vid behov av hjälp koppla till IT-avdelningen
<i>Tjänstebilar:</i>	ALD , Lizette Nauzler. Tfn: 08-503 101 20 Canon kontakt: Birger Carlsson ank. 8575
<i>Utbildningar:</i>	Ann-Charlotte Wegner Sörman ankn 6464

Verkstäder:

För privat- och slutkunder:

Canons verkstad (vanligast)

RCC-Regional Competence Center

Krokslätts fabriker 14

431 37 MÖLNDAL (Göteborg)

Tfn: 031-720 34 80

Fax: 031-720 34 01

Externa verkstäder

Goecker

Åsögatan 144

Tfn 08-408 382 59

Scandinavian Photo

Tfn 0770-77 11 06

Vidarekopplingar:

Vidarekopplingar görs via växel. (Högerklicka och välj frånvarorsak)

Wifi:

Trådlöst nätverk i huset – Canon Guest

Gå in på Cisco Prime

Användarnamn: Repan

Password: !Canon2016

Yrkesfoto:

Per Karlsson ankn. 8532. Svarar på alla yrkesrelaterade frågor.

Återförsäljare:

Nya ÅF kopplas till Adam Dalhed ankn 8608.

Listor på bra återförsäljare för privatkunder finns på Internet.

Bl a. Elgiganten, Siba, Expert och Svanströms.

Årsredovisningar:

Beställs av Anna Edholm ankn 8584

3.2 Kontaktlista Canon

<i>Ekonomichef:</i>	Christer Eriksson (1 jan 2017)
<i>IT Support:</i>	Fråga om det gäller internationellt eller internt ICT ankn 6404 Internt sök: it
<i>Inköpsansvarig:</i>	Per-Arne Kirbe ankn 8675
<i>IT-chef:</i>	Carina Berglind ankn 8658
<i>Marknadschef:</i>	Daniel Seris
<i>Miljöansvarig:</i>	Linda Elmén ankn 6455
<i>Personalchef:</i>	Kristina Forsmark Mattsson ankn 6494
<i>Reklamchef:</i>	Helen Iwefors ankn 8530
<i>Supportservicechef:</i>	Anders Eriksson
<i>Vaktmästeri:</i>	Claes Kvist ankn 8515 Sam Storey ankn 8692 Ansvarig – Daniel Ek ankn 8684
<i>Telefoniansvarig:</i>	Carina Berglind ankn 8658
<i>Utbildning:</i>	Ann-Charlotte Wegner Sörman ankn 6464
<i>VD:</i>	Joerg Gugel (ny VD tillträder jan 2017) Assistent – Jacinta Sällfors ankn 8548
<i>Webansvarig:</i>	Eva Abarca ank. 8603 (www.canon.se)

3.3 Kontaktlista XL Office

<i>Ekonomichef:</i>	Maria Lindgren
<i>Försäljningschef:</i>	Nils Thorell (skrivare/kopiatorer)
<i>Servicechef:</i>	Lisa Oldmar
<i>VD:</i>	Peter Jandevics

3.4 XL Office – Viktiga sidan

Svara i växeln – *Välkommen till XL Office, du talar med (ditt namn). Hur kan jag hjälpa dig?*

Avdelning	Sökord	Direktnummer
Säljare för kopiatorer	sälj xl	08-588 985 40
Order/webshop/kundtjänst	order xl	08-588 985 30
Förbrukning (Canon media)	canon xl	08-588 985 45
Ekonomi/fakturafrågor	ekon xl	08-588 985 80
Service/felanmälan	service xl	08-588 985 50
Släppa in vid leveranser (lagerdörrer)	dörr xl	08-588 985 83

Vid meddelanden till de olika avdelningarna

Tag följande uppgifter beroende på avdelning och skicka till respektive gruppmailadress

- Sälj + Ekonomi Namn, tfn, mailadress, företag, ärende
- Order/kundtjänst + Förbrukning Canon Media som ovan men + maskinnummer
- Service/felanmälan som ovan men + maskinnummer + eventuell felkod

Det ska även finnas färdiga mailmallar till respektive avdelning under "Infoga" och "Signatur" i Outlook

Gruppmailadresser

Säljare kopiatorer – info@xlooffice.se

Order/webshop/kundtjänst – kundtjanst@xlooffice.se

Förbrukning (Canon media) – ppg.order@canon.se

Ekonomi – ekonomi@xlooffice.se

Service/felanmälan – support@xlooffice.se

3.5 Canon – Viktiga sidan

ORDER

8600 Order foto, CCI-order, CIG-order

- Sök ”order foto” koppla till Tommy Karlsson ankn 8612
- -endast återförsäljare som vill beställa till sin butik tex Elgiganten

(6430) Order, Supply Chain, CBS-order, BIG-order – koppla direkt på personer, sök: Supply

- -Stockholm, Göteborg, Malmö och Helsingborg anställda på Canon
- -Flytt av maskiner för företag

(8625) Ordermanagement, CBS-order, BIG-order – koppla direkt på personer, sök: åf

- -Order för Canons externa kontor
- -XL Office och Staples

8795 Förbrukningsorder Canon

- -företag som vill beställa förbrukningsvaror så som toner och tonerspillbehållare

020-788440 PPG-Order, OCÈ order (Canon + OCÈ)

- -Företag som vill beställa papper
- -Förbrukningsmaterial till storformatskrivare (toner, tonerspillbehållare (Canon + OCÈ))
- -Förbrukning till OCÈ maskiner (toner, papper, tonerspillbehållare)

KONTRAKT

8680 Canon – servicekontrakt, leasing, finans, hyresavtal

- -Kunder som har frågor om sitt service- eller hyresavtal (endast befintliga kunder)
- -Frågor om avläsning eller mätarinställning
- -Hämtning av maskin (leasingkontraktet har gått ut)

8690 OCÈ – contract

- -samma som ovan gällande OCÈ-maskiner

FELANMÄLAN

3505 Canon – Felanmälan, Service, Servicedesk

- -Företag som vill ha service på sin maskin (ska vara köpt/leasad av Canon)
- -Företag som har tekniska frågor om sin maskin

8570 OCÈ – Service

- -Felanmälan av OCÈ-maskiner
- (om de inte svarar på gruppen kommer det tillbaka till växeln som ett fiktivt nummer 9496)

6429 Kreditavdelning (Canon + OCÈ)

- -Betalningspåminnelser, Inkassokrav, kreditfakturor

8620 Helpdesk, supporten, konsumentsupporten (Canon)

- -Privatpersoner som vill ha teknisksupport på tex en kamera
- -Även mindre företag som köpt sin produkt från återförsäljare
- -Bruksanvisningar
- -Drivrutiner
- -Garantier
- -Retur av toner

6490 Serviceadmin

Dispatch/installplaner

- -sök dispatch och koppla till den staden de ringer ifrån

3.5.1 Fiktiva nummer

(Dessa nummer kommer upp då samtal kommer tillbaka till växeln då de inte svarar på vissa gruppnummer)

9496	Fråga vilket telefonnummer de ringt in på (sista fyra siffrorna i numret) 6430 sök: supply (order) 8625 sök: åf (order) 8570 ta meddelande (sök felanmälan OCE, ej möjlighet att svara)
9497	sök "order foto" koppla till Tommy Karlsson
9491	Dispatch
9495	8680 servicekontrakt har ej möjlighet att svara
9487	RCC (verkstaden)

3.5.2 Vanligaste frågorna till växeln (Canon)

Bokning av konferenser	Susanne H
Event	Susanne H
Fotoskola	RCC
Kampanjer	Gunilla Tjärnberg
Löner	Ola Strandberg
Tjänstebilar	Birger Carlsson
Trainee-program	Thomas Eklöf
Utbildningar	Ann-Charlotte Wegner Sörman
Yrkesfoto/Fotografer	Per Karlsson

3.5.3 Efterfrågade personer

VD	Joerg Gugel
IT chef	Carina Berglind
Personalchef	Kristina Forsmark Mattsson
Marknadschef	Daniel Seris
Miljöchef	Linda Elmén
Fastighetschef	Per-Arne Kirbe
Inköpschef	Per-Arne Kirbe
Produktchef Kamera	Morten Noerremoelle
Kreditchef	Marie Hall
Kommunikationschef	Helen Iwefors
Ekonomichef	Christer Eriksson

4 Plats för egna anteckningar