



# Dokumentation

KFX – Waters Sverige AB  
Receptionen

2015-09-24



# Innehållsförteckning

Waters Sverige AB .....	3
1.1 Fakta i korthet .....	3
1.2 Företagspresentation.....	4
2 Arbetsuppgifter .....	5
2.1 Morgonrutin.....	5
2.2 Under dagen .....	6
2.3 Eftermiddagsrutin .....	7
3 Lathund .....	8
3.1 A-Ö .....	8
3.2 Kontaktlista.....	16
3.3 Posthantering/fakturor.....	19
3.4 Lathund växeln.....	20
3.5 Viktiga sidan.....	21
4 Plats för egna anteckningar.....	22

# Waters Sverige AB

## 1.1 Fakta i korthet

<i>Besöksadress:</i>	Djupdalsvägen 12-14, 192 51 Sollentuna
<i>Postadress:</i>	Box 485, 191 24 Sollentuna
<i>Växelnummer:</i>	08-555 115 00
<i>Faxnummer:</i>	08-555 115 50
<i>Växel:</i>	Ericsson Business Phone
<i>Hänvisningssystem:</i>	Finns ej
<i>Kontaktperson:</i>	Fredrik Hakfelt
<i>Receptionist:</i>	Mari Hägg
<i>Hemsida:</i>	<a href="http://www.waters.com">www.waters.com</a>
<i>E-mail:</i>	förnamn_efternamn@waters.com
<i>Organisationsnummer:</i>	556485-5657
<i>Senast uppdaterad:</i>	2015-09-24

## 1.2 Företagspresentation

Waters grundades 1958 av Jim Waters och 1973 etablerade Waters en lokal svensk representation. Waters är idag marknadsledande inom HPLC, thermoanalys och masspektrometri och har en mycket god täckning av den globala HPLC marknaden.

Främsta kunderna är läkemedelsindustrin, kemiindustrin och universitet bl.a. AstraZeneca, Biovitrum, Pharmacia, Stockholms Universitet, Göteborgs Universitet, ABBA Foods, Unilever och Arla.

Runt om i världen har Waters 4000 anställda vid 48 stycken kontor i 29 stycken länder. Europas huvudkontor ligger i Frankrike. I Sverige finns huvudkontoret i Stockholm med regionkontor i Göteborg och Malmö.

2003 slogs Waters samman med Micromass (masspektrometri) och bytte samtidigt kontor från Turebergsvägen till Djupdalsvägen 12-14 i Sollentuna. Waters i Stockholm gick då från 20 till ca 40 stycken anställda.

## 2 Arbetsuppgifter

### 2.1 Morgonrutin

- Starta datorn (hårddisken)
- Öppna växeln kl. 08.30
- Öppna upp Lotus Notes och mailbox sweden reception  
**OBS! Använd ej ordinarie receptionists personliga mail!**
- Gå in i mailbox Invoices sweden och skriv ut fakturor. Dra sedan respektive faktura till respektive lands mapp (ta ej bort!). Dessa hanteras enligt fakturarutin.
- Gå igenom posten enligt postrutin (3.3 Posthantering/fakturor)  
Lämna ingen post i receptionen!!!  
Inbetalningar till Linda  
**SLÅNG REKLAM!**
- Kontera fakturorna (även de fakturor som du skrivit ut)
- Sortera posten i respektive fack  
(Placera den blå postbacken mellan postfacken och frankeringsmaskinen)
- Gå igenom mailboxarna "Waters Sweden" och "Waters Norway", vidarebefordra viktiga mail (radera reklam)
- Se över att kök, kafeteria och konferensrum är representativa (se till att det är rent och snyggt, plocka undan gamla tidningar, fyll på servetter etc.)
- Fyll på med papper i fax och skrivare vid behov

#### **OBS!**

- Läs igenom dokumentationen en extra gång
- Titta igenom lathundarna i Kontorsfixarfacket
- Bläddra igenom blädderpärmen
- Läs mailen ordinarie receptionist har skrivit till dig, finns i mailboxarna med extra info

## 2.2 Under dagen

- Svara i växeln och vidarebefordra samtal.
- Erbjud att lämna meddelande till kunder som inte får tag i den de söker
- Kontrollera faxen regelbundet och vidarebefordra inkommande fax (Viktigt att orderarna omgående kommer in till orderavdelningen)
- Ta emot besökare
- Påfyllning av papper i kopiatorerna (två stycken) vid behov
- Ta emot bud
- Kontrollera mailen regelbundet (Sweden reception, Waters Sweden, Waters Norway)
- Beställning av taxi
- Beställning av smörgåsar, luncher och fikabröd
- Bokning av bord på restauranger
- Bokning av hotellrum
- Beställning av bud
- Bokning av Poolbilen/konferensrum och demorum
- Hjälpa till vid konferenser
- Beställning av kontorsmaterial
- Beställning av visitkort
- Felanmälan av fastighet
- Uppdatera personallista till Kalix tele 24 vid behov (se under Kalix 24, A-Ö)
- Uppdatering av telefonlista
- Byte av koder för larm och in/utpassage för anställda
- Damma av bord och hyllor i receptionen vid behov (gärna en gång per vecka)
- Vid förfrågan assistera F/A, service och säljavdelningen med olika mindre arbetsuppgifter

### Endast ordinarie personal

- Hantering av ordrar (endast ordinarie personal)
- Hantering av inbetalningar (endast ordinarie personal)

## 2.3 Eftermiddag/stängningsrutin

- Efter lunch se över att kök, kafeteria och konferensrum är representativa
- Ställ fram den blå postbacken för hämtning i receptionen till kl. 15.30.
- 16.00 rengöring av kaffemaskinen (se under "Kaffemaskinen" A-Ö)
- Klockan 16.15 nattkoppla  
order 570,
- Kontrollera att det finns papper i fax och skrivare
- Nattkoppla växeln kl. 17.00 (500, 510)
- Stäng ned alla program och stäng av datorn
- Sätt den bärbara telefonen på laddning
- Sätt på diskmaskinen innan du går
- Stäng eventuella fönster i receptionen

## 3 Lathund

### 3.1 A-Ö

**Besökare:** Det finns en grön knapp på bordet för att öppna dörren och släppa in besökare. Besökaren behöver inte skriva in sig! Ring och meddela respektive att deras besök kommit.

**Blommor:** En gång per månad kommer Hässelby Blommor och byter ut blomarrangemanget som står på receptionsdisken samt vattnar resterande blommor och växter i lokalen.

Receptionen behöver inte vattna några blommor/växter.

**Bud:** 1. TNT (lathund finns i "Kontorsfixar-facket")  
020-96 09 60, kundnr: 37093 (inloggningsuppgifter finns under kalendern, framför tangentbordet)

2. Special Delivery

[Order.sto@ysds.com](mailto:Order.sto@ysds.com)

Maila in ordern med leveransadress och hur brådskande det är . De kommer och hämtar budet under dagen (kolla tidigare mail för mall).

3. Övriga

OBS! vid land utanför EU (tex Norge och USA) behövs en proformafaktura. Använd budalternativ 2 (Special Delivery), skriv med värde och orsak (tex retur).

Övriga

Pacsoft Online – används tex när paket ska skickas till Malmö.  
Finns som bokmärke i "Chrome"

**Binders (blå Waterspärmar)** – skickas med Special Delivery, maila ordern till [order.sthlm@ysds.com](mailto:order.sthlm@ysds.com)/[order.sto@ysds.com](mailto:order.sto@ysds.com) (pärmarna skickas som de är, ej inslagna). Se tidigare beställningar i undermappen, i receptionsmailen.



**Bärbar tfn:**

**Använd alltid denna telefon!**

(anknytning till bärartelefon i receptionen: 535)

**Koppla växeln till den bärbara:**

Tryck ”passiv”, ”temp”, 535, O/ knappen (Svara/koppla).

Glöm inte att sätta den bärbara telefonen på laddning så fort du inte använder den.

**Koppla samtal:**

Tryck R + ankn, invänta svar, avisera

Koppla samtalet till personen genom att lägga på

Ta tillbaka ett samtal med svara-knappen

**Om du behöver gå ifrån (t.ex. toalettbesök)**

Koppla bort telefonen genom att trycka på ”passiv” (lampan släcks), när du är tillbaka på plats igen, koppla tillbaka växeln till den bärbara. Alternativt nattkoppla växeln och öppna när du är åter på plats.

**CO:**

Om det är någon som ringer och undrar om några Colonner (Collumns)

**Om kunden har artikelnummer:**

Koppla vid beställning till ankn 570 (Order).

**Om de inte har artikelnummer:**

Sthlm + norra Sverige – Anna Lindholm ankn 506

Södra Sverige + Norge – Jakob Ivarsson ankn 1850

Backup – Lone Halby på Danmark kontoret

**Direktnummer:**

Ge ej ut direktnummer!

En lista med direktnummer finns dock i lathunden som står i receptionen. Om du ej får tag i personen de söker ta ett meddelande och skicka via mailen.

**Fakturor:**

Se under bilaga 1 ”Postrutiner och Fakturor”

**Fastigheten:**

Vid fel i fastigheten t ex hissarna fungerar inte, stopp i toaletten, vattenläcka osv. kontakta felanmälan (Gunnar Wretström) 08-602 33 00.

**Fastighetsägare** – Fastighets AB Brostaden

Box 5013, Bolidenvägen 14, 3 tr, 121 05 Johanneshov

Tfn 08-602 33 00, fax 08-602 33 30.

Löpande information om fastigheten finns på [www.brostaden.se](http://www.brostaden.se)

- Fax:** Kontrollera regelbundet att det finns papper i faxen samt vidarebefordra inkommande fax till respektive  
Om man svarar i växeln och hör att det är en fax koppla vidare samtalet till ankn 550.
- Frukt:** Fruktdealen levererar frukt på måndagar och onsdagar.  
Vid beställning av extra frukt, tex vid konferenser, maila [info@fruktdealen.se](mailto:info@fruktdealen.se)  
  
Frukten placeras i de vita korgarna som står i lunchrummet på barbordet samt på säljavdelningen (längst in på kontoret) på det stora allmänna bordet.  
  
Pappkartongerna som frukten levereras i ska slängas, dock ska de vita korgarna behållas (det är de korgar som finns).
- Hotell:** Bokning av hotellrum:  
**Scandic Star** (Sollentuna) tfn 08-517 264 00, Aniaraplatsen 8, 191 21 Stockholm, avtalsnummer: D540482080.  
  
**Elite Palace Hotel** tfn 08-566 217 00 (ej faktura, betalas på plats)  
  
Rum betalas (nästan) alltid på plats (speciellt om det är Waters anställda). Om du är osäker, fråga den som önskar boka hotellrum.  
  
Det går även bra att boka andra hotell än de ovan om någon önskar det. Sök upp önskat hotell via nätet.
- Inloggning:** Inloggningsuppgifter för datorn och Lotus Notes hittar du under kalendern framför dataskärmen.
- Kaffe:** Beställs via Pelican Rouge tfn 077-520 50 50, kundnr. 12-6356.  
Hos Pelican rouge beställer man även knäckebröd (falu rågrut ska alltid finnas i köket) och skorpor.  
Vid felanmälan kontakta Pelican Rouge tfn 077-520 50 50

**Kaffemaskinen:**

**OBS! Skruva aldrig loss något!** Om du ändå har gjort det skruva tillbaka det!

Om du inte vet hur du ska göra ring istället till kundservice:  
077-520 50 50 för hjälp.

Kaffemaskinen ska rengöras dagligen.

- Öppna dörren
- Ta den gröna ”nyckeln” och för in i hålet (strax ovanför nyckelhålet och som är märkt med en 1:a) och vrid ett halvt varv (så den sitter kvar)
- Töm och skölj behållaren med spillvatten
- Töm och skölj behållaren med kaffesump
- Töm och skölj behållaren med vatten
- Placera den största behållaren under munstycket
- Tryck ”skölj” på skärmen (om knappen skölj på skärmen är grå betyder det att den gröna nyckeln inte sitter i som den ska)
- Efter sköljningen, töm behållaren och torka rent
- Ställ tillbaka de tre behållarna
- Fyll på med kaffe och topping (finns i skåpet under kaffemaskinen samt i köket)
- Fyll alltid på med kaffebönor så maskinen är full!  
Kaffebönorna på vänster sida är ljusare (Buono) och de på höger sida är mörkare (Barista)

Se även till att det finns muggar, mjölk och skedar vid kaffemaskinen (finns i köket)

Kaffemaskinen på labsidan sköter de själva, men vid behov kan du gå och se över om något behöver fyllas på i skåpen.

**Veckosköljning (fredagar) GLÖM EJ!!!**

På fredagar ska man göra en veckosköljning  
Gör som ovan, men välj istället ”veckosköljning” och följ anvisningarna på skärmen.

- Placera sumplåda
- Lägg i en rengöringstablett i hålet i bryggaren (där kaffebönorna mals) markerad med en 1:a  
(Rengöringstabletter finns i skåpet under maskinen)
- Tryck på ”Tryck här för att starta”

- Kalendrar:** För att komma åt allas agendor och kalendrar  
Gå på startsidan, Lotus Notes  
Region On Local/DC calendar viewer  
logga in med: swhtuu  
Lösenord: waters01  
Välj i menyn, vänstra hörnet, file – Nordic region
- Kalix T 24:** tfn 020-69 00 00, 020-69 00 01, Kundnummer A4445-1.  
Svarar i växeln när den är nattkopplad.  
Maila personaländringar t.ex. när någon börjar/slutar på [telefonist@kalixtele24.se](mailto:telefonist@kalixtele24.se) maila även vid långa semestrar.
- Konferensrum:** Det finns två stycken konferensrum och ett utbildningsrum  
  
Utbildningsrummet bokas via Excel-filen på datorns skrivbord.  
Skriv in namnet på respektive datum och tryck på "Spara"  
  
Konferensrummen bokas via kalendern vid dörren in till konferensrummet.  
  
Gå en konferensrunda på morgonen och en på eftermiddagen
- Ställ i ordning stolar
  - Plocka undan gamla muggar, papper, pennor etc.
  - Ställ i ordning utrustning, plocka undan sladdar etc.
  - Sudda whiteboardtavlan
  - Se över att belysningen fungerar, byt eventuella trasiga lampor/lysrör
  - Se till att rummet är representativt
- Kontorsmaterial:** Beställs via Lyreco  
[www.lyreco.se](http://www.lyreco.se)  
Kundnr: 100855026  
Alla inlogg finns under kalendern, framför datorskärmen)  
Waters har skåpservice som inventerar, beställer och plockar upp.
- Kopiatorer:** Det finns två stycken kopiatorer  
Skrivaren på sales-sidan har fler funktioner tex om du vill skriva ut häften.
- Kundutbildning:** Water har med jämna mellanrum kundutbildningar.  
Utbildningsansvarig informerar receptionen om de vill ha t.ex. smörgåsar, fikabröd eller luncher vid dessa utbildningstillfällen.  
Beställs hos Figges se "Matbeställningar" A-Ö.
- Kursfrågor:** Mats Johansson ankn 595, 1595 (mobilankn),  
[training\\_sweden@waters.com](mailto:training_sweden@waters.com)

**Kök/kafeteria:** Se över att det är rent och snyggt i kök och kafeteria morgon och efter lunch.

- Släng gamla tidningar
- Ställ i ordning stolar
- Fyll på med servetter
- Se till att det är rent och snyggt i kök och kafeteria

**Larm:** Leverantör G4s tfn 08-661 60 00.  
Kod: 1994 (om de ringer angående att larmet gått)

**Leveranser:** Vid en leverans från Lyreco lägg följesedeln i skåpet bakom dig, lådan märkt "Följesedlar".  
Detta för att kunna kontrollera mot fakturan när den kommer. Lyrecos följesedlar är extra viktiga att hålla koll på.

När sedan fakturan kommer, sätt med följesedeln tillsammans med fakturan till Jessica.

Fraktsedlar för utgående leveranser sorteras in i pärmen märkt med "Frakter Utgående" efter datum ordning. När fakturan kommer kontrollera mot följesedeln att allt är rätt. Om det är rätt sätt en bok på följesedeln och en signatur på fakturan till Jessica. (gäller oftast TNT:s fakturor – Se lathund TNT försändelsen samt lathunden för fakturor som finns i kontorsfixarfacket i receptionen).

**Lunch:** Nattkoppla växeln under lunchen 11.45-12.30.

**Lyssnarklubben:** Personalen på Waters har möjlighet att låna de talböcker som finns i receptionen.  
Vid utlåning – skriv upp på listan i skåpet.  
Vid återlämnade av bok – bocka av på listan.

**Mat:** Det går bra att värma medhavd mat då det finns mikro och lunchrum. Det finns även restaurang i närheten om man vill äta ute och en OKQ8 på promenadavstånd.

Mat på jobbet-kylen är för ordinarie personal/personal som arbetar på ett längre uppdrag. Kort finns i receptionen samt pärm med instruktioner.

**Matbeställningar:** Vid beställning av lunch beställ sallad eller smörgås (inget som behöver värmas)

**Figges konditori** tfn 08-35 20 13  
Vid beställning från Figges ska datum, namn på beställaren, antal samt vad man beställt skrivas upp i anteckningsboken "FIKA Figges" (ligger i ett av facken i receptionen).  
En meny till Figges finns i datorn –  
Skrivbordet/receptionen/menyer/figges meny

- Mobilnummer:** Ge ej ut mobilnummer. Det går bra att koppla till mobilerna om du följer med samtalet och aviserar.
- I Lathunden på receptionsbordet finns en lista med all personal och kortnummer till deras mobiler.
- Nattkoppla växeln:** Väckeln nattkopplas på lunchen (11.45.12.30) samt vid stängning. På väckeln finns det sju knappar som det står nattkoppling på. Tryck ned en och en (tryck nedkoppling i mellan), när samtliga knappar lyser (rött) är väckeln nattkopplad.
- Nycklar:** Nycklar till förråd, soprum finns i nyckelskåpet till höger i receptionen
- Poolbil:** Bokas via Excel-filen "Poolcar" som ligger på datorns skrivbord.
- Skriv in namn på rätt bil/datum och spara!
- Post:** Se under "Postrutiner och Fakturor" Bilaga 1
- Posten företagspaket:** tfn 020-33 33 10, kundnummer 1603 1430 07
- Posten Sollentuna:** tfn 08-35 17 58, kundnummer 1603 1430 07
- Posthämtning:** tfn 08-623 76 00 (terminalen).  
Den blå postbacken hämtas dagligen kl. 15.30.
- Restaurang:** Vid bokning av bord välj Edsbacka Bistro tfn 08-631 00 34 (betalas på plats), Edsbacka Wärdshus tfn 08-580 016 60 eller annan restaurang om så önskas.
- Service:** Kunder som har problem och vill tala med service ska kopplas till Helpdesk(Kundtjänst), ankn 565.
- Kunder som vill tala med en ingenjör eller en tekniker, fråga om personen kan tala med Helpdesk (Kundtjänst).
- Helpdesk (Kundtjänst) ankn 565**
- Städfirma:** Itri Städ i Stockholm AB, tfn 08-752 01 33  
[www.itri.se](http://www.itri.se)
- TA Instruments:** Malin Suurkuusk (Sverige)  
Torben Hansen ankn 522 (sitter i Danmark)  
Claus Larsen ankn 521 (sitter i Danmark)  
Alan Sweeney (England)

**Taxi:**

1:a hand - Taxi Stockholm tfn 08-15 00 00

Taxi 020 tfn 020-20 20 20, faktura kundnr: 415, kod: AL60

Taxi Kurir tfn 08-30 00 00

**OBS! alla betalar själva, vid faktura säger de till!!!**

**Vägbeskrivning:**

Tag pendeltåget mot Märsta, stig av Sollentuna station och byt till buss 607 mot Danderyds sjukhus, stig av vid busshållplats Djupdalsvägen. Du kan även ta pendeltåget till Häggvik station och gå ca 10 min.

Man kan även åka till Norrviken och ta buss 525 mot Sollentuna Station, gå av vid Djupdalsvägen.

**Växeln:**

Svara "Välkommen till Waters"

Alla samtal förutom gruppnummer ska aviseras.

Ta namn och företag. Viktigt med god telefonistengelska då många samtal är utländska.

Glöm inte att nattkoppla växeln under lunchen kl. 11.45-12.30 och innan du går hem.

**Återvinning:**

SITA, kundtjänst tfn 08-519 331 20

SA-nummer/Kundnummer 9862368

Ring och boka hämtning när kärlden på fulla (labsidan i lagerrummet).

## 3.2 Kontaktlista

Samtliga kontaktuppgifter finns i receptionen, blädderstället på bordet samt i receptionsmappen i datorn. Du kan även söka på namnet (som när du ska skriva ett mail) så hittar du deras "visitkort" och all kontaktinformation.

<b>F&amp;A:</b>	<b>Finance and Administrations</b>
	Fredrik Hakfelt 571 (Ekonomichef)
	Helen Malmquist 573 (order)
	Jessica Ekberg 572 (ekonomiass, fakturor)
	Linda Hasselgren 577 (reseräkningar, försäkringar)
	Annette Sandberg 574 (order)
	Stefan Roos 575 (IT, telefoniansvarig)
<b>F&amp;A Order:</b>	Tfn 08-555 115 70, fax 08-555 115 50 <a href="mailto:orders_sweden@waters.com">orders_sweden@waters.com</a> <a href="mailto:orders_norway@waters.com">orders_norway@waters.com</a> <a href="mailto:orders_finland@waters.com">orders_finland@waters.com</a>
<b>Gruppnummer:</b>	Service HPLC ankn 565 (Helpdesk, Kundtjänst) Order ankn 570 Sales ankn 510 Fax ankn 550
<b>Göteborgskontoret:</b>	Sälj 031-28 98 65, service 031-28 98 63
<b>HR ansvarig:</b>	Finns ingen HR-ansvarig på Stockholms kontoret
<b>IT-ansvarig:</b>	Stefan Roos ankn 575
<b>Inköpsansvarig:</b>	Fredrik Hakfelt ankn 571



**Kontor Waters:** Huvudkontor Europa (ligger i frankrike):  
France & EHQ  
Waters SA  
1, rue Jacques Monod  
Guyancourt  
78056 Sain Quentin en Yvelines  
tfn 00331 30 48 72 00  
fax 00331 30 48 72 10

Det finns en lista över övriga kontor i Lathunden som står i receptionen samt på Waters hemsida.

Danmark tfn 0045 46 59 80 80  
Finland tfn 0035 89 50 64 140  
Norge tfn 0047 63 84 60 50, 0047 63 84 60 53

**Larmansvarig:** Annette Sandberg

**Marknadsansvarig:** Caroline Oldenburg ankn 554  
Assistent – Camilla Nordlund ankn 578

**Order:** Beställning av varor Ankn 570

**Sales:** Tfn 08-555 115 10, fax 08-555 115 20, sales\_sweden@waters.com

Anders Janesten	503
Anna Lindholm	506 (Colonner)
Caroline Oldenburg	554
Ingvar Betné	532
Jakob Rajgård	1850 (Colonner)
Per Ragneborn	596
Per-Åke Hynning	540
Sigurd Hermansson	531
Tony Wiklund	507
Camilla Nordlund	578

**Helpdesk:** Helpdesk (Kundtjänst) [service\\_sweden@waters.com](mailto:service_sweden@waters.com)  
**Koppla alltid till ankn 565**

Anders Nilsson	559
Daniel Rådeström	552
Ian Cope	592
Jan-Olof Kjellman	1832
Jesper Alheden	1817
Johan Abrahamsson	1834
Mats Blom	546
Leif Svensson	1414
Magnus Inkinen	581
Magnus Sjöberg	1413
Marcus Jöngard	543
Marie Hallgren	555 (serviceavtal)
Mats Johansson	595
Mats Linder	556 (service kundtjänst, kontoret)
Mikael Hedlund	576 (administratör, kontoret)
Nadav Maskalchi	593
Peter Teiwik	557
Stefan Bergvall	1440
Olof Lindh	567 (administratör, kontoret)
Steve Lewis	591
Tommy Hesselgren	551
Tore Caesar	580

**Säljansvarig:** Per Ragneborn ankn 596 (försäljningschef)

**Säljchef:** Sverige/Norge/Island – Per Ragneborn  
Danmark/Finland – Mogens Hallas (om någon söker Mogens ta ett meddelade och maila)

**Teknikerna:** Utför service och installationer av maskiner. Några arbetar på kontoret (service MS eller HPLC) men de flesta ute på fältet. Obs avisera alltid samtalen innan du kopplar.

**Telefoniansvarig:** Stefan Roos ankn 575

**VD:** Sitter på EHQ, European Headquarters i Frankrike  
Finns ingen VD i Sverige, hänvisa till Fredrik Hakfelt ankn 571 som är firmatecknare för Sverige.

OBS! De som söker VD och ej har dennes namn är oftast säljare. Be dem maila [sweden@waters.com](mailto:sweden@waters.com), då Fredrik ej vill ha dessa samtal!

### 3.3 Posthantering/fakturor

Posten kommer ca kl. 08.30.

OBS! Lämna aldrig kvar någon post eller reklam i receptionen (se till att rätt person får posten)  
**SLÄNG REKLAM!**

- Alla brev ska datumstämplas  
OBS! När det gäller serviceavtal stämpla på en post-it och sätt på serviceavtalet alternativt datumstämpla på kuvertet.
- Sprätta kuvert där företagsnamnet står överst (kuvert med personens namn överst avgör själv om det ska sprättas eller inte, vissa innehåller faktura)
- Serviceavtal – Marie Hallgren.
- Sortera ut fakturorna och kontera dessa. 1. Jessicas fack.
- DNB/BANK: Debetoppgave, uttag/utbetalningar, redovisning lev. Betalningar – Jessica
- Insättning/inbetalningar (SEB/Plusgiro/Bankgiro) redovisning löner (samtliga länder) - Linda
- Ordrar/beställningar – Annette och Helen (lägg i vita facket på bordet i deras rum)
- Reseräkningar (finska) - Satu
- Reseräkningar (övriga länder) – Lindas fack
- Kataloger och reklam – Släng
- Övrig post sorteras in i respektive persons fack
- Post till kontoret Göteborg ska vidarebefordras dagligen!  
Lägg all post i ett nytt kuvert, skriv på adressen (adressen finns i postrummet), frankera och lägg med den utgående posten. I vissa fall kan du skanna posten och maila till respektive.

#### **Fakturor:**

**Debet och Kreditfakturor – Jessica (svenska), Satu (finska)**

- Sprätta och ta fakturan ut kuvertet
- Datumstämpla längst upp till vänster på fakturan
- Gema fast en konteringslapp (finns i receptionen, facket är märkt "post & kontering")

**Kontera fakturan (finns en maill i kontorsfixarnfacket):**

- Skriv in totalsumman, rad 215000, under K.
- Skriv in moms, rad 226100, under D (mva – norska, vat – finska)
- Skriv in sista betalningsdag på Duedate. (förfallodag=erä.päivä – finska)
- Lägg de färdiga fakturorna i Satu (finska) och Jessicas fack (övriga)

Vid kreditfakturor skriv moms och belopp spegelvänt på konteringslappen

#### **Frankering av utgående post**

Personalen frankerar sin egen post och lägger de i den blå postbacken som står i postrummet.

Vid krångel med frankeringsmaskinen finns användarmanualen i lådan under maskinen.

15.30 bär ut postbacken till receptionen (hämtas av posten ca 15.30)

## 3.4 Lathund växeln

Svara ”Välkommen till Waters”.

Alla samtal ska aviseras, tag namn och företag

**OBS! använd alltid den bärbara telefonen (ankn 535) som växel!**

### Öppna växeln:

Det finns 4 stycken anknytningar som är nattkopplade (på fasta växeltelefonen i receptionen) dessa lyser rött.

Tryck in en av knapparna och sedan nedkoppling (knappen slutar och lysa).

Gör likadant med de tre anknytningar (500, 510, 570)

(OBS! 525 ska alltid lysa rött och vara nattkopplad)

### Koppla samtal:

Tryck R, anknytning , invänta svar, avisera – koppla samtalet genom att lägga på samtalet  
Ta tillbaka samtal med ”svara-knappen”

### Om du behöver gå ifrån

Om du behöver gå ifrån t.ex. för toalettbesök, nattkoppla växeln.

Koppla tillbaka växeln när du åter är på plats igen.

### Meddelanden

Meddelanden skickas via Lotus Notes

### Nattkoppla växeln:

16.15 nattkoppla 570

17.00 nattkoppla 500, 510

*Gör på samma sätt som när du öppnar växeln. Innan du går ska samtliga nattkopplingsanknytningar lysa*

### Manual för den fasta växeltelefonen i receptionen (använd alltid den bärbara telefonen)

Svara: o/knappen (Svara/koppla)

Koppla samtal: Tryck ankn, Tal höger, vänta till personen svarar, stäm av om han/hon kan ta samtalet och koppla sedan ihop samtalen med o/knappen.

Lägg på ankn: Nedkoppling höger sida

Pendla: Tal höger (ankn) / Tal vänster (kund)

Lägga på: Nedkoppling vänster sida (Använd sällan, trycker du på denna lägger du på kunden)

Koppla växel till bärbar: Passiv, temp, 535, o/knappen

Koppla samtal till mobil: kortnummer till anställdas mobiler står i listan i lathunden i receptionen. Gör som när du kopplar till en ankn. Avisera alltid!

## 3.5 Viktiga sidan

- Ge ej ut direktnummer eller mobilnummer
- Avisera alla samtal förutom de till gruppnummer
- Skriv alltid ditt namn i mailkorrespondens

### Order

Sverige	570
Norge	574/570

**Service** (felanmälan, tala med en tekniker/ingenjör etc.)

Koppla till anknytning: **565**

### Fakturor/Ekonomi

Påminnelser	Linda ankn 577 eller Jessica ankn 572
Servicefakturor	Mikael Hedlund ankn 576/Marie Hallgren ankn 555
Kundfaktura ej service	570
Leverantörsfaktura	Jessica ankn 572

## **4 Plats för egna anteckningar**