



Dokumentation

KFX – Anticimex AB
Receptionen

2018-04-20



Innehållsförteckning

Anticimex.....	3
1.1 Fakta i korthet	3
1.2 Företagspresentation	4
2 Arbetsuppgifter växel/reception	5
2.1 Morgonrutin	5
2.2 Under dagen	6
2.3 Eftermiddag/stängningsrutin	7
2.4 Veckoschema	8
3 Lathund	9
3.1 A-Ö	9
3.2 Kontaktlista	15
3.3 Hantering av mejl	16
3.4 Lista mathem – abonnemang/leverans måndagar	17
3.5 Inloggningar	18
3.6 Leverantörer	19
3.7 Posthantering inkommande post	20
3.7.1 Utgående post	21
3.8 Karta lokaler/konferensrum	22
4 Lathund Växeln	23
4.1 Viktiga sidan – växeln	27
4.1.1 Bra att veta	27
4.1.2 Vanliga samtal	28
5 Plats för egna anteckningar	30

Anticimex

1.1 Fakta i korthet

<i>Besöksadress:</i>	Årstaängsväg 21 B, 117 43 Stockholm
<i>Postadress:</i>	Box 47025, 100 74 Stockholm (Anticimex AB)
<i>Växelnummer:</i>	08-517 633 00
<i>Receptionstelefon:</i>	070-685 33 42
<i>Kontaktperson:</i>	Maria Zälle (tfn 070-591 00 65)
<i>Reception/växel:</i>	
<i>Hemsida:</i>	www.anticimex.se
<i>E-mail:</i>	Se intranätet, sök under People alt. se i växeln under uppgifter
<i>Organisationsnummer:</i>	556032-9285 (Anticimex AB) 502000-8958 (Anticimex Försäkring AB)
<i>Senast uppdaterad:</i>	2018-04-20

1.2 Företagspresentation

1934 grundades Anticimex och var då ett familjeföretag. Namnet Anti Cimex betyder mot vägglus. Många var fattiga och levde under svåra sociala förhållanden. Man flyttade ofta och i bohaget fanns vägglöss. Anticimex erbjöd fastighetsägare ett garantiavtal om sanering av vägglöss och efter några år även av andra skadeinsekter. Från mitten av 40-talet ingick också råttor och möss. Affärsidén bakom Garantiavtalet byggde på avtal, inspektion och åtgärder.

Sedan 1934 har Anticimex gått från att vara ett svenskt familjeföretag till ett internationellt företag med drygt 3 000 anställda som finns i 14 länder.

När Anticimex startade sin verksamhet var de ensamma om att ge kunden en garanti om skadedjursfri miljö, istället för att ta betalt för varje enskild sanering. Detta är en affärsidé som Anticimex tillämpar än idag. Den affärsidén ledde till att Anticimex tidigt använde sig av förebyggande åtgärder.

Anticimex motto – ”Att förebygga och skydda” – är en ny formulering av ett gammalt arbetssätt. Ett arbetssätt som går ut på att ta ansvar för människors hälsa och livskvalitet.

Idag har verksamheten utvecklats och är inriktad på att skapa sunda och hälsosamma miljöer åt både företag och privatpersoner. Det betyder att Anticimex säkrar industriens matproduktion, skyddar restauranger mot bakterier, hjälper alla företag att få ett bättre brandskydd och arbetsmiljö, förebygger fuktskador i alla slags bostäder och hjälper fastighetsägare att spara energi.

2 Arbetsuppgifter växel/reception

2.1 Morgonrutin

Backuper löser alltid i första hand av i växeln!

Var på plats kl. 07.45

- Tänd upp i receptionen
- Öppna in till backoffice (kod: 8885)
- Ta fram de båda receptionsdatorerna som finns inne backoffice (lådan märkt "Reception datorer")
- Koppla in datorerna på respektive plats (datorerna är märkt höger och vänster) och starta dessa
- Logga in i högra datorn
Användarnamn: Backupresto
Lösenord: backup0908
- Ta fram receptionstelefonen (pin: 5150) + ringklockan (backoffice, ligger på eller i den bruna lådan)
- Lås upp balkongdörren (nyckeln ligger i hurtsen receptionen, märkt "ballen")
- Fyll på med kaffe och mjölk i **samtliga** kaffemaskiner
- Fyll på med te, socker och tillbehör
- Vid receptionens kaffemaskin – fyll på med små koppar, små glas samt alla tillbehör
- Se till att det är rent och snyggt på **alla** stationer
- **Måndagar** – rengöring av båda kaffemaskinerna (ta en maskin i taget), sätt upp lappen "maskinen rengörs" under rengöringen.
- Öppna upp växeln (InAttend)
Användare: Maria
Lösenord: maria
- Öppna upp Outlook, gå igenom om det kommit in några nya/akuta mejl
- Öppna upp EastCoast Visit (besökssystemet)
- 08.00 Öppna växeln (Ctrl + F12)
- Se i kalendern på bordet i receptionen om det är något särskilt som händer under dagen
- Logga ur gårdagens besökare ur EastCoast Visit
- Sortering av inkommande post – levereras mellan kl. 08.00-09.00
(om du är själv sortera posten i receptionen, kartongförvaringen)
- Gå igenom och vidarebefordra/besvara inkomna mejl (Outlook inkorgen "Internservice" + backup resto)
SLÄNG ALDRIG NÅGRA MEJL!

Kod backoffice: 8885

Pinkod telefonen: 5150

2.2 Under dagen

OBS! Tänk på att inte använda din privata mobil när du arbetar i reception/växel på Anticimex då detta är något som kunden påtalat.

I den bruna lådan, backoffice finns en lista med inloggningar och kontakter till leverantörer etc.

- Ta emot och koppla inkommande samtal
- Ta emot besökare och be dem skriva in sig på besöksdatorn (ej touch), mottagaren får automatiskt ett sms att de har besök i receptionen)
- Logga ur tillbakalämnade besöksbrickor i skålen (East Coast Visit)
- Hänvisning av anknytningar
- Ta emot meddelanden och vidarebefordra
- Lösa av i receptionen under lunchen eller när denne behöver gå ifrån
- Städa och håll ordning inne på backoffice!
- Fyll på kaffemaskinerna med kaffe och mjölk regelbundet under hela dagen
- Öppna dörren för kunder, personal och besökare
- Regelbundet gå igenom och besvara alla inkomna mail i inkorgen
- Bokning av konferensrum (bokas oftast av personalen själva)
- Under eftermiddagar gå igenom att alla konferensrum är representativa (de som är lediga)
- Duka undan/städa i konferensrummen efter avslutade möten
- Ta emot bud och meddela respektive att de har ett bud i receptionen
- Ta emot luncherna och leverera till respektive konferensrum
- Ta emot kursdeltagare samt avprickning på deltagarlista (lämnas av kursledaren)
- Måndagar – inventering av kontorsmaterialet i samtliga kopieringsrum
- Beställning av bud
- Beställning av företagspaket (Pacsoft online)
- Beställning av luncher (Gastroni.se eller Rhino, se A-Ö "Luncher")
- Beställning av frukost, mjölk etc. på fredagar (mathem.se)
- Beställning av kontorsmaterial (Staples) Obs två konton (Anticimex AB/Anticimex Försäkring)
- Beställning av kaffe samt tillbehör (Beans)
- Felanmälan av fastighet (AMF)
- Felanmälan av kopiatorer (Canon)
- Felanmälan av kaffemaskiner (Beans)
- Laddning av frankeringsmaskin
- Boka hämtning av papperskär/sekretesskär (Suez)
- Uppdatering av växelkatalog (CMG)

Endast ordinarie

- Beställning av visitkort/trycksaker (Ineko)
- Programmering/utkvittering av passerbrickor(vid frågor ta uppgifter och vidarebefordra till ordinarie personal)

2.3 Eftermiddag/stängningsrutin

- 14.15-14.30 frankering av utgående post (sista tid för frankering 14.45)
OBS! Onsdagar – skicka posten till samtliga "AX kontor" (börja redan 14.00)
- 14.45 ställ backen med utgående post på bänken (posten hämtas mellan 14.50-15.10)
- 15.00 Rengöring av båda kaffemaskinerna (ta en maskin i taget)
- Fyll på med kaffe, mjölk och tillbehör på stationerna

Stängning

- 15.45 gå igenom inkomna mejl, besvara/vidarebefordra mail till respektive person/avdelning
- 16.00 Nattkoppla växeln (Ctrl + F12)
- Sätt headsetet på laddning
- Stäng ned samtliga program
- Stäng av datorn
- Sätt telefonen på laddning inne i backoffice
- Släck lamporna i receptionen
- Städa efter dig (ta bort koppar och skräp), se till att receptionen är representativ innan du går
- Stäng dörren in till backoffice
- **Sätt upp skyddet på "stora kaffemaskinen" i köket**
(Viktigt! om man glömmer så kommer den spruta kaffe under natten som läcker ut och förstör golvet)
- Lås balkongdörren

OBS! Skriv en lapp till den som arbetar nästa morgon med information om vad som hänt under dagen (om inget speciellt hänt skriv även det).

2.4 Veckoschema

Måndagar

- 07.45 Rengöring av båda kaffemaskinerna direkt på morgonen

Tisdagar

- Frukost – börjar kl 07.50-09.15
- Inventera hur mycket laktosfri mjölk det är kvar revidera om antalet till onsdagen behöver minskas.

Onsdagar

- Skicka posten till samtliga AX Kontor (börja frankera redan kl. 14.00 då detta tar tid)

Torsdagar

- ----

Fredagar

- Revidera beställningen från Mathem inför måndagens leverans
- Inventering av kontorsmaterialet i samtliga kopieringsrum (ta med inventeringslistan)
- Fyll på i kopieringsrummen
- Inventera kaffe och te förrådet
- 16.00 Töm mjölken i kaffemaskinerna och diska behållarna – Ingen mjölk över helgen!
- Sätt upp skylt med info att maskinen ej innehåller mjölk från fredag kl. 16.00 tom måndag kl. 08.00
- Fyll på kaffestationerna med tillbehör, glas, koppar samt knäckebröd i köket (bänken)

Varje dag

- Ta hand om besökare
- Göra rent kaffemaskinerna kl. 15.00 (förutom måndagar)
- Fylla på med muggar och glas till kaffemaskinen vid receptionen
- Kolla mejlen
- Växeln
- Göra inkommande lunchbokningar
- Ta en vända i lokalen, ställa in stolar i konferensrum, plocka koppar etc.
- Posten
- Låsa upp balkongen kl 07.45 samt låsa den innan du går hem kl. 16.00

3 Lathund

3.1 A-Ö

<i>Adress:</i>	Anticimex AB (HK) Box 47025 100 74 Stockholm Besöksadresser: Årstaängsväg 21 B
<i>Arbets tid:</i>	07.45-16.15 Lunch 60 minuter
<i>Backoffice:</i>	Se till att det är rent och snyggt inne i backoffice. Städa och plocka undan!
<i>Besökare:</i>	Besökare som ringer på dörren Släppa in besökaren genom att trycka på stora knappen som sitter under receptionsplatsen. Be besöket att skriva in sig på besöksdatorn (besöksdatorn skickar automatiskt ett meddelande till den som ska ha mötet) Be besöket att slå sig ned och vänta <i>Om besöket inte blir upphämtat – ring respektive på mobilen och meddela att de har besök. För att hitta mobilnumret – sök på respektives namn på intranätet ONE, under "People". Du måste klicka in på personen för att se mobilnumret alternativt se under uppgifter i växeln.</i> Besökare som går lämnar passerbrickan i en skål på disken. Dessa ska logga ut ur besökssystemet (East Coast). När man kommer på morgonen så loggar man alltid ut gårdagens besökare.
<i>Brand:</i>	Tryck ut en utrymningslista från EastCoast och ta med dig. Tag trapporna ned och gå till uppsamlingsplatsen. Uppsamlingsplats: se närmaste utrymningsskylt

Bud:

Inkommande bud

Vid inkommande bud/leveranser räkna alltid paketen så antalet stämmer överens med antalet kollin på följesedeln och i budkillens dosa!

- Kontrollera antalet mot följesedeln/i budets display innan du skriver på
- Ställ paketen inne i backoffice (får ej stå framme i receptionen)
- Maila respektive att de ha ett bud/paket i receptionen

OBS! vid pallar – hänvisa ned till godsmottagningen (21 A) samt gå och lås upp/öppna. Ta med besöksbrickan, tag hissen ned till plan 0.

Utgående bud

Fråga alltid referensen om: attestkoden, bolag och kostnadsställe innan du beställer samt tid när budet senast ska vara framme.

Special Delivery

- Maila order.sto@ysds.com
- Mailet ska innehålla mottagarens:
- Företagsnamn
- Kontaktperson + telefonnummer (kostnadsställe på fakturan)
- Adress (besöksadressen)
- Samt när försändelsen ska vara framme

Du kan även använda företagspaket, Pacsoft Online

Convini-kort:

Det finns Convini-kort till kylarna i köket i hurtsen

- Ge ut kort (endast anställda eller konsulter)
- Be dem följa anvisningarna på hemsidan (all info står på baksidan av kortet)
- När de registrerat alla uppgifter tar det ca fem minuter innan kortet börjar fungera.

Dagskåp:

Vi har dagskåp som gäster/interna från andra kontor kan låna. De får endast låna ett skåp under dagen. Kod och vilket skåp som finns ledigt ser du i dagskåpslistan.

Dresscode:

Kavaj samt svarta/mörka byxor.

Fastighet:

AMF tfn 08-696 30 31

Det går även bra att felanmäla via hemsidan www.amffastigheter.se

Kontaktperson: Filip

Frukost:

Varje tisdag är det frukost.

Det är Ordinarie i receptionen som är ansvarig för att ordna frukosten.

Om denne inte är på plats så måste ersättaren göra detta.

- 06.00 Förbered inför frukosten
- 07.00 Hämta brödet på BROTT AB (ligger 2 min från kontoret)
- 08.00 Frukosten startar
- 09.30 Frukosten är klar

Anticimex har en stående beställning från Mathem varje måndag och onsdag. Kontrollera hur mycket varor som är kvar från förra frukosten och räkna med det i vad som behöver beställas. Se 3.4 Lista Mathem.

Frukt:

Frukten levereras av hälsokällan som även ställer ut frukten i ställen, köket.

Vid beställning av extra frukt – thomas@halso-kallan.se

<i>Företagspaket:</i>	Ej brådskande försändelser över 2 kg skickas med företagspaket - o Gå in på www.posten.se, www.pacsoftonline.se - o Länken Inloggning Pacsoft Online Användarnamn: 110136000410074 Lösenord: Reception5 - o Frakthandlingar - o Standardutskrift - o Lägg in uppgifter - o Mottagare, sökord orten - o Referens: Avsändarens kod (kostnadsställe) - o Tjänster: Parcel 16.00 - o (Lägg etiketten i skrivaren med baksidan uppåt) - o Skriv ut följesedlar - o Boka sedan en hämtning av leveransen antingen genom att klicka på länken "Boka hämtning" eller ringa tfn 020-759 759 OBS! Skriv in öppettiderna när du bokar hämtning
<i>Första hjälpen:</i>	Det finns en förbandslåda inne i backoffice. Hjärtstartare finns på väggen i receptionen (vid växelplatsen)
<i>Gästnätverk:</i>	Inloggningsuppgifter till det trådlösa gästnätverket/WiFi finns på besöksbrickan.
<i>Huvudvärkstabletter:</i>	Finns i hurtsen i receptionen. Köps in av ordinarie personal i receptionen.
<i>ID-kort:</i>	Det finns en mapp i en av inkorgarna där beställningar av ID-kort kommer in. Gå regelbundet in och meddela ordinarie personal om det kommit in något nytt. Allt som har med ID-kort att göra ska registreras i olika Excel-dokument. Vid leverans av ID-kort via posten så finns det två olika sorters kort: - o ID06 – Skickas vidare till den anställdes kontor - o Traditionellt ID-kort – Kommer med rekommenderad post och skall distribueras med rekommenderad post. Hör med ordinarie personal!
<i>Inköp:</i>	Receptionen är ansvarig för inköp av frukost, mjölk etc. Se bilaga "Lista Mathem" Det finns en stående beställning som ligger på Mathem.se. Gå in på fredagmorgon och kontrollera om beställningen behöver ändras Varorna levereras måndag morgon mellan kl. 08.00-10.00. Gå in på www.mathem.se Användarnamn: reception-stockholm@anticimex.se Lösenord: Anticimex1
<i>Inloggningar:</i>	Se bilaga "Inloggningar"
<i>IT support:</i>	Mejla ärende till helpdesk@anticimex.se (tfn 08-517 633 39)

Kaffe:

Leverantör Beans tfn 08-441 21 50
Kaffepåsar finns under maskinerna samt i förrådet.

Kaffebeställningar

www.beans.se

Användarnamn: reception-stockholm@anticimex.se

Lösenord: Reception12

Kaffemaskinerna

Kaffemaskinerna (espresso) ska rengöras varje eftermiddag kl. 15.00.
På måndagar ska kaffemaskinerna rengöras även direkt på morgonen då byter man även munstycket och slangarna på båda maskinerna (instruktioner finns i skåpet under kaffemaskinen).

Den tredje maskinen rengör sig själv under natten, men man måste fylla på med granulater. Dessa tabletter finns i skåpet under maskinen.
Skyddet till denna maskin måste sättas upp varje dag kl. 16.00 (finns i skåpet under maskinen)

Konferensrum:

De flesta anställda kan själva boka konferensrum via Outlook, Kalendern

Under eftermiddagen gå igenom alla konferensrum (de som är lediga) så att dessa är representativa inför nya möten (nollställ rummet)

Ta bort koppar

Ställ iordning stolar

Städa undan sladdar etc.

Detta ska göras varje dag. Dela upp rummen under dagen om de inte är lediga.

Konferensrum – se bilaga ”Karta lokaler”

Kontorsmaterial:

Staples tfn 020-66 00 66, kundnr 7055830

www.staplesadvantage.se

Inloggning

Användarnamn: internservice@anticimex.se

Lösenord: intern03

Handla för minst 1000 kronor åt gången

Faktureringskod: FGR (under order referens)

Larm:

Ansvarig: Maria Zälle

Larmet hanteras endast av ordinarie personal.

Luncher:

Vid lunchbeställning så ska personalen alltid fylla i ett formulär ”Ny lunchblankett) **innan** beställningen görs.

Detta formulär finns på intranätet, på datorn under w:/Europa/Sweden/Reception HK samt på skrivbordet.

Fråga alltid varifrån de önskar göra sin beställning och vad de önskar för mat. Om du inte får något svar, duka upp i köket på svarta bänken.

Kontrollera om maten ska dukas upp i köket eller levereras till konferensrummet (dukas då på vagn)

- Luncher beställs via Gastroni.se eller Rhino.
- Skriv upp beställda luncher i kalendern på skrivbordet
- Alla mejl angående beställningen flyttar du till mappen ”Lunch”, Outlook.

(Se Outlook (mailen) mappen ”luncher” för att se tidigare lunchbeställningar)

Rhino

Mejla beställning till info@rhinofood.se

Rhino ligger precis bredvid Anticimex port nere på gatan

De kan endast leverera fram till kl. 11.00. Om det är senare så får man hämta beställningen själv. Boka avhämtning en kvart innan önskad tid för leverans på beställningen.

Gastroni tfn 08-25 70 20

Beställ via hemsidan www.gastroni.se

OBS! det är tre olika inloggningar. Var noga med att lägga bokningen på rätt bolag/inloggning.

Anticimex AB

Användarnamn: anticimexab

Lösenord: Reception12

Anticimex Försäkringar AB

Användarnamn: anticimexfors

Lösenord: Reception12

1. Se lunchbeställning
2. Skriv in beställare och mottagare
3. Tid och datum
4. Kostnadsställe (se lunchbeställningsmejl)
5. "Extra info till ekonomi" Skriv kort vad du beställde.
Extra: "Ej plastbestick, tack"

Mejlen: Se bilaga 3.3 Hantering av mejl

Mjölk: Mjölk samt övriga varor från mathem.se levereras på måndagar och onsdagar.

På onsdagar är det en stående mjölkbeställning på 45 stycken laktosfria mjölk. OBS! Kontrollera på tisdag morgon om det verkligen behövs så många.

Inloggningsuppgifter mathem.se

Användarnamn: reception-stockholm@anticimex.se

Lösen: Anticimex1

Nycklar: Nyckeln till hurtsen hänger vid hatthyllan inne i backoffice.
Här hänger även en passerbricka (kod: 0010) det är denna bricka du använder när du skriver ut.

Balkongnyckeln ligger i hurtsens översta låda.

Nyckel till byggare ligger i ett adresserat kuvert i en av lådorna, hurtsen.

Passerbrickor: Backuper har en lånepasserbricka som hänger vid hatthyllan inne i backoffice (kod: 0010). Du använder även denna bricka när du skriver ut.
Här hänger även nyckeln till hurtsen.
Receptionens bricka måste lämnas kvar varje dag då det den brickan man kan använda för att skriva ut ifrån.

Passerbrickor görs av ordinarie personal i receptionen

Om någon vill ha en passerbricka ska de mejla en fyrsiffrigkod och vem som ska ha brickan till ordinarie personal i receptionen (vid längre frånvaro tala med IT).

Om någon lämnar tillbaka sin bricka, lägg den då i lådan och märk upp att den måste avslutas.

- Returpapper:* Suez tfn 0431-44 40 00
- Ring och boka hämtning när papperskärlen är fulla.
Det finns två kärl (ett sekretess och ett för vanligt papper) i varje kopieringsrum (3 stycken).
- Skrivare/kopiatorer:* För att kunna skriva ut behöver du en passerbricka. Denna hänger vid hatthyllan inne i backoffice. Kod till brickan är 0010.
- Leverantör Canon tfn 08-744 89 01
När tonern börjar ta slut skickar maskinen själv ett meddelande till Canon och en ny toner skickas. Ny toner ställs i kopieringsrummet plan 2.
- Vid felanmälan ta maskinnumret på respektive maskin (finns även på baksidan av lathunden leverantörer, bruna lådan, backoffice).
- Skåp:* Alla anställda har personliga skåp.
Om det är någon som önskar ett skåp så får de mejla till ordinarie personal i receptionen.
- Taxi:* Taxi Stockholm tfn 08-15 00 00
Alt. www.taxistockholm.se – Boka taxi
- Trycksaker:* Beställs endast av ordinarie personal i receptionen
Visitkort, kuvert etc. beställs från Ineko
Gå in på intranätet (www.ineko.se)
Användarnamn: internservice@anticimex.se
Lösenord: intern123
- Wifi:* Inlogg och lösenord till gäst-wifi står på personens besöksbricka.
- Visitkort:* OBS! Beställningen av visitkort görs av ordinarie personal!
Leverantör: Ineko
Användarnamn: internservice@anticimex.se
Lösenord: int535ser

3.2 Kontaktlista

<i>Biolog:</i>	Jan Jungerstam
<i>Ekonomichef:</i>	Ulf Winberg (Anticimex AB) Magnus Holgersson CFO (Anticimex AB) Thomas Åkerfelt CFO (Anticimex Försäkringar)
<i>Fastighetsansvarig:</i>	Robin Ljungström/Maria Zälle
<i>IT-chef:</i>	Linda Öberg
<i>Helpdesk IT:</i>	helpdesk@anticimex.com Tfn 08-517 633 39
<i>Lönechef:</i>	Yvonne Lindh Sökord: lön
<i>Marknadsansvarig:</i>	Caroline Carlemark (Anticimex AB)
<i>Miljöchef:</i>	Karin Hanses ankn 3665
<i>Personalchef:</i>	Maria Lagerstam
<i>Pressansvarig:</i>	Cecilia Sidmalm (journalister)
<i>Rekryteringschef:</i>	Linda Edling
<i>Telefoniansvarig:</i>	Anders Tingsdal (ICT + Telefoniansvarig)
<i>VD:</i>	Koncernchef – Jarl Dahlfors (Anticimex International) (vd assistent Erica Edsholt ankn 3488, receptionist Malin Söderberg) Anticimex AB – Anders Lönnebo Anticimex Försäkringar AB – Mats Samuelsson

3.3 Hantering av mejl

Det är viktigt att regelbundet gå igen och svara på inkomna mail i inkorgen.

Alla interna mejl ska man svara på!

Hjälp personen så gott som du kan. Om du inte kan hjälpa skriv att du är extra men att du ser till att detta ordnas när ordinarie är åter.

Mejl du inte kan hantera ska vidarebefordras till ordinarie personal i receptionen!

Alla ”klara” mejl ska läggas in i rätt mapp

Mejl som ska vidarebefordras till Anders Tingsdal (ansvarig telefoni/växel)

- Telia – avslut av telefonnummer
- Telefonifrågor
- Nytt abonnemang telefoni
- Ändringar av hårdvara/telefoni

OBS! Radera aldrig mail i denna inkorg! Hanterade mail markeras med grönt

3.4 Lista mathem – abonnemang/leverans måndagar

(För in ändringar beställning under fredagen)

Falu Rågrut 470g Wasabröd	2 st
Havre Knäckebröd 560g Wasabröd	1 st
Kardemummaskorpor 400g Garant	3 st
Knäckebröd Laktos- & Glutenfritt 275g Wasa	1 st
Toasty Lingon Glutenfri Fryst 400g Semper	1 st

Dryck

Apelsinjuice 2L Bravo	2 st
Juice Ananas/Guana/Äpple/Apelsin 2L Bravo	2 st
Äpplejuice EKO 1,75L Bravo	2 st

Frukt & Grönt

Babyspenat 70g Klass1	1 st
Banan Klass1	10 st
Gurka EKO Klass1	4 st
Hallon 125g Klass1	2 st
Hallon Frysta 750g Magnihill	1 st
Kvisttomater Klass1	10 st
Mango Fryst 1kg Nice'n Easy	1 st
Paprikamix 400g Klass1	2 st

Hem & Hushåll

Uppläggningsfat silver 33,3x23,3cm 8-p Duni	1 st
---	------

Kött & Chark

Kalkon Rökt Tunna Skivor 200g Garant	2 st
Leverpastej bredbar 200g Pastej köket	2 st
Salami rökt skivad 200g Pärsons	2 st
Skinka Rökt Tunna Skivor 200g Garant	2 st

Mejeri & Ost

Bregott Normalsaltat EKO/KRAV 75% 600g	5 st
Coconut Original 1L Alpro	1 st
Goudaost Skivad 30% 1kg Eldorado	2 st
Havredryck 1,5% Kalcium 1L Oatly	1 st
Havregurt Jordgubb 2% 1l Oatly	1 st
iKaffe 1L Oatly	1 st
Mellanmjölk EKO/KRAV Laktosfri 1L Arla	45 st
Mild Yoghurt Naturell 3% 1L Arla	2 st
Mild Yoghurt Naturell EKO Laktosfri 1,5% 1000g Arla	2 st
Mild Yoghurt Vanilj EKO 2% 1L Arla	2 st
Mild Yoghurt Vanilj EKO Laktosfri 1,4% 1000g Arla	2 st

Skafferi

Apelsinmarmelad 380g Den Gamle Fabrik	1 st
Marmelad Hallon/Rabarber 380g Den Gamle Fabrik	1 st
Smörgåsgurka 1300g Felix	1 st
Superfrukt Havremusli EKO 700g Urtekram	1 st

På onsdagar stående beställning på 45 stycken laktosfria mjölk. OBS! kontrollera tisdag morgon att det behövs så många.

3.5 Inloggningar

Datorn – vänstra

Användarnamn: Resto
Lösenord: Resto0756

Datorn – högra

Användarnamn: Backupresto
Lösenord: backup0908

Växel

Användarnamn: Maria
Lösenord: maria

Besöksdatorn

Lösen: reception3

Mathem.se

www.mathem.se

Användarnamn: reception-stockholm@anticimex.se
Lösenord: Anticimex1

Staples (kontorsmaterial)

www.staplesadvantage.se

Användarnamn: internservice@anticimex.se
Lösenord: intern03

Gastroni

www.gastroni.se

Användarnamn AX AB: AnticimexAB
Användarnamn AX FB: anticimexfors
Lösenord (samma för båda inloggen): Reception12

Pacsoft (posten paket + rekommenderad post)

Användarnamn: 110136000410074
Lösenord: Reception5

Beans (kaffe, felanmälan)

www.beans.se

Användarnamn: reception-stockholm@anticimex.se
Lösenord: Reception12

Taxi Stockholm (00)8150000

Tfn 08-15 00 00
Användarnamn: reception-stockholm@anticimex.se
Lösen: Reception12

Ineko (kuvert, visitkort etc. med anticimextryck)

Användarnamn: internservice@anticimex.se
Lösenord: intern123

3.6 Leverantörer

Frankeringsmaskin	Neopost	tfn 08-445 97 93 (felanmälan) tfn 08-445 97 80 (beställning tillbehör) tfn 08-445 97 97 (laddning porto)
Återvinning Papper, sekretess, metallskrot, toner, batterier – ring för tömning Wellpapp – hämtas varje tisdag (kör ut vagnarna (2) på morgonen)	Suez	tfn 0431-44 40 00
Kopieringsmaskiner Se maskinnumret på kopieringsmaskinen	Canon	tfn 08-744 89 01
Kontorsmaterial Användarnamn: internservice@anticimex.se lösenord: intern03 OBS! olika konton Anticimex och HK2	Staplesadvantage.se	tfn 020-66 00 66
Trycksaker	Ineko	tfn 08-555 918 00
Bud	Special Delivery	tfn 08-518 004 00
Företagspaket	Posten	tfn 0771-33 33 10 (vanlig hämtning) tfn 020-759 759 (express hämtning)
Posten	Posten Företagscenter <i>Postens chaufförer</i>	tfn 08-645 38 79 <i>tfn 08-658 42 18</i>
Kaffemaskinen	Beans	tfn 08-441 21 50
Te	Staples	tfn 020-66 00 66
Frukt	Hälsokällan	tfn 08-611 62 02

3.7 Posthantering inkommande post

(Posten leveraras ca kl. 08.30 till receptionen)

Börja sortera posten direkt (stäng av växeln under tiden som du sorterar)

Du hittar lathunden över postsorteringen i lådan märkt "Receptionen" i postdisken

I den tredje lådan som innehåller postfack för de olika orternas kontor – längst bak i lådan finns en lista över hur allt ska sorteras. Om du är osäker kolla på denna. Det ligger även två små lappar med anteckningar över sorteringen.

- Röda postfacken – Anticimex AB
- Blåa postfacken – Anticimex Försäkringar
- Vita postfacken – Anticimex olika kontor i Sverige

Allt som du inte hittar på listan, det står inget namn på kuvertet utan endast "Anticimex AB" får du öppna! Det mesta är fakturor som du lägger i Ekonomifacket.

Alla returer som kommer tillbaka (innehåller fakturor mm som Anticimex skickat ut till sina kunder) sorteras in i de olika kontorens postfack (vita)

Många av dessa ska läggas i facket för bokningen i Norrköping, en lista över vilka som ska läggas där finner du längst bak klistrad på lådan

De fack som är till Anticimex International samt Bokningen ska tömmas varje dag

Lägg posten i vardera stort kuvert, ta en Adresetikett (finns i varje fack) och fäst på kuvertet, frankera och lägg i den utgående posten

Resterande post som ligger i de andra postfacken till Anticimex kontoren i resten av Sverige skickas en gång i veckan (onsdagar)

3.7.1 Utgående post

(Utgående posten hämtas ca 14.50-15.10)

OBS! Posten till bokningskontoret i Norrköping ska skickas varje dag (se ”Posthantering inkommande post”)

Frankeringsmaskin: Neopost

Frankera

Starta maskinen

Välj konto (finns 3 st) i displayen (HK, Sthlm, Skador)

HK – avdelningskontor, distriktskontor, företag

(Sthlm – används ej, finns numera i Älvsjö)

Skador – HK2

Om du inte gör något val:

Frankeringsmaskinen klistrar, väger och frankerar

Om du ej vill att frankeringsmaskinen ska klistra:

tryck på vattendroppen i displayen, blir ett kryss över

Frankera på etikett

- Dynamisk
- Standard
- Lägg på vågen
- Tryck på etikettknappen
- Tryck på den gröna knappen

Du måste ändra tillbaka till dynamisk för att frankeringsmaskinen ska börja väga som vanligt igen.

Utrikes

- Tryck på ”Inga tjänster” i displayen
- Välj Europa eller ut.Eur (beroende på vart brevet ska)
- Välj 1:a, Ek.brev eller skrymmande

Skrymmande

- Inga tjänster
- Väj F-Center
- 1:a skrymmande

Kontrollera regelbundet kvarvarande porto – står vid ”Fallande” längst ned i displayen

Ladda porto

- Tryck på knappen med mynt på
- Kredit
- OK

När krediten börjar ta slut maila/tala med Mariana Valenzuela som sätter in pengar på kontot.

Tar ca tre bankdagar innan pengarna är på kontot

Beställning av tillbehör – kontakta Förbrukningen tfn 08-445 97 80

Vid fel på maskinen – kontakta Service tfn 08-445 97 93

4 Lathund Växeln

Mitel InAttend

Logga in/ur

	Ctrl + F12	Grön = öppen Röd = stängd
---	------------	------------------------------

Istället för att trycka Slå nr (NumLk) går det även att dubbelklicka på raden eller trycka Num Enter i katalogen för att flytta upp anknýtningen till samtalsfönstret.

Inställning för ring beteende görs under Alternativ – Allmänt – Allmänna inställningar.

Samtalshantering

Symbol/Funktion	Tryck	Info	
 Svara	Svara/Koppla	Använd Enter på numeriskt tangentbordet	Num Enter
 Sekretess	Sekretess	OBS Denna knapp måste konfigureras När sekretessen är aktiv så visas denna symbol i samtals panelen och i samtals fältet	Paus Break
 Lägg på	Lägg på	Avslutar alla samtal	
 Koppla ned A	Koppla ned A	Kopplar ner samtal A	Num -
 Koppla ned B	Koppla ned B	Kopplar ner samtal B	Num +
Koppla samtal via (katalog)	Slå nr Svara koppla	Markera personen i katalogen -Tryck på Slå nr -Tryck Svara/Koppla	NumLk Num Enter
Koppla samtal till valfritt nummer	Anknytning eller extern nr Lagra/Sök Svara/Koppla	Skriv in anknytning eller extern nr -Tryck Lagra/Sök eller klicka Slå nr -Tryck Svara/Koppla	Enter Num Enter
 Koppla samtal till upptaget nummer	Slå nr Svara koppla	Information att anknytningen är upptagen vissas i samtals fältet. Markera personen i katalogen -Tryck på Slå nr -Svara/Koppla (Det går att sätta fler samtal på kö. Ingen information ges hur många som står i kö)	NumLk Num Enter
Koppla till passnings nr	Visa passn. Lagra/Sök Svara koppla	Markera personen i sökresultatet. -Tryck på Visa passn -Markera passn. Nr och tryck Lagra/Sök eller klicka Slå nr -Tryck sedan på Svara/Kopplar en gång till för att koppla samtalet	Scroll Lock Enter Num Enter
Ringa samtal via (katalogen)	Slå nr / Växla A/B Ring	Markera personen i sökresultatet -Tryck på Slå nr -Tryck på Växla A/B Ring	NumLk Num ,Del
Ringa till valfritt nummer	Anknytning eller extern nummer Lagra/Sök Växla A/B Ring	Skriv in telefonnummer -Tryck på Lagra/Sök eller klicka på Slå nr. -Tryck på Växla A/B Ring	Enter Num ,Del
Ring (före) - Avisera samtal till anknytning	Slå nr Växla A/B Ring	Markera personen i sökresultatet -Tryck på Slå nr -Tryck på Växla A/B Ring OBS! När du använder ring före Koppla får du inte tillbaka åter-anrop vid ej svar!	NumLk Num ,Del
Ringa via nummerlistan	Alt + Nr Lista Lagra/Sök	Markera personen i sökresultatet. -Tryck på Alt + Nr Lista -Tryck på Lagra/Sök eller klicka på Slå nr. -Tryck på Växla A/B Ring	Alt + (NumLk) Enter

* Ringa igenom hänvisad anknytning 	Slå nr / Genomgång	Markera personen i sökresultatet -Tryck på Slå nr -Tryck på Genomgång	NumLk F3
Pendla mellan vänster/höger samtal 	Växla A/B Ring /	Det aktiva samtalet markeras med en ram runt -Tryck på Växla A/B Ring	Num ,Del
Parkera samtal 	Park	-Tryck på Park för att parkerasamtalen	End
Återta parkerat samtal 	Ctrl + Park	-Tryck på Ctrl + Återta Parkera för att återta samtalet	Ctrl + End
Ringa senast slagna nummer 	Ctrl + senaste nr Växla A/B Ring	-Tryck på Ctrl + senaste nr -Tryck på Växla A/B ring	Ctrl + F3 Num ,Del
Ringa via upptagen fält 		Dubbel klicka på fältet -Tryck på Växla A/B Ring Växla mellan flikarna.	Ctrl+Num 1 -9. Alt+Num 1-9.
Tonval 	Enter/Sök Växla A/B ring Ctrl + Tonval	Skriv telefonnummer. -Tryck på Enter Sök eller klicka på Slå nr. -Tryck på Växla A/B ring -Tryck på Ctrl + Tonval	Enter Num ,Del Ctrl + F9
Vidarekoppling Vidarekoppla en anknytning 	Ctrl + Vidk	Markera anknytningen som ska vidarekopplas -Tryck på Ctrl + Vidk -Välj anknytningen som ska vidarekopplas -Skriv in anknytning eller (prefix) + extern nummer Klicka på OK	Ctrl + F6
Ta bort vidarekoppling 	Alt + Bort Vidk	Markera anknytningen som vidarekopplingen ska tas bort ifrån Tryck på Alt + Bort Vidk	Alt + F6
Inbryting 		Obs. Denna funktion fungerar bara mot MX-One. Markera anknytningen som inbrytningen ska ske emot -Tryck på Slå nr -Klicka sedan på symbolen för inbrytning. Ton stöt hörs som talar om att det är mer än två på linjen. OBS Trycker du koppla så kopplas samtalet och det pågående samtal kopplas ner.	NumLk Num Enter

*Obs. Om du valt inställningen uppringning med enkelklick går det ej att göra en genomgång.

Aktivitet/frånvaro

Lägga in en ny Aktivitet 	Ny Aktivitet	Markera anknytning som ska hänvisas -Tryck på Ny Aktivitet Ingen vidarekoppling betyder att anknytningen inte stängs.	F6
Ta bort Aktivitet	Visa Aktivitet Delete	Markera anknytningen -Tryck på Visa Aktivitet -Markera Aktiviteten som ska tas bort -Tryck Delete	F5 Delete
Ändra Aktivitet	Visa Aktivitet Ändra	Markera anknytningen -Tryck på Visa Aktivitet -Markera Aktiviteten som ska ändras -Tryck Ändra	F5 F12

Meddelande

Skicka meddelanden 	Nytt meddelande	Sök upp och markera anknytning som meddelandet ska skickas till -Välj meddelande typ (e-mail eller sms) -Klicka på skicka Det går att lägga in meddelande mall som tar med kundens telefon nr. Detta görs av administratör.	F8
---	-----------------	--	----

Symboler

Telefon status

Visas i samtals fälten A och B, Busy Lamp Feild och sökresultat.

Telefon ledig (Visar ej om en hänvisning finns) 	Abonnenten är upptagen i telefon 	Ringer 	Abonnenten är hänvisad och vidarekopplad   Åter:14:10
Abonnenten är hänvisad men inte vidarekopplad Åter: 14:10	Abonnenten är vidarekopplad. 	Går inte få någon Linestate 	

Samtalsfönster

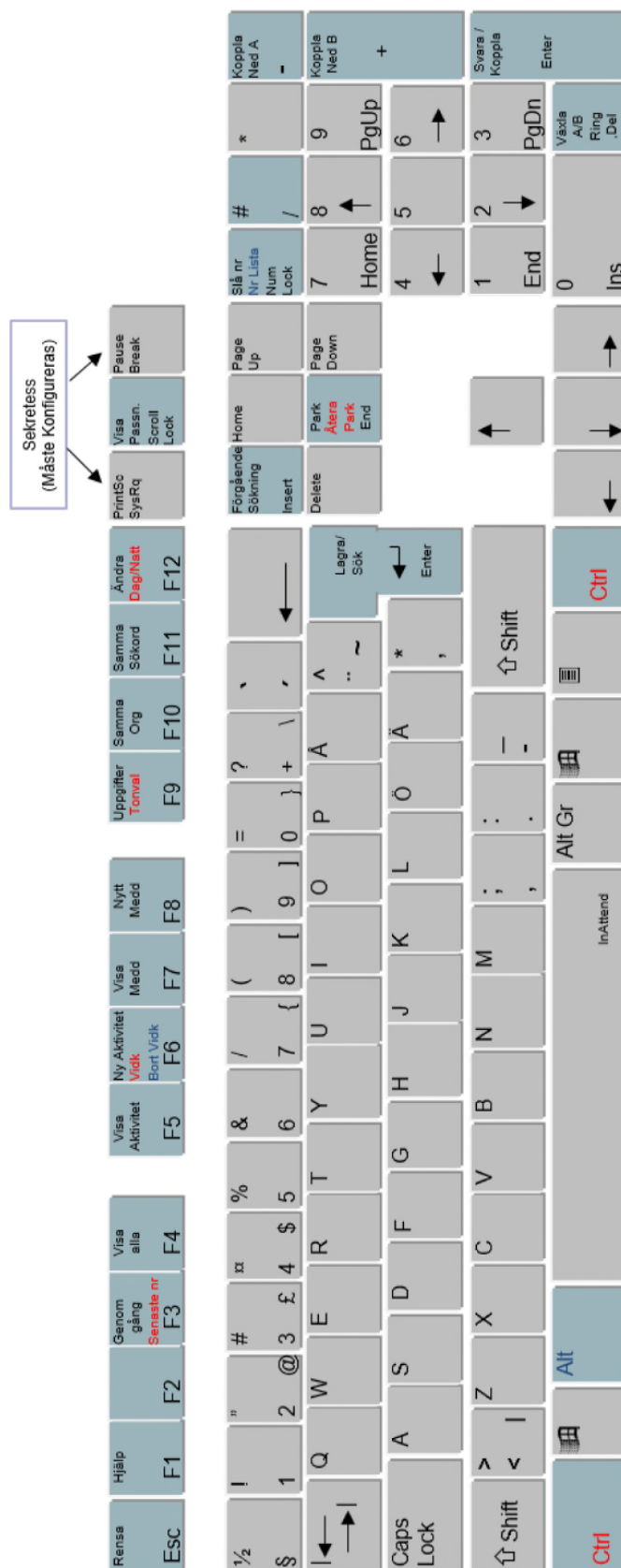
Visas i samtalsfälten A och B

Inkommande samtal 	Besvarat samtal 	Utgående 
Ringer 	Sekretess 	Abonnenten är vidarekopplad 

Sökresultat

	Abonnenten har en tilläggsinformation
Åter: 14:10 	Abonnenten har en aktivitet
Åter: 14:10 	Abonnenten har en aktivitet utan vidarekoppling Abonnenten har återkommande aktivitet
	Ett meddelande är skickat till abonnenten
	Ett meddelande har inte sänts till abonnenten Lista alla okvitterade meddelanden Ctrl + A Kvittera Ctrl + K
	SMS går att skicka till abonnenten
	Abonnenten har passningsställe
	Abonnenten har CMG röstbrevlåda
	Anknytningen är vidarekopplad

Mitel InAttend



4.1 Viktiga sidan – växeln

4.1.1 Bra att veta

Alla samtal till personer ska aviseras – tag namn, företag och ärende
(undantag – samtal till Kundservice/Försäkringsgruppen + interna samtal)

Det går bra att ge ut direktnummer (till de flesta), se under ”Uppgifter” (F9) Direktnummer
(undantag – Se info längst ned, var restriktiv med nummer till högre chefer)

Koppla ej/ge ej ut nummer till teknikerna – koppla dessa till **Kundservice**

Koppla ej direkt till skadereglerarna – koppla till försäkringsgruppen alternativt ta ett meddelande och mejla till aktuell skadereglerare.

Fråga vad det gäller, ta meddelande, säljare – ge ut mailadress

- Jarl Dahlfors (CEO, internationell VD) KOPPLA INTE, MAILA!
- Anders Lönnebo (VD Anticimex AB)
- Mats Samuelsson (VD Anticimex Försäkring)

Direktnummer

08-517 6 + anknytning (anknytningar som börjar på 3)

075-245 + anknytning (anknytningar som börjar på 2)

Kundservice (0752-45 10 00) – tonval talträdet

1. Skadedjur
2. Tidsbokning
3. Köp/sälj av fastighet samt fukt och vattenskador
4. Fakturor etc.
5. Specifik person eller övrig fråga (kopplas till växeln)

4.1.2 Vanliga samtal

Kundservice

Tfn: 0752 45 10 00

*Besiktningar, skadedjur, trygghetsavtal, säga upp försäkring, vad har jag för försäkring, mina sidor etc.*Sök på Namn: **X**

(x kundservice)

öppet 07.00-18.00

Om någon ringt direkt till någon på kundservice som ej svara koppla tillbaka till slingan

Försäkringsgruppen

Dolda fel försäkring, varudeklarerat

020-170 90 90

(sökord: försäkring)

sökord: försäkring

Utbildningar (fråga vad det gäller?)

Brandskydd

Livsmedel, egenkontroll, hygien

Patrick Hellman, Anders Westerlund

Pia Hamberg, Annica Andersson

IT support

Fastighet/inköp/bilar/reception

HR

Internkommunikationsansvarig

IT chef

Kundtjänstansvarig

Marknadschef/sponsring

Telefoni/växel

Klagomål tekniker

3339

Robin Ljungström

Maria Lagerstam

Annika Sundin

Linda Öberg

Susanne Dannemann

Caroline Carlemark

Anders Tingsdal

Koppla i första hand till Kundservice

Alt. ta namn, tfn, ärende och maila till teknikerns platschef

Kundservice

Christina Pettersson

Yvonne Lindh (chef), Aurica, Moni Harder, Susanne Carlén, Susanne Dahlström

Maria Hultman

Friskvårdsbidrag

Arbetskläder

Betalningsuppföljning (och faktura)

IT-försäljare

Journalister

HR

Björn Andersson

Maria Hultman

Hänvisa till Linda Öbergs mejl

Cecilia Sidmalm

KUNDSERVICE STOCKHOLM – GRUPPNUMMER

Skadedjur Stockholm

3400*Bokning/avbokning sanering skadedjur, mögel, röta, nytecknade av trygghetsavtal, fakturafrågor, betalningspåminnelse*

Byggnadsmiljö (BM) Stockholm

3449*Bokning/avbokning besiktningar, överlåtelsebesiktningar, energibesiktningar, areamätningar, avfuktning, utredning*

Skadeavdelningen Stockholm

3398**(lunchstängt kl. 11.30–12.30)***Försäkring, upptäckt av dolda fel, säljar och köparansvarsförsäkring, varudeklarerat, reklamationer*

Kundservice ”X”

Tfn: 0752-45 10 00

- Besiktning
- Skadetur
- Frågor/upsägning av försäkring
- Fakturor/betalningspåminnelse
- Mina sidor (hemsida)
- Tidsbokning
- Fukt/vattenskador
- Köp/sälj fastighet
- Trygghetsavtal
- Tekniker (lämna aldrig nummer till någon, koppla ej till tekniker, koppla till kundservice)

Försäkringsgruppen

(Skadereglerarna sitter här i Liljeholmen)

- Försäkringar
- Dolda fel
- Varudeklaration

Du får lämna ut mejladress och direktnummer (ej tekniker), men aldrig mobilnummer

Om någon extern söker specifik person, ta alltid – Namn, Företag, Ärende, Telefonnummer

Om någon intern söker specifik person – Koppla in

Om någon söker specifik tekniker – Koppla till Kundservice GE ALDRIG UT NUMMER!

5 Plats för egna anteckningar