



Dokumentation

KFX – Bokförlaget Natur och Kultur
Receptionen

2018-03-20



Innehållsförteckning

Bokförlaget Natur & Kultur	3
1.1 Fakta i korthet	3
1.2 Företagspresentation	4
2 Arbetsuppgifter	5
2.1 Morgonrutin	5
2.2 Stängningsrutin	6
2.3 Under dagen	7
2.4 Rondering konferensrum	8
2.4.1 Konferensrummen	8
3 Lathund	9
3.1 A-Ö	9
3.2 Kontaktlista	17
3.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete, SAM	19
3.3.1 Områden för arbetsmiljögruppen att arbeta med	20
3.4 Skapa gästinnlogg wifi	21
3.4.1 Ändra uppgifter gästinnlogg wifi på intranätet	21
Teknik konferensrum	22
3.5 Rengöring kaffemaskiner	23
3.5.1 Rengöring	23
3.6 Växelmanual	24
3.7 Kartor lokaler	25
3.7.1 S-plan	25
3.7.2 Gatuplan	25
3.7.3 Plan 1	26
3.7.4 Plan 2	26
3.7.5 Plan 3	27
3.7.6 Plan 4	27
3.7.7 Plan 5 (Markelius)	28
3.8 Vanligaste mejlen/samtalen	29
3.9 Viktiga sidan	32
4 Plats för egna anteckningar	33

Bokförlaget Natur & Kultur

1.1 Fakta i korthet

<i>Besöksadress:</i>	Karlavägen 31
<i>Postadress:</i>	Box 27323, 102 54 Stockholm
<i>Växelnummer:</i>	08-453 86 00 (Natur & Kultur) 08-657 95 00 (Förlagssystem, orderavdelning)
<i>Faxnummer:</i>	08-453 87 90
<i>Växel:</i>	Telia
<i>Hänvisningssystem:</i>	Telia Touch Point
<i>Kontaktperson:</i>	Ulla Vedin/Anne Pedersen
<i>Receptionen:</i>	Amanda Pentilä (kl.08.00-17.00) Marie Larsson (kl. 09.00-16.00)
<i>Hemsida:</i>	www.nok.se
<i>E-mail:</i>	förnamn.efternamn@nok.se info@nok.se
<i>Organisationsnummer:</i>	802000-3813
<i>Senast uppdaterad:</i>	2018-03-20

1.2 Företagspresentation

Natur & Kultur är sedan snart åtta decennier en brett verkande kraft i svensk förlagsvärld, som strävar efter att stärka och utveckla sin ställning som kvalitetsförlag för såväl fackböcker och skönlitteratur som läromedel och kurslitteratur.

Sedan 1947 drivs Natur & Kultur som en stiftelse vilket ger både oberoende och särskilda möjligheter att stödja kulturella, ideella och allmännyttiga ändamål.

I Natur & Kulturs stadgar finns bland annat inskrivet att utgivningen skall främja landets kulturella utveckling och allmänbildning.

Natur & Kulturs mål är att förbli ledande utgivare av verk som stimulerar känsla och fantasi och bidrar till kunskap och mänsklig utveckling.

Verksamheten är indelad i tre rörelsegrenar:

- Allmänlitteratur
- Läromedel

I början av 1990-talet förvärvade Natur & Kultur sitt nuvarande förlagshus på Karlavägen 31.

Byggnaden, som professor Sven Markelius var arkitekt för byggdes ursprungligen för Svenska Skogsindustrieföreningarna och stod klart omkring 1960.

1992 köptes huset av Natur & Kultur. Efter en omfattande inre renovering kunde inflyttning äga rum i september 1993.

Natur & Kultur stödjer universitet och högskolor, belönar lärare i skolan och personer som gjort betydande insatser för kulturen i vårt land. Här följer några exempel på åtaganden Natur & Kultur engagerat sig i.

Lärarpriset

1997 instiftade Natur & Kultur Lärarpriset, en utmärkelse som delas ut vartannat år. Med den tävling som föregår priset vill förlaget stimulera till nya undervisningsmetoder och nytänkande kring läromedelsbegreppet – Allt med nyttan för eleven i fokus. Prissumman är 150 000 kronor.

Kulturpriset

Natur & Kultur delar varje år ut ett kulturpris, prissumman är för närvarande 300 000 kronor, till en person som givit ett väsentligt bidrag till landets kultur.

Översättarpriset

Natur & Kultur har också instiftat ett översättarpris som utdelas årligen genom Svenska Akademien.

Stiftelsens styrelse utgörs av minst åtta, högst nio ledamöter som enligt stadgarna skall företräda en rad ämnesområden såsom psykologi, filosofi, historia, litteraturhistoria, skönlitteratur, stadskunskap, teknik, naturvetenskap, medicin, ekonomi osv. Därtill ingår en jurist, en medarbetarrepresentant samt stiftelsens vd.

2 Arbetsuppgifter

2.1 Morgonrutin

OBS! vid behov sopa framför entrén innan öppning av växeln. Sopborste står i postrummet till höger om receptionistdisken.

Kod paketrum: 1213

Dokumentationen/lathund ligger i hurtsen i receptionen

- Lämna väska och ytterkläder inne på backoffice
- Ta med dig nyckeln till receptionens hurts (ligger i gemburken på skrivbordet backoffice)
- Lås upp receptionens hurts
- Tänd lamporna – knapparna sitter bakom pelaren ”takbelysning”, ”belysning trapp”, ”väggbelysning” (fönsterbelysningen ska alltid vara på)
- Tänd punktbelysning i lounge + besöksyta
- Starta datorn i receptionen och logga in (se vilket användarnamn som står):

Reception

lösenord: Recefunk17

- Öppna upp Telia Touch Point (lila ikon)
- Öppna upp Outlook (Reception Karlavägen)
- Öppna upp ”Receptionist consule” (besökssystemet)
- Tänd skärmen på besöksdatorn (om den loggat ur sig se ”Besökssystem”, A-Ö)

08.00

- Tag loss hörsnäckan från laddaren
- Öppna telefonistplatsen Telia Touch Point, klicka på ”Telefonist” (längst upp), ska stå 1/1
- Gå igenom mejlen (Outlook) inkorgen ”Reception, Karlavägen” och hantera ev. sjukanmälningar eller akuta ärenden t.ex. brådskande bud/beställningar (vanliga mejl hanteras av ordinarie personal)

Måndagar + onsdagar

- Se över dagens massagebokningar i pärmen
- Om det finns platser över mejla ut info om lediga tider (välj gruppmejl ”Massage”, massage@nok.se)

Tisdagar + torsdagar (massage)

- Sms:a på morgonen Sofia Göth (via växelns sms funktion)
 - Vid fullbokat – Fullt på massagen idag!
 - Vid lediga tider – skriv vilka tider som ej är bokade

Måndagar (görs av ordinarie, endast ordinarie har tillgång till intranätet)

- Skapa gästinlogg till wifi och lägga upp på intranätet (se bilaga 3.4 Skapa gästinlogg wifi) Om båda av ordinarie personal är borta kontakta Tony Kamateros på IT.

09.00

- Rengör kaffemaskinen i receptionen (instruktioner ligger i skåpet under maskinen)
- Rengör kaffemaskinen på suterrängplan
Fyll på kaffemaskinerna med bönor och mjölk (mjölk finns i köket, suterräng)
- Fyll på med alla tillbehör vid maskinen (muggar, socker, te, mjölk etc.)
- Kontrollera att det finns tillräckligt med mjölk i kylan, suterräng-plan (mellanmjölk och laktosfri mjölk)

2.2 Stängningsrutin

17.00

- Stäng telefonistplatsen Telia Touch Point, klicka på "Telefonist" (står o/o, och en liten halvmåne dyker upp när växeln är nattkopplad) OBS! Viktigt att inte klicka på övriga samtalsgruppen "Produktinfo" och "Teknisk support"
- Stäng ned samtliga program på datorn
- Logga ur datorn (Ctrl+alt+Delete, "Stäng av datorn")
- Stäng av skärmen
- Sätt hörsnäckan i laddaren (försiktigt) kontrollera alltid att den laddar genom att de små gröna lamporna på laddarens fot blinkar
- Plocka ordning på bordet och se till att receptionen är representativ innan du går hem
- Lägg tillbaka dokumentation/lathund i hurtsen receptionen
- Lås hurtsen och lägg nyckeln i gemburken (skrivbordet, backoffice)
- Stäng av skärmen på besöksdatorn (knappen längst till vänster under skärmen)
- Släck lamporna (knapparna bakom pelaren), tackbelysning, belysning trapp, väggbelysning (fönsterbelysning ska alltid lysa)
- Släck punktbelysningen i lounge/besöksyta

2.3 Under dagen

OBS! Viktigt att hålla receptionen så ren från föremål som möjligt (Clean Desk, inget framme som inte är ett måste)!

Prio för receptionen är att ta emot besökare och besvara inkommande samtal! Hälsa på ALLA!

Veckans wifi-inlogg för gästerna finns på intranätet (endast ordinarie personal har tillgång till intranätet) samt finns inskriven på måndagen i kalendern på skrivbordet.

- Ta emot och koppla inkommande samtal
- Ta meddelanden och vidarebefordra
- Ta emot besökare (alla besökare ska skriva in sig i besöksdatorn förutom styrelsen, bild och namn på styrelsen finns i KFX lådan, längst ned i hurtsen)
- Ta emot inkommande bud/meddela resp. mottagare (kod paketrum 1213)
- Rondering konferensrum och gemensamma ytor (så över att dessa är representativa)
- Beställning av bud (Ryska Posten)
- Beställning av taxi (Taxi Stockholm)
- Bokning av gästplatser i garaget (14, 15, 16)
- Bokning av massagetider (massören Sophia Göth kommer på tisdagar och torsdagar)
- Påfyllning av kaffemaskinerna på s-plan och vid receptionen
- Beställning av mjölk till kaffemaskinen (se "Mjölk" A-Ö)
Mjölken förvaras i kylan, köket s-plan
- Rumsskyltar/postfacksskyltar
- Skyltning av nya böcker i receptionen
- Beställning av loggat material (Tierps Tryckeri AB)
- Felanmälan av fastighet (Fastighetsägarna)
- Namnskyltar för kläder (Movix, Lena)
- Visitkort (Tierps Tryckeri AB)

Endast ordinarie personal

- Hantering av personalbiblioteket
- Uppdatering av intranätet
- Förbereda/bemanna receptionen inför evenemang på kvällstid
- Programmering och utkvittering av passerbrickor (R-card)
- Vid larm, kontroll samt kontakt med vaktbolag (ring Maria Strand)
- Uppdateringar samt förändringar i passagesystem
- Larmhantering under kvällstid
- Garageplatsskyltar (lamineringsmaskinen finns hos Läromedel på plan 2)
- Beställning av kaffe och tillbehör från Smiling faces (runt den 15:e varje månad)
- Ändringar/uppdateringar i växeln

2.4 Rondering konferensrum

I samband med leverans av fruktkorgar (måndag/onsdag) samt när man samlar in tomma/gamla korgar (tisdag/fredag) ser man även över att konferensrummen på samtliga plan samt de gemensamma ytorna är representativa.

Börja uppifrån och arbetade dig ned plan för plan

Plan 5

- Foajén – ställ iordning möbler, se över att det inte är något material etc som är liggande, se över att det är rent och snyggt
- Markelius (Hörsalen) – se över att det inte ligger kvar något gammalt material, se över att det är rent och snyggt, ta bort ev fläckar, rapportera trasiga lampor
- Lunchrummet – se över att det är representativt, samla/vik ihop tidningar, ta bort tomglas, samla ihop kartonger, skjut in stolar, ta bort skräp/lappar etc.

Plan 4

- Konferensrummet Äppelträdet – se över att rummet är representativt

Plan 3

- Konferensrummet Johan Hansson – Extra viktigt att detta rum är representativt (underlägg på borden etc.)

Plan 2

- Konferensrummet Johan Cullberg – se över att rummet är representativt

Plan 1

- Konferensrummet Ingvar Lundberg – se över att rummet är representativt

BV (Bottenvåningen)

- Konferensrummet Sigmund Freud – se över att rummet är representativt

S-plan

- Konferensrummet Jenny Hansson – se över att rummet är representativt
- Konferensrummet Eken – se över att rummet är representativt

Lastplats

- Se över att det inte står kartonger etc.

2.4.1 Konferensrummen

- Skjut in stolar
- Se till att det finns whiteboardpennor, anteckningsblock, post-it block
- Se över att det är rent och snyggt i rummet
- Kontrollera att samtliga lampor är hela

Whiteboardpennor, anteckningsblock och fler post-it block finns inne på internservice
Vid trasiga lampor byt själv alternativt anmäl till fastighet

3 Lathund

3.1 A-Ö

<i>Allmänlitteratur:</i>	Skönlitteratur (A-bok) Pressansvarig: Ami Mören
<i>Arbetstider:</i>	08.00-17.00, 60 minuters lunch 09.00-16.00, 60 minuters lunch
<i>Barnbok:</i>	Ligger under Allmänlitteratur Fråga vad ärendet gäller Pressansvarig: Linn Bäckström Info + manus mejla manus.barnbok@nok.se Avdelningsansvarig – Johanna Ringertz/Marie Augustsson
<i>Besökare:</i>	Be besöket att skriva in sig på besöksdatorn Sätt besökslappen i en hållare och ge till besökaren Ring/maila att besök väntar. Alla besökare ska skriva in sig förutom styrelsen, bilder och namn på personerna i styrelsen finns på en lista som ligger i hurtsen längst ned. Styrelseordförande Fredrik Strömholm är den enda som får röra sig fritt i huset. Vid besök till Per Almgren ring på Åsa Ernholm tfn 0765-46 86 05 OBS! Alla besökare ska bli upphämtade i receptionen om inget annat har angivits.
<i>Besökssystem:</i>	Eastcoast visit Om skrivaren till besökssystemet krånglar stäng av skrivaren och starta den igen på on-knappen. Nya ”rullar” till skrivaren finns inne i backoffice. Vid felanmälan av utrustning kontakta Sync, Patrik Törlind tfn 0708-59 50 10, 08-551 189 20 Inloggning besöksdatorn (rör vid skärmen och svep uppåt) Användarnamn: rkiosk Lösen: R3ception Öppna applikationen ”guest consule” Vid utrymning ska en lista med incheckade besökare skrivas ut och tas med till uppsamlingsplatsen. - Gå in i besöksprogrammet ”Receptionist console” - Tryck på ”Print” (nödutrymningsgubben)

Om man behöver manualen så finns denna på:

www.manualer.eastcoast.se

Användarnamn: visit

Lösenord: visit123

Förutom listan över besökare ska du även ta med dig den röda första hjälpen väskan som hänger på väggen bredvid hjärtstartaren i receptionen.

Bokhandelsinfo:

Anna De Geer och Sofia Cecioni (säljare allmän litteratur)

Bokklubb:

NoK bokklubb har upphört – finns ej längre

Bokklubben Clio – Annika Törnquist (ger ut historiska böcker)
När det ringer på växeln till Clio svara: Välkommen till bokklubben Clio.

Brand:

Vid brand och utrymning:

- Sätt växeln på upptaget
- Gå in i Eastcoast och ta ett foto på namnen över besökare i huset.
- Ta med röda första hjälpen väskan (receptionen)
- Gå ut genom huvudentrén
- Uppsamlingsplats: Allén Karlavägen (vid sofforna)
- Gå till utrymningsledaren (Maria Strand)

Bud:

Fråga alltid personen som kommer ned med försändelsen som ska budas:

- Avdelning (Akademiska, Allmänlitteratur, Läromedel, gemensamma administrativa kostnader)
- Vem som ska attestera fakturan (Viktigt!)
- Typ av bud (när det ska vara framme)

Kontrollera mottagarens adressuppgifter

Skriv upp alla bud i pärmen "Ryska Posten"

Olika typer av bud

Panik

45 minuter

2 timmar, normalbud (vanligast)

5 timmar, (under dagen bud) OBS! bokas innan kl. 11.00

Beställ i första hand via Ryska Posten tfn 08-662 77 11

Sök Bud (under efternamn)

Ange till budfirman:

- Uppge avdelning (ska märkas på fakturan)
(Akademiska, Allmänlitteratur, Läromedel eller Gemensamma administrativa kostnader)
- Uppge namn (ska märkas på fakturan)
(namnet på den som beställt bud/ska attestera fakturan)
- Det som ska budas är...
(ex en låda, en kasse etc.)
- Till vilken adress/portkod/vilket namn
- Typ av bud
(ex panik, 45 min, 2 tim, under dagen etc.)

Lägg utgående bud på receptionistdiskens högra del.

Lägg inkommande bud på receptionistdiskens vänstra del/på golvet, till vänster om receptionistdisken.

Vid inkommande bud/försändelser

Meddela Charles Eggers (vaktmästare) som bär ut försändelser till respektive person.

Om Charles ej har möjlighet hjälper receptionen till och bär ut alternativt mejlar till respektive att de har fått paket i receptionen.

Cyklar:

Det finns fyra stycken cyklar för utlåning.

Dessa står i cykelförrådet, Villagatan 1, kod: **0608**

Nycklarna till cyklarna hänger i nyckelskåpet, backoffice.

Cyklarna bokas via Outlook, Kalendern.

Det finns en insexnyckel som används för att höja och sänka cykelsadeln. Insexnyckeln ligger i hurtsen receptionen.

Cykel 1 + 2 låg sadel

Cykel 3 + 4 hög sadel

Direktnummer:

Det går bra att lämna ut anställdas direktnummer;
08-453 + anknytning

OBS! Undantag Per Almgren (VD) – ta meddelande och mejla till Åsa Ernholm alternativt koppla till Åsa ankn 8605.

E-mailadresser:

förnamn.efternamn@nok.se

Finns även i växeln – sök upp personen och klicka på namnet så kommer alla uppgifter upp.

Receptionen: info@nok.se – övriga frågor

Fastighet:

Fastighetsansvarig Maria Strand

Vid felanmälan

Mejla ärendet till kundservice@fastighetsagarna.se (med ett cc till Maria Strand)

Vid akuta fel efter arbetstid kl. 17.00-08.00 ring 08-657 64 50

På tisdagar kommer en fastighetsskötare (Vicente Fuentes tfn 070-417 76 02) till lokalerna för att åtgärda ärenden i huset. Du kan ej be honom att göra saker direkt då han aldrig gör något som inte först gått via fastighetsägarna. Mejla som vanligt ärendet till

kundservice@fastighetsagarna.se

Faxnummer till NoK:

08-453 87 90 (huvudfaxen) går till receptionen, mail inkorg, fax inbox, vidarebefordra fax till respektive person.

Friex:

Friex Läromedel (LM)

Koppla till 8700 alternativt kundservice@nok.se

Recensionsex Allmänlitteratur (A-bok)

Sök i växeln, sökord: recension

Alla A-bok skickas ut av Eva Schönning.

Författarkontakter:

Koppla till respektive redaktions pressansvarig

Skönlitteratur

Bilder och kontaktuppgifter om författare kopplas till:

Jill Eriksson – Fakta (kokböcker, trädgård, djur, foto, bilder)

Ami Mören – Allmän litteratur

Helena Eitrem – Sakprosa

Linn Bäckström – Barnbok

Magdalena Raam – Akademisk (populär psykologi)

Uppmana gärna kunden att maila på info@nok.se (receptionen)

Läromedel

Produktinfo/Kundsupport ankn 8700

<i>Förlagssystem:</i>	Beställning/order, lagerhantering Natur och Kultur tfn 08-657 95 00
<i>Första hjälpen:</i>	Första hjälpen och plåster finns på handikapptoaletterna på varje plan. Beställning och påfyllning görs av receptionen. Det finns även en röd första hjälpen väska i receptionen. Hjärtstartare – hänger på väggen till vänster om receptionen.
<i>Garageplatser:</i>	Det finns tre garageplatser (plats 14, 15, 16) för besökande (infart via Villagatan). Nyckelbricka för in och utpassering finns att låna i receptionen. Skriv upp namn, garageplats samt från och till tid på listan i "Garagepärmerna".
<i>Honorar/Royaltys:</i>	Sökord: honorar, arvode, royalty eller ersättning i hänvisningssystemet. Karina Lidén Helen Kraemer Mirsada Strbac (ansvarig)
<i>Kaffemaskinerna:</i>	Kaffemaskinerna vid receptionen och på S-plan rengörs varje dag mellan kl. 09.00-10.00. Om de inte rengörs slutar de att fungera. Vid beställning kontakta Smiling faces, Sarah Blomkvist tfn 08-400 215 00, sarah.blomkvist@smilingfaces.se. Det ligger ett beställningsformulär på datorns skrivbord med alla produkter samt hur mycket som brukar beställas. Det finns en manual hur man rengör kaffemaskinen i skåpet under respektive maskin. Det finns även en manual i dokumentationen. Se bilaga 3.6 Rengöring av kaffemaskiner. Fyll på med kaffe/mjölk samt tillbehören som står bredvid maskinen. - o Mjölk finns i kylskåpet, kökspentryt på s-plan - o Kaffe, te, servetter, socker etc. finns i förrådet till höger om vaktmästeriet på s-plan (vit gallergrind). Nyckeln till kaffeförrådet finns i översta lådan, hurtsen receptionen. Vid tevatten tryck på droppen.

<i>Konferensrum:</i>	Konferensrummen bokas via Outlook under <i>Kalender</i> .
----------------------	---

Personalen bokar oftast själva konferensrummen, men receptionen kan hjälpa till vid behov.

Konferensrum

Eken, s-plan
Jenny Hansson, s-plan
Sigmund Freud, bottenvåningen
Ingvar Lundberg, plan 1
Johan Cullberg, plan 2
Johan Hansson rummet, plan 3
Äppelträdet, plan 4
Markelius, plan 5
Matsalen Markelius, plan 5

Konferensrummen ses över under ronderingen varje dag kl. 11.00 och kl. 14.30.

- o Skjut in stolar
- o Se till att det finns whiteboardpennor, anteckningsblock, post-it block
- o Se till att rummet är rent och snyggt (ta bort skräp etc.)
- o Kontrollera att lamporna är hela i rummet

Whiteboardpennor, anteckningsblock, post-it block finns i vaktmästarrummet.

Byt ut trasiga lampor alternativt fel anmäl till fastighet.

Teknik konferensrum – se bilaga 3.5 Teknik konferensrum.

Vid felanmälan av utrustning kontakta Patrik Törlind (Sync) tfn 0708-59 50 10, 08-551 189 20.

Konstföreningen:

Hänvisa till mailen info@nok.se
Sök i växeln på sökord: konstföreningen

Adress: Natur & Kulturs Konsteirkel
Box 27323
102 54 Stockholm

Anita Dolmark, 2017-års ordförande/inköpsansvarig konstgruppen. Om någon söker Anita angående konst, hänvisa till mailadressen ovan.

Köp av böcker:

Kan ej göras i receptionen!

Hänvisa privata kunder till en bokhandel alt att söka bokens titel på Google alternativt gå in på www.bokfynd.nu.

Läromedel

Samtal från kunder – sök i växeln på: order och koppla till kundtjänst.

Om någon har frågor om innehåll/läromedelsinfo sök i växeln på: produktinfo

Lokalvård:

Vid frågor om lokalvård koppla till Maria Strand ankn 8686.

Läromedel:

Information om läromedel
Koppla till Kundsupport – sök: övriga (ankn 8700)
Direktnummer: 08-453 87 00
Mail: kundservice@nok.se
Teknisk support läromedel/interaktiva böcker – Marcus Forsman ankn 8679 (kl. 08.30-16.30)

- Manus:* Gå in på hemsidan www.nok.se
- o Om Natur & Kultur
 - o Kontakta oss
 - o Bli författare
 - o Gå in under respektive avdelning och läs vad just denna avdelning har för policy gällande manus.
- Massage:* Bokning av massagetid görs i massagepärmerna.
Massagen är på tisdagar och torsdagar (Sophia Göth).
- Varje måndag och onsdag mejlas eventuella lediga massagetider ut (massage@nok.se).
- På tisdag och torsdag morgon skickar man ett sms till Sophia (via växeln) med information om det är fullt på massagen alternativt om vilka tider som ej är bokade.
- Mjölk:* Mjölk förvaras i kylan, köket på suterrängplan (s-plan).
Kontrollera varje morgon så att det finns tillräckligt med mjölk kvar.
Fyll regelbundet på med mjölk i kaffemaskinerna, reception + s-plan.
- Mjölk beställs vid behov via Ryska Posten (snabbud).
Konto: gemensamma kostnader
Referens: Ange ditt namn + "vikarie"
- 30 liter grön ekologisk mjölk
 - 8 liter grön laktosfri mjölk
- Mobilnummer:* Mobilnummer får ej ges ut om inget annat anges.
- Namnskyltar:* Namnskyltar med magnet till kläder beställs via Lena på Movix, movix@telia.com.
Beställningstid ca en vecka.
- Nycklar:* Vid utlåning av nycklar och passerbrickor ska detta skrivas upp på kvittenslistan.
- OBS! Vid utlåning av huvudnyckel ska alltid detta först stämmas av med Maria Strand!
- Personer som behöver komma in i förråden på A-plan lånar nyckeln i receptionen märkt med "Arkivnyckeln"
- Nyckeln till hurtsen i receptionen ligger i gemburken i backoffice. Var god lägg tillbaka nyckeln i gemburken i backoffice och lås hurtsen när du går av dagen.
- Det finns två stycken nyckelskåp inne i backoffice
Receptionens nyckelskåp
Nyckelskåp cyklar (fyra stycken)
- Order:* Order läromedel (inga frågor och endast befintliga kunder)

– Sök, order + Enter
Hit kopplas beställningar av böcker från skolor, bibliotek och bokhandlare.
Direktnummer 08-657 95 00
order@forlagssystem.se

Vid frågor om LM beställningar samt vid ej befintlig kundkoppla till ankn 8700.

OBS! Privatpersoner hänvisas till bokhandeln eller att söka på Google alt bokfynd.nu.

Passerbricka: Det finns 6 stycken lånepasserbrickor i översta hurtslådan.
Skriv upp nummer samt namn på den som lånar på kvittenslistan

Personalaktiviteter: Be dem i första hand maila info@nok.se alt koppla till ansvarig på respektive avdelning.

Pressbilder: Omslagsbilder, författarporträtt etc. ring till respektive pressansvarig alt. hänvisa till www.nok.se/press

Jill Eriksson – Fakta
Ami Mören – Skönlitteratur
Helena Eitrem – Sakprosa
Linn Bäckström – Barnbok
Sanna Wallin – Akademisk (populär psykologi)
Eva Schönning – TV, tidningar, media, radio, referensex

Läromedel
Kundsupport ankn 8700

Royaltys: Sökord: roy, arvode eller ersättning

Skönlitteratur: Allmän Litteratur (A-bok)
Redaktionschef – Kristina Poppius (föräldraledig åter april 2018)
ersättare Kristina Billow.
Manus samt övrig information – koppla till Annica Nordin

Support: Support för lärare/skolor t.ex. problem vid beställning av provex via hemsidan – koppla till kundsupport 8700

Teknisksupport digitala läromedel – Marcus Forsman ankn 8679

Sökord: Glöm inte att det mesta går att söka via sökord t.ex. boktitlar, arbetsuppgifter, fakta, kokböcker, manus, kategorier, taxi, bud etc.

Taxi: Sök i växeln, efternamn: Taxi
Taxi Stockholm, 08-15 00 00 (första hand), notera bokningsnumret vid automatisk bokning.

Vid bokning av taxi på faktura ring tfn 08-612 00 00
Uppge lösenordet: nok2007

Telefoni: Avtal/inköp/upphandlingar – Ulla Vedin (Ekonomidirektör)
Felanmälan/service telefoner – Mona Karlsson
Felanmälan telefonsystem – Receptionen

Växelbord: Ankn. 8601 – Telefonistplats backoffice
Ankn. 8602 – Telefonistplats reception

Wifi: Gästinlogg står i papperskalendern på bordet (i början av veckan)
Skapa gästinlogg – se bilaga 3.4 Skapa gästinlogg

Öppettider: Receptionen öppen 08.00-17.00

3.2 Kontaktlista

<i>Ekonomidirektör:</i>	Ulla Vedin
<i>Fastighetsansvarig:</i>	Ulla Vedin (Avtal) Maria Strand (fastighetsassisten), sök i första hand
<i>Författarkontakter:</i>	Bilder och kontaktuppgifter om författare kopplas till: Uppmana gärna kunden att maila på info@nok.se (receptionen) Jill Eriksson – Fakta (kokböcker, trädgård, djur, foto, bilder) Ami Mören – Skönlitteratur Helena Eitrem – Sakprosa Linn Bäckström – Barnbok Sanna Wallin – Akademisk (populär psykologi) Läromedel Produktinfo/Kundsupport ankn 8700
<i>Förlagschef:</i>	Läromedel: Helena Holmström Allmänlitteratur: Richard Herold Akademisk: tf Anu Seensalu
<i>Försäljningschef:</i>	Hans Erjefält (LM)
<i>IT-chef/Digitalchef:</i>	Calle Österlind
<i>IT support:</i>	Tony Kamateros José Illanes
<i>Ledningsgrupp NoK:</i>	Sökord: Ledn
<i>Lönehandläggare:</i>	Sökord: "Lön" (Annica Hammarström)
<i>Marknadschef:</i>	Ann Förberg (LM)
<i>Orderavdelningen:</i>	Vanlig order befintliga kunder (ej frågor eller nya kunder) - sök: order Telefontid 08.30-16.30 Vid frågor, övriga ärenden och ej befintlig kund – kundsupport 8700 - sök: kulm Telefontid 08:30-16:30
<i>Personalchef:</i>	HR chef – Carin Lagerstam (går bra att koppla alla dagar) Finns på plats på tisdagar och torsdagar 10.00-15.00 (HR Chef, Human Resource) alternativt koppla till Annica Hammarström om det gäller personalärenden.

<i>Pressansvarig:</i>	Uttalande till pressen Barn och Ungdom – Linn Bäckström Respektive redaktion Jill Eriksson – Fakta (kokböcker, trädgård, djur, foto, bilder) Ami Mören – Skönlitteratur Helena Eitrem – Sakprosa Linn Bäckström – Barnbok Sanna Wallin – Akademisk (populär psykologi) Recensions ex av böcker Sök i växeln: rec
<i>Skyddsombud:</i>	Ingrid Ericson (huvudskyddsombud) Sök i växeln, sökord: skyddsombud
<i>Redovisningsansvarig:</i>	Anne Pedersén
<i>Telefoniansvarig:</i>	Avtal – Ulla Vedin Felanmälan telefoner – Mona Karlsson Iphones – Tony Kamateros
<i>Vaktmästare:</i>	Charles Eggers ankn 8610
<i>VD:</i>	Per Almgren Koppla alltid till Åsa Ehrnholm ankn 8605 (alternativt ta ett meddelande och mejla till Åsa).
<i>Webbansvarig:</i>	Hemsida(externa) – Malin Wirén ankn 8612 Koppla till Malin t.ex. vid felaktigheter på hemsidan etc.
<i>Webbhantering:</i>	Support för lärare/skolor t.ex. problem vid beställning av provex. via hemsidan – koppla till kundsupport 8700 (sök: kulm) Teknisksupport digitala läromedel – Marcus Forsman ankn 8679

3.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete, SAM

Det systematiska arbetsmiljöarbetets övergripande syfte är att åstadkomma goda arbetsförhållanden i vid mening i företaget, dvs inte bara minska sjukfrånvaron utan även arbeta förebyggande för att ex undvika stress och olycksfall.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska leda till minskade driftsstörningar och ökad kvalitet samt skapa ökad trivsel, ökat engagemang i arbetet och ett bra anseende för företaget. Detta leder till bättre ekonomi för företaget genom att man i större utsträckning behåller personal, har lättare att rekrytera personal samt genom ökad trivsel kan uppnå bättre produktivitet och skapa ett kreativt arbetsklimat. Det systematiska arbetsmiljöarbetet organiseras i samma cykel som budgetarbetet och har arbetsmiljögruppen som sitt forum att diskutera företags arbetsmiljöfrågor.

Arbetsmiljögruppens organisation och arbete

Arbetsmiljögruppen består av:

HR

Företrädare från Unionen

Vid behov inkallas specialister inom arbetsmiljöområdet.

Arbetsmiljögruppen gör en skydds rond varje år i oktober. Skydds rond innebär att arbetsmiljögruppen går igenom arbetsplatsen utifrån en checklist som inkluderar både den fysiska och psykiska arbetsmiljön.

Frågor i samband med utvecklingssamtal om hur de upplever arbetsmiljön kan vara ett komplement till skydds rond. Utifrån skydds rondens görs en handlingsplan över vilka åtgärder som behöver vidtagas. Det är viktigt att det tydligt framgår i handlingsplanen vem som är ansvarig för resp. åtgärd och när det ska vara klart. Handlingsplanen beslutas i ledningsgruppen.

Arbetsmiljögruppen träffas 4 ggr/år för att säkerställa att handlingsplanen följs och för att ta upp ev. nya arbetsmiljöfrågor. Samtliga medarbetare kan vända sig till representanterna i arbetsmiljögruppen för att aktualisera arbetsmiljöfrågor som behöver åtgärdas.

3.3.1 Områden för arbetsmiljögruppen att arbeta med

Introduktion

Vid introduktion av nyanställda ska en introduktionsplan göras. Denna plan ska innehålla information om de egna arbetsuppgifterna samt samband med andras arbetsuppgifter och hur verksamheten fungerar i stort samt vilka risker som finns i verksamheten. Introduktionen ska också innehålla information om till vem medarbetaren ska vända sig med arbetsmiljöfrågor.

Utbildning

Företaget ska se till att medarbetarnas kunskaper om arbetet och riskerna i arbetet är tillräckliga för att ohälsa och olycksfall ska förebyggas och en tillfredställande arbetsmiljö uppnås. Arbetsmiljöombud ska ha den utbildning som behövs för uppdraget. Chefer ska genomgå en arbetsmiljöutbildning som omfattar både den fysiska och psykiska arbetsmiljön samt systematiskt arbetsmiljöarbete.

Riskbedömningar

Arbetsgivaren har ett ansvar för att riskbedömningar görs i samband med ex förändringar i verksamheten, personalneddragningar, inköp av material eller utrustning till personalen, nya projekt.

Terminalglasögon

Företaget bekostar synundersökning och terminalglasögon=arbetsredskap vid behov, bågarna bekostas med maximalt 500 kr inkl moms. Detta erbjuds alla tillsvidareanställda medarbetare.

Bildskärmsarbete

I samband med skyddsronen inventeras arbetsplatser så att de upplevs bra. Om någon medarbetare upplever att arbetsplatsen inte fungerar ex ergonomiskt så vänder man sig till sin chef eller arbetsmiljögruppen för åtgärd.

Sjukfrånvaro

Chefen har ett ansvar att följa upp sjukfrånvaron på sina medarbetare och vidtaga åtgärder. Arbetsmiljögruppen följer upp sjukfrånvarostatistik på kort- och långtidsfrånvaro vid sina möten och vidtar åtgärder om så behövs. Arbetsmiljögruppen kopplar alltid tillbaka till chefen om det ska vidtagas åtgärder.

Företagshälsovård

Avropsavtal med *Feelgood* finns vilket innebär att arbetsgivaren köper in tjänster vid behov. Det kan ex vara ergonomi, rehabiliteringshjälp, samtalsstöd vid olyckor.

Rehabilitering

Skulle det trots förebyggande åtgärder uppstå rehabiliteringsfall så ska både företaget och medarbetaren medverka i rehabiliteringen.

Om rehabiliteringen kräver någon form av specialistkompetens för att medarbetaren ska kunna komma tillbaka i arbete så tas denna resurs in externt i det enskilda fallet.

Årlig sammanställning

I samband med skyddsronen i oktober/november görs en sammanställning över tillbud, arbetsskador, sjukfrånvaro och antalet rehabiliteringsutredningar. Det som behöver åtgärdas förs in i handlingsplanen.

Uppdaterad av HR 15-04-28

3.4 Skapa gästinlogg wifi

Endast ordinarie personal

Gå in på internet Explorer

Klicka på "Identity manager" i favoriter

Logga in (användarnamn och lösenord fås vid utbildning)

- Klicka på "skapa gästkonto"
Förnamn: nokguest
Efternamn: (skriv veckonumret t.ex. 36)
- Tidsprofil: 5 dagar
- Klicka "Lägg till användare"
- Lösenord kommer upp
- Kopiera rutan

3.4.1 Ändra uppgifter gästinlogg wifi på intranätet

Gå in på intranätet (kommer upp automatiskt när man går in på internet Explorer) och ändra så det står rätt inloggningsuppgifter till gästinlogget.

- Klicka på "Veckans wifi"
- Klicka på pennan
- Ändra användarnamn och lösenord (till det som du skapade i Identity manager)
- Klicka på "Publicera"
- Stäng

Spara gärna användarnamn och lösenord i receptionen om någon kommer som behöver wifi-inlogg

Teknik konferensrum

Koppla upp projektorn mot datorn (inloggning via wifi)

Gå till Panelen på väggen

Tryck en eller två gånger på "On"



Projektorn startar (lyser grönt)

Datorn – logga in på NoK:s wifi (Nok guest) lösenordet finns på intranätet

Tryck VIA (panelen på väggen)

Datorn

Skriv in användare: eken@nok.se

Rum: Eken

Klicka på "Kör"

Välj "Via"

Nu ska datorn vara uppkopplad mot projektorn

Du kan även koppla upp din dator via kabel till projektorn

Tryck då istället på knappen "Kabel" (väggpanelen)

Kabel ska finnas i skåpet om den inte sitter i uttaget



Vid felanmälan av utrustningen i konferensrummen kontakta Sync, Patrik Törlind tfn 0708-59 50 10, 08-551 189 20

3.5 Rengöring kaffemaskiner

Det ska även finnas en manual i skåpet under varje kaffemaskin!

Till rengöringen behöver du:

- 1 behållare på minst en liter
- rengöringsmedel
- 1 rengöringstablett
- 1 pensel

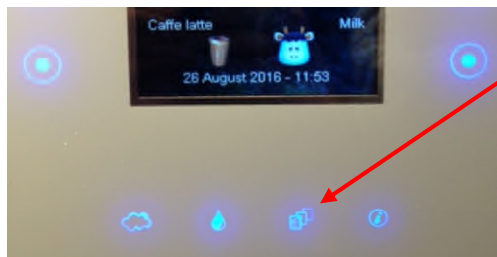
Allt finns i skåpet under kaffemaskinen

Varje dag kl. 09.30 larmar kaffemaskinerna att de behöver rengöras.

Rengör kaffemaskinen i receptionen samt kaffemaskinen på s-plan när person nr 2 kommer kl. 09.00

3.5.1 Rengöring

- Håll in knappen med symbolen som föreställer tre portar i ca 5 sekunder



- GROUP CLEANING: Tryck på **startknappen** (som börjat lysa) i det nedre vänstra hörnet (Följ instruktionerna som visas i displayen)
- Öppna maskinen genom att ta tag till höger runt den delen av maskinen som displayen sitter på.
- Borsta bort malt kaffe som ligger nere till höger med en pensel. Det borstas bara rakt ner i maskinen. Stäng och vänta tills det står "insert cleanser".
- Öppna maskinen igen. Nu är det ett hål där du nyss borstade, där i stoppas rengöringstabletten (som finns i skåpet under kaffemaskinen). Stäng och vänta medan maskinen rengörs.
- MIXER CLEANING: Tryck "start" nere till vänster. Vänta medan maskinen rengörs.
- MILKER CLEANING: Tryck "start" nere till vänster. Nu visar bilderna på displayen att du ska fylla en kanna med vatten (1 liter) och hälla i en kork av det speciella rengöringsmedlet.
- Öppnar maskinens mjölkkyll, drar upp mjölkslangen ur mjölkbehållaren och stoppar ner den ordentligt i kannan med vatten och rengöringsmedel. Tryck "start" och vänta.
- När maskinen säger till, håll ut kannans innehåll i vasken och byt till vanligt rent vatten utan rengöringsmedel. Stoppa i slangen i kannan igen. Tryck "start" och vänta.
- När maskinen indikerar att den är klar ska mjölkslangen stoppas tillbaka ner i mjölkbehållaren, den ska hela vägen ner i botten.
- DISPLAY CLEANING: Tryck "start" nere till vänster. Det dyker upp text på skärmen och en timer visar tiden under vilken skärmen är deaktiverad och kan torkas av med fuktig trasa eller papper.
- SUGGESTED CLEANING: Obs! Tryck **skip**.
- Torka av maskinen utvändigt. Klart!

Varje dag innan hemgång ställer man de smutsiga mjölkkärlen i diskmaskinen på S-plan och startar maskinen.

3.6 Växelmanual

Öppna upp telefonist platsen Telia Touch Point (lila ikonen)
För att öppna växeln klicka på "Telefonist" (längst upp)

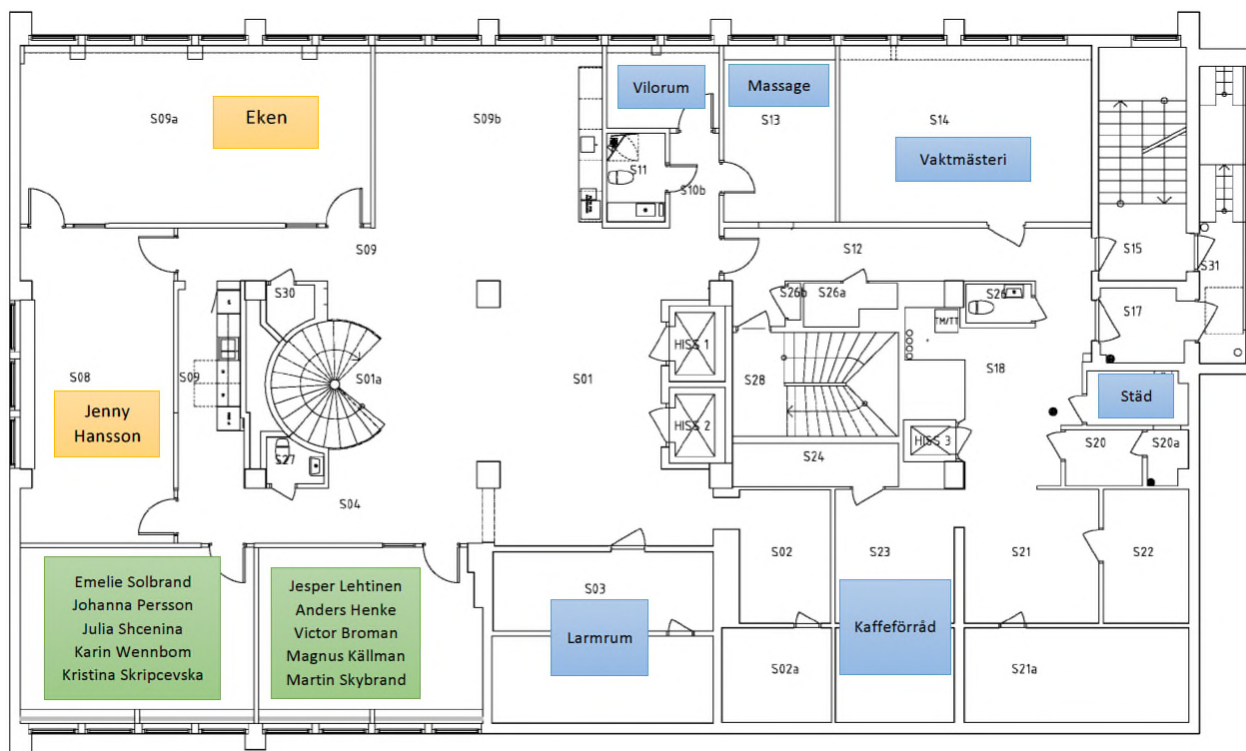
Svara i växeln "*Natur och Kultur, God morgon (kl. 08-11) / Godmiddag (kl. 11-17)*"

Svara	Enter
Sökning	Sök allt i sökrutan (namn, sökord etc.)
Koppla	Ta tag i samtalet med musen, dra till personen och släpp
Meddelande	Klicka på sms-ikonen till höger
All info	Sök upp personen och klicka på namnet (mobilnr, mailadress etc.)
Hänvisning	Sök upp personen, ändra statusen (du kan även skriva in info)

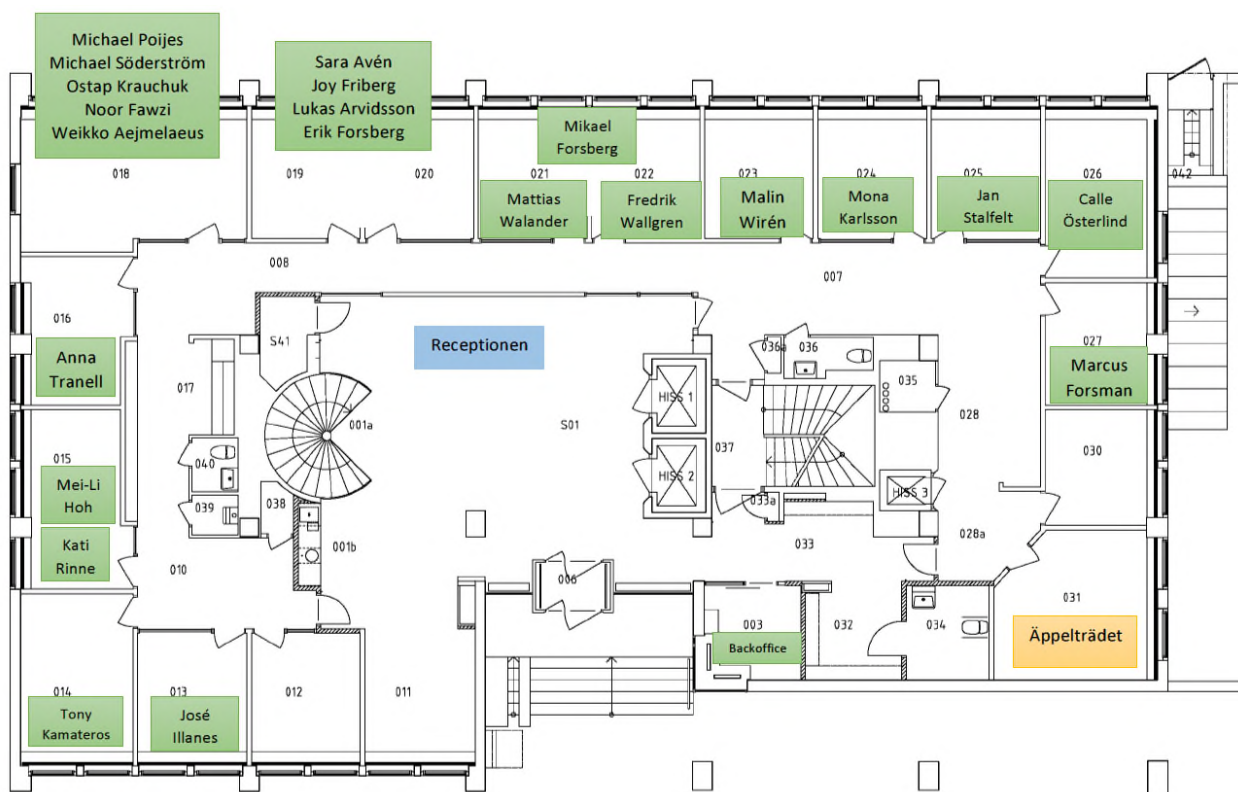
Den mobila växeln används ej i nuläget, endast TouchPoint via datorn!

3.7 Kartor lokaler

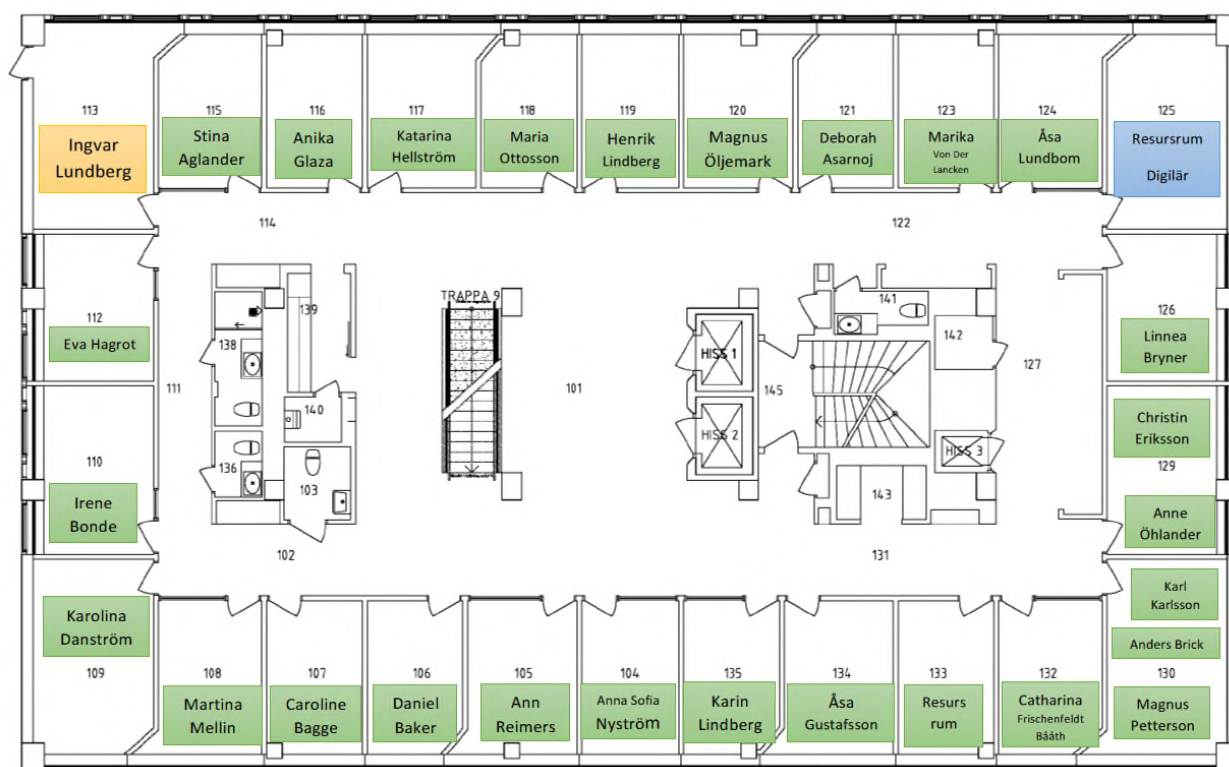
3.7.1 S-plan



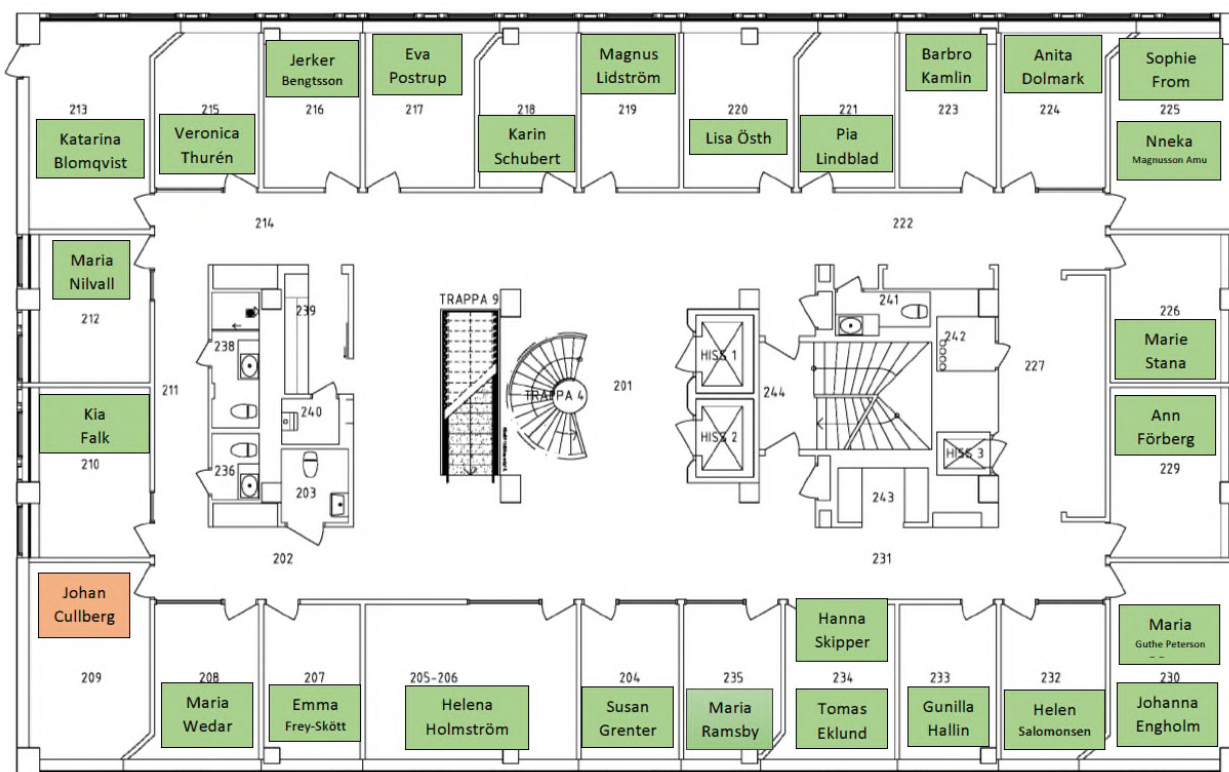
3.7.2 Gatuplan



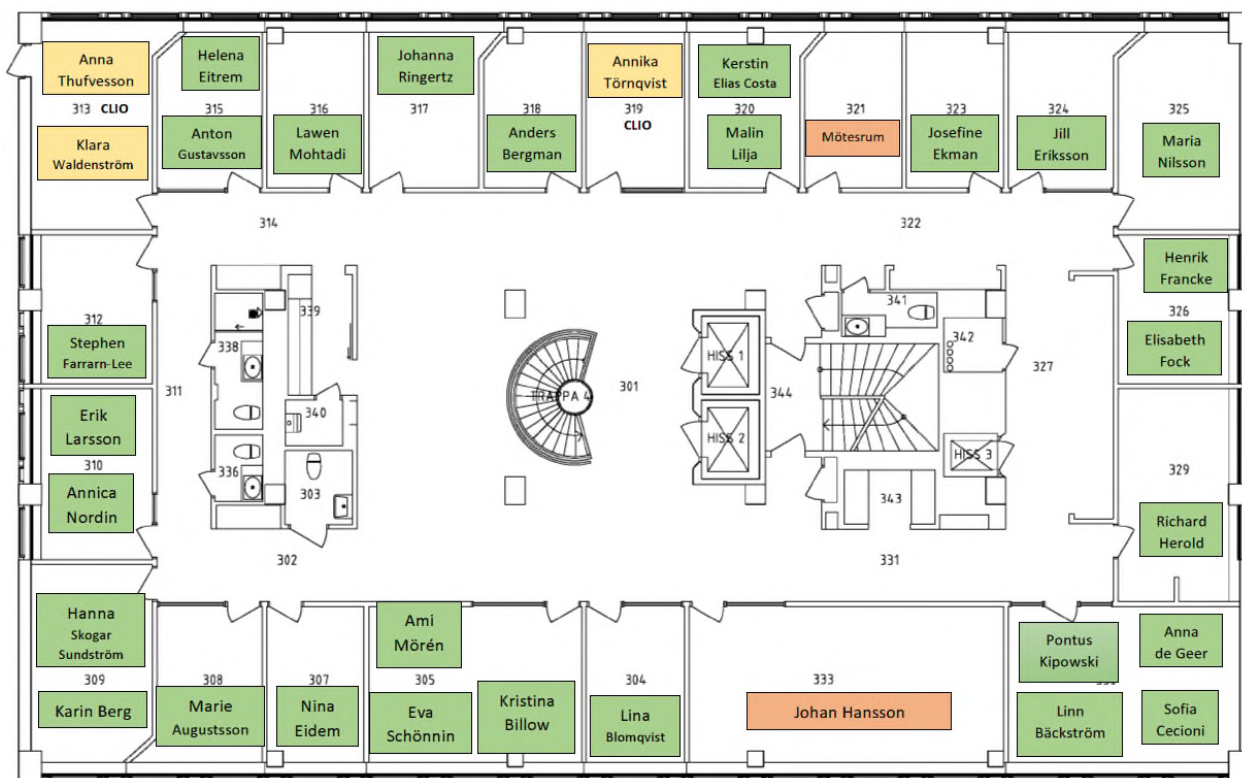
3.7.3 Plan 1



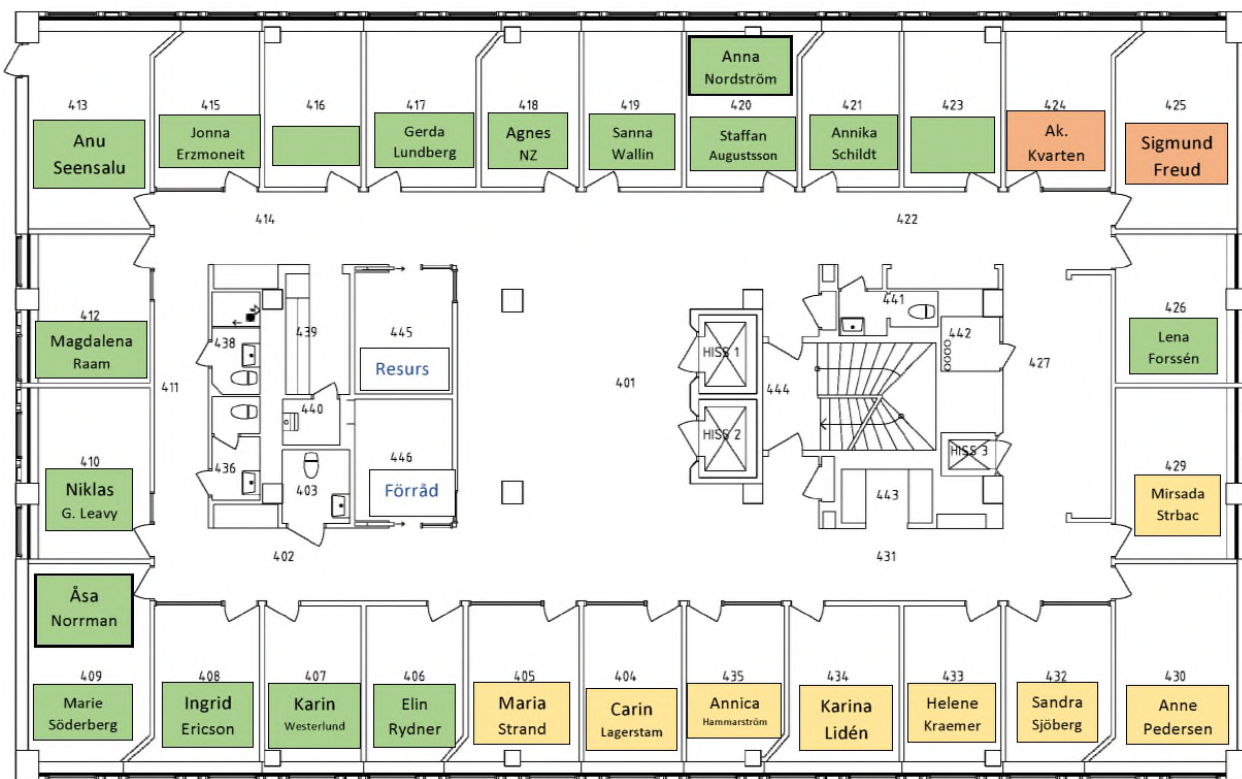
3.7.4 Plan 2



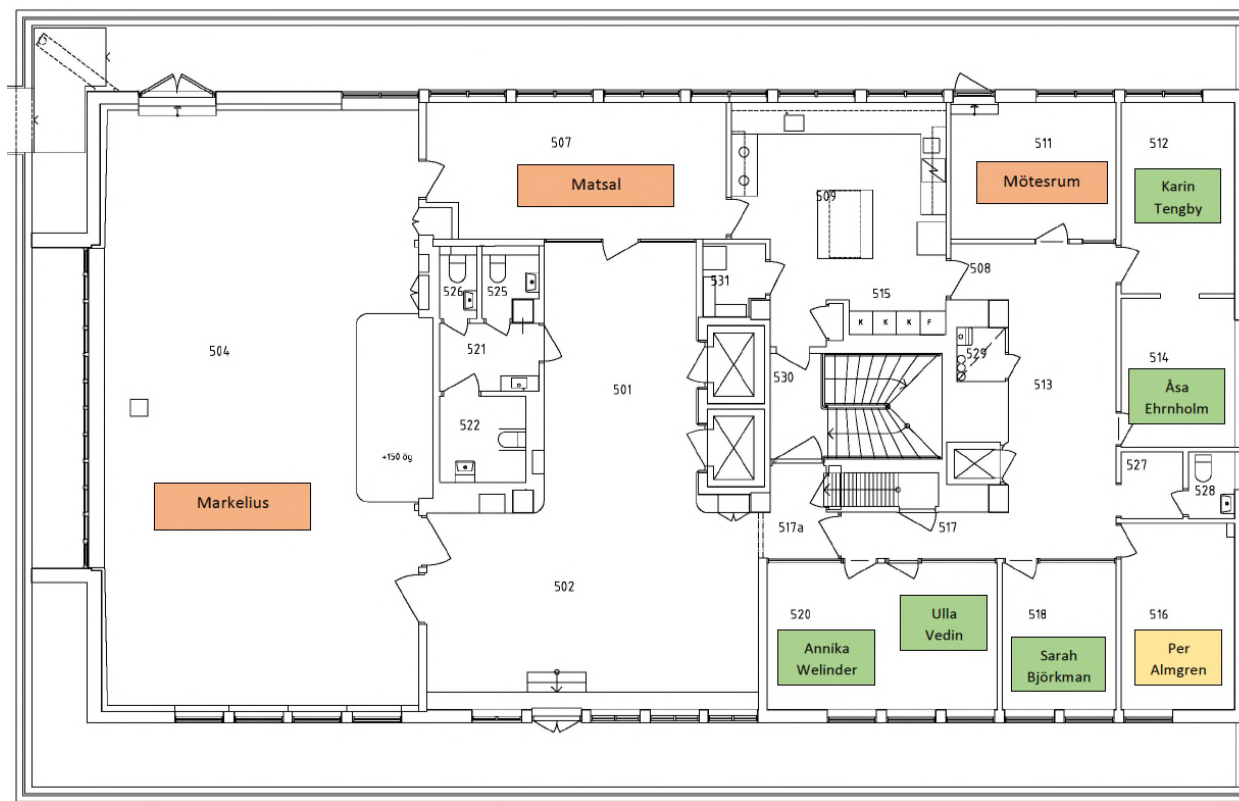
3.7.5 Plan 3



3.7.6 Plan 4



3.7.7 Plan 5 (Markelius)



3.8 Vanligaste mejlen/samtalen

Kundservice Läromedel (produktinformation): kundservice@nok.se

- Efterfrågningar ”cirkulationsexemplar” eller ”läsexemplar” från lärare/skolor.
- Frågor om innehåll i läromedel, ex. ”Felstavning på sidan 3....”
- Vidarebefordrade mail från Förlagssystem där det står ex. ”till kundservice” eller ”produktfråga”.

Helen Salamonsen
Gunilla Hallin

Kundservice Akademiska: akademiskinfo@nok.se

Digital support (SupportDigLäromedel): teknisksupport@nok.se

- Allt som rör inloggningar, licenser, aktiveringskoder.
- Vanliga digitala läromedel: Qnoddarnas värld, Codemonkey, NOKflex, Dylan williams lärarmodul.

Marcus Forsman

Orderavdelningen: order@forlagssystem.se

- Beställningsmail som rör fler än en bok och som innehåller kundnummer/ faktura eller postadress.
- Skolor och lärare som vill ändra postadress/ fakturaadress i registret.
- ”Hej, vart har min leverans tagit vägen?”
- Returer av läromedel.

Jobbansökningar/praktik

- Ex: ”Hej jag är illustratör/översättare/korrläsare och söker nya uppdrag”
- Ex: ”Hej jag studerar litteraturvetenskap och söker praktikplats hos er”

Allmänlitteratur: Kristina Billow kristina.billow@nok.se

Akademiska. Anna Maria Thunman annamaria.thunman@nok.se

(Ibland specificerar de inte vilken genre de tillhör, skicka till Kristina ändå.)

Obs! Annonser om lediga tjänster finns på www.nok.se

Recensionsexemplar av böcker

Förfrågningar från journalister, radio, TV bloggare, skribenter, etc.
Ska vidarebefordras till respektive pressansvarig

- Vid vanliga frågor: recensionsex@nok.se

Allmänlitteratur:

- Helena Eitrem (Sakprosa) helena.eitrem@nok.se
- Ami Mören (Skönlitteratur) ami.moren@nok.se
- Linn Bäckström (Barnbok) linn.backstrom@nok.se
- Jill Eriksson (Illustrerad Fakta) jill.eriksson@nok.se
- Josefin Ekman (Övergripande ansvar) josefin.ekman@nok.se

Akademiska:

- Sanna Wallin eller Annika Schildt (Psykologi, ledarskap)
Allmänna frågor: Magdalena Raam magdalena.raam@nok.se
Recex: Elin Rydner elin.rydner@nok.se
- Agnes Notini Zachrisson (Pedagogik)
Allmänna frågor + recex: Staffan Augustsson staffan.augustsson@nok.se

Läromedel:

- Mycket ovanligt med pressförfrågningar men vid aktuella händelser, uppmärksammat innehåll i böcker, se word-dokumentet ”**kommunikationsstrategi vid kritik av läromedel**” som ligger på skrivbordet.

Mail från bokhandlare

Ang. läsexemplar, författarbesök, bokfrukostar m.m.

- Anna De Geer (Akademibokhandeln): annadegeer@nok.se
- Sofia Cecioni (Storkundsansvarig): sofia.cecioni@nok.se
- Pontus Kipowski: pontus.kipowski@nok.se

Royaltyutbetalningar (författarlön): royalty@nok.se

- Mirsada Strbac mirsada.strbac@nok.se
- Karina Lidén karina.liden@nok.se

Ekonomifrågor

- Anne Pedersen (Redovisningschef) anne.pedersen@nok.se
- Sandra Sjöberg (Fakturafrågor från leverantör) karina.liden@nok.se
- Fakturafrågor: faktura@nok.se
- Allmänna frågor: ekonomi@nok.se

Rättigheter

- Ex. ”Hej! Jag skulle vilja citera ett stycke ur boken x..... har jag tillåtelse?
- Ex. Lärare som undrar över kopieringsrättigheter gällande läromedel.

Läromedel: Anna Sofia Nyström anna-sofia.nystrom@nok.se

Akademiska: Lena Forssén lena.forssen@nok.se

Allmänlitteratur: Eva Schönning eva.schonning@nok.se

Manus

- Gå in på hemsidan www.nok.se
- Om Natur & Kultur
- Kontakta oss
- Bli författare
- Gå in under respektive avdelning för att se just deras policy gällande manus

Alla avdelningar har manus.xxx@nok.se adresser

Om det inte står någon återkopplingstid meddela att de svarar så snart som möjligt, men att det kan ta upp till 6 månader.

Bra att veta! Info från hemsidan ang. manus: Skicka manuskriptet per e-post, och bifoga gärna ett synopsis och kort följebrev. Du får ett bekräftelsemejl och inom tre månader hör vi av oss med besked. Tyvärr har vi ingen möjlighet att ge någon individuell kritik. Vill du ha en utförlig bedömning av ditt manus så vänd dig till förslagsvis Författarcentrum som erbjuder lektörsutlåtanden mot en avgift.

Var noga med att inte skicka in originalmanus, bilder eller liknande per post då vi inte har möjlighet att ansvara för dessa.

”Allt-i-allo mail” Allmänlitteratur

Författarregister, frågor kring utgivningsår, upplagor, tilltryck, utgångna böcker, etc.

Eva Schönning eva.schonning@nok.se

Stiftelsen/Priser/Stipendium

- Stipendium: Ansökningar skrev via www.nok.se
- Stiftelsefrågor: stiftelsen@nok.se
- Vid frågor kan Karin Tengby karin.tengby@nok.se kontaktas

4 Plats för egna anteckningar