



Dokumentation

KFX – Ricoh
Receptionen

2016-06-16



Innehållsförteckning

Ricoh Sverige AB	3
1.1 Fakta i korthet	3
1.2 Företagsinformation	4
2 Kort avdelningsinfo reception	5
2.1 Tider under dagen	5
2.1.1 Inside	6
2.1.2 Mailfunktion	6
3 Telefonist	7
4 Receptionist	11
4.1 Receptionistens del i kontorsservice	16
5 Plats för egna anteckningar	19

Ricoh Sverige AB

1.1 Fakta i korthet

Besöksadress: Röntgenvägen 3, 171 54 Solna

Postadress: Box 1536, 171 29 Solna

Växelnummer: 08-734 33 00

Faxnummer: 08-734 33 11

Hänvisningssystem: ARC

Kontaktperson: Sandra Boxmark

Hemsida: www.ricoh.se

Organisationsnummer: 556228-8851

Senast uppdaterad: 2016-06-16

1.2 Företagsinformation

Ricohs erbjuder:



Tjänster Ricoh erbjuder:



Managed Document Services

Tjänster som hanterar hela dokumentflöden. Se hur vi kan hjälpa dig att optimera informationsanvändningen inom din organisation.



IT Infrastructure Services

Tjänster för optimerad IT-infrastruktur och drift. Upptäck hur vi kan optimera din IT för att förbättra produktiviteten och ge er varaktiga strategiska fördelar.



Business Process Services

Läs mer om hur vi kan ta hand om era dokumentprocesser och addera värde till er verksamhet.



Production Printing Services

Grafisk kommunikation via digitala flöden och tryck. Tjänster som maximerar effekten av din kommunikation och effektiviserar dina produktionsprocesser.



Sustainability Management Services

Se hur vi kan hjälpa er att minimera er verksamhets miljöpåverkan - och sänka era kostnader.



Communication Services

Tjänster för virtuella möten, kommunikation och digital skyltning som hjälper dig att kommunicera med kunder och medarbetare både snabbare och effektivare.



Application Services

Konsulttjänster för utveckling, implementering och tillämpning av mjukvaror.

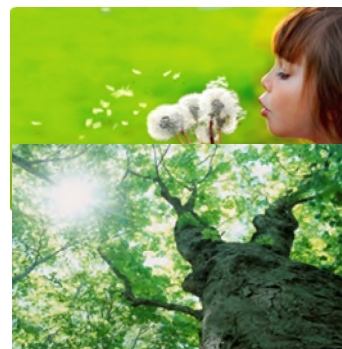


Workplace Services

Tjänster för att optimera nyttjandet av konferensrum.

Ricoh har miljöhänsyn i alla steg:

Tillverkning och leverantörer
Behovsanalys och försäljning
Produktdesign och miljödeklaration
Leverans och återvinning
Forskning och utveckling
Service och support



2 Kort avdelningsinfo reception

Vi är första kontakten in till företaget, både som rösten i telefonen och "ett ansikte" i receptionen. Våra kunder är både gäster och de som jobbar på Ricoh.

Det är därför viktigt att tänka på alla detaljer i rollen som receptionist/telefonist/representant.

- **Le när du pratar!**
- **Följ vår klädkod.**

Välj mellan:

Kostymbyxor

Svarta, hela och rena jeans

Pennkjol med strumpbyxor

Kavaj

Blus

Skjorta

Enkel, fin t-shirt med kavaj

Tänk på att inte ha:

Stickat

Gympaskor

Mönster

För uringat eller för kort kjol

2.1 Tider under dagen

08:00 Växeln måste vara igång

08:00-09:00 Posthantering (se detaljerad rutin för Posten)

Fyll på med frukt i fikarummet

11:00-12:00 Receptionist går på lunch

12:00-13:00 nästa Receptionist går på lunch

Fyll på med frukt i fikarummet

14:30 Kolla utgående post på ekonomi

15:00-16:00 Posten kommer för att hämta utgående post. Någon från avdelningen PP kommer innan dess att ha lämnat en eller flera blå lådor i receptionen med utgående fakturor som ska med.

16:00 eller 16:30 En receptionist slutar

17:00 Reception och växel stängs.

Kontaktlista:

- Hans Stadigs är chef över receptionen, tfn 08-621 90 72
- Funkar inte telefonin eller datorn? – Interna IT tfn 08-734 34 34
- Hyresvärd Humlegården 08-678 92 90 (om något händer med huset, toaletter, hissar etc)
- Henke (el och fastighetsskötsel) tfn 0703216806 eller henrik.setterholm@gmail.com

Vi har en vision om att bli Sveriges bästa It-företag. För att nå dit behöver vi alla vara engagerade och inneha egenskaper bland våra framtagna Medarbetarfilosofier.



2.1.1 Inside

Vårt intranät kallar vi Inside och är förstasidan när man kommer in på Internet Explorer. Här samlar vi all information/dokumentation som rör Ricoh Sveriges personal.

Det publiceras även ett "Nyhetsbrev" varje fredag, där man kan läsa om senaste nytt inom bolaget.

2.1.2 Mailfunktion



System: Lotus Notes

Inlogg: Telefonist

Lösen: Maila2020

Vi har tre mailkorgar:

Telefonist (Telefonist@ricoh.se) - den mailkorg andra program/system synkar med via externa länkar.

Reception Solna (Info@ricoh.se)

Kontorsservice (Storabla@ricoh.se)

Skilj dessa mailkorgar åt till respektive funktion – använd alltså rätt mail till rätt funktion.

Glöm inte att inkommande mail är lika viktigt att snabbt hantera som telefonen.

När ett ärende/mail är helt åtgärdat dras det till en "OK-mapp" så det är tydligt för alla vad som är gjort och inte gjort. När vi går för dagen ska alla mail ha vidarebefordrats/börjat behandlats.

Kalender:

System: Lotus Notes. Börja dagen med att kolla av kalendern. Här skrivs allt upp som är nyttigt att veta. Allt från speciella besökare till möten eller leveranser som kommer.

Fax

Nummer: 08-734 33 11.

Inkommande fax: Går via nätverket direkt till inkorgon **Reception Solna**.

Utgående fax: Kopiatorn innanför receptionsdisken (inga extra nollar behövs)

Viktigt att hålla koll på att denna fungerar (att exempelvis inkommande fax inte kommer i pappersform istället för via nätverket). Om den inte fungerar, gör en serviceanmälan.

3 Telefonist

Hänvisningssystem: ARC

Inlogg: Baserat på varje enhet/telefon (se lapp på respektive dator)

Svarsställe: Fiktivt kortnummer som står längst upp i displayen på bordstelefonen

Ansvar som telefonist:

- Koppla kunder och kollegor till rätt person/funktion.
- Hålla informationsdata i ARC uppdaterat.

Vilka vägar leder till telefonist?

- Alla orters huvudnummer
- Knappval 4 under 020-734 734
- Vissa centrala marknadsnummer

Telefonabonnemang och hänvisning

Vi har tre typer av abonnemang internt.

OE – En mobiltelefon med både mobilnummer och direktnummer.

Båda numren finns i vår företagsväxel. (Vanligaste abonnemanget på Ricoh)

Mobil Start – En mobiltelefon med endast ett mobilnummer. Utanför företagsväxeln.

IP – En bordstelefon med endast direktnummer. I vår företagsväxel.

Om man har ett abonnemang som finns i företagsväxeln har man möjlighet att göra en hänvisning om frånvaro (exempelvis möte, semester etc.). När då någon försöker ringa är det en röst som meddelar den aktuella hänvisningen och när personen i fråga är tillbaka.

Vi som telefonister kan dock inte aktivera hänvisningar, det måste personen själv göra. Om någon frågar hur man gör så hänvisar vi till interna IT som har lathund på detta.

Centrala funktioner Ricoh Sverige

HR/Human Resource

I ledning av HR-chefen innefattar HR-avdelningen **utbildning, löneavdelning och arbetsmiljö**.

Vi har en intern akademi som erbjuder utbildningar till personalen, allt från projektledning till försäljning och ledarskap.

Under HR finns som sagt även arbetsmiljöansvarig som ansvarar för aktiviteter kring trivsel och välmående internt.

Intern IT/ Internal IT

Support (av IT och telefoni)

Kommunikation (intern telefoni/nätverk)

Mail (Lotus Notes)

QlikView (webbaserat program där man kan se intern omsättning, kostnader etc.)

Docuware (webbaserat program där man kan se fakturakopior)

Infrastruktur & drift,

För att få support/hjälp av vår IT-avdelning behöver man registrera ett ärende via Inside, skriv gärna på engelska.



Miljö & Kvalitet/ Compliance

Denna avdelning ansvarar över våra **certifieringar** och **revisioner**, med efterföljande förbättringsarbeten. Arbetar mycket med **Miljö och Samhällsansvar**.

Ekonomi/Finance; GL Team, Financial controlling, Sales controlling

Här har vi bland annat:

Kundreskontra – Ansvarar för att kundfakturorna kommer ut till kund. Har access till att skicka fakturakopior, ändra förfallodatum, se OCR-nummer.

Leverantörsreskontra – Adminstrerar alla leverantörsfakturer.

Order/ Order to contract/ O2C

Obs! Endast fetstilt förklarar order-avdelningen

- Sälj-avdelningen skapar en order i systemet Siebel.
- **Efter det tar Order-avdelningen vid och kompletterar/färdigställer allt för att sen föra vidare ordern till SSC (SHARE Service Center) som ligger i England.**
- Därefter följer processen tillbaka till Sveriges avdelning "Inköp"/PSC (Plan the Supply Chain) som beställer de aktuella varorna ordern avser.
- När kunden har fått produkten levererad kommer en tekniker och installerar (om det är en) maskinen.
- Först när teknikern är färdig med installationen skickas faktura till kund.

Återförsäljare och Partners/ ÅF

Det finns en central avdelning som hjälper våra återförsäljare med beställningar av maskiner och tillbehör etc.

ARC: AF Order

Kundfakturor/Serviceavtal/ Contract to cash/ C2C

Har hand om **kundfakturor**, **serviceavtalshantering**, **mätaravläsningskort***, prishöjning, partnerredovisning, avslut av serviceavtal. De kan alltså ta emot frågor om befintliga serviceavtal, om kunden anser sig behöva ändra **mätarställningar*/korrigera fakturor**.

*Mätarställning är när man med hjälp av ett räkneverk i skrivaren/kopieringsmaskinen sammanställer antalet kopior man har gjort under ett kvartal – Detta avgör vad som ska debiteras, kan även hinta om att kunden har en "för liten" maskin i förhållande till användning.

ARC: Kundfakturor

Service

Förutom servicechefer och tekniker har vi inom Service en central funktion - Vår kundservice som innefattar:

Serviceanmälan

Tillbehörsbeställning

Teknisk support (2nd line som är en teknisk användarsupport av skrivare/kopiatorer).

Helpdesk Malmö (Support för IT, videokonferens, telefoni)

Bra att veta: Telefonnumret 020-734 734 står på alla våra kunders maskiner. Ett huvudnummer som har talsvar till våra olika supportgrupper (däribland Telefonist)

Sälj & Marknad/ Sales marketing

Här finns **LAG** (Large Account Group) som är **affärsutvecklare** och agerar som projektledare i större affärer där det ofta blir hela team som hjälps åt i hela säljförloppet.

Under Sales Marketing finns många **säljstöd-funktioner** såsom:

IT presale

VUC/Videokonferens

Talhantering/Diktering/Speechmike/Medspeech/Philips

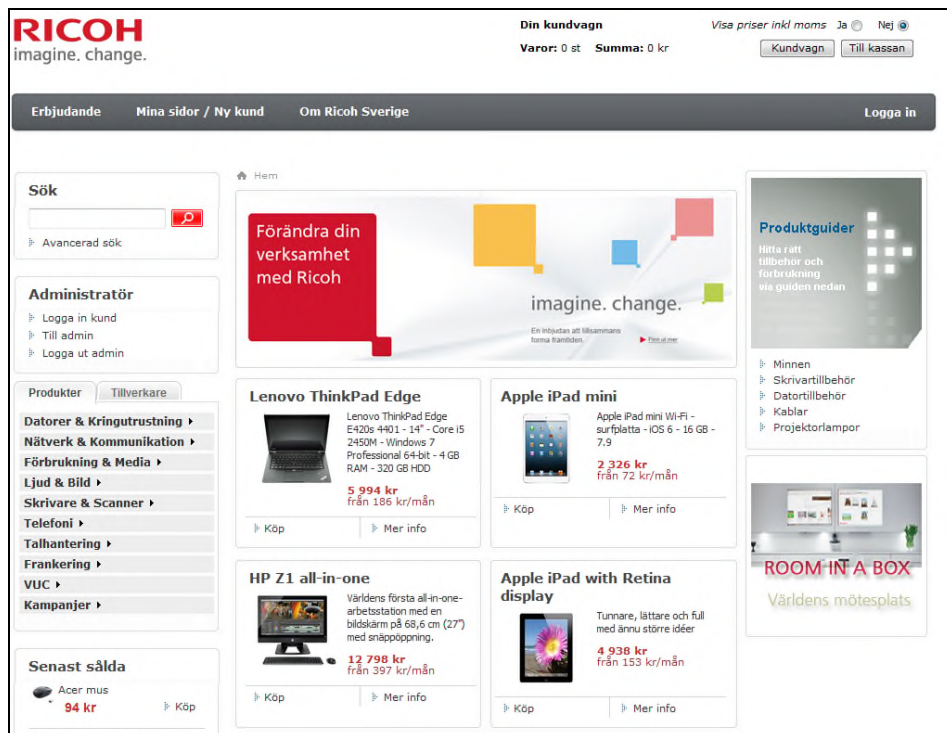
Document Solutions

MDS

Under Sales Marketing finns även **Marknadsavdelningen**. Marknad har hand om sponsring, hemsidan, vår webportal, alla tryckta produktblad etc.

Kundanpassad Webshop

På vår webportal kan man beställa det mesta. Om en kund undrar kring sin beställning här så är det ansvariga personerna under Webshop som kan svara på detta.



Vanliga ärenden från kund:

Beställning? – Fråga vad kund vill beställa för produkt.

Tillbehörsbeställning (gruppnummer): Toner, häftklammer, toneruppsamlare, papper till vissa storkunder.

mail: kundservice@ricoh.se

Säljare: Kopieringsmaskin, skrivare, fax, talhantering, IT, frankeringsmaskin, datorer, papper (alla våra produktområden).

Innesäljare: (på vissa orter?) frankeringsmaskin, papper.

Support? – Fråga vilken typ av produkt kund behöver support på.

Helpdesk Malmö (gruppnummer): IT, CS/VUC/Videokonferens, Talhantering/Speechmike/Medspeech, Telefoni.

1st line Solna (gruppnummer): Kopieringsmaskiner, skrivare, fax.

mail: kundservice@ricoh.se

Fakturafråga?

Kundfakturor (gruppnummer): Allt rörande fakturor för kund.

mail: kundfakturor@ricoh.se

Leverantörsreskontra: Allt rörande fakturor för leverantörer.

mail: fakturor@ricoh.se

Gruppnummer/Snabbnummer i ARC

Kundfakturor	– Fakturafrågor. Hjälper även kunder kring serviceavtal och mätardebitering (Ej support hur man utför själva mätaravläsningen, det supporterar 1st line support/serviceanmälan)
Åf order	– Beställning för återförsäljare.
1st line support	– 1st line support och serviceanmälan av skrivare/kopieringsmaskiner.
Tillbehörsbeställning	– Beställning av förbrukningsmaterial till skrivare/kopieringsmaskiner (toner, häftklammer).
2nd line support	– 2nd line support av skrivare/kopieringsmaskiner (Vi kopplar ej hit).
Helpdesk Malmö	– Support av IT, videokonferens/VUC/CS, telefoni, talhantering
NOC	– It-support för avtalskunder.
Intern IT	– Itsupport för anställda.
Dispatch syd	– Tilldelar servicejobb till tekniker i Malmö och Helsingborg (inga kunder kopplas hit).
Dispatch Solna	– Tilldelar servicejobb till tekniker i övriga landet (inga kunder kopplas hit).
Läckeby Water	– Kundanpassad support.
Kammarkollegiet	– Kundanpassad support.
Göteborgs spårvägar	– Kundanpassad support.
Solution support	– ”112-support” för avtalskunder. Inget som vi vanligtvis kopplar till.

IT-partners

Ricoh har IT-partners runtom i landet. Så ringer kunden från en ort vart vi har IT partner så kopplar vi deras huvudnummer – se aktuell telefonlista i receptionen (observera att vi inte har enskilda individers telefonnummer).

Bra att veta: Många av våra IT-partners har varit traditionella Ricoh-center tidigare.

4 Receptionist

Besöksdator

Besökssystem: EastCoast

Besöksdatorn där gästen skriver in sig står på receptionsdisken.
Den synkar bara med receptionsdatorn som frontar.

I systemet kan du:

- Se vilka besökare vi har
- Skriva ut parkeringslista till parkeringsvakten (under "rapporter" finns en P-knapp).
Parkeringsvakten kommer för att se att alla som står på besöksparkeringen står lovligt. **Vi kan inte makulera eventuella böter.**
- Skriva ut utrymningslista vid eventuell brand (under "rapporter")
- Skriva in besökaren (om besökaren exempelvis har funktionshinder)
- Manuellt signera ut besökare etc.

När besökaren skriver in sig skrivs det ut en besökslapp som vi sätter i en plastficka. *Påminn besökaren om att denna behöver lämnas tillbaka för utsignering.*
Utsignering görs sen med hjälp av streckodsläsaren som står vid receptionsdatorn.

Mottagaren till besökaren har efter stängning (kl 17.00) ansvar för sitt besök. Varje kväll kl 23:00 checkas eventuella gäster ut automatiskt från systemet.

Besöksdatorn med en Ricoh image är inställd på att alltid vara inloggad utan skärmläckare och ska alltid vara igång (stäng alltså inte av denna på kvällen).

Om den har stängts av, Windowsinlogg:

Username: SVCRSEESTCOAST

Password: Ricoh1234

Beställa etiketter till besöksbrickorna:

Leverantör: Eastcoast

tfn: 08-660 82 10

helpdesk@eastcoast.se

Uppge följande i beställningen:

Förtryckta rullar utan klister – "repeat-order"

Posthantering och sortering

Inkommande post kommer mellan kl 08:00-09:00. Den placerar ut breven till respektive mottagare i postfacken. Om det inte står någon mottagare/mottagaren inte finns så läggs det i högen där bl a alla fakturor är.

Om det är ett REK så lämnas det till oss i receptionen mot underskrift. Rutinen om REK ser du längre ner. Vi sorterar alla inkommande fakturor/post som inte delats ut i facken. Sorterar först ut alla som är adresserade till specifika personer, mätaravläsningskort etc.

Sortera sen fakturorna i följande högar högar:

1. ITS fakturor (märkta med PO 29....)*
2. Vanliga omkostnadsfakturor
3. Kredit/bankärenden
4. Påminnelser/Krav

** ITS fakturor från leverantörer ska alltid börja med 29 och vara sju-siffrigt. Ibland kan det vara svårt att hitta detta nummer så var noga med att undersöka hela fakturan. Oftast står det som ordernummer eller referens men kan ibland även stå som godsnummer.*

1. Stämpla alla fakturor med ankomstdag
2. Ta bort streckkoder med tipex roller. OBS! kolla alla sidor.
4. Stämpla alla fakturor med atteststämpel
3. Ringa in förfallodatum

På eftermiddagen mellan kl 15:00 – 16:00 hämtar Posten utgående post. (Vid 14:30 behöver vi gå bort till ekonomi för att se om det finns någon ytterligare utgående post).

OBS! All utgående post måste ha stämpel som står för vår frankeringsservice.

Det posten tar med sig är:

- Utgående post vid postfacken
- Kundfakturor (Vår interna avdelning "PP" kommer varje dag till receptionen med blå backar, innehållande våra kundfakturor)
- Ev. utgående REK

REK

Inkommande rekommenderad post

1. Receptionen kvitterar den rekommenderade posten (namnteckning + namnförtydligande)
2. Gör en kopia på kvittensen, sparas i receptionen (detta för att se vem som tagit emot försändelsen).
3. Mottagaren kontaktas i första hand via telefon, och annars via mail
4. Fram till den rekommenderade posten blivit utkvitterat skall denna hållas inlåst (vänstra skåpet)
5. Mottagaren kvitterar ut brevet (namnteckning + namnförtydligande)
6. Kopia på kvittensen sparas i receptionen för eventuell framtida spårning

OBS! DAGLIG RUTIN – Kontrollera innan du går hem om det ligger kvar någon rekommenderad försändelse i vänstra skåpet. Om försändelsen inte hämtats ut, maila en påminnelse till personen.

Rek utan mottagare?

Om det inte står någon mottagare kontakta avsändaren

OBS! Receptionen får ej öppna REK brev!

Om avsändaren ej kan avgöra vem mottagaren är kontakta någon av följande personer: Lise-lotte Sjögren, Måns Sjöstedt, Pia Billow, Sarah Lindmark, Anki Liling.

Om mottagaren finns på annan ort skall brevet skickas om som REK samma dag med rätt person och ort.

Förvara brevet samt de två kvittenserna (den med din underskrift + osignerade som mottagaren ska skriva under) i vänstra skåpet.

Om ej mottagaren hämtat ut brevet efter tre dagar kontakta någon av följande: Lise-lotte Sjögren, Måns Sjöstedt, Pia Billow, Sarah Stjernberg, Anki Liling – för att öppna brevet.

De två signerade kvittenserna ska arkiveras i "REK-pärmen" bakom rätt månadsflik (pärmen finns i högra skåpet i receptionen)

Utgående rekommenderad post

Receptionen behöver ha de brev som ska skickas rekommenderat innan kl. 15.00

- Klistra på id-nummer
- Skriv två kvittensblad med datum samt id-nummer (ett till Ricoh ett till posten)
- Skriv in adress, datum samt id-nummer i Postens kvittensbok
- Posten skriver på kvittensbladen, receptionen behåller det ena
- Sätt in kvittensbladet i pärmen (står inlåst i skåpet)

Ifyllning av kvittensblad (värdeförteckning hämtning/utkörning)

Ansvarig uppgiftslämnare och telefon: Receptionen Ricoh

Datum: Dagens datum

Från: Ricoh

Till: Posten

Antal: Skriv antalet brev

Meddelande: RR första kuvert –
RR sista kuvert

Bud

Best transport, Telefon: 08-7337700, Kundnummer: 999-638

Fyll i alla uppgifter på "BUD-listan" som ligger i brevkorgen på receptionsdisken.

Viktiga frågor till beställaren:

- Adress och referensperson + telefonnummer till mottagare
- Vilket kostnadsställe/branch ska budkostnaden ha?
- När måste det vara framme? (panikbud 1-3 tim/ under dagen/ under närmsta dagarna)

Be sen beställaren att skriva under beställningen med en liten signatur längst till höger på "BUD-listan".

Samtalet med budfirman:

- Ange vårt **kundnummer: 999-638**
- Vad (kuvert/paket/stort som ej går in i personbil) som ska budas och vart (inkl ref person)
- Var noga med att säga kostnadsstället då budfirman sällan frågar efter det

Passerkort

All personal har passerkort. Dessa ska bäras synligt för att visa att man är Ricoh-personal. Det finns olika accesser på dessa som avgör huruvida man kommer in i lokalerna/kan ta sig fram i lokalerna. Det är vissa områden som kräver ytterligare accessregler över vilka som får komma in. I receptionen har vi passerkort till utlåning (finns i pärmén "LÅNEKORT" i skåpet). Det finns olika kort med olika accesser.

- "Reception" = Har access "Kontor"
- "Hantverkare" = Har access "Kontor" + "Lager".
- "Experience center" = Har access "Kontor" + "Expo"

Personen får låna ett kort max tre veckor, därefter hänvisas de till IT-avdelningen för ett personligt passerkort.

Samtliga accessgrupper som finns på passerkort är (obs att flera grupper kan kombineras):

- "Kontor" (kontor, plan 1, plan 0 fram till lunchrummet)
- "Support" (teknikerrum på plan 1)
- "Lager" (Lagret plan 0)
- "Expo" (Experience center – VUC-demo plan 0)
- "PP-demo" (Kontorsdel + PP demo plan 0)
- "IT" (Sverrum plan 0)
- "Postrum/Personallager" (postrummet plan 0)
- "IT-konsulter" (kontorsrum mittemot Vättern plan 2)
- "Full access alltid" (kan passera överallt)

Ansaret för passerkort har vår interna IT-avdelning (*vid frågor eller problem behöver det läggas ett IT-ärende via Inside*)

Catering

Viktiga frågor till beställaren:

- Vad för något ska beställas?
- Hur många personer ska det vara till?
- Vilket kostnadsställe/branch ska det vara?
- När? (klokt är att sen se till att det är på plats några min innan de ska ha maten/frukten)

Vid beställning – glöm inte att ge cateringfirman beställarens namn som mottagare hos oss så att den som jobbar i receptionen när det sen levereras vet vem det ska till.

Vi brukar använda oss av:

Johan på hörnet: 070-979 99 01/08-29 33 31
Strix: 08-52 50 69 80

Om det ska levereras en annan dag:

Anteckna alla uppgifter i almanackan i Lotus Notes (ifall det är annan personal i receptionen just den dagen).

Taxi

Vi har Taxi Stockholm inlagt under snabbnummer i ARC. Du kommer till ett talsvar när du ringer. Följ anvisningarna och skriv ner bokningsnumret på förtryckta taxiblad som finns i receptionen.

Ladda frankeringsmaskinen

Det är ordinarie personal i receptionen som ansvarar för att ladda frankeringsmaskinen med pengar. Maskinen säger till genom att meddela ”**Limit End**” i displayen, den vill inte heller ”ta” kuverten och stämpla.

Gör så här:

- Maila till Erica Ljungström (på leverantörsreskontra som administrerar pengar som betalas ut från Ricoh)
Uppge maskinens licensnummer (femsiffrigt på maskinen)
- Be henne sätta in 3000 SEK
- Vänta på bekräftelse från henne att pengarna är överförda. Efter det tar det 2-3 dagar innan man kan ladda ner pengarna i maskinen. *Lathund finns i receptionen.*

Cyklar

Vi har tre cyklar för utlåning till personalen. Dessa står utanför huvudentrén.

I nyckelskåpet finns nycklarna (de är markerade med Cykel 1, Cykel 2, Cykel 3)

En dokumentation för vem som lånar och när fylls i, denna finns i brevkorgarna på receptionsdisken.

Obs att cyklarna inte får lånas ut över natten, alla måste vara tillbaka när vi stänger kl 17.00.

Service på dessa ber vi Henrik Setterholm om, han ställer även in dessa över vintern.

4.1 Receptionistens del i kontorsservice

Receptionen är även en ansvarig kontorsservice. Detta innebär bland annat att se till att det är snyggt och presentabelt runtom i byggnaden, att hjälpa till om det behövs någonstans. I receptionen ska man se till att det är fint hela tiden, rent och snyggt på bänk och bord. Förvara dina kläder och väskor vid Sandras plats.

För övriga byggnaden behöver det göras ronder, likt en kontroll.

Exempel att uppmärksamma: Trasiga inventarier, saker och ting som står på fel ställe, skräpigt etc.

Det som alltid ska kontrolleras på rondan:

- Återvinnigcentraler (Skräp utanför kärlet? – Om möjligt, få ner det i kärlet. Är det överfullt på flera stationer - ring vår leverantör för avfallshantering IL recycling.
- Se till att det är snyggt vid broschyrerna vid "säljarnas återvinningscentral" (att det inte saknas broschyrer, damma av skänken och även de översta broschyrerna)
- Att det är ordning bland möbler och annat i fikarummet
- Att det är ordning och reda vid postfacken (Vi ansvarar även att personalen har ett postfack, med hjälp av vår Dymo som ligger i receptionsskåpet).
- Snygga till/kontrollera de konferensrum som är tomma
- Kontroll av Experience Center på plan 0. Kolla att det inte står disk, att det finns mjölk, socker och te etc.

Som stöd och anteckningar för avvikelser finns det en mall att fylla i, status på dessa rapporteras till Sandra 1 gång/vecka samt månadsrapport.

Åtgärder

- Avgör först om du själv kan åtgärda avvikelserna

Exempelvis något vi själva kan flytta på som står på fel ställe.

Det kan också innebära att vi behöver kontakta en leverantör, för beställning eller liknande (kontaktuppgifter till leverantörer finns i mappen "Receptionen" i databasen)

- Om vi inte kan åtgärda själva mailas ärendet vidare till vår inhyrda konsult/hustomte Henrik (elektriker, målare, snickare etc)

henrik.setterholm@gmail.com

- Om avvikelserna är något utanför vårt ansvar som hyresgäst mailas vår hyresvärd

Humlegården (exempelvis fel på hissarna)

kundservice@humlegarden.se

Det finns beställningar för internt bruk som receptionen gör, såsom kaffe, kontorsmaterial, papper och toner till våra skrivare/kopieringsmaskiner. Alla dessa beställningar betalar Storablå-funktionen (branch 9031).

Direktiv över hur kostnaden ska fördelas:

- Förbrukningsbeställningar som personal har användning för (de beställningar som all personal kan nyttja betalar branch 9031. Beställningar till enskilda avdelningar/personer betalas avdelningsvis, då behöver avdelningsansvarig godkänna beställningen).

Pappersbeställning (internt)

Om någon säger att papper behöver beställas, Kolla alltid med Henrik Setterholm först – Det finns antagligen redan på lagret nämligen.

Om inte, mailas en beställning till kundservice@ricoh.se

Var noga med att skriva "Intern pappersbeställning" i ämnesfältet då det är flera avdelningar som delar på denna mailkorg.

Det finns olika typer av papper.

Frågor att ställa:

- Vilken storlek? Exempelvis A4
- Gramvikt? Exempelvis 100 g
- Hur mycket?

Information som beställning behöver innehålla:

Art nr: 814248 från Igepa (A4 75 g)/ IT1004048 (A4 100 g)

Ohålat

1 pall

Serienr att referera till: E193M620096 (MP C6003SP)

Branch: 9031

Referens: Receptionen/ Henrik.Setterholm@gmail.com

Leveransadress: Cirkusgränd 2, 172 63 Sundbyberg

Tonerbeställning (internt)

Kolla alltid först om vi redan har en sådan toner på lager. Antingen i receptionen eller i skåpen utanför vilorummet.

Beställning mailas till kundservice@ricoh.se

Var noga med att skriva "Intern tonerbeställning" i ämnesfältet då det är flera avdelningar som delar på denna mail.

Uppgifter som behöver finnas med i mailkroppen:

- Serienummer

(se dokumentet "Maskinpark" i databasen "Gemensamt L; - Receptionen Solna – Storablå", alt fråga beställaren då serienumret alltid står på en klisterlapp uppe på maskinen)

- Modell

- Vilka färger samt antal (de färger som finns är svart, gul, magenta, cyan)

- Kostnadsställe "Branch 9031"

- Leveransadress:

Ricoh Sverige AB

Ref: Receptionen/Ditt namn

Röntgenvägen 3

171 29 Solna

Kaffebeställning

Städerskorna Gunilla och Auli har koll på när kaffebeställning (inklusive te, socker etc.) behöver göras. De kommer med en ifylld lapp till receptionen.

Detta beställer vi av X4well, maila hela beställningen till info@x4well.se

Beställning av kontorsmaterial:

Vi har kontorsmaterial i två skåp på plan 2 (vid postfacken och ekonomis toaletter). Office depot är leverantören och de har koll på när det behöver fyllas på. Är det något en anställd behöver som inte finns där beställer vi detta via Office depot hemsida. Glöm inte att ange kostnadsställe för beställaren.

Parkeringstillstånd

Permanent parkeringstillstånd:

Vilka får?

Alla Ricoh-anställda. Tillstånden förvaras i en mapp i skåp 2.

Har utfärdat ett nytt permanent tillstånd:

- Ge en kopia av förhållningstexten till personen i fråga.

- Scanna sedan in det och maila till lonadministration@ricoh.se

- Sätt in originalet i "Parkeringspärmen" som står i skåp 2 (sorteras efter efternamn).

Tillstånden slut?

De permanenta parkeringstillstånden till Ricoh-anställda skrivs ut av oss i receptionen. Är de slut så maila marknadsavdelningen för att utöka nummerserien till nya parkeringstillstånd.

Parkeringstillstånden skrivs ut på ett speciellt pappersark med en liten påkliträdd plastlapp centrerad längst ner på arket. Dessa papper finns i en papperslåda i skåp nr 2.

Innan du skriver ut tillstånden:

1. Lägg arken i kopieringsmaskinen med plastlappens framsida uppåt och se till att plastlappen är vänd åt vänster
2. Ändra i skrivarinställningen så att utskriften bli ensidig
3. Skriv ut

Tillfälligt parkeringstillstånd

Om en Ricoh-anställd tillfälligt saknar sitt p-tillstånd (exempelvis att den anställdes bil inkl tillståndet är på verkstan) kan denne få ett tillfälligt parkeringstillstånd.

Dessa är alltså en direkt översättning på de svarta tillstånden för personalparkeringen, och bara där de gäller.

De tillfälliga p-tillstånden finns i skåp nr 2 i ett kuvert. Använd datumstämpeln och signera.

Ett tillfälligt parkeringstillstånd får som längst utfärdas 2 veckor framåt.

Tillstånden slut?

Finns sparat i receptionsmappen i databasen – Gemensamt;L – Reception Solna.

OBS! Skriv ut på tjocka, fina papper (leta runt på kontoret vid respektive skrivarstation). Skriv ut dessa i färg.

Besöksparkering

Det finns sex besöksplatser. Dessa är avsedda för kunder och besökare. Det betyder att Ricoh anställda (oavsett center) och konsulter ej får stå där.

Är dessa sex platser upptagna så får våra gäster även ställa sig på besöksparkeringen vid Röntgenvägen 2. Dock måste vi meddela det snabbast möjligast till receptionen på tfn 08-730 75 25. Vi anger namn och reg nr.

Excelencia – Städ

Vi har två städerskor som ansvarar för olika områden i byggnaden (inte lagret). Gunilla och Auli.

Den första kommer kl 06.00 och den sista går vid ca 15.00 – 16.00.

Innan kl 08.00 dammsugas det, under dagen håller de rent, diskar Ricoh-glas (ingen annan disk) och ser till att alla toaletter är rena.

I övrigt är det allas vår uppgift att hålla snyggt, då städerskorna har fullt schema.

ARC: Mobilnummer till städerska Gunilla.

Glöm inte att våra kollegor också är våra kunder - Om de ber om något hjälper vi till om tiden finns även om det är utanför våra ansvarsområden!

Vi blir bättre tillsammans!



5 Plats för egna anteckningar