



Dokumentation

KFX – Swedol AB
Receptionen

2017-08-14



Innehållsförteckning

Swedol AB.....	3
1.1 Fakta i korthet.....	3
1.2 Företagspresentation.....	4
2 Arbetsuppgifter	5
2.1 Morgonrutin.....	5
2.2 Under dagen.....	6
2.3 Eftermiddag/stängningsrutin	7
3 Lathund.....	8
3.1 A-Ö.....	8
3.2 Kontaktlista	12
3.3 Faktureringen.....	13
3.3.1 Fakturor utan moms	13
3.3.2 Samlingsfakturor (30 dgr).....	13
3.3.3 Samlingsfakturor (45 dgr).....	13
3.3.4 Vanliga fakturor ej samlingsfakturor	14
3.3.5 PDF fakturering Sverige.....	14
3.3.6 PDF Fakturor Norge.....	14
3.3.7 Valutakursändring.....	15
3.3.8 Eurofakturorna.....	16
3.4 Ordermejl/fraktsedlar (direktbeställningar).....	17
3.4.1 Skicka frakthandlingar Pacsoft online	18
3.5 Fullmakt	19
3.6 Scannade fullmakter/kontoansökningar.....	20
3.7 Adressändring	22
3.8 Ny webbanvändare	23
3.8.1 Alt 2. – Om kunden redan har en mailadress, men vill ha en till	24
3.9 Inloggning Swedols webshop	25
4 Posthantering.....	26
4.1 Inkommande post.....	26
4.2 Utgående post	27
4.2.1 Kuvertering.....	27
4.2.2 Frankering	28
4.2.3 Skrymmande.....	28
4.2.4 Packa posten i backarna.....	28
4.2.5 Fakturaunderlag (följesedel)	29
4.3 Växeln	30
4.4 Viktiga sidan.....	31
5 Plats för egna anteckningar	32

Swedol AB

1.1 Fakta i korthet

<i>Besöksadress:</i>	Vindkraftsvägen 2, 135 70 Stockholm
<i>Postadress:</i>	Box 631, 135 26 Tyresö
<i>Växelnummer:</i>	08-712 00 00
<i>Faxnummer:</i>	08-742 09 52 (receptionen) 08-798 94 50 (order) 08-798 56 69 (ekonomi)
<i>Växel:</i>	Centrex
<i>Hänvisningssystem:</i>	Centrex Marvin Midi
<i>Kontaktperson:</i>	Helen Liljesson
<i>Receptionist:</i>	Helen Liljesson tfn 073-250 93 99 Anki Kårsell tfn 073-382 72 70
<i>Hemsida:</i>	www.swedol.se
<i>E-mail:</i>	fornamn.efternamn@swedol.se reception.tyreso@swedol.se
<i>Organisationsnummer:</i>	556127-6188
<i>Senast uppdaterad:</i>	2017-08-14

1.2 Företagspresentation

Swedol har ett brett järnhandelssortiment, anpassat till företags- och privatkunder som efterfrågar proffskvalitet.

Swedol strävar efter att bli den ledande butikskedjan för professionella användare i Norden. Företagets koncept kännetecknas av ett attraktivt och brett sortiment, hög servicenivå, god lagerhållning, ett välutvecklat butikskoncept samt kundanpassade butikslägen. Produkterna säljs genom ett flerkanalskoncept som innefattar egna butiker, återförsäljare, postorder, internethandel samt besöksförsäljning.

Swedol grundades som enskild firma av Curt Svedberg 1963.

Från början sålde Svedberg smörjor och liknande till åkeriägare. En dag klagade en åkare på att hydraulslangarna hela tiden gick sönder varpå Svedberg började sälja slang och bolaget Hydraulprodukter Swedol var fött. Namnet kom från Svedbergs eget namn och smörjoljan Veedol. 1984 hade postorderföretaget Hydraulprodukter Swedol AB fem anställda och omsättningen uppgick till 8 miljoner kronor. Samma år förvärvade nuvarande huvudägaren AB Zelda aktiemajoriteten. 1989 uppfördes Swedols nuvarande huvudkontor med en lagerbyggnad i Tyresö på totalt 1600 kvadratmeter. Det var på Tyresö som Swedol 1995 smygstartade sin butikssatsning.

Postorder, internethandel och besöksförsäljning är viktiga kompletterande kanaler i koncernens flerkanalskoncept. Dessa distanshandelskanaler möjliggör för fler kunder att ta del av Swedols attraktiva och breda sortiment.

Med undantag för försäljnings-, logistik- och etableringsfunktionen är samtliga avdelningar stationerade vid huvudkontoret i Tyresö, men även dessa tre avdelningar finns representerade vid huvudkontoret genom respektive chef. Koncernledningen är placerad vid huvudkontoret till fördel för kommunikation mellan affärsmodellens centrala funktioner.

2016 förvärvar Swedol Björnkläder Intressenter AB ("Grolls") en ledande nordisk specialist inom arbetskläder och personligt skydd med yrkesbutikskedjorna Grolls i Sverige, Finland och Estland samt Univern i Norge. Vid årets slut har Swedolkoncernen totalt 99 butiker (76 i Sverige, 18 i Norge, fyra i Finland och en i Estland)

2 Arbetsuppgifter

2.1 Morgonrutin

- Tänd belysning receptionsdisk (använd fjärrkontrollen, ligger framför höger skärm i receptionen)
- Lås upp dörren (nyckeln ligger ovanpå skåpet på väggen, till höger om entrén)
- Logga in i datorn
Välj användare
Orderavd.
Användarnamn: order
Lösenord: Vinter2016
- Öppna upp växelprogrammet (Telefonistplats Marvin Midi) ligger som en ikon på skrivbordet (tryck OK, Lösen: Swedol)
- 07.30 Öppna växeln (F1)
- Öppna upp Jeeves Rich Client
- Öppna upp Outlook
- Öppna upp Internet Explorer
- Öppna upp Creditsafe
- Skriv ut kundfakturorna från Jeeves (se bilaga "Fakturerings")
- Ca 09.00 sortera den inkommande posten (se bilaga "Posthantering")
- När posten är klar – mejla till faktura@swedol.se "Posten är klar"
- Öppna upp Magento

2.2 Under dagen

- Besvara och vidarebefordra inkommande växelsamtal
 - Ta emot besökare
 - Vik och kuvertera utgående kundfakturer
 - Adressändringar (Jeeves)
 - Hantering av reklam/kundfakturer i retur
 - Gå regelbundet igenom receptionsmejl
 - Plocka i och ur diskmaskinen vid trappan
 - Utskrift/vidarebefordring av fraktsedlar (Packsoft online)
 - Hantering fullmakter
 - Utskick av produktkataloger (Swedol + Nima)
 - Hantering av inloggningar till Swedols webshop
-
- Bära ut fruktkorgar (måndag och onsdag)
 - Bokning av konferensrum (Outlook, Kalendern)
 - Bokning av poolbilen och släpkärran (Outlook, Kalendern)
 - Utlåning av SL-kort
 - Beställning av taxi (Taxi Stockholm)
 - Beställning av kontorsmaterial (Lyreco)
 - Beställning av toner
 - Beställning av loggade kuvert (Strålfors)
 - Beställning av bud
 - Beställning av luncher, fikabröd, smörgåsar
 - Skapa nya reseprofiler/ändra i profiler (Axex), endast ordinarie personal
 - Utskrift av adressetiketter
 - Skicka prisetiketter, färgpatroner, prismärkare till butikerna
 - Skicka PacSoft etiketter (blanka) till butikerna
 - Skanning av fullmakter och adressändringar
 - Regelbundet se över att allt material finns och fungerar i konferensrummen
 - Vara behjälplig med att duka och plocka ur konferensrum vid möten
 - Skicka klistermärken när det efterfrågas (finns i vita skåpet under frankeringsmaskinen i postrummet)
 - Fredagar – vattna blommorna i receptionen

2.3 Eftermiddag/stängningsrutin

- 15.15 frankering av den utgående posten
- (Vid fler än 100 brev - fyll i följesedel samt skriv ut till den utgående posten vid brev med "porto betald")
- Ca 16.00 posten hämtas
- Växeln stängs automatiskt kl. 17.00
- Stäng ned samtliga program på datorn
- Logga ur datorn
- Sätt headsetet på laddning
- Lås dörren (nyckeln ska ligga ovanpå skåpet på väggen till höger om entrén)
- Stäng av radion
- Släck belysning receptionsdisk (använd fjärrkontrollen, framför skärmen högra datorn)
- Se till att dörren in till IT är stängd

3 Lathund

3.1 A-Ö

<i>Arbetstider:</i>	Pass 1 07.30-16.30 Pass 2 08.00-17.00 Ej stängt för lunch så man turas om att ta lunch
<i>Bud:</i>	Beställning av bud BEST Transport tfn 08-733 77 00, kundnr: 10330
<i>Etiketter:</i>	Vid utskrift av enstaka etiketter t.ex. till en katalog använd lilla Brother skrivaren till vänster i receptionen. Klicka på ikonen med ett <u>blått</u> P på skrivbordet Skriv in aktuell adress och skriv ut.
<i>Fax:</i>	Fyll på med papper vid behov Lägg faxet med texten uppåt Slå faxnummer Tryck på "Start"
<i>Felanmälan växel:</i>	Telia tfn 020-24 11 24 (vid fel på växelnummer butiker)
<i>Fikabröd:</i>	Beställning av fikabröd Deli´n på torget tfn 073-746 44 26, bestall@delinpatorget.se (Levererar) När du beställt skriv upp beställningen i den röda kalendern (dagen som fikabrödet är beställt till). • Namn på beställaren • Datum du la beställningen • Vilken leverantör du beställt ifrån • Vad som är beställt • Antal Du kan även beställa från Coop Extra Tyresö C, men dessa kör ej ut utan du måste själv ta bilen och hämta fikabrödet. Coop Extra tfn 010-741 86 30.

Frukt:

Frukt levereras på måndagar och onsdagar.
En stor fruktkorg, en liten fruktkorg samt två påsar fylld med bananer/clementiner.
Det finns en korg i vänstra skåpet receptionen som du fyller med bananer och clementiner.

Receptionen är ansvarig för att bära ut korgarna till respektive plats samt att samla in tomma korgar och ge tillbaka till leverantören.

- Stora korgen – fikahörnan
- Lilla korgen – lunchrummet
- Korg med bananer/clementiner – bord vid trappan, övervåningen

Leverantör Fruktbudet tfn 08-645 60 60, kundnr 26462

Huvudvärkstabletter:

Finns i skåpet under Swedol-skylden i receptionen.
Meddela Monika Grudd om det börjar ta slut så köper hon in.

Kaffemaskiner:

Felanmälan
Fazer Amica tfn 031-303 71 68, kundnr: 412937

Butiken	IDnr 10149
Lunchrum	IDnr 71-9
Fikahörna V	IDnr 161-91
Fikahörna H	IDnr 161-80

Kontaktperson Fazer – Angelica Gustafsson tfn 070-881 48 17,
angelica.gustafsson@fazer.com

Konferensrum:

Det finns sju stycken konferensrum som bokas via Outlook, Kalendern.

- Klicka i aktuellt konferensrum
- Gå in på respektive dag
- Dubbel klicka på tiden
- Ämne: skriv in namnet på mötesansvarig
- Välj starttid och sluttid
- Ta bort påminnelsen
- Spara

Konferensrum

Tyresö Gesto
Tyresö Inno
Tyresö Ampro
Tyresö 4-USE
Tyresö Award
Tyresö Swedol
Tyresö NuAir

Kontorsmaterial:

Beställs via Lyreco tfn 036-19 89 00 alternativt via nätet www.lyreco.se
Användarnamn: Swedolhk
Lösenord: swedol (småbokstäver)

OBS! Tänk på att välja rätt leveransadress vid beställning till HK! (även butikernas adresser är inlagda)

Klicka "Byt konto"
Välj huvudkontoret 100288551
Vald

Kundnummer HK Tyresö: 100 288 551

Förrådet med kontorsmaterialet – ta dörren märkt "Personal" vid trappan (mittemot receptionen).

Lämna följesedeln till Monika Grudd på Ekonomi.

<i>Kuvert:</i>	Loggade kuvert beställs från Strålfors tfn 063-275 00 Vid beställning titta i pärmen "Kuvert" Beställningar mailas till kundservice.tandsbyn@stralfors.se Kontaktperson: Anette eller Ing-Marie
<i>Lunch:</i>	Det finns få restauranger i närheten så ta gärna med matlåda.
<i>Luncher:</i>	Beställning av luncher Deli´n på torget tfn 073-746 44 26, bestall@delinpatorget.se (Levererar) När du beställt skriv upp beställningen i den röda kalendern (dagen som lunchen ska vara). • Namn på beställaren • Datum du la beställningen • Vilken leverantör du beställt ifrån • Vad som är beställt • Antal luncher Spara beställning + bekräftelse i mappen "Matbeställningar"
<i>Mat på jobbet:</i>	Mat på jobbet har kyl/frys i korridoren mot lunchrummet Mat på jobbet tfn 0200-33 35 35, kundtjanst@matpajobbet.se Kommer regelbundet och fyller på varor i kyl och frys. Endast anställd personal kan handla i kylarna. Kostnaden dras från deras lön. Vid borttappat kort kontakta löneavdelningen!
<i>Poolbil:</i>	Poolbilen + släpkärran bokas via Outlook, Kalendern (längst ned). Nyckel ligger i svarta kassaskrinet, skåpet till vänster i receptionen.
<i>Presentkort:</i>	Butiker som ringer och önskar beställa presentkort koppla till IT-avdelningen ankn 4770.
<i>Produktkataloger:</i>	Kunder ringer och mejlar in beställningar gällande produktkataloger. Fråga vilken katalog de önskar Swedol eller Nima. Beställningarna via mejl (kommer in till receptionsmejlén). I dessa mejl står det inte vilken katalog de önskar utan man får se vad det står på "Från" i mejlet. Från: Texttalk webshop = Nima Från: Katalog@swedol.se = Swedol
<i>Resebokningar:</i>	Personalen bokar <u>alltid</u> själva sina resor via AMEX. Ordinarie personal i receptionen är ansvarig för att upprätta nya reseprofiler samt att gå in och ändra i befintliga. Om inte någon av ordinarie är på plats hänvisa vidare till Carina Hedlund eller Åsa Rudberg. Telefonnummer till AMEX 08-429 21 00.
<i>SL-kort:</i>	Det finns SL-kort för utlåning i receptionen. Dessa finns i en pärm märkt "SL kort" som står i vänstra skåpet (under Swedol-skylden). Skriv upp i svarta boken: kortnummer, datum och namnet på den som lånat. Skriv in återdatumet när kortet lämnas tillbaka Påminn gärna respektive om kortet ej lämnats tillbaka!

<i>Smörgåsar:</i>	Beställning av smörgåsar Deli´n på torget tfn 073-746 44 26, bestall@delinpatorget.se (Levererar) Beställ helst en dag i förväg. När du beställt skriv upp beställningen i den röda kalendern (dagen som smörgåsarna är beställda till). • Namn på beställaren • Datum du la beställningen • Vilken leverantör du beställt ifrån • Vad som är beställt • Antal Spara beställning + bekräftelse i mappen "Matbeställningar" Du kan även beställa från Coop Extra Tyresö C, men dessa kör ej ut utan du måste själv ta bilen och hämta smörgåsarna. Coop Extra tfn 010-741 86 30
<i>Taxi:</i>	Beställ via Taxi Stockholm tfn 08-612 00 00. Om resan ska gå på faktura OBS! Endast om det efterfrågas specifikt! kundnr: 50924 och lösenord: Ampro
<i>Toner:</i>	Toner beställs från ITO Nordic Endast ordinarie personal (personliga inlogg) Om ingen av ordinarie finns på plats be IT-avdelningen att beställa.
<i>Vattenmaskiner:</i>	Vid felanmälan kontakta Fazer tfn 031-303 71 68 Butikens vattenmaskin id.nr 143-51 Vattenmaskinen plan 2 id.nr: 143-1 Vattenmaskinen Reklamationer id.nr: 143-9
<i>Vägbeskrivning:</i>	Tag tunnelbanan till Gullmarsplan Byt till buss 807 mot Svartbäcken Stig av "Strandkyrkogården" Gå över vägen (övergångsstället) Gå gångstigen genom skogen (följ stigen med belysning) ända fram till vägen Fortsätt rakt fram Om du har DAFO på vänster sida är du på rätt väg Gå rakt fram ända till slutet av vägen där Swedol ligger i hörnet Det går även bussar från Haninge och Nacka, buss 840 Stig av vid "Solkraftsvägen".
<i>Wifi:</i>	Inloggning på gästnätverk Användarnamn: SWEDOL-GUEST Lösen: welcome2us

3.2 Kontaktlista

<i>Ekonomichef:</i>	Lars Axelsson ankn 4732
<i>IT-chef:</i>	Ulf Eriksson ankn 4721
<i>IT-support:</i>	Ankn 4770
<i>Kundreskontra:</i>	Ankn 4750
<i>Marknadschef:</i>	Håkan Wanselius ankn 4773
<i>Order:</i>	Telefonorder Swedol ankn 4740 Telefonorder Nima koppla på personer (sökord: order, plats: Nima)
<i>Personalchef:</i>	Christina Larsson ankn 4766
<i>Receptionist:</i>	Helen Liljesson Eriksson tfn 073-250 93 99 Anki Kårsell tfn 073-382 72 70
<i>Reklamchef:</i>	Patricia Zar ankn 4767
<i>VD:</i>	Clein Johansson Ullenvik ankn 4720

3.3 Faktureringen

Gå in på kundreskontra – fakturering

Börja alltid med fakturor utan moms!

3.3.1 Fakturor utan moms

- Gå in under fakturering
- Sök
- Utan moms & Ej Euro
- Rapport
- Visa alla rapporter
- OK
- d Utskrift faktura
- Exportfaktura SAS (denna om det finns en SAS-faktura, annars välj exportfaktura)
- Enter, Enter, Enter

3.3.2 Samlingsfakturor (30 dgr)

- Gå in under fakturering
- Klicka på sök
- Välj "Samlingsfakturor SE"
- Dra ut fönstret så du ser totalsumman för VIMAB AB
- Om summan inte överstiger 10.000 dubbelklicka på VIMAB AB och följ stegen under "Bocka för följande"
- Om summan överstiger 10.00 skriv ut som vanligt(annars hoppa över detta steg) – Skriv ut direkt
- **Bocka för följande:**
 - Orderstatus – frisläppt förfakturerings
 - Betvillkor – 30 dagar
 - Valuta – Sek
 - Samlingsfaktura (rutan ska också vara ibockad)
 - Kontantfaktura
 - Fakturasätt – 3 utskrift från Jeeves
- Ställ dig i rutan – Företagsnamn, dubbelklicka så den blir blå
- Sätt en bock framför rutan
- Gå upp till kikaren med brevet – klicka på ikonen
- Välj i operator: o < > (skilt ifrån)
- Företagsnamnet är skilt från Vimab AB, Tryck OK, Enter
- Alla samlingsfakturor kommer fram (/ej Vimab AB)
- **Välj - Rapport**
- F Samlingsfakturerings – ocr saml faktura med logga, Enter, Enter

3.3.3 Samlingsfakturor (45 dgr)

- Dubbelklicka på översta raden (spelar ingen roll vilken faktura du är inne på)
- Bocka för följande:
- Orderstatus – frisläppt för fakturering
- Bet- villkor – välj 45 dgr netto i rullistan
- Valuta – Sek
- Samlingsfaktura (rutan ska också vara ibockad)
- Kontantfaktura
- Fakturasätt – 3 utskrift från Jeeves
- Tryck Enter
- Välj – Rapport – F samlingsfaktura per leveranskund – ocrsaml.faktura med logga
- Enter, Enter, Enter
- Lagg fakturorna i kuvert till respektive kund

3.3.4 Vanliga fakturor ej samlingsfakturor

- Klicka på sök
- Välj "Vanlig fakt SE"
- Rapport
- d Utskrift ocr faktura med logga
- Lägg i kuvert till respektive kund

3.3.5 Vid utskriven faktura till privatperson

Om det är en utskriven faktura som är adresserad till en privatperson så ska detta ändras i Jeeves.

- Gå in i Jeeves
- Kunder – Kundnummer
- Scrolla ner – "Kreditkontrolltyp"
- Är det tomt i rutan, öppna på den "Gula mappen"
(*Om det inte är tomt i rutan behöver du inte ändra något*)
- Gå till fakturasätt
- Ändra till nummer 5 (InExchange Svefaktura) + Enter
- Skicka endast fakturan till privatpersonens adress

3.3.6 PDF fakturering Sverige

- (Gå ur från tidigare, Esc)
- Kundreskontra
- Fakturor
- Fakturor
- Tryck på "ej sända pdf" (nere till höger)
- Rapport
- Pdf-faktura via mail

3.3.7 PDF Fakturor Norge

Byt konto till Swedol AS i rullfönstret (sidan blir gul)

- Kundreskontra
- Fakturor
- Fakturor
- Klicka på "Ej sända pdf"
- Rapport
- Pdf faktura via mail
- OBS! Ändra tillbaka till Swedol AB

3.3.8 Valutakursändring

(kl. 12.10)

Dagligen uppdatera gårdagens eurokurs

- Gå in på riksbank.se
- Räntor & valutakurser
- Gårdagens kurs kommer upp, kopiera

(Uppdateras till dagens efter kl. 12.10)

- Gå in i Jeeves
- Övriga funktioner
- Valutakoder
- Sök fram EUR
- Ta den senaste, klicka upp

The screenshot shows the 'Valutor' application window. At the top, 'Valuta' is set to 'EUR' (highlighted in yellow). Below it, 'Valutakurs' is 9,0242000. 'Prisavrundn.typ fakt.' is set to '(1) 5 öre'. 'Inlev till kalkylkurs' is checked. On the right, a list of functions includes 'Eurokurs', 'Mask', 'Skapad av', 'Skapad datum/tid', 'Uppdaterad av', 'Minsta belopp valo', 'Uppdaterad datum', 'EMU valuta', and 'Växla till valuta i kl'. At the bottom, there are three tables:

KursDat	Valutakurs ext
140623	9,13460
140619	9,02420
140618	8,99500

KursDat	Valutakurs ext
140601	8,95700
140501	8,93700
140401	8,85500

KursDat	Valutakurs ext	V
111001	9,14080	

- Ctrl + A
- Ctrl + J
- Ny öppen, skriv dagens datum
- Tabba dig ner till fält 3 valutakurs
- Klistra in dagens kurs från riksbankens hemsida
- Tryck Tab och Enter

När du är klar med dagens kursändring gå direkt till punkt 3.3.8 Eurofaktura och gör stegen!

3.3.9 Eurofakturorna

- Gå in i Jeeves
- Kundreskontra
- Fakturering
- Fakturering
- Sök
- Eurovaluta
- Rapport
- F-samlingsfakturerering per leveranskund
- Euro OCR saml.fakt med logga
- Enter, Enter Enter

Fakturorna med valuta Eur vik ihop och skicka. Blå lappar på kuvertet (utrikes)

3.4 Fraktsedlar (direktbeställningar)

- Gå in i ordermejlén (Outlook)
- Se om det är några mejl från SQL Service@swedol.se
- Kopiera beställningsnumret (vårt ordernummer)
- Flytta mejlet till mappen "Brenntag Nordic"

Skriv ut en kopia av pdf:en

- Gå in i Jeeves
- Klicka på inköp
- Beställning
- Klistra in beställningsnumret (vid beställningsnummer)
- Enter
- Högerklicka på ordernr
- Kontrollera att leveransadressen stämmer
- Om den ej stämmer, titta om det ligger rätt på beställningen (flik längst ner till höger) kopiera (Ctrl + c)
- Gå tillbaka med Esc (alt pil upp)
- Öppna, klistra in (Ctrl + v)
- Enter

OBS! Vid ADBLU "BULK" – Skriv endast ut + stoppa in i pärmen (gör inget annat)

- Rapport
- Beställningshandling ej utskrivna
- Beställning egen skrivare
- Enter

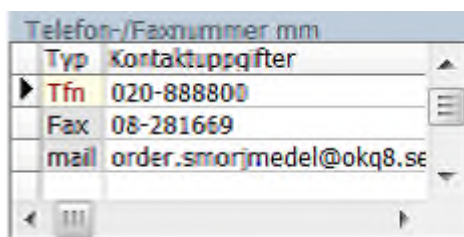
Gör fraktsedel via pacsoft online pdf (se 3.4.1 Skicka frakthandlingar Pacsoft online) och mejla till kontoret.kalmar@brenntag-nordic.com

Sätt ihop kopian med beställningen och sortera in i pärmen.

OBS! Om det inte är från Brenntag utan en annan leverantör

Mejla tillbaka till den person som har sagt att den vill ha fraktsedeln (tillbaka till leverantören)

Leverantörens mailadress, högerklicka på leverantörsnr (se bild)



Skriv på mailat + dagens datum och klockslag

Brenntag Nordic AB
Lotskatan 1
392 31 Kalmar

3.4.1 Skicka frakthandlingar Pacsoft online

www.posten.se

- Klicka på Pacsoft Online (under logistik längst ned)
- Klicka på "Till PostNord Logistics"
- "Till Pacsoft Online"
- Logga in
Användar id: 120111200813526
Profil: HK
Lösenord: 13526
- Välj Frakthandlingar
- Skicka till kund
- Välj butik (om det är till en butik)
- Om det är leverantör – välj ny
- Skriv in namn, adress, mottagare
- Vid pall – välj Palett
- Vid paket – välj DPD Företagspaket 16.00
- Klicka på Nästa
- Avsändarens kundnr: välj nr. 0206583882 (längst ned)
(vid butik 1201112008, Default)
- Vikt
- Skriv in ordernummer under "Innehåll"
- Skriv ut

Om man ska skicka fraktsedeln via pdf

Gör som ovan men välj "Skriv ut via pdf"

- Klicka på skriv ut för att få en papperskopia på fraktsedeln.
- Klicka sedan på pdf symbolen (adobe reader)
- Klicka på brevet för att skicka ett mail till den som önskar fraktsedeln
- Klicka på skicka kopia
- Klicka på fortsätt (standardprogram för e-post)
- Skriv in e-postadressen som du ska skicka fraktsedeln till
- Skriv gärna fraktsedel Swedol och bestnr/ordernr i ämnesraden
- Skriv Bifogar fraktsedel i mailet. Mvh xxxx
- Klicka på "Skicka"

3.5 Fullmakt

Lägga upp en ny person på kunden som har fått fullmakt att handla

- Gå in i Jeeves
- Försäljning
- Basuppgifter försäljning
- Kunduppgifter
- Kunder
- Titta efter kundnummer på fullmakten
- Skriv in kundnumret vid företagsnr: i Jeeves (det går även att söka på orgnr)
- Enter
- Markera en tom rad under kontaktperson företag
- Tryck Ctrl + A
- Klicka på alla fält
- Skriv in personens namn (OBS skriv stora bokstäver) + personnummer
- Bocka i "Tillåt avhämtning"
- Enter
- Tryck Esc, Esc etc. tills åter vid sök

Om du ska skicka en fullmakt till kunden:

- Sök på kundnumret
- Kopiera företagsnamnet
- Klicka på fullmaktsknappen
- Välj skrivare "Foxit Reader PDF Printer"
- Gå in på sidintervall
- Klicka i rutan "Sidor"
- Välj 3 – aktuell sida
- Skriv ut
- Klistra in företagsnamnet du kopierat och spara ned
- Maila kunden
- Infoga bifogad fil – välj efter företagsnamn, oftast överst

3.6 Scannade fullmakter/kontoansökningar

Lägga in scannande fullmakter, kontoansökningar etc. på kunden i Jeeves

- Gå in i Jeeves
- Försäljning
- Basuppgifter försäljning
- Kunduppgifter
- Kunder
- Skriv in kundnr alternativt orgnr
- Enter
- Klicka på gemet för att bifoga fil
- Om det finns dokument sparad sedan tidigare tryck Ctrl + A
- Välj dokumenttyp
 - 6=fullmakt
 - 7=kontoansökningar
 - 8=övriga kunduppgifter
- Tryck TAB
- Klicka på hämta fil
- Välj dokument genom att klicka på det en gång (blåmarkerat)
- När du kommer tillbaka i Jeeves, ställ dig i valfritt vitt fält och tryck Enter
- Tryck Enter (igen)
- Ja (flytta fil till filserver?)
- Enter
- Nej (spara lokal post?)
- Dubbelkolla att sparad rätt fil (klicka på knappen visa fil)
- Stäng ned dokumentet (på kryssset)
- Gå tillbaka med Esc.

3.7 Ändring av fullmachtslista

Ta bort och lägga till personer på fullmachtslistan

3.8 Adressändring av kundfaktura

- Gå in i Jeeves
- Försäljning
- Basuppgifter försäljning
- Kunduppgifter
- Kunder
- Skriv in kundnr alternativt orgnr
- Enter
- Högerklicka, välj "Företag"
- Klicka på ikonen "gul mapp" (allt blir grönt)
- Skriv in de nya uppgifterna/adressen (alltid med stora bokstäver)
- Tryck Enter för att spara
- Tryck Esc. För att gå tillbaka till kunduppgifter
- Tryck uppdatera (ikon med två pilar)
- Kontrollera att ändringarna har gått igenom
- Klicka på ikonen "gul mapp" (allt blir grönt)
- Dubbelklicka på vita rutan till höger
- Skriv i rutan "uppdaterat adressen, datum + ditt namn"
- Tryck Esc + Enter

Skicka en ny kundfaktura till kunden

- Kundfaktura
- Ändra datum 30 dagar
- Edit "Uppdaterat adressen, skickar ny faktura + dagens datum (ex. 170804) + Ditt namn"
- Program – återutskrift faktura
Se om rutan samlingsfaktura är ibockad (vid samlingsfaktura = "ocr saml.faktura" annars "ocr faktura med logga" se nedan)
- Rapport
- d Återutskrift faktura
- Välj K (ocr faktura med logga, alternativt ocr saml.faktura)

3.9 Ny webbanvändare

(OBS! Om kunden redan finns och man ska lägga till en webbanvändare se alt 2 på nästa sida)

- Gå in i Jeeves
- Gå in under basuppgifter-kunduppgifter-kunder
- Sök fram rätt kund
- Rutan Kontaktperson, företag dubbelklicka på 999
- Välj flik "contact"
- Skriv in uppgifter
- Enter
- ESC

The screenshot shows two side-by-side windows. The left window, titled 'Kontaktperson, företag', has columns: KP, Person, Befattning, and Avdelning. It lists several entries, with '999 JONSSON AB, I' highlighted. A red arrow points to this entry. The right window, titled 'Telefon-/Faxnummer mm', has columns: KP, Typ, Kontaktuppgifter, and Person. It shows entries for '999 mail peder@bad-var JONSSON AB, BR' and '1002 mail mikael.persson MIKAEL PERSSON'.

The screenshot shows the same two windows as above. In the 'Kontaktperson, företag' window, the entry '999 GE KÅ BYGGNA' is now highlighted. A red arrow points to this entry. The 'Telefon-/Faxnummer mm' window shows an entry for '999 mail rolf.b@ge-ka.se GE KÅ BYGGNADS'.

- Kopiera kundnr
- Gå ut i menyn
- Välj övriga funktioner-webbanvändare
- Klistra in kundnr- i fältet "Företagsnr."
- Enter
- Öppna och skriv in mailadressen (se bild)
- Spara med Enter
- Ge kunden ett lösenord (hitta på, blanda stora bokstäver med siffror, minst 8 tecken). Kunden kan byta det själv när han loggat in.

The screenshot shows a 'Webbanvändare' form with various fields. A red arrow points to the 'Lösenord' field. Other fields include 'Företagsnr' (52051420), 'Företagsnamn' (GE KÅ BYGGNADSVAROR A), 'Kontaktperson' (999), 'Person' (GE KÅ BYGGNADSVAROR A), 'Användarnamn' (52051420), 'Login id/namn' (GEK4+20), 'Giltigt att använda' (checked), 'Säkerhetsnivå' (10), 'Webb-remoteadress', 'Lagerställe', 'Inloggningsprofil', 'Profilbeskrivning', 'Registreringsdatum', 'Senaste inloggning' (20140325), 'Antal inloggningar' (48), 'Inloggningsförsök' (0), 'Web träd id', 'Beskrivning', 'Tillåt tillägg använd', 'Skapad av' (sa), 'Skapad datum/tid' (060516 12.44), 'Uppdaterad av' (HLN), 'Uppdaterad datum/tid' (140624 12.50), 'Mailreklam' (checked), 'Magento kundid' (17533), and 'Magento email' (rolf.b@ge-ka.se).

- Vänta tills kunden fått ett magento kundid (uppdateras endast två gånger per dygn en gång ca kl. 13.00 och en gång på natten)

3.9.1 Alt 2. – Om kunden redan har en mailadress, men vill ha en till

- Kopiera kundnumret
 - Ctrl + A
 - Klistra in kundnr på "Företagsnr"
 - Tryck TAB till kontaktpersonen
 - Skriv 999
 - Tryck TAB till användarnamn
 - Klistra in kundnr, men lägg till en bokstav bakom (A, B, C etc. beroende på hur många webbanvändare de har sedan innan)
 - Ge kunden ett nytt lösenord (Hitta på, skriv med stora bokstäver blandat med siffror, minst 8 tecken)
 - Magento email – skriv in nya mailadressen
 - Spara med Enter
 - Vänta tills kunden fått ett magento kundid (uppdateras endast två gånger per dygn, en gång ca kl. 13.00 och en gång på natten)
 - Prova sedan logga in på www.swedol.se med kundens mailadress och lösenord
-
- Vid problem med inloggning
 - Logga in i Magento (finns sparad som favorit)
 - Användarnamn: swedol
 - Lösen: welcome1
 - Kunder –hantera kunder
 - Skriv in e-post
 - Klicka på ändra
 - Klicka på kontoinformation
 - (här kan man ändra eventuellt felstavade mailadress alt. ändra adress)
 - Kopiera lösenordet från Jeeves och klistra in på "Nytt lösenord"
 - Klicka på spara kund (lösenordet skickas automatiskt till kunden)
 - Prova logga in med kundens nya uppgifter innan du mailar kunden de nya uppgifterna

Om det inte fungerar – be kunden byta webbläsare, uppdatera samt logga ut och logga in igen.

3.10 Inloggning Swedols webshop

Lösenord får ej lämnas ut via telefon endast via mail!!!

Ta reda på kundens kundnummer, företagsnamn eller organisationsnummer

- Gå in i Jeeves
- Förvalt Sverige i rullmenyn
OBS! vid norska kunder ändra i rullmenyn från Swedol AB till Swedol Norge AS
Norge – gul bakgrund i Jeeves
Sverige – grå bakgrund i Jeeves
- Försäljning
- Basuppgifter-försäljning
- Kunduppgifter
- Kunder
- Sök på kundnr (företagsnr.), företagsnamn eller orgnr.
- Enter
- När du fått fram företagsnr – kopiera detta (Ctrl + c)
- Gå ut till Jeeves menyn igen
- Klicka på övriga funktioner
- Webanvändare
- Klistra in företagsnr (Ctrl + v)
- Enter
- Klicka på kontoinformation
- (här kan man ändra eventuellt felstavade mailadress alt. ändra adress)
- Kopiera lösenordet från Jeeves och klistra in på "Nytt lösenord"
- Klicka på spara kund (lösenordet skickas automatiskt till kunden)
- Prova logga in med kundens nya uppgifter innan du mailar kunden de nya uppgifterna

4 Posthantering

4.1 Inkommande post

Den inkommande posten levereras mellan kl. 08.30-09.00

- Se efter om det ligger något i "Rek-väskan" (kvittera om det finns värdepост)
- Sortera ur alla brev som ej får öppnas, sorteras oöppnad in i respektive persons postfack
 - När personens namn står överst
 - Brevet är märkt med ATT.
 - Post till personalavdelning/HR (Christina Larsson, Åsa Rudberg, Anna-Karin Roupé)
- Sortera ur post som ej är till Swedol eller Nima – åter till posten

Övrig post sprättas (sprättmaskinen – tryck på den gröna knappen på maskinen för att starta)

Dela upp den sprättade posten i två högar

- Swedol AB fakturor
- Swedol AS fakturor

Tag fakturorna ur kuverten, vik upp dessa och lägg i högar

Bankpapper t.ex. Nordea, SEB, bank och postgiro etc.

Inbetalningar Kundreskontra (ofta små kuvert)

Utbetalningar Leverantörsreskontra (ofta stora kuvert)

Ordersedlar – Orderavdelningen

Kontoansökningar – Kundreskontra

Tullverket (ej fakturor) – Leverantörsreskontra

Reklam i retur – Receptionen

Fullmakter – Receptionen

Adressändringar Sverige, enklare – Receptionen (övriga – kundreskontra)

Adressändringar Norge – Kundreskontra

OBS! Post som du är osäker på – samla i en hög och hör med ordinarie personal

Kundreklam/kundfakturor åter avsändaren

Gå in på **hitta.se** eller **Ratsit** (sista hand – Creditsafe), och se om företaget har ändrat adress

Sök upp kunden i Jeeves och lägg in de nya uppgifterna (se bilaga 3.7 Adressändring)

Vid en kundfaktura – skriv ut fakturan (Återutskrift) igen och skicka.

Skriv in orsak under "edit" (när du är inne i redigeringsläget)

Creditsafe inlogg:

Användarnamn: SWE6905

Lösen: Sommarvind17

Klicka på "Fortsätt"

Lösenordet kommer till receptionsmejl

Kopiera och klistra in detta vid "Engångskoden" i Creditsafe

(man måste göra detta inom 10 minuter annars får man göra om från början och få ett nytt lösenord)

Släng mejlet!

*OBS! Om du använder Creditsafe titta bara på upplysningarna, klicka **aldrig** på personen! (om du gör det tas en kreditupplysning som kostar och debiteras Swedol)*

4.2 Utgående post

Adressetiketter finns i pärmarna

Butiker Sverige	Gula pärmarna
Norge	Röda pärmen (plast)
Utesäljarna	Tjocka röda pärmen

4.2.1 Kuvertering

Starta kuverteringsmaskinen, knappen sitter på högersida under facken

- Fäll ned sidan på mataren (längst till höger)
- Lägg i de enkelsidiga fakturorna (texten uppåt och inåt mot maskinen)
- Fäll upp sidan på mataren
- Ensidiga – välj program 1 (1 a4 i C5) på maskinen
- Kontrollera att det är rätt sort kuvert (med rätt logga) i maskinen
- Om det är fel byt till rätt. Se nedan "Vid byte av kuvert"
- Om det är rätt tryck OK
- Tryck 1x – för att kuvertera ett provex (kuvertet limmas dock inte utan detta får man göra själv)
- Om provexemplaret är bra tryck JA
- Om inte maskinen är nollställd rensa genom att trycka:
Räknare, Återst. TOTAL-räkn, OK
- Tryck på den gröna knappen för att starta kuvertering
- Tryck på "Start" för att köra igång kuverteringen

Vid byte av kuvert

- Ta bort kuverten från mataren
- Öppna maskinen uppåt (handtaget till höger på maskinen) och vik ned luckan på sidan mot dig
- Ta bort kuvert inne i maskinen, två ställen (uppe och nere), vrid på de blå spakarna för att få loss kuverten

Vid trassel/kuvert som fastnar – gör på samma sätt som vid byte av kuvert (titta i displayen vart kuvertet fastnat).

Räkna kuvert

Alla brev som kuverteras som det står porto betald på ska räknas för att sedan skrivas upp på postens följesedel.

När du kuverterat färdigt en omgång

- Skriv upp totalsumman (Totalt:)
- Nollställ räknaren (tryck på räknare, återst. TOTALT-räkn, OK)

Glöm ej att lägga till flersidiga som ej kuverterats i maskinen på postens följesedel.

4.2.2 Frankering

Tryck två gånger på "Start-knappen" för att starta frankeringsmaskinen

Välj typ av porto på klicka på "Tjänster"

Ex. Företagscenter, 1:a klass (A-post)

- ☐ Välj F-center
- ☐ 1:a brev
- ☐ OK

Välj hur du ska frankera på vågen (tryck på ikonerna med en våg)

- Vid flera kuvert med olika vikt – välj "Dynamisk vägning"
(maskinen väger kuvertet när den matas genom maskinen och frankerar)
Tryck på gröna knappen för att starta bandet på maskinen
- Vid tjocka kuvert på etikett – välj "Differetiell vägning etikett"
 - ☐ Lägg samtliga kuvert på vågen
 - ☐ Lyft av ett kuvert
 - ☐ Bekräfta på maskinen som skriver ut en etikett som du klistar på
 - ☐ Ta av nästa kuvert och gör på samma sätt
 - ☐ Vid sista kuvertet, bekräfta på maskinen att det är sista kuvertet på vågen.
- Vid tjocka kuvert alla väger lika mycket – välj "Standardvägning"
 - ☐ Lägg ett kuvert på vågen
 - ☐ Välj antal etiketter som ska skrivas ut

OBS! vid post till Norge

Glöm ej att sätta en blå etikett (prioritaire) på kuvertet.

Vid skrymmande till Norge måste även en "Tulldeklaration" fyllas i.

Dessa ligger i andra lådan under frankeringsmaskinen (manual finns i den röda pärmen med adressetiketter Norge)

4.2.3 Skrymmande

Skrymmande är brev som är så pass stora att de inte går in genom en vanlig brevlåda.

Det finns en mall som ligger på bordet vid pärnarna. Med denna kan man testa om kuvert är för tjockt.

Frankering skrymmande

- Välj F-center
- Välj "1:a klass skrymmande"
- OK
- Frankera som vanligt

Glöm inte att ändra tillbaka till standard igen när du frankerar vanlig post.

4.2.4 Packa posten i backarna

Ställ backen med den gula pilen bort från dig

Små kuvert – ställ kuverten med framsidan mot dig (bort från pilen)

Stora kuvert – lägg kuverten ned i backarna

Posten hämtas ca kl. 16.00

4.2.5 Fakturaunderlag (följesedel)

Vid stora utskick över 100 stycken brev!

Gå ut på nätet www.posten.se

- Klicka på "Elektroniska fakturaunderlag" (längst ned på sidan)
- Till Elektroniska fakturaunderlag
- Logga in
- Skapa fakturaunderlag
- Skapa ett nytt fakturaunderlag
- Fortsätt
- Välj typ av försändelse
 - o Brev inrikes och utrikes (under 300 kuvert)
 - o 1:a klass inrikes brev
 - o Välj artikel – 1:a klass brev högst 50 g
 - o Skriv in antal
 - o Klicka "Lägg till"
 - o Fortsätt
 - o Fakturertext skriv tex "Kreditar"
- Skicka följesedel
- Skriv ut, välj 2 ex
- Lägg ett exemplar i lådan och ett ex till Helena

(OBS! om det är över 300 brev väljer du försändelseslag – Brevsändning inrikes)

4.3 Växeln

Centrex Marvin Midi

Svara i växeln: *"Välkommen till Swedol"*

Meddelanden skickas via Outlook (OBS! ej via växeln)

Det går bra att ge ut direktnummer och mobilnummer

Utesäljare – har inga anknytningar – högerklicka och välj "mobil"

Butiker Norge – har inga anknytningar – högerklicka och välj "DirTel"

OBS! Var ej för snabb när du kopplar! Titta i höger ruta (B) så inte personen lagt in en hänvisning. Om du trycker Enter kopplar du igenom samtalet till personen som hänvisat sig.

Öppna/nattkoppla växeln	F1
Svara	Enter
Koppla	Enter
Detaljinfo	F3 (mailadress, direktnr, adress, fax etc.)
Hänvisning (frånvaro)	F11
• Hänvisning Nima	Mjuk hänvisning
• Hänvisning utesäljare	Nytt meddelande, bocka i telefonist, skriv in info frånvaro
• Hänvisning övriga	Hård hänvisning
Ta bort hänvisning	F12
Medflyttning	F7 (skriv in anknytning eller telefonnummer som anknytningen ska medflyttas till) Ta bort medflyttning genom att trycka på F7 (deaktivera)
Sekretess	F5
Rensa sökfält	F6
Koppla till butiker – sök ort/område på efternamn (koppla till det numret som slutar på noll)	
Växelbord	
Höger växelbord	4743
Vänster växelbord	99

Vid engelska titlar – sök titeln under sökord (många engelska titlar är inlagda)

4.4 Viktiga sidan

Svara i växeln: "Välkommen till Swedol"

Det går bra att lämna ut direktnummer och mobilnummer

Meddelanden skickas via Outlook (ej via växeln)

Butiker

Sök butik – skriv in ort eller område där butiken ligger på Efternamn i växeln

- Öppettider finns på huvudnumret under fliken "Information" (längst ned)
- Koppla alltid till huvudnumret (anknytning slutar med noll)

Ringer från butik till växeln och ska till huvudlagret Örebro – fråga om det gäller in eller ut leverans

Sök i växeln: under sökord: inleverans alternativt utleverans (beroende på)

Order (om de inte säger något koppla till order Swedol)

Order (Swedol+Nima) 4740

Om de specifikt vill tala med någon på order Nima

Sök i växelsystemet – sökord: order, plats: Nima, koppla direkt på en person (ej gruppnr)

Kundreskontra 4750

Leverantörsreskontra-faktura frågor Marie Andersson 4756, Anders Wikmark 4745

(Josefin Eriksson på Ekonomi sitter på Camilla Bloms anknytning 4719)

IT support 4770

Patrik IT 070-560 99 61

Reklamation/Service 4780 (tfnid: 07.00-12.00)

Om de inte svarar på 4780 koppla direkt på personer istället

sök "reklamation" på efternamn och koppla till en av servicehandläggarna alternativt mekaniker

OBS! om butiker ringer och söker reklamation så kan man även koppla dessa direkt till servicehandläggarna efter kl. 12.00, finns på plats fram till kl. 16.00

(De kan även att maila in till reklamation@swedol.se eller rma@swedol.se)

Vanliga frågor

Var är mina varor?	Order
Finns detta i sortimentet?	Order
Produktfrågor	Order
Prisfrågor	Order
Finns denna varan hos spec. butik	Butiken på respektive ort alternativt till order

Faktura/ekonomifrågor

Ordern är registrerad på fel bolag	Kundreskontra (4750)
Ingen eller fel referens	Butiken (där de handlat)
Fel pris eller antal	Butiken (där de handlat)
Rabatten saknas	Butiken (där de handlat)
Kontoutdrag	Kundreskontra (4750)
Kreditlimit	Kundreskontra (4750)
Kreditspär	Kundreskontra (4750)
Påminnelser	Kundreskontra (4750)
Kontoansökningar	Kundreskontra (4750)
Fakturakopior	Kundreskontra (4750)
Återbetalningar	Kundreskontra (4750)

Utesäljare Har ingen anknytning – högerklicka, välj mobil

Butiker Norge: har inga anknytningar – högerklicka, välj DirTel

(Observera att butikerna i Norge har sommartid se på Norges hemsida, swedol.no för exakta tider)

Vid fakturafrågor – koppla till Drammen

Personer du inte hittar eller som inte har en anknytning – fråga i vilken butik de arbetar och koppla till butikens huvudnummer (ankn slutar med 0)

Vid frågor angående personer som arbetar på Grolls hänvisa till Grolls växelnummer – 031-792 16 00 (Grolls personal/ankn finns ej med i Swedols växel).

5 Plats för egna anteckningar