



Dokumentation

KFX – TD Tech Data
Receptionen

2018-05-04



Innehållsförteckning

Tech Data.....	3
1.1 Fakta i korthet	3
1.2 Företagspresentation	4
2 Arbetsuppgifter	5
2.1 Morgonrutin.....	5
2.2 Under dagen.....	5
2.3 Stängningsrutin.....	6
3 Lathund	7
3.1 A-Ö.....	7
3.2 Kontaktlista	10
3.3 Lathund växeln.....	11
3.4 Viktiga sidan.....	12
4 Plats för egna anteckningar	15

Tech Data

1.1 Fakta i korthet

<i>Besöksadress:</i>	Fagerstagatan 18 B (Lunda)
<i>Postadress:</i>	Box 56, 163 91 Stockholm
<i>Lager/returer:</i>	Lillsjövägen 19, 136 50 Jordbro
	Öppettider inleverans: må-fre kl. 07.00-13.00 (4956) Goodsin.jordbro@techdata.nu
	Öppettider utleverans: må-fre kl. 08.00-21.00 (4926-4984-4967) buden@techdata.nu
<i>Växelnummer:</i>	08-795 20 00 (växeln är öppen 08.00-17.00)
<i>Huvudfax:</i>	08-795 20 01
<i>Orderfax:</i>	08-795 20 21
<i>Direktnummer:</i>	08-795 + anknytning (sista fyra siffrorna) 08-56 47 + anknytning (sista fyra siffrorna)
<i>Växel:</i>	Cisco
<i>Hänvisningssystem:</i>	Attendant Console
<i>Kontaktperson:</i>	Madeleine Trojmar
<i>Hemsida:</i>	www.techdata.nu
<i>E-mejl:</i>	förnamn.efternamn@techdata.com (bästa sättet att se vem som har vad är via Outlook)
<i>Organisationsnummer:</i>	556231-4533
<i>Senast uppdaterad:</i>	2018-05-04

1.2 Företagspresentation

Tech Data Corporation grundades 1974 och är en ledande distributör av IT-produkter, med över 100 000 kunder i 100 länder.

Företagets affärsmodell ger leverantörer och tillverkare av tekniska lösningar möjlighet att kostnadseffektivt sälja till och ge stöd åt slutanvändare som är allt från små och medelstora företag till stora bolag.

Under verksamhetsåret 2008 hade Tech Data 23,4 miljarder dollar i försäljningsintäkter och ligger på plats 105 på FORTUNE 500.

2008 förvärvade Tech Data vissa tillgångar i Scribona AB, ett noterat bolag med IT-distribution i den nordiska regionen och verksamhet i Sverige, Finland och Norge. Förvärvet var ett viktigt steg i Tech Datas strategi att driva tillväxt och utnyttja den infrastruktur som finns i Europa samt öka Tech Datas närvaro som ledande IT-distributör i Norden.

Kommunala färdmedel:

Du tar dig lättast till Tech Data via buss 517 från Kista T-bane station eller Spånga Station, alternativt buss 157/517 går även från Spånga Station.

Viktigt är att ha god marginal när man väljer då det är viktigt att vara där i god tid innan för att hinna med att öppna växeln kl. 08.00.

TD Techs lager ligger i Jordbro:

TD Tech Data
Lillsjövägen 19
136 50 JORDBRO

2 Arbetsuppgifter

2.1 Morgonrutin

- Tänd ljuset i receptionen
- Starta och logga in i datorn (inloggningsuppgifter finns i den blå mappen i skåpet)
- Öppna upp växeln, klicka på Cisco ikonen
- Välj "File" uppe i vänstra hörnet och logga in (lösenord: password)
- Öppna upp Outlook
- Gå igenom inkomna mail till receptionen
- 08.00 öppna växeln (OBS! Viktigt att vara i god tid så man kan öppna växeln exakt 08.00)

2.2 Under dagen

(Som inhyrd har man lunch mellan kl. 13.00-14.00)

- Ta emot och vidarebefordra inkommande samtal
- Ta meddelanden och vidarebefordra
- Ta emot besökare
- Beställning av Taxi (Taxi Stockholm)
- Öppna dörren för besökare, bud och personal som glömt kort (vit knapp under borden i receptionen)
- Beställning av blommor
- Beställning av mat
- Ordna nätverksinlogg
- Gå regelbundet igenom Infoboxen och vidarebefordra till respektive person/avdelning (tänk på samma sätt som du gör när du kopplar ett samtal)

OBS! Det är ej tillåtet att äta samt att läsa tidningar/böcker i receptionen.

Det är viktigt att vara representativ, uppmärksam och serviceminded mot både besökare och intern personal!

2.3 Stängningsrutin

- 17.00 Stäng växeln
- Stäng ned samtliga program
- Logga ur den högra datorn
- Stäng endast av skärmen på den vänstra datorn (Maddes dator)
- Släck lamporna i receptionen

3 Lathund

3.1 A-Ö

Besökare:

Släpp in besökare med den vita knappen under skrivbordet
Be besöket att skriva in sig på besöksdatorn. Ring till den som ska ha besöket
(ring på mobilen) som hämtar upp personen i receptionen.

Om man står på gästparkeringen ska man skriva upp sig i besökssystemet
under "platenumber". Om besökssystemet inte fungerar skriv upp regnr på
en lapp vid sidan om ifall parkeringsbolaget kommer förbi.

Besöket loggar ut sig själv när de går via scannern som står på
receptionsdisken.

Du kan även logga ur personen på Maddes dator (vänstra) om denna "slarvat
bort" sin lapp.

Vissa besökare har fått egna Tech Data brickor utställda som beviljar dem att
gå fritt i Tech Datas lokaler. För att detta skall vara godkänt så krävs det att
de har brickan med sig och att den bärs synligt runt halsen.

De måste dock ändå skriva in sig! Detta så att man alltid vet vilka som
befinner sig lokalerna av brandsäkerhetsskäl vid tex en utrymning.

Blommor:

Attesterad agenda krävs innan beställning görs!
Formuläret heter "representationsbilagan" och finns sparad under G:
reception och mallar

Max 500 SEK inklusive frakt

Leverantör – Crossanda (Spånga) tfn 08-36 95 00

Bud:

Hänvisa till Kiki Bengtsson på internservice.

PEX tfn 020-96 96 96, kundnr: 20503240

OBS! Det är mycket viktigt att meddela Kiki VEM som beställt budet på
företaget, då hon attesterar fakturan.

Även kostnadsställe skall uppges vid beställning!

Typer av bud

Ekonomibud levereras tidigast efter tre timmar

Normalbud levereras inom två timmar

Panikbud levereras så snart som möjligt

Entrén:

Pga. säkerhetsskäl så kan inte besökare komma in eller ut genom dörren på
egen hand. Dörren öppnas från receptionen 08.00-17.00 (via den vita
knappen under bordet). Innan och efter dessa tider måste man använda sitt
passerkort samt kod.

<i>Fikabröd/tårta:</i>	Vid beställning av lunch, blommor, fika och tårta krävs fullständig agenda. Formuläret heter "representationsbilagan" och finns sparad under G: reception och mallar. Fikabröd/tårta beställs via Lunda Konditori.
<i>Fakturor:</i>	Fråga om det gäller kund eller leverantörsreskontra Kundreskontra – fråga vad det gäller Kundservice ankn 3970 fel pris, faktura kopia Kundreskontra/kredit ankn 4545: påminnelser, Räntefakturor, kreditlimit , kontoutdrag: Leverantörsreskontra – går ej att söka på i växeln Försök att nå Helen Bergsten eller Ingrid Larsson.
<i>Huvudvärkstabletter:</i>	Det finns ett mindre medicinförråd i skåpet längst bak i receptionen. Där finns bl.a. huvudvärkstabletter, allergimedicin mm.
<i>Hänvisningar:</i>	1000: Meeting 1001: Left day 1002: Business trip 1003: Sick leave 1004: Vacation Dessa hänvisningar syns endast om personen själv lagt in ovanstående kod i sin telefon. De som har kodat telefonerna har en röd bock över telefonikonen i växeln. Ställ dig med markören på personen så visas den info som är inlagd.
<i>Konferensrum:</i>	Personalen bokar själva via Outlook (du som backup har ej de inloggningsuppgifter som behövs)
<i>Lager/Retur:</i>	Vid Returerkoppla till kundservice ankn 3970 Bokning av in- och utleveranser (transportföretag) koppla till lagret: Inkommande ankn 4956 Utgående ankn 4926, 4984, 4967
<i>Lunch:</i>	Vid beställning av lunch, blommor, fika och tårta krävs fullständig agenda. Formuläret heter "representationsbilagan" och finns sparad under G: reception och mallar Lunch beställs via Barkaby Pizzeria.
<i>Lönehantering:</i>	Lönehanteringen är outsourcad till Aditro. Om försäkringskassan kontakt med lön sker detta via post: Aditro BPO Att. Tech Data Box 912 601 19 Norrköping
<i>Mat:</i>	Attesterad agenda krävs INNAN beställning. Lunda Kondis (hämta maten själv) Barkaby Pizzeria (kör ut)

Nätverksinlogg:

Nätverksinlogg till gäster ställs ut via Ciscos egen sida.
Finns under "bokmärken" i webbläsaren Chrome eller Explorer.

- o Klicka på "nätverksinlogg"
- o Välj "avancerat"
- o Välj "fortsätt"

Username: SES_Lobby
Password: Techdata10

- o Under "Select a command" (rullgardinen i högra hörnet)
- o Välj "ad duser"
- o Tryck på "Go"
- o Skriv in namnet på besökaren
- o Klicka i rutan "generate password"
- o "Save"
- o Välj rutan med "Print"
- o Printa ut hela inloggsbilden

Passerkort:

All personal har egna passerkort, men receptionen hjälper till att öppna dörren för de som glömt.

Projektorer:

Projektorer finns i nästan alla konferensrum och det går även bra att låna i receptionen
Skriv upp i pärmen vilket nummer på projektorn, namnet på den person som bokar den samt mellan vilka tider den är uppbokad.
Pärmen finns i skåpet längst bak i receptionen.

Resor:

Alla bokar sina egna resor via www.Egencia.se
Nyanställd som ej har någon registrerad profil ska tala med Madeleine Trojmar (Travel Manager).
Nya användare registreras av Madeleine via EU Travel
eu-travel@techdata.eu

Röd dag:

Dagen innan röd dag har kontoret öppet som vanligt, men halva styrkan jobbar halvdag.

Taxi:

Beställs via Taxi Stockholm tfn 08-612 00 00
Om man ringer från växeln så måste tonvalet aktiveras (Ctrl och knappen som begärs medan samtalet är igång, det går inte att aktivera tonvalet innan du kommit fram till talsvaret)
Använd bordstelefonen i första hand när du ringer taxi.

3.2 Kontaktlista

<i>Business Unit Manager</i>	
<i>Maverick:</i>	Fredrik Rikelius
<i>Enterprise Director Sweden:</i>	Jens Ericsson (Sweden)
<i>Finansdirektör:</i>	Norden – Christian Auring (koppla till Sara Lagerström) Sweden – Lars Sörhus
<i>Försäljningschef:</i>	Fredrik Spilsberg
<i>Inköp:</i>	Kontorsmaterial – Kiki Bengtsson Lokaler – Madeleine Trojmar Data – Ingen beslutsfattare i Sverige (IT-chef stationerad i Europa)
<i>Inköpschef:</i>	Jan Mårtensson
<i>IT-chef:</i>	Nicolas Clifton (finns på UK kontoret)
<i>IT-avdelningen:</i>	Support endast intern personal Jimmy Kindstrand ankn 2069 (08-795 20 69) Sinan Kayhan ankn 3040 (08-56 47 30 40) Ömer Alan
<i>Kreditchef:</i>	Claes Håkansson
<i>Leverantörsreskontra:</i>	Går ej att söka i växeln, fråga ordinarie personal i receptionen
<i>Logistikchef:</i>	Per Staffansson
<i>Lokalansvarig:</i>	Madeleine Trojmar
<i>Marknadschef:</i>	Jessica Elmgren
<i>Personaldirektör:</i>	Malin Söderberg (Sverige/Norden)
<i>Product Marketing Director:</i>	Malin Sederholm
<i>Servicecenter:</i>	Kiki Bengtsson, ankn 3609 (vaktmästare) Inköp av kontorsmaterial, städmaterial, posthantering etc.
<i>Säkerhetschef:</i>	Rachid Lachen
<i>VD:</i>	Ge ej ut direktnummer/mobilnummer, koppla alla samtal till respektive assistent. Sverige – Benjamin Hirschfeld (Tar inga samtal) , ass. Sara Lagerström ankn 3902 Norden – Joakim Palmé (Tar inga samtal) , ass. Sara Lagerström ankn 3902 North Europe – Jonas Elmgren (stationerad i Barcelona) TAR INGA SAMTAL!

3.3 Lathund växeln

Öppna växeln

Dubbelklicka på ikonen "Cisco" på skrivbordet

Växeln startas upp, välj "File" (uppe i vänstra hörnet), logga in (Lösenord: **password**)

Svara

Tryck på + (längst till höger), alternativt dubbelklicka med musen (mittenknappen)

Svara på återkommande samtal (vid ej svar)

Dubbelklicka på samtalet som dyker upp i rutan "Call in progress"

Koppla samtalet på nytt som vanligt

Koppla

Sök upp personen (skriv efternamnet i rutan "last name")

Markera namnet och tryck två gånger på Enter (alt. dubbelklicka med musen)

Koppla till slingorna

För att underlätta så ligger slingor/gruppnummer under Speed dial (längst ned)

Markera önskad grupp och tryck Enter 2 gånger (dubbeltryck)

"All Queues"

Under "all Queues" ser du alla inkommande samtal samt eventuell kö.

Råkar du av misstag klicka på någon av de andra kö-ikonerna (se-sto-ac eller se-jor-ac) så kommer du inte få in några inkommande samtal. Detta kan vara bra att dubbelkolla om du upplever att det inte ringt på ett tag.

Ringa på en person

Skriv in efternamnet, markera och tryck en gång på Enterknappen

Koppa på mobil

Slå alltid o för att komma ut på linjen och sedan det mobilnummer som du önskar koppla till (mobilnummer syns under rubriken "Cost Center")

Du kan även koppla till mobil genom att:

- Söka upp personen
- Markera raden
- Tryck F2
- Dubbelklicka på ikonen med en lur och två röda pilar

Tonval

För att kunna slå siffror vid ett samtal använd Ctrl + den siffran du önskar

(du kan inte trycka t.ex. #. För att göra det måste du använda bordstelefonen)

Parkera (On hold)

Du kan parkera ett pågående samtal genom att "dra" samtalet med musen från rutan "active call" till "call in progress"

Sekretess (Mute)

Klicka på ikonen med en överkryssad megafon (eller kortkommando: Ctrl + Q)

3.4 Viktiga sidan

Svara i växeln: *Välkommen till Tech Data + ditt namn*

Direktnummer (två olika nummerserier):

795 + anknytning

5647 + anknytning

Det är viktigt när man ger ut direktnummer att man ger **HELA** numret!

Tar inga samtal, ge ej ut direktnr/mobilnr, koppla till respektive assistent!

- **Jonas Elmgren** – Jonas är stationerad i Barcelona **Tar inga samtal!**
- **Joakim Palmé** – Sara Lagerström ankn 3902
- **Benjamin Hirschfeld** – Sara Lagerström ankn 3902
- **Christian Auring** – Sara Lagerström ankn 3902

Varken produktchef eller inköpare tar samtal utan i specifika fall!

OBS! Innesälj kan inte besvara frågor om HP-server

Säger kunden: "Box-licenser", OEM", "aktivering av licens nyckel" – koppla till "Order" alternativt "Kundservice" beroende på ärendet.

Gruppnummer/Slingor	Ankn	Öppettider
Innesälj/Order, SMB <i>Nybeställningar, produktfrågor, prisfrågor</i>	3920	08.30-17.00, lunchjour
Kundservice Redan lagd order! <i>Returfrågor, leveransfrågor, doa, trasig vara, transportskador, komplettering order</i>	3970	09.00-16.00, lunchstängt
Corporate Sales (storkund) <i>Tex Svensk IT Funktion, Atea, IT Total, Advania, Caperio, B2B IT partner, Koneo, Techster</i>	3990	08.30-17.00, lunchstängt
Kredit <i>Betalningspåminnelser, kreditlimit, räntefakturor, kopia på faktura, uppskov, kontoutdrag</i> <i>Jan Gustavsson, Zero Aktas, Jeanette Andersson, Undine Ekblad-Lindström, David Arlsan, Seyfi Dogan, Giovanna Arizcurinaga (Hanna Augustsson – Teamleader)</i>	4545	09.00-16.00, lunchstängt (endast intern slinga)
Nätverk Azlan (Cisco) <i>Många frågor efter Cisco, Nätverksfrågor Cisco, HP Procurve, Juniper</i> <i>Fredik (Frippe) Lindqvist, Christer (Chrippe) Thomsen (Networkingchef – Johan Rosenlind)</i> <i>Ciscofrågor mejlas på: cisco@techdata.nu</i> <i>Nätverksfrågor mejlas på: networking@techdata.nu</i>	3940	09.00-16.00, lunchstängt
License <i>Mjukvaror, lisenser, antivirusprogram Microsoft, Adobe, Acronis, Oracle, Parallels, Red Hat, Shavlik/Vanti, Microsoft, ESET, Nuance, Smartsign, Veem, Veritas, VmWare, Kaspersky</i> <i>Annalena Karlsson, Daniel Lyles Bratt, Anders Långberg, Tarja Hall, Johan Söderholm, Gunilla Olsson, Tove Kalikatzarou (Teamleader – Ann Ståhlberg, Licenschef – Katarina Jonsson)</i>	2050	08.30-16.30, lunchstängt license@techdata.nu
Retail (stora kedjor) <i>Knut Pers Radio, Elgiganten, Supplies Team, Kontorab, Svanströms (Office Depot), Misco, Media Markt, Euronics, Staples, NetonNet, Inet, Dustin, TDC, Telia, Telenor, Tre, Tele 2, Inkclub, CDon, Teknikmagasinet.</i>	3680	08.30-17.00, lunchstängt
Teliaslingan <i>(Mats Andersson)</i>	3650	09.00-16.00, lunchstängt

Nya slingor för INTERNT bruk

SW Order (Software) 4511
Öppna och ej levererade licensordrar

Microsoft 4512
Produkter, offerter, avtal

Adobe/Redhat 4513
Produkter, offerter, avtal

WMware/Veem 4514
Produkter, offerter, avtal

Other SW vendors 4515
Produkter, offerter, avtal

Kundservice tonval

Kundservice 4517
Retur, reklamation, transport

General sales 3920
Produkter, offerter, avtal

HW order 4516
Öppna/ej levererade order, ej license

Credit 4545
Kreditlimit, fakturor, inkasso

UPS:er	Christopher Reynolds
Oracle frågor	2050 (Johan Söderholm)
RedHat-frågor	2050 (Olov de Zalenski)
HP Server/Storage	Tore Rimnäs, Joel Gustafsson Ofta ute och reser koppla på mobilen: Alexander Ojanen, Kent Hård, Felix Salvini Mejl: hpe@techdata.nu , storage@techdata.nu
HP Carepack	Kopplas till produktansvarig för den HP produkt carepacket tillhör
HP Print/skrivare	Michael Magnusson (koppla i första hand till order/kundservice) (OBS! Innesälj kan INTE besvara frågor om HP-server)
Dell server	Lennart Kranshed, Sebastian Stenbäck, Jonas von Knorring

IBM

Hårdvara & Storage	Pontus Cervin, Niklas Johansson
Mjukvara	Michael Moberg, Urbain von Ulitzen
Administration	Håkan Strömbäck, Annika Lewin
Affärsområdeschef	Jeanette Landby
Maverick/AV gänget	Tomas Erikson, Andreas Sigevall, Gustaf Wikström (chef – Fredrik Rikelius)

E-mail

Order	order@techdata.nu
Innesälj/order	\$Sälj-SMB (INTERNT!)
Kundservice	kundservice@techdata.nu
Kredit	creditdepartment@techdata.nu
Nätverk	networking@techdata.nu / Cisco@techdata.nu
License	licence@techdata.nu
Ny kund:	kundkonto@techdata.nu
Mediamarkt:	mm@techdata.nu
Atea	atea@techdata.nu
Utskick:	utskick@techdata.nu
HP Server:	hpe@techdata.nu
Dell:	dell@techdata.nu

4 Plats för egna anteckningar