

# Fyrirtækjapjónusta

MIÐVIKUDAGUR 22. AGÚST 2018

Kynningar: dk hugbúnaður, A4 fyrirtækjapjónusta, Danól, Múlalundur, Miðlun

## Áreiðanlegur þjónustuaðili í 20 ár



Bókhaldskerfið frá dk hugbúnaði er mjög sveigjanlegt og býður upp á sérlausnir fyrir ótal gerðir reksturs. Kerfið er áreiðanlegt og fjölbreytt, þúsundir fyrirtækja nýta það og viðskiptavinum fjölgar hratt. →2





Hjá dk hugbúnaði starfa 59 manns, af þeim eru 16 í þróunardeildinni, 9 í hýsingardeildinni og 26 í almennri þjónustu. dk er í glæsilegu húsnæði við Smáratorg 3 (Deloitte-turninn). MYND/SIGTRYGGUR ARI

Fyrirtækið dk hugbúnaður er leiðandi á sviði viðskiptahugbúnaðar hér á landi fyrir allar stærðir og gerðir fyrirtækja. Fyrirtækið verður 20 ára í nóvember og starfsemin hefur farið ört vaxandi undanfarin ár. Í dag vinna 59 starfsmenn hjá fyrirtækinu. „Rúmlega 6.000 fyrirtæki nýta sér viðskiptahugbúnað dk og þeim fjólgar um 500 á hverju ári,“ segir Dagbjartur Pálsson, en hann er framkvæmdastjóri dk hugbúnaðar ásamt bróður sínum, Magnúsi Pálssyni.

#### Margar sérlausnir

„Kerfið okkar er mjög sveigjanlegt, en takmarkaðir notkunarmöguleikar eru veikleiki margra bókhaldskerfa á íslenska markaðnum og oft er ekki hægt að laga hugbúnaðinn að sérþörfum fyrirtækja,“ segir Dagbjartur. „Við höfum þróað fjölda sérlausna fyrir bæði íslenskan og erlendan markað. Við erum með framtalskerfi fyrir aðila sem eru í framtalsgerð, lausnir fyrir almenn þjónustufyrirtæki eins og bókhaldsstofur, endurskoðunarstofur, lögfræðistofur og verkfræðistofur. Lausnir fyrir verslanir og veitingahús, þar sem við bjóðum margar greiðslulausnir. Hótelbókunarkerfi, veitingahúsakerfi og verslunarkerfi fyrir hótél og gististaði. Við erum líka með töluvert mikið af sérlausnum fyrir stéttarfélag, en þau eru nánast öll með dk hugbúnað. Síðan erum við með sérlausnir fyrir bændur og alla aðila í búrekstri sem heitir dkBúót. Hún gerir bændum kleift að vera með margvíslegan rekstur, ferðaþjónustu og alls konar aukabúskap eins og sölu veiðileyfa, grófturekstur, skólaakstur og leigu á vélum og tækjum, í viðbót við hefðbundinn búskap. Svo höfum við líka sérlausnir fyrir útgerðir varðandi aflauppgjör og sjómanna-laun.“

#### Öflug tól fyrir stjórnendur

„Einn helsti kostur dk viðskiptahugbúnaðarinn er öflug innbyggð greiningartól og stjórnendaverkfæri,“ segir Dagbjartur. „Greiningarvinnslurnar í dk byggja á rauntíma-



Í þjónustuveri dk er vel tekið á móti fyrirspurnum viðskiptavina og starfsfólkið leggur alúð við veitta aðstoð eins fljótt og unnt er. MYND/SIGTRYGGUR ARI



Starfsfólk dk samanstendur af öflugum hópi sérfræðinga. MYND/SIGTRYGGUR ARI



dk býður upp á lausnir sem má nálgast samstundis í snjallsímanum, á vefnum og spjaldtölvum. Hér er dk afgreiðsluapp, dk stjórnendaapp, dk reikningaapp, dk pantanaapp og dk veitingahúsaapp sem hefur notið mikilla vinsælda hjá veitingahúsum síðan það kom út. MYND/DK HUGBÚNAÐUR



Sérfræðingur í afgreiðsluferfalausnum nýtir bókhaldskerfið. MYND/ANTON BRINK



gögnum og sýna því stöðuna eins og hún er hverju sinni. Með stjórnendaverkfærum er mjög auðvelt að fylgjast með „stóru myndinni“ og bora sig niður eftir upplýsingum eftir því sem þörf er á.

dk býður upp á mismunandi sýn á gögnin sem svipar til svokallaðra OLAP-teninga. Þannig er hægt að skoða gögnin út frá mismunandi hlíðum og skilgreina eigin sýn á þau,“ segir Dagbjartur. „Í sölukerfinu er hægt að skoða sömu sölu-gögn út frá tímabilum, viðskiptavinum, flokkum viðskiptavina, svæðum, vörum, vöruflokkum, söluhöfðum eða deildum. Kosturinn við að hafa þetta innbyggt er að það er ekki þörf á neinum hliðar-kerfum fyrir þessa sýn og ekki þarf að passa upp á neinar tengingar milli kerfa.

Þessi stjórnendaverkfæri keyra á snjallsímanum, spjaldtölvum (iPad) og gegnum vefinn, þannig að það er hægt að nálgast upplýsingar og skrá upplýsingar á mjög fjölbreytilegum tækjum,“ segir Dagbjartur.

#### Stærsta hýsingarþjónusta landsins

„Við erum með stóra og mikla hýsingardeild og reukum skýjaþjónustu fyrir stór og smá fyrirtæki. Við bjóðum fyrirtækjum að hafa öll kerfin sín hýst hjá okkur,“ segir Dagbjartur. „Það eru margar lausnir í boði þar og þetta sparar fyrirtækjum mikið í tækjabúnaði til að hýsa gögn. Alls nýta um 4.000 fyrirtæki þessa þjónustu og við erum í raun langstærstir í fjölda fyrirtækja í þessari þjónustu.“

Skýjaþjónustan og bókhaldskerfið vinna saman og nánast öll fyrirtæki sem eru í hýsingu hjá okkur hafa líka aðgang að hugbúnaðinum okkar þar,“ segir Dagbjartur. „Þau geta átt hann sjálf og geymt hann hjá okkur eða leigt aðgang að honum í áskrift. Þá borga þau aukalega fyrir aðganginn.“

#### Afmælisútgáfa væntanleg

„Það er ýmislegt að breytast í bókhaldskerfinu,“ segir Dagbjartur. „Stefnan er að koma með veglega afmælisútgáfu seinnipartinn á árinu. Þá kynnum við betur þessar nýjungar í kringum snjalltækin og veflausnir. Það verður líka nýtt andlit á hugbúnaðinum. Við-mótíð breytist örlítið og einhverjar vinnslur færast í nýrri búning, en margar vinnslur hafa verið að færast í nýrri búning hjá okkur nýlega og við ætlum að klára það endanlega í þessari afmælisútgáfu.“

Nánari upplýsingar má finna á dk.is.



# Heimspækt vörumerki gæði og gott verð hjá A4

Hjá Fyrirtækjafjónustu A4 starfa reynslumiklir söluráðgjafar sem veita faglega og persónulega ráðgjöf er varðar innkaup á rekstrar- og skrifstofuvörum fyrir fyrirtæki og stofnanir. Einnig býður fyrirtækjafjónusta A4 upp á fjölbreytt úrval af fallegri gjafavöru til starfsmanna fyrirtækja.

**A4** er framsækið og lífandi fyrirtæki sem er leiðandi á sviði skrifstofu-, skóla-, húsgagna-, gjafa-, fönður- og hannyrðavara. Við hlustum á viðskiptavininn, greinum þarfir hans og finnum þær lausnir sem henta best," segir Bylgja Bára Bragadóttir, sölustjóri fyrirtækjafjónustu A4.

Hjá A4 er boðið upp á heimspækt vörumerki sem eiga það sammerkt að vera öll í háum gæðaflokki. Í skrifstofuvörum má nefna Faber-Castell, Stabilo, Acco, 3M, Novus og Durable. Áhersla er lögð á að bjóða gæðavörur á góðu verði.

## Fallegar fyrirtækjagjafir

„A4 er einnig spennandi valkostur þegar kemur að gjöfum til starfsmanna og viðskiptavina, svo sem jólagjöfum eða öðrum tækifærisgjöfum. Við bjóðum breitt úrval af fallegri gjafavöru," segir Bylgja. Eitt af því sem hefur verið vinsælt hjá okkur ár eftir ár eru ferðatöskur frá hinu heimspækkta merki Samsonite. Ferðataska er ekki bara gjöf sem þú notar einu sinni heldur er það gjöf sem getur enst alla ævi og allir hafa not fyrir. Til dæmis hafa fyrirtæki gefið eina stærð af tösku eitt árið og svo næstu stærð árið á eftir, þannig getur fólk eignast sitt ferðatöskuset. Einnig erum við með fallega gjafavöru frá Bloomingville og fleiri gjafavörubirgjum á hagstæðu verði og ættu allir að geta fundið eitthvað við sitt hæfi. Má þar nefna falleg teppi sem alltaf er hlýleg gjöf.“

## Sérmerktar vörur

„Það er nánast ekki til sú vara sem við getum ekki merkt," segir Bylgja en algengt er að fyrirtæki gefi starfsfólki eða viðskiptavinum sínu merktar gjafir. „Til dæmis keypti fyrirtæki hjá okkur ferðatöskur sem merktar voru fyrirtækinu og gefnar voru starfsmönnum þegar farið var í árshátíðarferð. Mörg fyrirtæki leggja áherslu á hreyfingu og heilsu starfsmanna sinna og eru því vörur til útivistar, svo sem bakpokar, hitabrúsar og fleiri tengdar vörur alltaf vinsælar og skemmtilegt til merkinga með slagorði fyrirtækis sem dæmi," segir Bylgja.

## Sérhæfð fyrirtækjafjónusta A4

„Hjá fyrirtækjafjónustu A4 starfa reynslumiklir söluráðgjafar. Við leggjum mikið upp úr því

„Ánægður viðskiptavinur er okkar metnaður.“

að viðskiptavinir geti nálgast okkur á þann hátt sem hentar þeim best. Ánægður viðskiptavinur er okkar metnaður. Við erum til dæmis með viðskiptastjóra menntastofnana sem sinnir alfarið grunnskólum, framhaldsskólum og háskólum og annan viðskiptastjóra sem sinnir leikskólum og fristundaheimilum, svo dæmi séu nefnd. Þarfr viðskiptavina okkar eru eðli málsins samkvæmt ólíkar en við svörum því með breiðu úrvali og góðri þjónustu," segir Bylgja.

Hún segir hægt að óska eftir því að fá viðskiptastjóra fyrirtækjafjónustunnar í heimsókn sem aðstoðar fyrirtæki við að ná fram hagræðingu í innkaupum á rekstrarvörum. A4 er aðili að helstu samningum við ríkisstofnanir og sveitarfélög. Fyrirtækjafjónustan er opin alla virka daga frá klukkan 8-17, en vefverslunin a4.is er alltaf opin. „Vefverslunin auðveldar viðskiptavinum að ná fram skilvirkari innkaupum á rekstrarvörum. Þeir safna í körfuna jafnóðum, vista og senda inn pöntun þegar hentar. Þú sérð þín kjör í körfunni og getur auðveldlega séð síðustu pöntun og pantað það sama og síðast, svo sendum við vörur fritt ef verslað er fyrir meira en 20.000 krónur og sætur glaðningur fylgir með," útskýrir Bylgja.

## Valkostur á húsgagnamarkaði

„Við bjóðum hágæða skrifstofuhúsgögn fyrir bæði fyrirtæki og stofnanir og höfum það að leiðarljósi að skapa skemmtilegt og hvetjandi vinnuumhverfi og slagorð okkar er „Náðu árangri með ánægju“, sem þú gerir svo sannarlega með húsgögnunum frá okkur. Hægt er að fá frekari upplýsingar um húsgögnin með því að senda fyrirspurn á hushogn@a4.is," segir Bylgja að lokum.

A4 býður breitt úrval af gæðamerkjum sem henta til starfsmannagjafa fyrirtækja. Hægt er að sérmerkja vörurnar með nafni fyrirtækis.



Bylgja Bára Bragadóttir, sölustjóri fyrirtækjafjónustu A4, leggur áherslu á góða þjónustu. MYND/STEFÁN



Hjá A4 er boðið upp á úrval heimspækktra vörumerkja sem öll eru í háum gæðaflokki.



# Verðum að hafa gaman saman á vinnustaðnum

Hópefli er afar mikilvægt fyrir menningu hvers fyrirtækis, að sögn Björns Þórs Jóhannssonar sem unnið hefur við skipulagningu hópeflis í fjölda ára. Þar gefist fólki tækifæri til að kynnst samstarfsfélögum á annan hátt. Það auki ánægju starfsmanna og þar með afköst fyrirtækja.

Sólveig  
Gísladóttir  
solveig@frettabladid.is



Mikilvægt er að traust samstaða ríki innan starfsmannahóps í fyrirtæki og að allir vinni eftir sömu gildunum. Því er nauðsynlegt að stjórnendur hlúi vel að liðsheildinni enda er mannaður lífæð hvers fyrirtækis," segir Björn Þór Jóhannsson sem hefur skipulagt hópefli og unnið með liðsheild í átta ár. „Áhugi minn á þessu vaknaði fyrir alvöru þegar ég var að vinna í skemmtigarðinum í Grafarvogi árið 2010 þar sem ég fékk tækifæri til að prófa hugmyndir og prófa mig áfram," segir Björn sem lærði viðburðastjórnun við Háskólann á Hólum og mannfæði við HÍ en síðustu sex ár hefur hann unnið á vettvangi hópeflis og liðsheildar í samstarfi við Magnús Guðmundsson, en saman eiga þeir fyrirtækið Fúll á móti.

## Hópefli er alls konar

Björn segir enga eina skilgreiningu vera á hópefli. „Í raun má kalla allt hópefli þar sem tveir eða fleiri koma saman til að hafa gaman, svo lengi sem enginn er skilinn út undan." Hópeflið nái þannig yfir ótal hluti, allt frá óformlegu föstudagskaffi yfir í þrælskipulagða daga þar sem allur starfsmannahópurinn mæti til að leysa verkefni með það að markmiði að bæta liðsheildina.

„Það er mikilvægt fyrir menningu hvers fyrirtækis að bjóða upp á einhvers konar hópefli, því þar gefst fólki tækifæri til að gera hluti saman sem eru ekki vinnutengdir. Þannig kynnist fólk á annan hátt og upplifir samstarfsfélaga í nýju ljósi. Þannig eykst ánægja starfsfólks og viðhorf þess til fyrirtækisins verður jákvæðara sem síðan eykur afköstin."

Björn segir enga reglu vera á því hversu oft eigi að skipuleggja hópefli. „Min reynsla er sú að fyrirtæki skipuleggi liðsheildardaga á



Björn Þór Jóhannsson, kunnáttaður um hópefli og liðsheildir.

haustin og vorin, stundum líka í janúar eða febrúar, en það er eins með þetta eins og annað, að allt er gott í hófi."

Hann segir misjafnt eftir hverju fólk sé að leita. „Þörfin er misjöfn og sumt hentar einu fyrirtæki meðan annað hentar öðru. Sumir vilja hópefli þar sem reynir á liðsheildina, farið er á dýptina og hópurrinn þarf að takast á við hindranir og leysa úr þeim. Aðrir vilja léttari dagskrá þar sem broslagar þrautir og gleði eru í forgrunni."

## Mikilvægt að allir taki þátt

Til að hópefli hafi tilætluð áhrif er mikilvægt að allir taki þátt. „Sér í lagi er mikilvægt að stjórnendur sýni á sér mannlegu hliðina og taki þátt. Hlutverk stjórnandans er ekki að sitja til hliðar og horfa á hina vinna. Framlag þeirra er mjög mikilvægt svo heildin geti náð settu markmiði," segir Björn. Hann greinir frá því að ekki sé óalgengt að fólk fari í baklás þegar það heyrir hugtakið hópefli. „En um leið og útskýrt er fyrir fólki hvert upplaggid er lífnað oft yfir því. Svo skemmir oftast ekki að hafa smá keppni."

Hann segir vandasamt að sniða rétta hópeflið að stórum hópi því einstaklingarnir innan hans hafi mismunandi skoðanir og þarfir. „Sumir eru neikvæðir, aðrir fótáfunir og enn aðrir með sérþarfir. Það þarf því að taka tillit til margra þátta."



Það er mikilvægt fyrir menningu hvers fyrirtækis að bjóða upp á einhvers konar hópefli, því þar gefst fólki tækifæri til að gera hluti saman sem eru ekki vinnutengdir og fólk sér samstarfsfélagana í alveg nýju ljósi. NORDICPHOTOS/GETTY

“Þetta snýst um einlægan vilja og áhuga fólks á því að skapa góða vinnustaðamenningu þannig að allir hlakki til að fara í vinnuna. Þannig er áhuginn á því að hafa gaman saman ávísun á gleði á vinnustaðnum.

## Alltaf jákvætt

En virkar hópefli? „Hópefli í hvaða mynd sem er skilur alltaf eftir eitthvað jákvætt," svarar Björn. Hann segir markmiðið að skapa betri menningu á vinnustaðnum, auka jákvæðni í garð fyrirtækisins og samstarfsfélaganna og fækka þeim sem séu „fúllir á móti."

Hann segist sjálfur hafa orðið vitni að góðum árangri hópeflis enda hafi hann verið fenginn aftur inn í fyrirtækin hálfu ári eftir hópefli til að meta stöðuna á ný.

## Margt smátt gerir eitt stórt

Björn segir að öll fyrirtæki vinni

með hópefli þó þau geri sér ekki endilega grein fyrir því. „Fólk áttar sig ekki á því hve mikili hópefli felst til dæmis í því að setjast niður í föstudagskaffi, fara í stutta göngutúra á vinnutíma með samstarfsfélaga, halda happy hour eða álika. Alls kyns uppbrót á vinnudeginum á það til að gera gæfumuninn."

Hópefli þarf því hvorki að vera flókið né dýrt. „Þetta snýst um einlægan vilja og áhuga fólks á því að skapa góða vinnustaðamenningu þannig að allir hlakki til að fara í vinnuna. Þannig er áhuginn á því að hafa gaman saman ávísun á gleði á vinnustaðnum."

## HEILDARLAUSNIR FYRIR VINNUSTAÐI!

Vatns- og kaffivélar, kaffi, te og rekstrarvörur

Kynntu þér málið á [www.kaffi.is](http://www.kaffi.is)  
eða í síma 585 8585

**INNES**

Styrkur

# Umbyltu viðhorfinu

Með ferskt sjónarhorn og jákvætt viðhorf er auðvelt að tileinka sér nýja hluti og nýjar aðferðir. Þú skapar ný tengsl og víkkar sjóndeildarhringinn. Kallaðu fram persónulegan vöxt sem skilar jafnframt enn betri árangri hjá fólkinu í kringum þig.

Skráðu þig núna á fagnámskeið Dale Carnegie og skapaðu þér nýtt sjónarhorn á viðskiptalífið.

Skráning á [www.dale.is](http://www.dale.is) eða í síma 555 7080.



## **Leiðtogaþjálfun fyrir stjórnendur**

Áhersla á að leiða fremur en stjórna  
Hefst 3. október

## **Árangursrík sala**

Fyrir viðskiptastjóra og söluráðgjafa  
Hefst 25. október

## **Framúrskarandi öryggismenning**

Leiðtoganámskeið og innleiðing öryggisstefnu  
Hefst 10. október

## **Stjórnendapjálfun**

Leiðtogaþjálfun fyrir millistjórnendur  
Hefst 18. október

## **Þjálfun fyrir þjálfara**

Að miðla efni á lifandi hátt  
Hefst í nóvember

## **Dale Carnegie námskeiðið**

Grunnur að velgengni  
Hefst 17. september

## **Áhrifaríkar kynningar**

Þjálfun í kynningartækni  
Hefst 27. september



# Kaffivélar fyrir allar þarfir

Fyrirtækjasvið Danól þjónustar allar gerðir fyrirtækja og býður upp á úrval kaffivéla sem henta fyrir ólíkar aðstæður. Þar er líka hægt að fá alls kyns göðgæti til að hafa með kaffinu.

**F**yrirtækjasvið Danól þjónustar allar gerðir fyrirtækja, stór og smá, sem og hótél og veitingastaði," segir Anna Sigríður Pétursdóttir sölustjóri. „Við bjóðum upp á hágæða kaffi frá Lavazza og Merrild og te frá Whittington. Lavazza er þekkt ítalskt vörumerki sem er selt í yfir 90 löndum og er þekkt fyrir að leggja mikinn metnað í umgjörðina á kaffidrykkjum sínum. Viðskiptavinir okkar fara ekki varhluta af því, enda leita margir til okkar bara út af Lavazza kaffinu og vilja ekkert annað. Merrild kaffið þekkjá svo flestir Íslendingar, enda er það eitt mest selda kaffið á Íslandi.“

## Ólíkar vélar fyrir ólíkar þarfir

„Við erum með gott úrval kaffivéla fyrir ólíkar aðstæður og bjóðum upp á úrval kaffibauna, sem og malað eða instant kaffi,“ segir Anna. „Fyrir kaffihús og veitingastaði bjóðum við bæði upp á stórar og minni espresso vélar, hylkjakaffi og baunakaffi. Með leigu á espresso vélum fylgir líka aðgangur að námskeiði í kaffisýningarsal Danól þar sem kaffisérfræðingur okkar sýnir allt sem þarf til að búa til fullkomna espresso bolla.“

Fyrir minni fyrirtæki og vinnustaði bjóðum við upp á heilbauna vélar, sem mala kaffibaunir fyrir hvern bolla,“ segir Anna. Við höfum líka úrval heilbauna kaffivéla þar sem möguleiki er á að annaðhvort flóa ferska mjólk eða nota mjólkurduft í kaffidrykki. Þú færð því dýrindis kaffibolla með því að yta aðeins á einn takka. Fyrir stór fyrirtæki býður Danól upp á instant kaffivélar,“ segir Anna. „Slíkar kaffivélar eru hraðvirkar og henta því vel þegar þörf er á miklu kaffi á skömmum tíma og hagstæu verði.“

Fyrir hótél og stórelhús býður



Anna Sigríður Pétursdóttir segir að hjá Danól geti allar stærðir og gerðir fyrirtækja fengið kaffivélar sem henta þörfum þeirra. MYND:EYÞÓR

Danól einnig upp á klassískar uppáhellingarvélar fyrir malað kaffi, sem henta t.d. vel fyrir morgunverðarhlaðborð eða í margmenni,“ segir Anna. „Með þeim er auðvelt að hella upp á mjög mikið af kaffi á stuttum tíma.“

## Allt með kaffinu

„Fyrirtækjaþjónusta Danól býður líka upp á ýmislegt spennandi sem

gott er að gæða sér á með ljúfum kaffibolla,“ segir Anna. „Hjá okkur er til dæmis hægt að fá kex, hrökkbrauð og sælgæti, svo fátt eitt sé nefnt. Svo erum við alltaf að bæta við spennandi nýjungum, þannig að við getum boðið upp á sem mesta fjölbreytni.“

Í byrjun árs höfum við líka að selja grænmetis- og veganrétti og bjóðum upp á stórar einingar

sem henta vel fyrir stórelhús og mótuneyti,“ segir Anna. „Þetta eru sænskar gæðavörur sem hafa slegið í gegn hér á landi, enda eru þær einstaklega bragðgóðar.“

Við leggjum metnað í að bjóða upp á góða þjónustu og bregðumst hratt við öllum fyrirspurnum. Við erum með glæsilegan sýningarsal í húsakynnum okkar að Tunguhálsi 19, þar sem

viðskiptavinir okkar geta komið og fengið að sjá þær vélar sem við bjóðum upp á og smakkað kaffið okkar,“ segir Anna.

Allar nánari upplýsingar er hægt að finna á [www.danol.is](http://www.danol.is) eða með því að hafa samband í tölvupósti á [kaffi@danol.is](mailto:kaffi@danol.is) eða í síma 595-8100.

## Stuðningur eykur ánægju

Guðrún Gísladóttir og Kolbrún Davíðsdóttir rannsökuðu vinnutengda streitu í sálfræðinámi sínu. Þær segja stuðning vinnuveitenda og samstarfsfólks mikilvægur.

**V**innuumhverfi getur haft mikil áhrif á heilsu og líðan starfsmanna. Því er mikilvægt að fyrirtæki hugi að góðum samskiptum á vinnustöðum auk þess að bjóða upp á streitustjórnun þar sem fyrri rannsóknir sýna að það geti dregið úr streitu og neikvæðum áhrifum hennar. Niðurstöður rannsóknar okkar sýndu einnig að félagslegur stuðningur yfirmanna og samstarfsfólks hafði jákvæð áhrif á streitu og starfsánægju starfsmanna,“ útskýrir Kolbrún Svava Davíðsdóttir sem ásamt Guðrúnu Birnu Gísladóttur fjallaði um heilsu og líðan á vinnustöðum í lokaritgerð í sálfræði við HA.

„Markmið rannsóknar okkar var að athuga hvada tengsl væru á milli félagslegs stuðnings og streitu annars vegar og félagslegs stuðnings og starfsánægju hins vegar, út frá kyni, aldri og menntun starfsmanna.“

Samkvæmt Alþjóðaheilbrigðismálastofnuninni (WHO) geta kröfur í nútíma vinnuumhverfi valdið álagi hjá starfsmönnum. Þegar kröfur og álag í vinnu er of mikið miðað við starfsgetu fólks getur það haft áhrif á hæfni þess



Félagslegur stuðningur samstarfsfólks eykur á starfsánægju og velliðan.

til að ráða við aðstæður og þar afleiðandi orsakað vinnutengda streitu. Fleiri þættir geta valdið streitu á vinnustað eins og léleg stjórnun, ófullnægjandi vinnuáðstæður, slæm samskipti og skortur á stuðningi frá yfirmönnum eða samstarfsfólki.

Við unnum með gagnasafni úr könnuninni Heilsa og velliðan á vinnustað sem framkvæmd var frá

árunum 2010-2016. Þá sýndi nýleg rannsókn frá 2017 að vinnutengda streita getur haft neikvæð áhrif á heilsu og líðan starfsmanna, ýtt undir sjúkdóma og haft neikvæðar afleiðingar fyrir félagslega, sálfélagslega og líffræðilega heilsu. Starfsmenn sem upplifa streitu í starfi eru líklegri til að vera oftar fjarverandi frá vinnu, sýna verri frammistöðu og hætta í starfi.“



Einnota borðbúnaður er skaðlegur umhverfinu. Vinnustaðir getu boðið starfsfólki upp á leirtau og uppþvottaðstöðu í stað pappirs og plasts.

## Vistvæn skref með því að flokka

**Æ** fleiri fyrirtæki ganga nú á undan með góðu fordæmi og lýsa yfir umhverfisvænni kostinn þegar hann er í boði. Meðal þess sem má nefna að fyrirtæki geti tekið upp er að kolefnisjafna flugferðir starfsfólks og veita því ennfremur hvata til að taka strætt, ganga eða hjóla til og frá vinnu. Annað vistvænt skref sem fyrirtæki geta tekið upp er að flokka flöskur, dósir, nothæfan

pappír og annað endurvinnanlegt rusl frá öðrum úrgangi og skila til endurvinnslu. Þá er einnig ráð að stefna að því að hætta alveg notkun á plastglaum og -hnifapörum og pappadiskum heldur fjárfesta í merktum bollum og uppþvottavél og velja umhverfisvottuð hreinsiefni þegar hægt er. Að velja umhverfisvæna starfs-hætti hefur bæði jákvæð áhrif á starfsandann og umhverfið og ekki eftir neinu að biða að taka þá upp.

# Daglegt starf fléttað saman við samfélagsverkefni

Múlalundur vinnustofa SÍBS býður einstaklingum og fyrirtækjum allt fyrir skrifstofuna en sinnir auk þess fjölbreyttum sérverkefnum fyrir viðskiptavinum.

**H**já Múlalundi tókum við að okkur mjög fjölbreytt verkefni fyrir fyrirtæki og stofnanir víðs vegar um samfélagið til lengri eða skemmri tíma. Öll þessi verkefni skapa störf fyrir fólk með skerta starfsorku auk þess að skila hágæðaverki til viðskiptavina. Mörg fyrirtæki ná með viðskiptum sínum við Múlalund að flétta saman daglega starfsemi og samfélagsverkefni sem er frábær blanda. Þetta eru ýmist sérframleiðsluverkefni eða fjölbreytt verk sem þarf að vinna í höndunum. Verkefni til lengri tíma eru sérstaklega mikilvæg," segir Sigurður Víktor Úlfarsson, framkvæmdastjóri Múlalundar vinnustofu SÍBS. Þar vinna dugmiklir einstaklingar sem hafa þurft að takast á við fötlun og veikindi, bæði andleg og líkamleg, í kjölfar slyss eða heilsuþrestra.

**Vörur sérframleiddar fyrir viðskiptavinum**  
Múlalundur sérframleiðir vörur sem hannaðar eru sérstaklega



fyrir tiltekna viðskiptavinum með þeirra útliti, áletrunum eða hönnun. Dæmi um þetta eru sérhæfðir plastvasar, möppur eða dagbækur með áletrun viðskiptavinar. Stór hluti landakorta sem seld eru á Íslandi er í plastvasa frá Múlalundi. Andrésar Andarmöppurnar eru þekktar og matsæðlar og hótelmöppur Múlalundar eru notuð víða um land.



**Alúð í hverju handtæki**  
„Auk sérframleiðslunnar tókum við að okkur ýmiss konar handavinnuverkefni. Mörg fyrirtæki kjósa að nýta sitt starfsfólk í annað og fá okkur í handavinnuna. Ef þú þarft að raða, klippa, pakka, lima eða hvað sem er þá erum við til í tuskíð. Innflytjendur fá okkur til að lima íslenskar leiðbeiningar og

strikamerki á vörur, við brjótum óskjur fyrir Valitor sem fylgja með greiðslukortum í bönkum, höfum pakkað fatnaði og merkt fyrir hönnuði og fataframleiðendur, framleitt ýmiss konar markpóst fyrir fyrirtæki þegar nauðsynlegt er að gera eitthvað alveg sérstakt sem þarfnast alúðar og mannskaps, og margt fleira. Tvisvar í viku þökkum við fyrir Ávaxtabílinn og sjáum algjörlega um þann þátt í þeirra starfsemi. Þá tókum við að okkur að plasta vörur, t.d. bækur, og erum með góðan búnað í það.

Margir tengja Múlalund fyrst og fremst við möppur og plastvasa en fjölbreytni verkefna er miklu meiri," segir Sigurður.

**Einfaldasta samfélagsverkefnið og gott verð**

„Hjá Múlalundi fást svo allar almennar skrifstofuvörur, pappír og ritföng á einum stað. Við segjum að þetta sé einfaldasta samfélagsverkefnið, bara að panta og fá vörurnar sendar daginn eftir," segir Sigurður.

Hann segir ánægjulegt að byggja upp sjálfstraust og þrótt fólks með þátttöku á vinnunum. „Fólk er mikilvægt að fá að mæta til vinnu, eiga vinnufélag og vera virkt í samfélaginu.“

Allar upplýsingar má finna á heimasíðu Múlalundar og úrvalið í vefversluninni kemur svo sannarlega á óvart. „Éru ekki einhver verkefni sem taka óþarflega tíma á vinnustaðnum? Þá er um að gera að láta Múlalund sjá um þau," segir Sigurður að lokum.

Nánari upplýsingar eru á heimasíðunni [www.mulalund.is](http://www.mulalund.is).

## Múlalundur vinnur vel fyrir Ávaxtabílinn

Flestir kætast þegar þeim berst fersk sending frá Ávaxtabílinum sem dreifir ávöxtum og grænmeti til fyrirtækja. Það sem fær vita er að starfsfólk Múlalundar sér um að pakka þessu góðgæti svo það skili sér rétt í hendur kaupenda en Múlalundur tekur að sér verkefni fyrir fyrirtæki úr öllum atvinnugreinum. Haukur Magnússon, eigandi Ávaxtabílsins, er mjög ánægður með samstarfið við Múlalund og segir því sinnt af alúð og trúmennsku. „Ég hef rekið Ávaxtabílinn í fjórtán ár og fyrir tæpum tveimur árum varð að ráði að Múlalundur tæki að sér þökkun fyrir fyrirtækið. Þetta var nýtt verkefni fyrir Múlalund og ég hef heyrt að starfsfólkinn finnist það skemmtilegt og óðrúvisi," segir Haukur og tekur sérstaklega fram að samstarfið hafi gengið einstaklega vel.

Haukur tekur sjálfur á móti þöntunum viðskiptavina og setur þöntunarseðla í þar til gerða poka sem síðan eru sendir á Múlalund. „Ég fæ ávextina frá mínum birgi, um 2-3 tonn í hvert sinn, sem eru sendir á Múlalund. Vænn hópur starfsmanna Múlalundar sér um að þökkunin gangi hratt og örugglega fyrir sig og að henni lokinni koma sendibílar Ávaxtabílsins og sækja pantanir og keyra þær út til viðskiptavina. Þetta ferli gengur allt hratt og vel fyrir sig," segir Haukur ánægður.

„Ég hef verið með þessa þökkun á nokkrum stöðum en hún hefur aldrei gengið jafn vel og nú. Starfsfólk Múlalundar er það besta sem hefur sinn þessu verkefni fyrir mig. Starfsfólkíð vindar sig, fylgisti vel með hvað það er að gera og er í góðu sambandi við mig. Ég fæ skýrslu eftir hverja þökkun þar sem kemur fram hvernig allt hafi gengið. Bæði almennir starfsmenn og yfirmenn hafa tekið þetta verkefni mjög alvarlega," segir Haukur sem



„Ég hef verið með þessa þökkun á nokkrum stöðum en hún hefur aldrei gengið jafn vel og nú. Starfsfólk Múlalundar er það besta sem hefur sinn þessu verkefni fyrir mig," segir Haukur hjá Ávaxtabílinum.

fer reglulega í heimsókn á Múlalund. „Það er ávallt mikil stemning í Ávaxtabílinum. Ég mæli hikaust með samstarfi á borð við þetta við Múlalund," segir Haukur.



„Múlalundur hjálpar Iceland Travel að stíga fleiri skref í átt til umhverfisvænni starfsemi," segir Krístrún Halla.

## Sérstíðnið að þörfum viðskiptavinarins

„Múlalundur hefur sinnt ýmsum verkefnum fyrir Iceland Travel, til dæmis framleitt alls kyns klemmuspjöld, unnið margs konar handavinnu fyrir fundi og ráðstefnur, sett vasa framán á poka og framleitt barmmerki," segir Krístrún Halla Gylfadóttir, umhverfisstjóri Iceland Travel.

„Nýjasta viðbótin er svo umhverfisverkefni þar sem Múlalundur framleiðir fyrir okkur A3 plastvasa til að nota sem rútuskilti fyrir hópa sem ferðast um í rútum. Þessi rútuskilti eru notuð til að merkja rútuna með nafni hópsins. Áður voru þessi skilti alltaf gerð með því að plasta pappír, sem gerir það að verkum að ekki er hægt að endurvinna þau. Nú getum við nýtt hvern plastvasa aftur og aftur og auðvelt er að endurvinna pappírinn ef þess þarf. Þannig er Múlalundur að hjálpa Iceland Travel að stíga fleiri skref í átt til umhverfisvænni starfsemi," segir Krístrún Halla.

Hvers vegna var ákveðið að fara í samstarf við Múlalund? „Bæði vildum við hjá Iceland Travel stýðja við þá mikilvægu starfsemi sem þar fer fram og einnig vissum við að við gætum treyst á að það sem við fengjum í hendurnar yrði vandað og vel unnið. Við vissum að peningarnir væru að fara í eitthvað sem virkilega skipti máli, en á móti fengjum við góða og vandaða vörur.“

Hvernig hefur samstarfið gengið? „Samstarfið er til fyrirmyndar, afgreiðsla á vörnum gengur hratt fyrir sig og samskiptin eru mjög góð. Svo skemmir ekki fyrir að vörurnar sem við fáum eru sérstaklega góðar þörfum.“

Myndir þú mæla með Múlalundi? „Ég myndi hikaust mæla með Múlalundi, samstarfið hefur reynst Iceland Travel vel og mun vonandi halda því áfram lengi í viðbót.“



# Fjöldi fyrirtækja og stofnana velur að útvista símsvörun

Halló byrjaði að svara í símann fyrir tæplega 20 árum og annast nú símsvörun og skylda þjónustu fyrir mörg stærstu og virtustu verslunar- og þjónustufyrirtæki landsins. Áhersla á vandaða símaþjónustu er mikilvæg. Gæði svörunar verða meiri ef þjónustan er veitt af sérhæfðu fyrirtæki.

Flestir muna eflaust þá tíma þegar hjá flestum fyrirtækjum landsins mátti finna sérstaka móttöku og þar af leiðandi starfsfólk sem hafði það hlutverk að svara í símann, flokka póst og taka á móti viðskiptavinum og öðrum gestum. Nú er öldin önnur, móttökur fyrirtækja horfnar og þau í vaxandi mæli farin að útvista símsvörun. Elsta og líklega stærsta fyrirtækið á markaði símsvörunar er Halló og segir Andri Árnason, framkvæmdastjóri þess, að gríðarlegur vöxtur sé í þeirri þjónustu að svara í símann og sinna öðrum samskiptum fyrir fyrirtæki. Er svo komið að Halló annast símsvörun og skylda þjónustu fyrir mörg stærstu og virtustu verslunar- og þjónustufyrirtæki landsins.

„Ef þú hringir í fyrirtæki til þess að sinna erindum eru verulegar líkur á því að starfsfólk Halló svari þér,“ segir Andri og bætir við: „Og ég fullyrði að viðskiptavinir Halló spara tugi þúsunda í hverjum mánuði með því að útvista símsvörun, ýmist í beinhörðum peningum eða næði og hugarró.“ Andri segir að fyrirtæki og stofnanir velji að útvista símsvörun af ólíkum ástæðum. Minni fyrirtæki eru ekki með sérstakt starfsfólk til þess að sinna þessum störfum og velja þjónustu Halló til þess að starfsfólk geti einbeitt sér að öðrum og aðkallandi verkefnum. Stærri fyrirtæki nota þjónustuna aftur á móti oft til þess að jafna álagstoppa.

Þjónusta Halló er í raun tvíþætt, annars vegar veitir fyrirtækið almenna skiptiborðþjónustu þar sem símtölum er svarað, síminn sendur áfram eða skilaboð tekin. Hins vegar getur Halló sinnt verkefnum þjónustuborðs fyrir viðskiptavinina sína. „Þá tókum við á móti símtölum, veitum ýmsar upplýsingar, seljum miða, tókum niður pantanir, aðstoðum viðskiptavinina við kaup í netverslunum eða sinnum öðrum erindum. Í þessum tilfellum vinnur starfsfólk okkar oftast með gagnagrunna og upplýsingakerfi viðskiptavinarins.“

## Yngra fólk velur netspjall og skilaboð

Á síðustu árum hefur þjónusta



Halló er hluti af Miðlun og hér tekur starfsfólk Miðlunar á móti viðurkenningu frá VR. MYND/VR

Þetta er ánægjuleg starfsgrein vegna þess að á hverjum degi höfum við tækifæri til að búa til ánægða viðskiptavini fyrir okkar viðskiptavinina.

Andri Árnason

Halló tekið miklum breytingum og þá sökum þess að samskiptaleiðum hefur fjölgað. „Stærstur hluti almennings velur að nota símann í samskiptum við fyrirtæki en í vaxandi mæli velur fólk, og þá sérstaklega yngra fólk, að nota nýja miðla eins og netspjall og textaskilaboð í gegnum samfélagsmiðla. Þessum miðlum þurfum við líka að geta svarað fyrir viðskiptavinum okkar,“ segir Andri. „Við sjáum að á hverju ári fjölgar þeim sem velja rafræna miðla til þess að eiga í samskiptum

við fyrirtæki og við viljum helst sjá um öll samskipti einstaklinga við fyrirtækin sem við þjónum. Þannig verður til ein samfelld og fagleg áferð á samskiptunum og stjórnendur geta haft yfirsýn yfir hvernig þessi samskipti þróast.“

Sáraeinfalt er að útvista símsvörun, Halló úthlutar viðskiptavininum sínum símanúmeri sem símtölum er beint í og útbúinn er einfaldur gagnagrunnur með helstu upplýsingum um fyrirtækið. „Svo byrjum við að svara og smátt

og smátt byggist upp þekking og samband sem oft endist áratugum saman. Þetta er sérlega ánægjuleg starfsgrein og á hverjum degi faum við tækifæri til þess að gera viðskiptavinum viðskiptavina okkar ánægða með því að svara í símann, svara netspjalli, tölvupóstum og skilaboðum.“



## Fyrirtæki þurfa vandaða símaþjónustu

Halló gerir reglulega könnun á samskiptum almennings við fyrirtæki í samvinnu við rannsóknarfyrirtækið MMR. Spurt er „Hvaða leið notar þú oftast þegar þú þarft að hafa samband við fyrirtæki á Íslandi?“ Niðurstöður síðustu könnunar (febrúar 2018) gefa tilefni til eftirfarandi ályktana:

### 1. Síminn er mikilvægastur

Öll fyrirtæki þurfa að leggja áherslu á vandaða símaþjónustu – 56% einstaklinga nota helst símann þegar þeir þurfa að hafa samband við fyrirtæki. Það er alveg sama hvort um er að ræða ráðgjafa sem fær fimm símtöl í mánuði eða fjármálastofnun með fimmtán þúsund símtöl í mánuði.

### 2. Nýju miðlarnir eru mikilvægir

Netspjall og skilaboð (Messenger) eru mikilvægir miðlar, 17% einstaklinga á aldrinum 18–29 ára velja þá miðla helst til þess að eiga í samskiptum við fyrirtæki. Halló er búið að gera þessa mælingu undanfarnir fjögur ár og hlutur þessara miðla vex á hverju ári.

### 3. Ekki gleyma nafnlausu netföngunum

Tölvupóstur er mikilvægur, 26% einstaklinga kjósa helst að eiga samskipti við fyrirtæki með tölvupósti. Það þarf að passa vel upp á sameiginleg netföng fyrirtækja eins og info@, sala@ og fleiri slík. Þangað koma viðskiptavinir sem þarf að sinna af vandvirni.

## Hér eru nokkrar góðar ástæður fyrir því að útvista símsvörun

1. Það er ódýrara að láta Halló svara í símann. Þar starfar fagfólk sem daglega svarar hundruðum símtala. Fjöldi símtala skapar hagræði og lægra einingaverð.
2. Gæði svörunar verða meiri ef þjónustan er veitt af sérhæfðu fyrirtæki sem lítur á það sem meginhlutverk sitt að veita faglega símaþjónustu. Markmið Halló er að búa til ánægða viðskiptavinina.
3. Útvistun á símsvörun fjarlægir á einum degi öll vandamál

sem tengjast frium, veikindum og öðrum frávikum.

4. Stór þjónustuver geta sparad verulegar fjárhæðir með því að útvista svörun þegar mest er að gera. Þannig er hægt að manna þjónustuver miðað við meðalalag, ekki álagstoppa.

5. Hægt er að lengja opnunartíma þjónustuvera/símaþjónustu með litlum tilkostnaði með því að útvista símsvörun utan hefðbundins vinnutíma.

6. Neytendur velja ólíkar leiðir til þess að hafa samskipti við fyrirtæki. Halló svarar einnig netspjalli, skilaboðum (Messenger) og tölvupóstum. Það skapar samfellu og faglegt yfirbragð að svara þessum miðlum öllum með samræmdum hætti.

7. Halló getur stýrt flæði skilaboða um fyrirtækið og haft eftirlit með því hvernig gengur að sinna þeim erindum sem þar koma fram.

8. Í staðinn fyrir launakostnað, launatengd

gjöld og annan starfsmannakostnað kemur einingaverð fyrir hvert samtal sem Halló svarar. Þannig verður öll stjórnun einfaldari.

9. Samskipti einstaklinga við fyrirtæki verða flóknari með hverju ári. Samskiptamiðlum fjölga og flækjustigið vex. Til þess að veita góða þjónustu þarf fullkominn tæknibúnað og sérfræðipækkingu.