**Uppdragets omfattning**

* Inleverans
* Plock & pack
* Retur
* Kundtjänst
* Övriga tjänster

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Bokar och ombesörjer transport till lager i Nybro.  Adressera till; Ert företagsnamn C/O Börjes Logistik & Spedition AB Tegelvägen 4 Port 10-11  382 92 Nybro  Sweden  Öppettider godsmottagning mån-fre kl 07-1530. Kontakt [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com), 0481-75 45 44. | AL |
| Inköpsorder | Registrerar inköpsorder i WMS med artikelnr, antal av varje artikelnr och förväntat inleveransdatum innan leveransen ankommer lagret. *Sköts via integrationen.* | AL |
| Godsmottagning | Stämmer av leveransen mot fraktsedel/följesedel till antal kollin och synbar kvalité.  Signerar fraktsedel och ev avvikelser noteras på fraktsedel (fraktsedel arkiveras). | BLS |
| Ankomstregistrering | Registrerar verkligt mottagna artiklar och antal mot inköpsorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. | BLS |
| Avvikelser | Informerar AL vid godsskador eller andra kvalitetsbrister via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Återrapportering | Hämtar inleveransbesked från WMS. | AL |
| Debitering | Debiteras automatiskt;   * Inköpsorderstart * Per produkt i mixkartong   Debiteras manuellt;   * Ev övrigt extra arbete debiteras med Övr tjänster, anger kommentar | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Registrerar kundorder i WMS. Kundorder ska innehålla information enligt nedan. *Hanteras med integrationen.*   * Ordernummer * Kundens korrekta namn * Kundens fullständiga leveransadress * Artikelnummer och antal av varje artikel * Email eller mobilnummer för avisering till konsument * Ev övrig leveransinformation | AL |
| Cut-off tid | Inleverans innan kl 12.00 skickas vidare till kund samma arbetsdag.   Inleverans efter kl 12.00 skickas vidare senast följande arbetsdag. | BLS |
| Kontroll | Kontrollerar plockad order innan packning för att säkerställa rätt artikelnr och antal. | BLS |
| Följesedel | Printar Följesedel och packar ner i emballaget. | BLS |
| Packning | Rullar in produkt i bubbelplast och packar i wellkartong. | BLS |
| Transportbokning | Registrerar order i Unifaun.  För sändningar B2C Sverige så används Schenker. | BLS |
| Godsöverlämning | Ställer gods på rätt plats för hämtning av transportör. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapporterar skickad order via WMS. | BLS |
| Debitering | Debiteras automatiskt;   * Per order   Debiteras manuellt;   * Emballage efter förbrukning * Ev orderadministration och dylika extra tjänster debiteras med posten Övr tjänster | BLS |

**Retur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Alsars kundtjänst | Kund |
| Kontakt | Kontaktar BLS med info om returen (ordernummer), orsak och kundens mailadress. | AL |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | BLS |
| Ny order (vid byte eller ersättnings-leverans) | Kundorder registreras i WMS. | AL |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Posten Övr tjänster | BLS |

**Godkänd vara enligt AL**

Hela, rena och obrutna orginalförpackningar.

BLS kontaktar alltid AL vid eventuella frågor om varorna och om de är godkända eller inte.

**Kundtjänst - telefon**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Språk | Svenska | BLS |
| Tillgänglighet | Helgfria vardagar kl 8-12 och 13-1530 | BLS |
| Ringgrupp | Minst 1 person | BLS |
| FAQ, Info | Tillhandahåller info till Börjes för att kunna betjäna slutkunder | AL |
| Registrering ärende | I interna ärendesystemet | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Via ärendesystem per minut | BLS |

**Övriga tjänster**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Debitering | Arbeten såsom tex extra sortering/märkning, godsspårning, reklamationshantering, vägning, mätning debiteras manuellt med posten Övr tjänster, anger kommentar. | BLS |

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Kundtjänst mot Alsar | 0481-75 45 44 |  | logistik@borjes.com |
| Kundtjänst mot Alsars slutkunder | XXX |  |  |
| Martin Olsson (Teamledare) |  | 070-976 04 45 | Martin.olsson@borjes.com |
| Daniel Holm  (Driftansvarig) |  | 070-976 04 49 | Daniel.holm@borjes.com |
| Markus Kinnander (Kundansvarig) | 0481-75 45 41 | 070-976 40 86 | [Markus.kinnande@borjes.com](mailto:Markus.kinnande@borjes.com) |

Daglig kommunikation till och från kund sker från vår kundtjänstmail ”logistik@borjes.com”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Shadi Hamsho |  | +47 98413528 | post@alsar.se |