**Uppdragets omfattning**

* Inleverans
* Lagerhållning
* Plock & pack
* Restorder
* Inventering
* Retur/reklamation

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från Body Bazars leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av Body Bazar. | Body Bazar |
| Inköpsorder | Inköpsorder ska skickas via integration till WMS. Inköpsorder ska innehålla information om leverantörens namn, planerat leveransdatum till Nybro (in datum), artikelnummer och antal av varje artikel. Inköpsorder måste vara registrerad innan levereransen kommer. | Body Bazar |
| Godsmottagning | \* Stämmer av leveransen mot fraktsedel/följesedel till antal kollin och synbar kvalité.  \* Signerar fraktsedel och ev avvikelser noteras på fraktsedel (fraktsedel arkiveras). | Börjes |
| Ankomstregistrering | Registrerar verkligt mottagna artiklar och antal mot inköpsorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. | Börjes |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra kvalitetsbrister ska berörda produkter spärras mot utleverans. Body Bazar ska informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd. | Börjes |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | Börjes |
| Återrapportering | Inlevererade artiklar och antal mailas i PDF till Body Bazar. | Börjes |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. | Börjes |
| Lagersaldo | Redovisas via kundportalen. | Börjes |
| Inventering | Utförs av Börjes på uppdrag av Body Bazar. | Börjes |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion med Body Bazars e-handels plattform Magento. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | Body Bazar |
| Plockning | Plockning av order sker löpande vardag. | Börjes |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | Börjes |
| Packning | Order packas i valt emballage, profilerat emballage tillhandahålls av BB.  Vilket emballage som används, som tillhandahålls av Börjes, registreras på ordern för debitering.  Alla flaskor ska rullas in i wellpapp sedan i profilerat omslagspapper, klistermärken ska fästas i botten och på flaskans sida. Snöre ska användas för att omsluta toppen. Ett klistemärke ska sättas på utsidan av kartongen.  Se bild för instruktioner på inslagning av varor. | Börjes/BB |
| Profilerat Emballage | BB tillhandahåller profilerat emballage. Börjes avropar beställning. | Börjes/BB |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och packas ner i emballaget. | Börjes |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar för PostNord Logistics skrivs ut (kollietikett). | Börjes |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i PostNords bur och ställs på rätt plats för hämtning. | Börjes |
| Cut-off tid | Senast kl 14.30 måste order inkommit till Börjes för att hinna skickas samma dag. Order efter kl 14.30 skickas senast följande vardag. | Börjes |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via integration. Uppdaterar lagersaldo i Magento. | Börjes |

**Restorder**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Restad produkt | När Body Bazars kund har beställt en vara som är slut i lagret så ska Body Bazar kontaktas för att kunna ta beslut om åtgärd. Orden skickas inte ut förrens Body Bazar har gett klartecken. | Börjes/Body Bazar |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Body Bazar påkallar inventering genom kontakt med Victoria Westman. | Body Bazar |
| Utskrift saldo | Aktuella lagerlistor (lagersaldo) skrivs ut på papper. | Börjes |
| Inventering | Räkning och avstämning sker mellan fysiskt saldo och saldot i WMS. | Börjes |
| Återrapportering | Saldot redovisas till Body Bazar i form av inventeringsjournal. | Börjes |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | Börjes & Body Bazar |
| Löpande inventering | Intern löpande inventering sker andra tisdagen varje månad. Är onsdagen en helgdag sker inventering nästkommande vardag. Denna inventering deiteras ej Body Bazar. | Börjes |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Body Bazar. | Kund |
| Transport | Kunden postar och betalar frakt för paketet och väljer valfri transportör. Returen skickas till ”Body Bazar C/O Börjes Logistik & Spedition AB, SE-382 92 Nybro, Sverige” | Kund |
| Information | Body Bazar mailar [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Mailet ska innehålla information om; \* Vilket ordernummer som returneras \* Vilka artiklar som returneras och antal \* Reklamationsorsak (byte) \* Åtgärd (vad ska göras med artikeln) | Body Bazar |
| Utskrift returinfo | Returinformation från Body Bazar (mail) skrivs ut och läggs i facket märkt ”Planerade returer”. Papper kastas när retur har ankommit och behandlats. | Börjes |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | Börjes |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | Börjes |
| Ny order | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion mellan Body Bazars e-handels plattform Magento. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | Body Bazar |

**Retur (kunden har fått en felplockad order eller annan reklamationsorsak)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Body Bazar.  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | Body Bazar mailar [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Mailet ska innehålla information om; \* Vilket ordernummer som returneras \* Kundens mailadress \* Vilka artiklar som returneras och antal \* Reklamationsorsak (tex trasig, fel artikel)  \* Åtgärd (vad ska göras med artikeln) | Body Bazar |
| Retur felplock | Överstiger försäljningsvärdet på varan 104 SEK ska kunden retunera varan till Börjes. | Kund |
| Returetikett | Skickar länk till kunden som innehåller kollietikett. | Börjes |
| Transport | Kunden printar kollietikett och lämnar in paketet hos ett ombud för PostNord Logistics. | Kund |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | Börjes |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur.  Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | Börjes |
| Ny order | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion mellan Body Bazars e-handels plattform Magento. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | Body Bazar |

**Retur (kunden har ej hämtat ut leveransen)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | PostNord Logistics returnerar automatiskt order efter 14 dagars liggetid. | Börjes |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. | Börjes |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar sätts som ”Ej uthämtat” | Börjes |
| Inlagring | Artiklarna packas upp och läggs på lager igen. | Börjes |

**Godkänd vara enligt Body Bazar**

Produkter får inte ha bruten plombering eller se använda ut.

Kontakta alltid Body Bazar vid eventuella frågor om varorna och om de är godkända eller inte.

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Victoria Westman (Kundansvarig) | 0481-754546 | 072-887 78 07 | victoria.westman@borjes.com |
| Daniel Holm (Operativt ansvarig) | 0481-75 45 44 |  | daniel.holm@borjes.com |
| Kundtjänst | 0481-754500 |  | logistik@borjes.com |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Hanan Qatine | 070-471 50 91 |  | info@bodybazar.com |