**Uppdragets omfattning**

* Import
* Inleverans
* Lagerhållning
* Plock & pack
* Distribution
* Retur/reklamation
* Kundtjänst

**Import**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transportbokning | Görs till Anders Lindborg ([lindborg@borjes.com](mailto:lindborg@borjes.com) eller 0481-75 45 30). Bifoga fakturor och fullmakt för att Börjes ska kunna göra tullhanteringen. Meddela även artikelnummer och antal rullar av varje artikelnummer så vidarbefodrar Lindbrog info till vår logistikpersonal. | FS |

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Inköpsorder | Skapar inköpsorder i WMS-systemet utifrån följesedel som medföljer sändningen. | BLS |
| Godsmottagning | Stämmer av leveransen mot fraktsedel/följesedel till antal kollin och synbar kvalité.  Kolla vilket skick pallarna är i och meddela Anders om någon är trasig. Många har varit trasiga när de har kommit hit.  Signerar fraktsedel och ev avvikelser noteras på fraktsedel (fraktsedel arkiveras). | BLS |
| Ankomstregistrering | Registrerar verkligt mottagna artiklar (rullar) och antal mot inköpsorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. | BLS |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra kvalitetsbrister ska FS informeras till anders@floorsolutions.se. FS tar beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Inleveransbesked | Hämtas via kundportalen till WMS-systemet. | FS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Debitering | Debiteras per automatik;   * Inleveransstart   Debiteras manuellt;   * Inleverans per pall/paket * Omplock, märkning, avvikelsehantering med Övr tjänster | BLS |

**Lagerhållning**

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

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Skicka kundorder | Kundorder mailas till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) och ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Artikelnummer och antal av varje artikel (uttryckt i rullar) | FS |
| Cut-off tid | Order innan kl 12 skickas samma dag. Order efter kl 12 skickas vardagen efter. | BLS |
| Plockning & kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal.  Godis ska skickas med i varje order. | BLS |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och läggs i följesedelficka som klistras på sändningen. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar skrivs ut (kollietiketter). | BLS |
| Distribution & packning | Paket och pallsändningar inom Kalmar Län (Schenker)  Order om 5 rullar skickas som 5 kollin med Schenker Parcel.  Större order (över 1 pall) skickas på pall med Schenker System eller Direct. Vid behov ska pallen plastas.  Taxering av pallgods sker efter kbm. Tex;   * Halvpall taxeras som 0,62 m3 vilket ger ett fraktpris som motsvarar kvartspall. * Helpall taxeras som 1,0 m3 vilket ger ett fraktpris som motsvarar halvpall.   Paket- och pallsändningar utanför Kalmar län (Schenker/Bring)  Order om 5 rullar skickas som 5 kollin med Schenker Parcel.  Order om 6-15 rullar skickas på pall (kvart, halv eller helpall) med Bring. Fraktpris baseras per enhet och taxering behöver inte göras på m3. |  |
| Godsöverlämning | Gods sorteras till rätt transportör och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Fraktkostnad | Fraktkostnad skrivs in i orderkommentar. Frakten prissätts med prislistor i pärmen. | BLS |
| Återrrapportering | Kontroll av orderstatus och track & trace sker via kundportalen till WMS-systemet. | FS |
| Debitering | Debiteras per automatik;   * Orderstart   Manuell debiteras;   * Plockning med utleverans per pall/paket * Plastning, per pall * Träpall | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | FS påkallar inventering genom kontakt med BLS. | FS |
| Utskrift saldo | Aktuella lagerlistor (lagersaldo) skrivs ut på papper. | BLS |
| Inventering | Räkning och avstämning sker mellan fysiskt saldo och saldot i WMS. | BLS |
| Återrapportering | Saldot redovisas till FS i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Ev. inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS & FS |
| Löpande inventering | Intern löpande inventering sker första måndagen varje kvartal. Är måndagen en helgdag sker inventering nästkommande vardag. Denna inventering deiteras ej FS. | BLS |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering påkallas av FS debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur/reklamation**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar FS för att returnera sändning. | Kund |
| Returinfo | FS kontaktar Börjes för att boka returfrakt samt meddela ev. åtgärd av returnerade varor. | FS |
| Returfrakt | Börjes bokar returfrakt och mailar ut frakthandlingar till kund. | BLS |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av returen enligt info från Ecolim. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej.  Börjes meddela FS via mail att returen har kommit och den åtgärd som har tagits. | BLS |
| Ny order | Vill kunden ha en ersättningsvara läggs ny order av FS | FS |

**Kundtjänst**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet | Kundtjänst är bemannad mellan kl 07-16 helgfria vardagar. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster enligt faktiskt nedlagd tid (specificera ärende). | BLS |

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Markus Kinnander (Kundansvarig) | 0481-75 45 41 | 070-976 40 86 | [Markus.kinnander@borjes.com](mailto:Markus.kinnander@borjes.com) |
| Daniel Holm (Operativt ansvarig) | 0481-75 45 44 | 070-976 04 49 | daniel.holm@borjes.com |
| Fredrik Nygren | 0481-75 45 44 | 070-976 04 47 | Fredrik.nygren@borjes.com |
| Kundtjänst | 0481-75 45 44 |  | logistik@borjes.com |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Anders Carlsson | 031-89 48 00 | 0761-18 30 07 | [anders@floorsolutions.se](mailto:anders@floorsolutions.se) |