**Uppdragets omfattning**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från Garbo&Friends leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av Garbo&Friends. | GF |
| Inköpsorder | Inköpsorder läggs in i 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. | GF |
| 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 | Vid godsskador eller andra kvalitetsbrister ska berörda produkter spärras mot utleverans. Garbo&Friends ska informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd.  Vid avvikande antal mottagna produkter, ska Garbo&Friends informeras via telefon eller via mail. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Inlevererade artiklar och antal mailas i PDF till Garbo&Friends | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt per mantimme med posten Övriga 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 Garbo&Friends. | BLS |
| Debitering | Lagerhyra debiteras automatiskt | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion med Garbo&Friends affärssystem Fortnox. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel \* Proforma ej EU (mailas) \* Vald transportör (GF eller BLS fraktbetalare) | GF |
| Plockning | Plockning av order sker löpande vardag. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Packning | Order packas i Garbo&Friends egna emballage i möjligaste mån. Behövs det tillförs BLS standardemballage.  B2C ordrar skall packas med grönt silkespapper.  B2C i wellkartong skall ett "tack-klistermärke" klistras på lådan. Hör av er i tid till Susann om dessa börjar ta slut. | BLS |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och packas ner i emballaget. | BLS |
| Proforma | Proforma printas och stämplas med Börjes-stämpel. Läggs i följesedelsficka och sätts på kollit. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet, frakthandlingar skrivs ut och sätts på kollit.  Om leverans med UPS utanför Europa tex till Asien, USA, Chile, Australien med UPS Express Saver använd Garbos egna UPS-kundnummer som betalare av frakt. Bokas genom Unifaun med ange fraktbetalare ”garbo eget UPS”. Kundnr **A3R569** | BLS |
| Cut-off tid/ Transportörer | Leveranser som skickas med **DHL** måste order inkommit till Börjes senast kl **11.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **UPS** måste order inkommit till Börjes senast kl **11.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med S**chenker** måste order inkommit till Börjes senast kl **14.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **Posten Varubrev** måste order inkommit till Börjes senast kl **14.30** för att hinna skickas samma dag.  Order efter respektive cut off-tid skickas senast följande vardag. | Börjes |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via integration. | BLS |
| Debitering | Orderstart och plock debiteras automatiskt.  Debiteras manuellt;   * Giveaway * Plastning pall * Presentpåse * Proformautskrift * Silkespapapper * Wellkartong | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Garbo&Friends påkallar inventering genom kontakt med Daniel Holm. | GF |
| 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 Garbo&Friends i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS & GF |
| Löpande inventering | Intern löpande inventering sker andra onsdagen varje månad. Är onsdag en helgdag sker inventering nästkommande vardag. Denna inventering deiteras ej Garbo&Friends. | BLS |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som påkallats av GF debiteras per mantimme med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Garbo&Friends alt skickar tillbaka produkten direkt utan kontakt. | Kund |
| Transport | Kunden postar paketet till egen kostnad. Returen skickas till ” Garbo&Friends C/O Börjes Logistik & Spedition AB, Tegelvägen 4, SE-382 92 Nybro, Sverige” | Kund |
| Information | Om Garbo&Friends har fått info från kunden att det kommer en retur så mailar Garbo&Friends [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) | GF |
| Utskrift returinfo | Returlabel printas från Garbo&Friends hemsida. | Kund |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej.  Börjes meddelar Garbo&Friends via mail att returen har kommit och behandlats dvs inlagrats på lagerplats. | BLS |
| Ny order | Se plock & pack | GF |
| Debitering | Retur debiteras manuellt;   * Returhanterin & utskrift B2B/B2C (om BLS skapat returetikett) eller * Returhantering B2B/B2C (utan utskrift) | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Garbo&Friends.  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | Garbo&Friends 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) | GF |
| Retur felplock | Kunden retunerar varan till Börjes. | Kund |
| Returetikett | Returlabel printas från Garbo&Friends hemsida.  Är det felplockad order står Börjes för returblanketten och kostnaden för utskick av rätt vara till kund. | Kund/BLS |
| Transport | Kunden lämnar in paketet hos ett ombud, det måste framgå att kunden inte ska skicka mot postförskott. | Kund |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur.  Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | BLS |
| Ny order | Se plock & pack | GF |
| Debitering | Retur debiteras manuellt;   * Returhanterin & utskrift B2B/B2C (om BLS skapat returetikett) eller   Returhantering B2B/B2C (utan utskrift) | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Leverans till ombud returneras automatiskt order efter 14 dagars liggetid. | BLS |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar sätts som ”Ej uthämtat” | BLS |
| Inlagring | Artiklarna packas upp och läggs på lager igen. | BLS |
| Debitering | Retur debiteras manuellt;  Returhanterin & utskrift B2B/B2C (om BLS skapat returetikett) | BLS |

**Godkänd vara enligt Garbo&Friends**

Produkter får inte se använda ut, alltid i orginalförpackning.

Kontakta alltid Garbo&Friends vid eventuella frågor om varorna och om de är godkända eller inte.

**Kundtjänst**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet telefon | Helgfria vardagar mån-fre kl 07-16 | BLS |
| Debitering | Svar på frågor, godssökning ingår i pris. Tilläggstjänster som inventering, sortering, omärkning etc debiteras manuellt med posten Övriga tjänster. | 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 | 076-339 97 38 | daniel.holm@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** |
| Susann K Nemirovsky | 073-408 97 85 |  | susann@garboandfriends.com |
| [order@garboandfriends.com](mailto:order@garboandfriends.com)  vi skicka till den här mailen om det gäller frågor kring order. |  |  |  |