**Uppdragets omfattning**

* Inleverans
* Lagerhållning
* Utleverans
* Inventering
* Retur/reklamation
* Kundtjänst

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transportbokning och transport från GF’s leverantörer till lager i Nybro | GF |
| Inköpsorder | Inköpsorder läggs in i WMS via e-handelsplattformen. 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 ankommer lager. | 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. | BLS |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra synliga kvalitetsbrister ska GF informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd.  Vid avvikande antal mottagna produkter framgår det av inköpsorder i WMS och e-handelsplattform. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Sker via WMS och e-handelsplattform. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt per mantimme med posten Inleverans | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisas via WMS och e-handelsplattformen. | BLS |
| Inventering | Utförs av Börjes på uppdrag av GF. | BLS |
| Debitering | Lagerhyra debiteras automatiskt utifrån användna lagerplatser och hyllplatser | BLS |

**Utleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion med e-handelsplattformen. Kundorder ska innehålla minst information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering alt. mailadress \* Artikelnummer och antal av varje artikel | GF |
| Plockning | Plockning av order sker löpande vardagar. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. Observera att tex muggar säljs i 2-pack. | BLS |
| Packning | Order packas i lämpligt emballage. Vilket emballage som används registreras på ordern för debitering. | BLS |
| Presentinslagning | Konsumentorder som ska slås in har en orderkommentar. Använd materialet XXX. Se bild. |  |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och packas ner i emballaget. Använd följesedelsmallen ”Följesedel utan logotyp EAN”. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar skrivs ut (kollietikett), olika beroende på vilken som används och om det är B2B eller B2C. | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i bur eller pall och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Transportörer | För **konsument/B2C** används tjänsten DHL Service Point. GF är fraktbetalare.  För **företag/B2B** används tjänsten DHL Parcel eller DHL Pall. GF är fraktbetalare.  Boka hämtning på både B2B och B2C i Unifaun | BLS |
| Cut-off tid | Leveranser som skickas med UPS och DHL måste order inkommit för plock i WMS senast kl 11.00 för att hinna skickas samma dag. Order efter respektive cut off-tid skickas senast följande vardag. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via WMS och e-handelsplattform. | BLS |
| Debitering | Orderstart och plock debiteras automatiskt.  Manuellt debiteras:   * Lagerlåda, per styck * Plastning pall, per pall * Presentinslagning * Träpall | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | GF påkallar inventering genom kontakt med MK eller DH. | 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 GF i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. Avvikelser som inte kan korrigeras ska hanteras enligt gällande avtal. | BLS & GF |
| Arkivering | Gällande inventeringsjournal arkiveras i GF pärm märkt med utförandedatum och signatur | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt (B2C), ångerköp (B2C) eller reklamation B2C/B2B)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar GF för att erhålla retursedel. | Kund |
| Transportbokning | GF printar returhandling som mailas till kund  Returen skickas till ” GöteborgsFabrikerna AB C/O Börjes Logistik & Spedition AB, Tegelvägen 4, SE-382 92 Nybro, Sverige” | GF |
| Transport | GF är fraktbetalare för returfrakten. | GF |
| Information | När GF har fått info från kunden att det kommer en retur så mailar GF [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Mailet ska innehålla information om; \* Vilket ordernummer som returneras \* Vilka artiklar som returneras och antal \* Reklamationsorsak \* Åtgärd (vad ska göras med artikeln) | GF |
| Godsmottagning | Returen ankommer lager 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.  Order uppdateras i WMS och i e-handelsplattformen. | BLS |
| Ny produkt | Om kunden vill ha en annan produkt eller e ny produkt av samma artikel registrerasen ny kundorder i e-handelsplattformen och skickas till WMS. | GF |

**Retur B2C (liggetiden passerad)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| 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 |
| Debitering | Retur konsument debiteras manuellt med posten Retur B2C, per retur.  Retur företag debiteras manuellt per timme med posten Retur B2B | BLS |

**Godkänd vara enligt GF**

Produkter får inte se använda ut, alltid i hel orginalförpackning.

Börjes kontaktar alltid GF vid eventuella frågor om varorna och om de är godkända eller inte.

**Kundtjänst gentemot slutkund**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet telefon | Helgfria vardagar mån-fre kl 08-16 (lunchstängt kl 12-13). Dedikerad telefon används | BLS |
| Tillgänglighet mail | Helgfria vardagar mån-fre kl 08-16. Mail besvaras inom 24 timmar. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Kundtjänst per min | BLS |

Övriga rutiner och instruktioner delges via delad mapp.

**Kundtjänst gentemot GF**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet telefon | Helgfria vardagar mån-fre kl 08-16 | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Kundtjänst per min | BLS |

**Kontaktinformation**

**Börjes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Markus Kinnander (Kundansvarig) | 0481-75 45 41 | 070-976 40 86 | Markus.kinnander@borjes.com |
| Daniel Holm (Operativt ansvarig) |  | 070-976 04 49 | daniel.holm@borjes.com |
| Fredrik Nygren (operativ personal) |  | 070-976 04 47 | logistik@borjes.com |
| Joakim Sörensson |  | 0481-75 45 44 | logistik@borjes.com |
| Kundtjänst logistik | 0481-75 45 44 |  | logistik@borjes.com |
| Kundtjänst växel | 0481-75 45 00 |  |  |

Daglig kommunikation mellan GF och Börjes ska ske till och från ”logistik@borjes.com”.

**GöteborgsFabrikerna**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Magnus Tyren (VD) |  | 070-842 95 50 | Magnus.tyren@goteborgsfabrikerna.se |
| Björn Nilsson (Designer) |  | 070-566 99 51 | Bjorn.nilsson@goteborgsfabrikerna.se |
| Kundtjänst | 031-43 42 41 |  | info@goteborgsfabrikerna.se |