**Uppdragets omfattning**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från LCC leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av LCC. | LCC |
| 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. | LCC |
| 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. LCC ska informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd.  Vid avvikande antal mottagna produkter, ska LCC 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 LCC. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Inleverans per sortren pall max 1,2 m * Inlevernas per mottagen artikel (ej streckkod) * Inleverans per mottagen artikel (streckkod) * Inleverans per pall   Ex1: Pall med höjd 1,4 m och ett artikelnummer lagret. Pall debiteras med ”Inleverans per sortren pall” + ”Inleverans per mottagane artikel” för de artiklar som måste plockas av för att pallen ska få plats på pallplats. | 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 LCC. | BLS |
| Debitering | Lagerhyra debiteras automatiskt | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion med LCC affärssystem Fortnox. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | LCC |
| 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 lämpligt emballage som Börjes tillhandahåller. | BLS |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och packas ner i emballaget. | 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 |
| Transportörer | För **B2C** används  Varubrev 1:a klass inrikes  Schenker privpak ombud standard  För **B2B** används  UPS Export Standard till länder utanför Sverige.  Schenker Parcel, System och Direct inom Sverige.  Är pallarna lägre än 1,35 m skall verklig vikt och m3 anges  Är pallarna högre än 1,35 så är det flakmeter och verklig vikt. | BLS |
| Cut-off tid | Leveranser som skickas med **UPS** måste order inkommit till Börjes senast kl **11.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **Postnord** **Varubrev** måste order inkommit till Börjes senast kl **14.30** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **Schenker** 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. | BLS |
| 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;   * Plastning, per pall * Presentpåse * Proformafaktura * Träpall | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | LCC påkallar inventering genom kontakt med Daniel Holm, senast en vecka innan inventeringen ska ske. | LCC |
| 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 LCC i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS & LCC |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som LCC påkallar debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar LCC alt skickar tillbaka produkten direkt utan kontakt. | Kund |
| Transport | Kunden printar själv returetiketten via LCC hemsida, postar paketet hos ett ombud. Returen skickas till ” Löwengrip Care color C/O Börjes Logistik & Spedition AB, Tegelvägen 4, SE-382 92 Nybro, Sverige” | Kund |
| Information | Om LCC har fått info från kunden att det kommer en retur så mailar LCC [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) | LCC |
| Utskrift returinfo | Kunden printar själv returetiketten via LCC 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 LCC via mail att returen har kommit och behandlats dvs inlagrats på lagerplats. | BLS |
| Ny order | Se plock & pack | LCC |
| Debitering | Returer från konsument debiteras med posten Retur B2C, per kolli.  Retur från företag debiteras per mantimme med posten Retur B2B. | BLS |

**Retur (reklamation)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar LCC.  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | LCC 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) | LCC |
| Retur felplock | Kunden retunerar varan till Börjes. | Kund |
| Returetikett | Kunden printar själv returetiketten. | 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 | LCC |
| Debitering | Returer från konsument debiteras med posten Retur B2C, per kolli.  Retur från företag debiteras per mantimme med posten Retur B2B. | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | PostNord, Schenker, returnerar 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 | Returer från konsument debiteras med posten Retur B2C, per kolli.  Retur från företag debiteras per mantimme med posten Retur B2B. | BLS |

**Godkänd vara enligt Löwengrip Care & Color**

Produkter får inte se använda ut, alltid i orginalförpackning.

Kontakta alltid Löwengrip Care & Color 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 | Debiteras maniellt med posten Kundtjänst (min) | 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) |
| Fredrik Nygren  (Första kontakt lager) |  | 070-976 04 47 | logistik@borjes.com |
| Daniel Holm (Teamledare) |  | 070-976 04 49 | 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** |
| Gustav Lidén |  | 070-788 29 87 | [gustav@flattered.se](mailto:gustav@flattered.se) |
| Ida Virdebrant |  | 070-572 72 14 | ida@economista.se |
| Hannah Molin |  | 070-495 13 22 | hannah@economista.se |

[Victoria@economista.se](mailto:Victoria@economista.se) **-- >** Frågor kring B2B, B2C och M-orders. Veckans sample.

[Ida@economista.se](mailto:Ida@economista.se)  Inköpsorders, inleveranser.

[Lina@economista.se](mailto:Lina@economista.se)  Frågor om kampanjer på webshop, medskick och dylikt.

[Stefan@economista.se](mailto:Stefan@economista.se)  Större frågor som kostnader m.m.

[Fanny@economista.se](mailto:Fanny@economista.se) och [Jonathan@economista.se](mailto:Jonathan@economista.se)  frågor kring exportutvecklingen