**SOP omfattar**

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

**Bilagor**

* J. Ansvarsfördelning, nov 2015
* K. Flödesschema, nov 2015

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Beställning och transport från leverantörer till lager i Nybro | MST |
| 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. | MST |
| Godsmottagning | Stämmer av leveransen genom att etiketter matchas 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.   Artiklar (livsmedelsprodukter) registreras med batchnummer. Ett leveranstillfälle är samma batchnummer och är lika med dagens datum tex 15/11 -15 | BLS |
| Referensprov | Av varje teråvara ska två referensprover tas á 25g. Ett prov lagerhålls hos oss i plastpåse. Det andra provet postas till MST. Märk alla referensprover med batchnummer. | BLS |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra synliga kvalitetsbrister ska MST informeras via telefon eller mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Inleveransbesked hämtas direkt i kundportalen. | MST |
| Debitering | Inleverans debiteras manuellt på inköpsorder;   * Inleverans kolli om kollit bara innehåller ett artikel-nummer, per kolli * Inleverans pall om en pall bara innehåller ett artikel-nummer, per pall   Annars debiteras mantid med posten Övriga tjänster  Referensprovtagning debiteras med posten Övriga tjänster |  |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. Produkter (te) får ej lagras i solljus eller fuktigt.  Ekologiska teprodukter ska inte lagras i samma hyllsektion eller pallplats som oekologiska produkter. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisas via kundportalen. | BLS |
| Inventering | Utförs av Börjes på uppdrag av MST. | BLS |
| Debitering | WMS-systemet debiteras lagerhyra utifrån använda pall- och hyllplatser | BLS |

**Rework (produktion)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Beställning | När MST har godkänt referensprov från en batch kontaktas BLS. Meddela önskad mängd som ska packas av varje teprodukt | MST |
| Produktion hygien | Produktionspersonal ska tvätta händerna, ha engångshandskar samt hårskydd. | BLS |
| Produktion rutin | * Ta fram tomma burkar med lock * Applicera rätt etikett på burken. Applicera etiketten längs burkens perferering. Etiketten ska sitta rakt och överlappa sig själv på slutet. * Hämta aktuell tesort (gör lageruttag) * Nollställ brevvågen med en tomburk på * Häll i rätt mängd te i burken. Mängden te framgår av etiketten * Sätt på locket (locklogo ska kunna läsas framifrån) * Förslut locket med två transparenta etikett * Klista Bäst-före-datum-etikett i botten * Ställ färdigpackad burk i wellemballage * Lagra in på lagerplats genom att skapa inköpsorder | BLS |
| Debitering | Produktion av teburk debiteras manuellt med posten Rework, per styck  Material som behövs såsom handskar, hårskydd etc debiteras enligt faktisk kostnad. Meddela Markus. | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via kundportalen. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Ordertyp (B2C eller B2B) \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | MST |
| Plockning | Plockning av order sker vardagar. | MST |
| Cut-off tid | Order som ska skickas med PostNord varubrev måste ha registrerats i WMS senast kl 1430 för att kunna skickas samma dag. Order efter kl 14.30 skickas följande arbetsdag. | BLS |
| Plockning | Plockning sker enligt FIFO. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Packning | Order packas i lämpligt emballage som är förträdelsevis vadderad påse. 3 burkar eller fler packas i wellkartong.  Teburkar samt japanska risljus ska slås in i 0,5 orange silkespapper. | BLS |
| Dokument & bipack | Ingen följesedel.   Bipacka 1st vykort eller visitkort.  om mindre än 3 burkar skickas så packa med lite "te-prover" + 1 tepåse. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar skrivs ut (kollietikett) och sätts på fraktemballaget. | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Transportörer | Till konsument används  Varubrev 1:a klass  Varubrev utrikes Europa  Schenker används till B2B och om sändningen väger mer än 1kg på B2C. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via kundportalen | BLS |
| Debitering | Orderstart och plock debiteras per automatik. E-handelspåse, wellkartong, silkespapper ingår i orderstartpriset.  Manuell debitering ska göras om BLS registrerar kundorder, posten Orderreg (manuell), per order | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | MST påkallar inventering genom kontakt med BLS. | MST |
| 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 BLS i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS & MST |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar MST alt skickar tillbaka produkten direkt utan kontakt. | Kund |
| Transport | Returen skickas till ” Min Systers Tehus AB C/O Börjes Logistik & Spedition AB, Tegelvägen 4, SE-382 92 Nybro, Sverige” | Kund |
| Information | Om MST har fått info från kunden att det kommer en retur så mailar MST till [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) | MST |
| 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 | Kundorder registreras i kundportalen. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp (B2C eller B2B)  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | MST |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar MST.  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | MST 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) | MST |
| Transportetikett | BLS printar etikett som mailas ut till kunden. | BLS |
| Returfrakt | Kunden printar etikett och postar returen | 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 | Kundorder registreras i kundportalen. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp (B2C eller B2B)  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | MST |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | PostNord returnerar automatiskt order efter 14 dagars liggetid hos paketombud. | 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 | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Godkänd vara enligt MST**

Produkter får inte se använda ut och orginalförpackningar ska medfölja.

Teprodukter får inte ha plombetiketterna brutna.

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

**Kundtjänst och övriga tjänster**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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) |
| Lina Nordin (Operativt ansvarig) | 0481-75 45 44 |  | logistik@borjes.com |
| Kundtjänst logistik | 0481-75 45 44 |  | logistik@borjes.com |

Daglig kommunikation gällande leveranser, returer, lagersaldon etc sker direkt till kundtjänstmail ”logistik@borjes.com”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Pernilla Halldin | 072-8536528 |  | [pernilla@minsysterstehus.com](mailto:pernilla@minsysterstehus.com) |