**Uppdragets omfattning**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från Mom in style leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av Mom in style. | MOM |
| Inköpsorder | Inköpsorder mailas till Börjes. 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. | MOM |
| 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. Mom in style ska informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | lnleveransbesked mailas i till Mom in style. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Inleverans per kolli samt någon av nedan * Per mottagen artikel ((ej streckkodsmärkt, ej artikelnr) * Per per mottagen artikel (ej streckkodsmärkt, med artikelnr) * Per per mottagen artikel (streckkodsmärkt & artikelnr) | 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 Mom in style. | BLS |
| Debitering | Lagerhyra debiteras per automatik | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion med Mom in style e-handels plattform WooCommerce. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | Mom |
| Cut-off tid | Senast kl 14.30 måste order inkommit till Börjes för att hinna skickas samma dag. Order efter kl 14.30 skickas senast följande vardag. | BLS |
| 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 | Plaggen ska slås in i lila silkespapper (1 ark/kolli) sedan läggas i sandfärgad presentpåse, som fungerar som ytteremballage. Större plag som tex jackor, ska inte slås in i silkespapper och ska packas i en vit e-handelspåse.  I varje order ska följesedel från WMS, Mom in styles egna returblankett, ett visitkort samt en returlabel (förbetald kundretur)läggas med.  Vilket emballage som används registreras på ordern för debitering. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar för Schenker ombud standard skrivs ut (kollietikett) aven en returlabel skrivs ut och läggs med i ordern. Kryssa i förbetald kundretur i Unifaun (ej tur och retur). | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i Schenkers bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via integration. Uppdaterar lagersaldo i WooCommerce. | BLS |
| Debitering | Orderstart och plock debiteras per automatik.  Manuellt debiteras;   * Emballage * Giveaway | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Mom in style påkallar inventering genom kontakt med Daniel Holm. | MOM |
| 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 Mom in style i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS/MOM |
| Löpande inventering | Intern löpande inventering sker första tisdagen varje månad. Är tisdagen en helgdag sker inventering nästkommande vardag. Denna inventering deiteras ej Mom in style. | BLS |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som påkallas av MOM debiteras enligt posten Övriga tjänster. | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Mom in style alt skickar tillbaka produkten direkt, utan kontakt. | Kund |
| Transport | Kunden postar och använder medföljande returetikett. Returen skickas till ” Mom in style C/O Börjes Logistik & Spedition AB, SE-382 92 Nybro, Sverige” | 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 Mom in style via mail att returen har kommit och behandlats dvs inlagrats på lagerplats. | BKS |
| Ny order | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion mellan Mom in style e-handels plattform WooCommerce. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | MOM |
| Debitering | Manuellt debiteras;   * Per returnerat kolli * Per mottagen retur * Klädpåse | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Mom in style.  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | Mom in style 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) | MOM |
| Retur felplock | Överstiger försäljningsvärdet på varan 100 SEK ska kunden retunera varan till Börjes. | Kund |
| Returetikett | Printas med ordinarie adresslabel och läggs i paketet (ursprungsordern). | BLS |
| Transport | Kunden lämnar in paketet hos ett ombud för Schenker ombud standard. | 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 Börjes WMS-system via integretion mellan Mom in styles e-handels plattform WooCommerce. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | MOM |
| Debitering | Manuellt debiteras;   * Per returnerat kolli * Per mottagen retur * Klädpåse | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Schenker ombud standard 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 | Manuellt debiteras;   * Per returnerat kolli * Per mottagen retur * Klädpåse | BLS |

**Godkänd vara enligt Mom in style**

Produkter får inte se använda ut, inte ha spår av smink eller andra fläckar samt helst i orginalförpackning.

Kontakta alltid Mom in style vid eventuella frågor om varorna och om de är godkända eller inte.

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Markus Kinnander (Kundansvarig) | 0481-75 45 41 | 070-976 40 86 | [Markus.kinnande@borjes.com](mailto:Markus.kinnande@borjes.com) |
| Daniel Holm  (Driftansvarig) | 0481-75 45 44 | 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** |
| Daniela Brito | 070-79 11 726 |  | daniela.brito@mominstyle.se |

**Bilaga**

2 fotografier att packa plagen efter.