**Uppdragets omfattning**

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

**Import**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Sjöfrakt | Överlåtelsedokument mailas till warehouse@multibrackets.com . | MB |
| Containerdragning | Boka containerdragning till lager med transportören Börje Svensson. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten ”Övriga tjänster”. | BLS |

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Inköpsorder | Skapar inköpsorder i WMS-systemet. Ska vara registrerad innan sändningen ankommer lagret. | MB |
| 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 artikelnr och antal mot inköpsorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. | BLS |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra kvalitetsbrister ska MB informeras. MB tar beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Återrapportering | Sker automatiskt via integration | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter lagras in på lagerplats. | BLS |
| Debitering | Containerlossning debiteras manuellt med fast pris per container. Sortering och inlagring debiteras manuellt med tjänster ”Övriga tjänster”. | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager och i ändamålsenliga lokaler som är försäkrade. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisas via kundportalen och genom integrations. | BLS |
| Inventering | Utförs av BLS på uppdrag av MB. | BLS |
| Palloptimering | Slå samman skvättar, optimera placering för minska lagerhyra och tidsåtgång vid plock | BLS |
| Debitering | Lagerhyra debiteras per automatik baserat på pallplats, hyllplats och produkternas skrymme. | BLS |
| Övriga tjänster | Debiteras manuellt och omfattar tex; Sortering och inlagring, påfyllning från buffertplats till plockplats, inventering, orderadministration, emballagehantering, hantering returer, kitplockning, godsspårning, mäta/väga, syning, ta fram fraktkostnader, reklamationshantering, specialpack, städning | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Skicka kundorder | Kundorder inkommer per automatik till WMS-systemet. | MB |
| Orderinformation | Följesedlar mailas med kommentarer till [warehouse@multibrackets.com](mailto:warehouse@multibrackets.com). | MB |
| Orderplanering | Läser instruktioner löpande för orderplanering | BLS |
| Cut-off tid | Plocktid för distributörsorder är 3 dagar. Plocktid för återförsäljarorder är senast dagen efter registrering. Leveransdatum i WMS = deadline för lastning | BLS |
| Plockning & kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal.  Som regel skickas sändningar på halvpall, helpall eller långpall. Enstaka mindre sändningar eller långa produkter skickas som lösa kollin.  Gods bandas vid behov och sträckfilmas. | BLS |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och läggs i följesedelficka som klistras på sändningen. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet eller fraktbokning via externt bolag via mail/telefon. Frakthandlingar skrivs ut (kollietiketter). | BLS |
| Fotografering | Leveranser till polska mottagare där kund ordnar frakt (mottagarfrakt) ska fotografers. Foto tas när godset är lastat och ska visa bild över lastutrymmet. Foto mailas till [nicolas@multibrackets.com](mailto:nicolas@multibrackets.com) | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras till rätt transportör och ställs på rätt plats för hämtning. Vid mottagarfrakt skriver chaufför på fraktsedelkopia. Stämpling, bilnr, körkortsnr? | BLS |
| Inskanning dokument | Följesedel och fraktmanifest skannas in som en PDF och laddas upp på order. När godset fysiskt är lastad sätts orderstatus till ”Klar” | BLS |
| Debitering | Orderstart och plock debiteras per automatik.   Manuell debiteras;   * Plastning, per pall * Bandning, per pall * Träpallar och wellkartonger * Proforma ( * Övriga tjänster | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Påkallar inventering genom kontakt med BLS. Lagret ska stå stilla (inleveranser och utleveranser) under inventeringstiden. | MB |
| 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 i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Ev. inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS & MB |
| Arkivering | Sparar slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. Presenterar iventeringsjournal till MB. | BLS |
| Debitering | Inventering debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur/reklamation**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar MB för att returnera sändning. | Kund |
| Returinfo | Kontaktar Börjes för att boka returfrakt samt meddela ev. åtgärd av returnerade varor. | MB |
| Godsmottagning | Returen ankommer lagret. Genomgång av returen enligt instruktioner | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras orderstatus till Retur.  Börjes meddela FS via mail att returen har kommit och den åtgärd som har tagits. | BLS |
| Ny order | Vill kunden ha en ersättningsvara läggs ny order | MB |

**Kundtjänst**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet | Kundtjänst är bemannad helgfria vardagar. | BLS |
| Backup | Utbildas och hålla ajour. |  |
| 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) |
| Daniel Holm (Operativt ansvarig) | 0481-75 45 44 | 070-976 04 49 | daniel.holm@borjes.com |
| Lagerpersonal |  | 070-976 40 91 | [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) |
| Kundtjänst | 0481-75 45 44 |  | logistik@borjes.com |

Daglig kommunikation sker till/från warehouse@multibrackets.com

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Sebastian Riddarstjärna |  |  |  |
| Nicolas Persson |  |  |  |