**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Bokar och ombesörjer transport till lager i Nybro.  Adresserar till; Ert företagsnamn C/O Börjes Logistik & Spedition AB Tegelvägen 4 Port 10-11  382 92 Nybro  Sweden  Öppettider godsmottagning mån-fre kl 07-1600. Kontakt [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com), 070-976 04 45/070-976 04 49 | Pellicy |
| Märkning | Pellicys inköpsordernr/refnr på följesedel eller fraktsedel | Pellicy |
| Avisering | Aviserar inleverans med artikelnr, antal av varje artikelnr samt beräknat leveransdatum genom att skapa inköpsorder i WMS-systemet. | Pellicy |
| Godsmottagning | Tar emot pallar och paket från transportör.  Stämmer av leveransen mot fraktsedel/följesedel till antal kollin och synbar yttre 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 | Informerar Pellicy vid godsskador eller andra kvalitetsbrister via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Inlagring | Lagrar in ankomstregistrerade produkter på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Hämtar inleveransbesked via WMS-systemet. | Pellicy |
| Debitering | Debiteras automatiskt;   * Inleveransstart   Debiteras manuellt;   * Inlev artikelren kartong * Inlev per produkt (om mixade kartonger) * Avvikelser och extra arbeten med Övr tjänster, anger kommentar | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Lagerhåller produkter i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisar lagersaldo via WMS-systemet. | BLS |
| Debitering | Lagerhyra debiteras per automatik utifrån maximalt använda lagerplatser under månad. | BLS |

**Utleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Registrerar kundorder genom att skicka orderunderlag genom integrationen eller via registrering i WMS-systemet. Order ska innehålla;   * Leveransdatum = Önskat lastningsdatum * Ordernummer * Kundens korrekta namn * Kundens fullständiga leveransadress * Artikelnr och antal * Ev övrig leveransinformation | Pellicy |
| Cut-off tid | Order inkommen innan kl 14.00 i WMS-systemet skickas samma arbetsdag. Order efter kl 14.00 skickas senast nästkommande arbetsdag. | BLS |
| Kontroll | Kontrollerar plockad order innan avsändning för att säkerställa rätt artikelnr och antal. | BLS |
| Packning | Tar bort plastpåse runt förpackning. Packar order i wellemballage. | BLS |
| Följesedel | Printar följesedel standard och packar ner i emballaget.  När ordern ska till CDON så ska en särskild följesedel vara medskickad i ordern som vi ska skriva ut. | BLS |
| Brandad avisering | Vid orderstatus skickas en föravisering till kunden via mail (sker på automatik vid status skickad). | BLS |
| Fraktbokning | Bokar frakt i Unifaun och printar frakthandlingar.  Konsument inrikes; Postnord varubrev 1:a :klass | BLS |
| Godsöverlämning | Ställer gods på rätt plats för hämtning av respektive transportör. | BLS |
| Återrapportering | Hämtar utleveransbesked via WMS-systemet. | Pellicy |
| Debitering | Debiteras automatiskt;   * Per orderstart * Per produkt   Debiteras manuellt;   * Emballage * Ev övrigt extra arbete debiteras med Övr tjänster, anger kommentar. | BLS |

**Retur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Avisering | Meddelar BLS via mail vilken order som ska returneras, orsak och kundens mailadress (byte, ångerköp, reklamation). | Pellicy |
| Fraktbokning | Skapar fraktetikett Varubrev och mailar till kunden | BLS |
| Godsmottagning & kontroll | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Ankomstregistrering | På ursprunglig order i WMS ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | BLS |
| Klarna | Hanterar retur i Klarna genom att kreditera eller debitera | BLS |
| Återrapportering | Hämtar info om returer via WMS | Pellicy |
| Ny order (vid byte eller ersättnings-leverans) | Kundorder registreras i WMS enligt beskrivning under rubriken utleverans. | Pellicy |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Med posten Retur B2C | BLS |

**Godkänd vara**

Produkt med förpackning ska vara hel och ren och se oanvänd;

* Svart originalkartong är medskickad
* Plasten på baksidan av skalet sitter kvar
* Påsen är medskickad

**Kundtjänst mot slutkund**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Mail | Tillhandahåller inloggningsuppgifter till mail för att BLS ska kunna läsa och besvara ärenden. | Pellicy |
| Svarstid | Mail ska besvaras inom 24 timmar (arbetsdagar räknas). Tex mail inkommit helgfri fredag kl 11 ska besvaras senast nästföljande måndag kl 11 om den är helgfri. | BLS |
| Ärendehantering | Svarar på mail och sorterar ärenden enligt överenskommen redovisning. Kommunikation på svenska. | BLS |
| Info & FAQ | Tillhandahåller information till kundtjänstpersonal. | BLS |
| Kontrollerar mail | Två gånger per arbetsdag. | BLS |
| Redovisning | Fil tas ut från tidsredovisningssystem och redovisas i samband med månadsfaktura. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Faktiskt nedlagd tid för ärende debiteras per minut i tidsredovisningssystem * Övrig tid för ev. utbildning, ta del av information debiteras enligt faktisk tid med posten Övr tjänster | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Påkallar inventering genom kontakt med BLS. | Pellicy |
| Utskrift saldo | Skriver ut aktuella lagerlistor (lagersaldo) på papper. | BLS |
| Inventering | Räknar och stämmer av fysiskt saldo med saldo i WMS. | BLS |
| Återrapportering | Redovisar aktuellt saldo till Pellicy i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inventeringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS/Pellicy |
| Arkivering | Sparar slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som påkallas av Pellicy debiteras enligt posten Övr tjänster, anger kommentar. | BLS |

**Övriga tjänster**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Debitering | Arbeten såsom tex extra sortering/märkning, godsspårning, reklamationshantering, vägning, mätning debiteras manuellt med posten Övr tjänster, anger kommentar. | BLS |

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Lisa Philipsson (Teamledare) | 0481-75 45 44 | 070-976 04 45 | logistik@borjes.com |
| Markus Kinnander (Kundansvarig) | 0481-75 45 41 | 070-976 40 86 | [Markus.kinnander@borjes.com](mailto:Markus.kinnander@borjes.com) |

Daglig operativ kommunikation sker från och till vår gruppmail ”logistik@borjes.com” och via telefon 0481-75 45 44.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| César Mbanenande |  | 073-8749587 | cesar@pellicy.se |