**Uppdragets omfattning**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av PP | PP |
| Inköpsorder | Inköpsorder registreras i WMS. Inköpsorder ska innehålla information om; \* Planerat leveransdatum till Nybro (in datum) \* Artikelnummer \* Antal av varje artikel  Inköpsorder måste vara registrerad innan levereransen kommer. | PP |
| 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 PP informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | lnleveransbesked hämtas via WMS. | PP |
| Debitering | Debiteras per automatik; \* Inleveransstart, per inleverans  Debiteras manuellt; \* Hantering artikelrent kolli, per kolli *eller* \* hantering enstyck, per produkt | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisas via kundportalen. | BLS |
| Debitering | Debiteras per automatik | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i WMS via integration eller manuellt. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp (B2B eller B2C) \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering (eller mail) \* Artikelnummer och antal av varje artikel | PP |
| Cut-off tid | Sverige: Senast kl 14.00 måste order inkommit till Börjes för att hinna skickas samma dag. Order därefter skickas nästa arbetsdag.  Utrikes: Senast kl 12.00 måste order inkommit till Börjes för att hinna skickas samma dag. Order därefter skickas nästa arbetsdag. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Packning | Konsumentorder packas i första hand i vit vadderad påse. Företagsorder i wellkartong. Emballage ingår i orderpris. | BLS |
| Avisera | Kunden “UK – The Conran Shop” ska aviseras med planerad leveransdag. När vi fått ok så kan vi skicka. | BLS |
| Transportbokning | Till konsument Sverige och utrikes( ej spårbart) används Postnord Varubrev 1:a klass om det står på order.  Till företag Sverige används Schenker Parcel.  Till företag utrikes används UPS.  Pouch Pals mailar profroma som BLS printar och signerar. | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras till bur/pall för upphämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via WMS. | BLS |
| Debitering | Debiteras per automatik vid månadsslut.  Porto fylls i manuellt som orderkommentar.  Proforma debiteras manuellt | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Påkallar inventering genom kontakt med BLS. | PP |
| 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 PP i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS/PP |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som påkallas av PP debiteras enligt posten Övr tjänster. | BLS |

**Retur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar PP | Kund |
| Kontakt | Kontaktar BLS med info om returen (ordernummer), orsak och kundens mailadress. | PP |
| Returfrakt | BLS skapar fraktetikett och mailar den till kunden | BLS |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | BLS |
| Ny order (vid byte eller ersättnings-leverans) | Kundorder registreras i WMS. | PP |
| Debitering | Manuellt debiteras;   * Per retur för konsument (36 SEK) * Retur företag debiteras med Övr tjänster | BLS |

**Godkänd vara enligt Pouch Pals**

Hel orginalförpackning. Produkt ska se oanvänd ut.

Kontakta alltid PP 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** |
| Kristoffer Vural |  | 076-545 36 63 | kristoffer@pouch-pals.com |