**SOP omfattar**

* Inleverans
* Lagerhållning
* Utleverans
* Inventering
* Retur/reklamation
* Kundtjänst

**Parter**

* GLT German LedTech, Rentaled (GLT) – Leverantör och lagerägare, Schweiz
* Proston Led (PLED) – Agenten i Sverige
* City AS (CAS) – Agenten i Norge

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Beställning och transport från Schweiz till lager i Nybro.  Bokning av lastning i Singen behöver komma in till oss senast tisdag veckan innan (vecka 0). Vi behöver veta; - Var det ska lossas (Nybro om det gäller Willys/Hemköp) - Total godsmängd (Sändningen från Singen kan ev. bestå av flera kundorder som ska splittas upp i Nybro till resp. mottagare)   - När det är klart för lastning (om det är klart torsdag så är vi tacksamma att få reda på det för att ha möjligheten att hämta tor eller fre beroende på bilarnas postition)  Transportbokning för lastning Singen görs som vanligt till Helene/Anders och kopia på bokningen till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Fredrik Nygren som läser logistikmailen behöver kundorderunderlagen för att kunna göra klart leveransen och boka transport från lagret i Nybro och ut till er kund.  BLS lastar i Singen torsdag eller fredag samma vecka (vecka 0)  Lossning på lager i Nybro sker måndag vid lunch (vecka 1)  Lossning hos er kund sker tidigast tisdag (vecka 1) beroende på var kunden finns geografiskt. Som tumregel är norr om Gävle +1 dag (tidigast onsdag) och norr om Sundsvall ytterligare +1 dag (tidigast torsdag). | GLT |
| Inköpsorder | Inköpsorder läggs in i WMS utifrån följesedel på mail eller som sitter på godset. Inköpsorder ska innehålla information om artikelnummer och antal av varje artikel. | BLS |
| Godsmottagning | Stämmer av leveransen genom att gods 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. Serienummer för respektive artikel måste registreras i WMS. | BLS |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra synliga kvalitetsbrister ska GLT 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. | GLT |
| Debitering | Inleverans debiteras manuellt på varje inköpsorder;   * Inleverans med datamatrix, per artikel * Inleverans utan datamatrix med serienummer, per artikel * Inleverans utan datamatrix utan serienummer, per artikel | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisas via kundportalen. GLT äger produkterna | BLS |
| Inventering | Utförs av Börjes på uppdrag av GLT | BLS |
| Debitering | WMS-systemet debiterar lagerhyra per automatik. | BLS |

**Utleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder mailas till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Artikelnummer och antal av varje artikel \* Tullfaktura om leverans till Norge | GLT |
| Cut-off tid | Order som mailas senast kl 12.00 skickas samma dag. Order efter kl 12.00 skickas följande arbetsdag. | BLS |
| Plockning | Serienummer på plockade artiklar måste registreras i WMS. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Packning | Order packas i lämpligt emballage. | BLS |
| Dokument & bipack | GLT-följesedel mailas till logistik@borjes.com . Printas och placeras i följesedelficka. | BLS |
| Transportör | Till Sverige: Använd Schenker eller Bring  Till Norge: Använd UPS eller Bring | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar skrivs ut (kollietikett) och sätts på fraktemballaget.  Om leverans till Willys eller Hemköp i Sverige ska fraktpriset sättas i orderkommentar i WMS. | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via autogenererat mail från WMS | BLS |
| Debitering | WMS-systemet debiterar automatiskt orderstart.  Manuell debitering på varje order med nedan val;   * Akta-etiketter, per styck * Bubbelplast, per meter * Packning, per kolli (om produkterna inte skickas i helkartong) * Plockning hel kartong med datamatrix, per kartong * Plockning hel kartong utan datamatrix med serienummer, per kartong * Plokckning hel kartong utan datamatrix, utan serienummer, per kartong * Pockning lösplock, per ledör * Träpall, per styck * Wellrulle, per meter | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | GLT påkallar inventering genom kontakt med BLS. | GLT |
| 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 & GLT |
| 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 och reklamation**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Info | GLT eller agent kontaktar [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) och informerar om returfrakt och åtgärd | GLT |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar sätts som ”Ej uthämtat” | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster. | BLS |

**Kundtjänst**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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) |
| Daniel Holm (Operativt ansvarig) |  | 070-976 04 49 | logistik@borjes.com |
| Fredrik Nygren |  | 070-976 04 47 | 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** |
| Micaela Svanberg (GLT) | 0041-43 81 05 431 | 0041-78 666 80 49 | [micaela.svanberg@rentaled.ch](mailto:micaela.svanberg@rentaled.ch) |
| Fredrik Olsson (PLED) | 08-410 727 70 | 070-77 45 678 | Fredrik.olson@prostonled.com |
| CAS |  | 0047-92 254 703 |  |