**SOP omfattar**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Beställning och transport från leverantör till lager i Nybro. | PRO |
| Inköpsorder | Inköpsorder läggs in i WMS utifrån ankommet antal kollin. Inga artikelnummer används utan ankommer en kartong ska den registreras som 1st artikel kolli. | BLS |
| Godsmottagning | Signerar ev. fraktsedel och synliga avvikelser noteras på fraktsedel (fraktsedel arkiveras). Vid godsskador eller andra synliga kvalitetsbrister ska PRO informeras via telefon eller mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Ankomstregistrering | Registrerar antal mot inköpsorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. Proston har särskilda hyllplatser. | BLS |
| Återrapportering | Maila följesedel som medföljer leveransen till fredrik.olson@proston.se | BLS |
| Debitering | Inleverans debiteras automatiskt.   Avvikelser och extraarbeten debiteras maniell med posten Övriga tjänster. | BLS |

**Lagerhållning**

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

**Utleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Proston-följesedel mailas till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Följesedeln fungerar som kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Artikelnummer och antal av varje artikel | PRO |
| Cut-off tid | Order som mailas senast kl 12.00 skickas samma dag. Order efter kl 12.00 skickas följande arbetsdag. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Dokument & bipack | Proston-följesedel (via mail) packas ner i leveransen. |  |
| Packning | Produkt kan som regel skickas i samma emballage som den kom i. Dock måste profielrad tejp och tillverkaren/ importörens namn/logo tas bort eller retuscheras med tusch Släng gamla dokument som kom med leveransen. Om det är svårt att få bort tex tejp så packa i en ny neutral kartong.  Återanvänd packchips, bubbelplast om möjligt.  Antistatpåsar får inte öppnas.  Förslut kartongen med Proston-tejp. | BLS |
| Transportör | Till Sverige: Använd Schenker Parcel | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar skrivs ut (kollietikett) och sätts på fraktemballaget. | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via kundportalen | BLS |
| Debitering | WMS-systemet debiterar automatiskt orderstart och plock.  Manuell debitering på varje order med nedan val;   * Bubbelplast, per meter * Byte av kartong (inkl kartongens pris), per styck * Packcihps, per liter * Well på rulle, per meter   Om utleveransen bara är en del av en inleverans så måste ett nytt kolli inlevereras. Tex 1/1 ankommer 1 kolli som består av två olika artiklar. Denna ankomstregistreras som 1 kolli. 10/1 ska en av dessa produkter skickas ut till en kund. Den andra produkten som är kvar på lagret måste således lagras in som nytt kolli. Debitering gör WMS automatiskt när det nya kollit är inlevererat. | BLS |

**Retur och reklamation**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Info | PRO kontaktar [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) och informerar om returfrakt och åtgärd | PRO |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. | 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** |
| Fredrik Olson | 08-410 727 70 | 070-77 45 678 | [Fredrik.olson@proston.se](mailto:Fredrik.olson@proston.se) |