**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), 0481-75 45 44/070-976 04 49 | RAW |
| Avisering | Aviserar inleverans med artikelnr, antal av varje artikelnr samt beräknat leveransdatum genom att skapa inköpsorder i WMS-systemet. Kontrollräkna antalen vid varje inleverans. | RAW |
| Godsmottagning | Tar emot gods 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.  Kontrollräkning av antal i kartong behöver inte göras om inte RAW nämnt det i kommentar på inköpsorder. | BLS |
| Avvikelser | Informerar RAW 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. | RAW |
| Debitering | Debiteras automatiskt;   * Inleveransstart   Debiteras manuellt;   * Inlev artikelrent kolli * Inlev per produkt (om enstyckhantering) * Avvikelser och extra arbeten med Övr tjänster | 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 * Ordertyp * Kundens korrekta namn * Kundens fullständiga leveransadress * Artikelnr och antal * Ev övrig leveransinformation | RAW |
| Cut-off tid | Order inkommen innan kl 12.00 i WMS-systemet skickas samma arbetsdag. Order efter kl 12.00 skickas senast nästkommande arbetsdag. | BLS |
| Kontroll | Kontrollerar plockad order innan avsändning för att säkerställa rätt artikelnr och antal. | BLS |
| Följesedel | Printar följesedel standard och packar ner i emballaget. | BLS |
| Tackkort & klistermärke | B2C Bipackas 1 kort per order. Material från Rawnice  1 klistermärke utanpå emballage (helst det stora om det får plats)  Bipacks 2x Rawniceklistermärke i paket (ett av varje sort). Material från Rawnice  Vid orderkommentarmärkning “PRINTA BIFOGAT PERSONLIG TACKKORT” skriv ut orderns uppladdade PDF (personligt tackkort skapat för denna kund) och skicka med istället för det printade standard bipack A4 lappen. | BLS |
| Packning | Packas i wellkartong eller vadderad påse. | BLS |
| Fraktbokning | Bokar frakt i Unifaun och printar frakthandlingar.  Konsument inrikes; Postnord varubrev Konsument utrikes; Deutsche Post Packet Plus  Företag inrikes; Om ordervärdet överstiger 1500kr skicka med Schenker Parcel och annars kan det skickas med det som är inlagt tex Varubrev.  Företag utrikes; UPS Standard | BLS |
| Godsöverlämning | Ställer gods på rätt plats för hämtning av respektive transportör. | BLS |
| Återrapportering | Hämtar utleveransbesked via WMS-systemet. | RAW |
| Debitering | Debiteras automatiskt;   * Per orderstart * Per plock   Debiteras manuellt;   * Emballage * Ev övrigt extra arbete debiteras med Övr tjänster, anger kommentar. | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Sker alltid den 5 jan varje år. Om 5:e jan är helgdag görs det på arbetsdagen innan. | BLS |
| 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 RAW i form av inventeringsjournal som mailas till [info@rawnice.com](mailto:info@rawnice.com) och XX | BLS |
| Avvikelser | Inventeringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS/RAW |
| Arkivering | Sparar slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som påkallas av RAW debiteras enligt posten Övr tjänster, anger kommentar. | BLS |

**Retur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Kund meddelar RAW genom email till [info@rawnice.com](mailto:info@rawnice.com) | RAW |
| Godsmottagning | Tar emot gods 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 | Om returnerad produkt är säljbar;  Registrerar verkligt mottagna artikelnr och antal mot kundorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. Sätter kommentar ”Godkänd”  Om returnerad produkt inte är säljbar;  Kasserar produkt. Sätter kommentar ”EJ Godkänd”. | BLS |
| Inlagring | Lagrar in ankomstregistrerade godkända produkter på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Hämtar returbesked via WMS-systemet. | RAW |
| Administration | Hanterar faktura och information till slutkund. | RAW |
| Debitering | Debiteras enligt posten Övr tjänster, anger kommentar. | BLS |

**Avvikelser och utveckling**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Operativa avvikelser | Rapporteras till Lisa via [logstik@borjes.com](mailto:logstik@borjes.com). Hanterar ärendet internt som tex reklamationsanmälan, avvikelserapportering och korrigerande åtgärd. | BLS |
| Kvartalsavstämningar | Genomförs tillsammans mellan RAW och BLS (Lisa och Markus) | BLS/RAW |

**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 |

**Kundtjänst mot slutkund**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet & svarstid | Svarar inom 24 tim (tid räknas ej på helgen). Tex mail som inkommer helgfri fredag kl 11.00 ska återkopplas innan kl 11.00 på nästföljande måndag om den är helgfri. | BLS |
| Språk | Svenska och engelska. | BLS |
| Kommunikationsvägar | Bevakar och arbetar med mailen [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) | BLS |
| Ärendehantering | Ärenden registreras i BLS ärendesystem. | BLS |
| Debitering | Faktisk nedlagd tid för arbetet med kundtjänst debiteras i ärendesystemet med mantid och faktisk nedlagd tid.  Arbete med utbildning och uppdatering av information debiteras med mantid och Övr tjänster, anger kommentar ”Kundtjänst” | BLS |

**FAQ**

Vanliga problem och hantering av dem:  
- vid fel XXX se lösning YYY, lista ansvar och åtgärder.  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tel nr saknas till order:**  
Skicka följande meddelande i ett mail direkt till kunden:  
  
Rubrik: “Phone number needed for order XXXXX before shipment - Rawnice”  
  
“Hi XXXX  
  
We are just about to ship your Rawnice order but in order to do so we need your phone number for the delivery notification, could you please provide it to us so that we can ship your order as soon as possible?  
  
Thanks, and have a great day!  
// XXXX”  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Kundens paket kom aldrig fram, försvunnet utan att ha levererats**  
Vid borttappat eller ej levererat paket skicka ny försändelse med samma produkter  
Vid kompensationsprodukter använd 1001, 1003 och 1011.  
  
Lägg till kund, order nr + produkter i dokument för “gratis utskickade produkter”  
  
-  
*Make sure to double check your address when placing an order so that it is correct and includes the street number.*

*If your package does not find its way over due to incorrect adress on the package, we will not pay for shipping it again. An additional shipping fee will be added for a second shipment.*

*We are not liable for any loss of goods made by our couriers but we do strive to have 100% customer satisfaction, so please get in touch with us at* ***info@rawnice.com*** *if your have any issues with recieving your shipment and we will help you out to the best of our abilities*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Kunden vill göra en retur:**  
RAWNICE maintains the following return policy for all of the consumables on this website.

Refunds are issued under the following circumstances:

Your package has not arrived after 6 weeks and the address for the order was correctly entered

You are not happy with the product and it has been returned to our warehouse (minus shipping)

Your package is returned to our warehouse as undeliverable

Your product is damaged

If you wish to return your product please send us an email at **info@rawnice.com** *and we will help you sort out the shipping.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**tracking problem Exempel:**  
what is the shipping status of my products?  
Why my order is not delivered yet??  
Can you please help me find my package?  
  
-  
All our shipments are trackable and safe.

Use the link below to search for your shipment, by filling out the shipping number you get with your order confirmation.

Track your International order here -> <https://en.trackitonline.ru/>

For tracking in Sweden please use -> <http://www.postnord.se/>

\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Lisa Philipsson (Teamledare) | 0481-75 45 44 | 070-976 04 45 | logistik@borjes.com |
| Emmy Svensson  (Samordnare) |  | 070-842 45 56 | logistik@borjes.com |
| Daniel Holm (Driftledare) |  | 070-976 04 49 | Logistik2@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](mailto:logistik@borjes.com) och 0481-75 45 44.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Helene Arvidsson |  | 0763401533 | [info@rawnice.com](mailto:info@rawnice.com) |
| Jesper Norén |  | 0702825795 | [jesper@rawnice.com](mailto:jesper@rawnice.com) |