**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 | TOT |
| Märkning | TOTs inköpsordernr/refnr på följesedel eller fraktsedel. Kartonger är märkta på utsidan med artikelnummer/artikelnamn. | TOT |
| Avisering | Aviserar inleverans med artikelnr, antal av varje artikelnr samt leveransdatum och ankomsttid container genom att skapa inköpsorder i WMS-systemet. | TOT |
| 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. | BLS |
| Ankomstregistrering | Sorterar produkter artikelvis.  Registrerar verkligt mottagna artikelnr och antal mot inköpsorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. | BLS |
| Avvikelser | Informerar TOT 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. | TOT |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Inleverans debiteras med övriga tjänster. Min 0,25 tim | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Lagerhåller produkter i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisar lagersaldo via WMS-systemet. | BLS |
| Debitering | Deiteras automatiskt utifrån maximalt antalet använda pallplatser under månad. | BLS |

**Utleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Registrerar kundorder i WMS-systemet. Order ska innehålla;   * Leveransdatum = Önskat lastningsdatum * Ordertyp * Ordernummer * Kundens korrekta namn * Kundens fullständiga leveransadress * Artikelnr och antal * Ev övrig leveransinformation | TOT |
| Cut-off tid | Konsumentorder innan kl 11.00 skickas samma dag. Order därefter senast arbetsdagen efter registrering. | BLS |
| Kontroll | Kontrollerar plockad order innan avsändning för att säkerställa rätt artikelnr och antal. | BLS |
| Packning | X | BLS |
| Följesedel | Printar följesedel standard och packar ner i emballaget. | BLS |
| Fraktbokning | Bokar frakt i Unifaun och printar frakthandlingar.  Se fraktmatris | BLS |
| Godsöverlämning | Ställer gods på rätt plats för hämtning av respektive transportör. | BLS |
| Återrapportering | Hämtar utleveransbesked via WMS-systemet. | TOT |
| Debitering | Debiteras automatiskt;   * Order   Debiteras manuellt;   * Ev övrigt extra arbete debiteras med Övr tjänster, anger kommentar. Min 0,25 tim * Emballage som sträckfilmning, pallar, kartonger | BLS |

**Fraktmatris**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ordertyp** | **Brytpunkt** | **Land** | **Frakttjänst** |
| B2C |  | Sverige | Schenker Ombud |

**Retur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Avisering | Meddelar BLS via mail vilken order som ska returneras, orsak och kundens mailadress (byte, ångerköp, reklamation). | TOT |
| Fraktbokning | Skapar fraktetikett och mailar till kunden om kund önskar. | 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 |
| Återrapportering | Hämtar info om returer via WMS | TOT |
| Ny order (vid byte eller ersättnings-leverans) | Kundorder registreras i WMS enligt beskrivning under rubriken utleverans. | TOT |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Med posten Övr tjänster. Min 0,25 tim | BLS |

**Godkänd vara**

XXX

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Påkallar inventering genom kontakt med BLS. | TOT |
| 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 TOT i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inventeringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS/TOT |
| Arkivering | Sparar slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som påkallas av TOT 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. Min 0,25 tim. | BLS |

**Kundtjänst telefon**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet telefon | 1 person inkopplad på ringgruppen måndag-fredag kl 9-12, 13-15 | BLS |
| Tillgänglighet mail | Svar inom 24 tim (tid över arbetsfria dagar räknas ej). Tex mail kl 11.00 fredag besvaras senast måndag kl 11.00. | BLS |
| Information | Köp- och leveransvillkor, FAQ, guide, övrigt | TOT |
| Ärendehantering | Ärende besvaras och avslutas. Pågående ärende där återkoppling till kund ska ske sparas i mappen Pågående i Outlook. | BLS |
| Rapportering & debitering | Registrerar och debiterar ärende i interna ärendesystemet. Mindebitering 3 min eller faktisk tid om den är högre. Avrundning till närmsta hel minut. | BLS |

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Angelica Neuman/ 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** |
| Anna Lukins |  | +46 763 700 005 | anna@theodeto.com |
| XXX |  |  |  |