**SOP omfattar**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Beställning och transport från leverantörer till lager i Nybro | TS |
| Inköpsorder | vi skapar inköpsoder utefter vad som kommit.  artikelnummer hittar man på hemsidan. tobakshop.se  debitera tid | 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. | BLS |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra synliga kvalitetsbrister ska TS 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 eller via integration. | TS |
| Debitering | Automatiskt debiteras inleveransstart.  Manuellt debiteras;   * Per artikelrent kolli  *eller* * Hantering enstyck, per produkt | BLS |

**Lagerhållning**

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

**Utleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via kundportalen eller via integration. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering eller e-post för mailavisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | TS |
| Cut-off tid | Order som finns i WMS-systemet senast kl 1430 skickas samma dag. Order efter kl 14.30 skickas följande arbetsdag. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Packning | Order packas i lämpligt emballage som är förträdelsevis vadderad påse. I andra hand wellkartong. Cigarrer ska alltid kollas igenom så de inte är mögliga. | BLS |
| Dokument & bipack | Följesedel standard | 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 |
| Transportörer | Till konsument används;  PostNord Varubrev 1:a klass (längd + omkrets + höjd max 90 cm)  Schenker Privpak (Ombud) om 1 kg eller högre vikt | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via integration eller kundportal. | TS |
| Debitering | WMS-systemet debiterar automatiskt orderstart och pris per plock. Emballage ingår i orderstart. | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | TS påkallar inventering genom kontakt med BLS. | BLS |
| 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 & TS |
| Debitering | Debiteras manuellt per timme med posten Övriga tjänster. | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar BST alt skickar tillbaka produkten direkt utan kontakt. | Kund |
| Transport | Returen skickas till ” Tobakshop AB C/O Börjes Logistik & Spedition AB, Tegelvägen 4, SE-382 92 Nybro, Sverige” | Kund |
| Information | Om TS har fått info från kunden att det kommer en retur så mailar TS till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Mailet ska innehålla information om; \* Vilket ordernummer som returneras \* Vilka artiklar som returneras och antal \* Reklamationsorsak (byte) \* Åtgärd (vad ska göras med artikeln) | TS |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | BLS |
| Ny order | Ny Kundorder registreras i kundportalen eller via integration. Se kundorder. | TS |
| Debitering | Debiteras manuellt per timme med posten Övriga tjänster. | BLS |

**Retur (kunden har fått en felplockad order eller annan reklamationsorsak)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar TS.  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | TS mailar [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Mailet ska innehålla information om; \* Vilket ordernummer som returneras \* Kundens mailadress \* Vilka artiklar som returneras och antal \* Reklamationsorsak (tex trasig, fel artikel)  \* Åtgärd (vad ska göras med artikeln) | TS |
| Transportetikett | BLS skapar fraktetikett som mailas ut till kunden. | BLS |
| Returfrakt | Kunden printar etikett och postar returen | Kund |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur.  Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | BLS |
| Ny order | Kundorder registreras i kundportalen eller via integration. Se kundorder. | TS |
| Debitering | Debiteras manuellt per timme med posten Övriga tjänster. | BLS |

**Retur (kunden har ej hämtat ut leveransen)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Paket från ombud returneras automatiskt order efter 14 dagars liggetid hos paketombud. | BLS |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS-systemet ändras status till retur. Kommentar sätts som ”Ej uthämtat” | BLS |
| Inlagring | Artiklarna packas upp och läggs på lager igen. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt per timme med posten Övriga tjänster. | BLS |

**Godkänd vara enligt TS**

Produkter får inte se använda ut och orginalförpackningar ska medfölja.

Kontakta alltid TS vid eventuella frågor om varorna och om de är godkända eller inte.

**Kundtjänst**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet | Kundtjänst är bemannad mellan kl 07-16 helgfria vardagar. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt per timme 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 |
| 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** |
| Konstantin |  | 073-7693528 | [support@tobakshop.se](mailto:support@tobakshop.se) |