**Uppdragets omfattning**

* Inleverans
* Lagerhållning
* Plock & pack
* Inventering
* Retur/reklamation

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från UdR.s leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av UdR. | UdR |
| Inköpsorder | Inköpsorder mailas som excelfil till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) . Inköpsorder ska innehålla information om leverantörens namn, planerat leveransdatum till Nybro (in-datum), artikelnummer och antal av varje artikel. Inköpsorder måste vara registrerad innan levereransen kommer. | UdR |
| Registrering inköpsorder | Excelfilen importeras till lagersystemet (WMS) | BLS |
| Godsmottagning | Stämmer av leveransen mot fraktsedel/följesedel till antal kollin och synbar kvalité.  Signera fraktsedel och notera ev avvikelser 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 kvalitetsbrister ska berörda produkter spärras mot utleverans. UdR ska informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd.  Vid avvikande antal mottagna produkter, redovisar Börjes detta via kundportalen. | BLS |
| Återrapportering | Inlevererade artiklar och antal redovisas via kundportalen. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Mottaget kolli, per kolli * Mottagen artikel, per artikel | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system efter att order mailats till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com). Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobilnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | BLS |
| Plockning | Plockning av order sker löpande helgfria vardagar. | BLS |
| Cut-off tid | Senast kl 14.30 måste order inkommit till Börjes för att hinna skickas samma dag. Order efter kl 14.30 skickas senast följande vardag. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Packning | ordern packas i well-kuvert  skickas med 1:klass  Stocken bryts så att dosorna ryms i emballaget. | BLS |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och packas ner i emballaget. | BLS |
| Vägning | Fördigpackad sändning vägs och viktuppgifter anges vid transportbokning. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar för Posten Varubrev skrivs ut (kollietikett). | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i Postens bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Sker via kundportalen. | BLS |
| Debitering | Debitera manuellt;   * Plock & pack orderstart, frakt 450g, per order eller * Plock & pack orderstart, frakt 650g, per order | BLS |

**Inventering**

Då det inte kommer att förekomma någon lagering av varor så är inte inventering aktuellt.

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar UdR för en retur. | Kund |
| Information | UdR mailar [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) att det kommer en retur. Mailet ska innehålla information om; \* Vilket ordernummer som returneras \* Vilka artiklar som returneras och antal \* Reklamationsorsak (byte) \* Åtgärd (vad ska göras med artikeln) | UdR |
| Returetikett | Börjes mailar/skickar en returetikett till kunden. | BLS |
| Transport | Kunden lämnar returen till postens ombud. | 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.  Börjes meddelar UdR via mail att returen har kommit och behandlats. | BLS |
| Ny order | Kundorder registreras som vid inleverans. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobilnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | UdR |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Retur från kund, per retur. Nya ordern debiteras enligt vad som är nämnt unde plock & pack. | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar UdR. | Kund |
| Information | UdR 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) | UdR |
| Returetikett | Börjes mailar/skickar en returetikett till kunden. | BLS |
| Retur felplock | Överstiger varuvärdet (inköpspris + 10%) 100 SEK på varan ska kunden retunera varan till Börjes. | Kund |
| Returetikett | Börjes mailar/skickar en returetikett frakt till kunden. | BLS |
| Transport | Kunden lämnar returen till Postens ombud. | 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 som inleverans. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mailadress för mail-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | UdR |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Retur från kund, per retur. Nya ordern debiteras enligt vad som är nämnt unde plock & pack. | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Posten returnerar automatiskt order efter 14 dagars liggetid. | 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 med posten Retur från kund, per retur. | BLS |

**Godkänd vara enligt Unleash der Rotwild**

Produkter får inte ha brutit plomberingen.  
Kontakta alltid UdR vid eventuella frågor om varorna och om de är godkända eller inte.

**Kundtjänst och övriga tjänster**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 Kinnadner (Kundansvarig) | 0481-75 45 41 | 070-976 40 86 | 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 till och från kund ska ske från vår kundtjänstmail ”logistik@borjes.com”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Matthias Eliasius |  | 073-912 34 18 | Prosperitas-invest@outlook.com |