**SOP omfattar**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Beställning och transport från leverantörer till lager i Nybro | VHB |
| Inköpsorder | Inköpsorder läggs in i WMS. 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. | VHB |
| Godsmottagning | Stämmer av leveransen genom att etiketter 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 VHB informeras via mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Inleveransbesked hämtas direkt i kundportalen. | VHB |
| Debitering | Inleverans debiteras manuellt på inköpsorder;   * Inleverans, per kolli   WMS debiterar per automatik per mottagen artikel. | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisas via kundportalen. | BLS |
| Inventering | Utförs av Börjes på uppdrag av VHB | BLS |
| Debitering | WMS-systemet debiteras lagerhyra utifrån använda pall- och hyllplatser | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder mailas till logistik@borjes.com. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Ordertyp (B2C eller B2B) \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | VHB |
| Plockning | Plockning av order sker vardagar. | BLS |
| Cut-off tid | Order som ska skickas med DHL Serivce Point måste ha registrerats i WMS senast kl 12.00 för att kunna 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 | 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  DHL Service Point | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via kundportalen | BLS |
| Debitering | Orderstart och plock debiteras per automatik  Emballage debiteras manuellt. | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | VHB påkallar inventering genom kontakt med BLS. | VHB |
| 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 & VHB |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar VHB alt skickar tillbaka produkten direkt utan kontakt. | Kund |
| Transport | Returen skickas till ” Väckelsångs Växthus butik C/O Börjes Logistik & Spedition AB, Tegelvägen 4, SE-382 92 Nybro, Sverige” | Kund |
| Information | Om VHB har fått info från kunden att det kommer en retur så mailar VHB 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) | VHB |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. | 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 mailas till logistik@borjes.com. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | VHB |
| Debitering | Debiteras manuellt med posterna;   * Retur per kolli * Retur per mottagen artikel | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar VHB  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | VHB 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) | VHB |
| Transportetikett | BLS printar etikett som mailas ut till kunden. | BLS |
| Returfrakt | Kunden printar etikett och postar returen | Kund |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan | 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 mailas till logistik@borjes.com. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | VHB |
| Debitering | Debiteras manuellt med posterna;   * Retur per kolli * Retur per mottagen artikel | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | DHL returnerar 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 med posterna;   * Retur per kolli * Retur per mottagen artikel | 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) | 0481-75 45 44 | 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** |
| Wolfgang Gallinat |  |  | [info@vaxthusbutik.se](mailto:info@vaxthusbutik.se) |