**Uppdragets omfattning**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av YV. | YV |
| Inköpsorder | Inköpsorder registreras i WMS. Inköpsorder ska innehålla information om; \* Planerat leveransdatum till Nybro (in datum) \* Artikelnummer \* Antal av varje artikel  Inköpsorder måste vara registrerad innan levereransen kommer. | YV |
| Godsmottagning | \* Stämmer av leveransen mot fraktsedel/följesedel till antal kollin och synbar kvalité.  \* Signerar fraktsedel och ev avvikelser noteras på fraktsedel (fraktsedel arkiveras).  \*De produkter som saknar eankod skicka vi info om och lägger åt sidan. De skicka sen etiketter som ska klistras på och de kan då först läggas ut på hyllan. | BLS |
| Ankomstregistrering | Registrerar verkligt mottagna artiklar och antal mot inköpsorder och därmed uppdaterar lagersaldo i WMS. | BLS |
| Servicenivå | Normalt flöde: Inleveranser ska vara akomstregistrerade och artiklar ska kunna skickas på order senast arbetsdagen efter ankomst.  Snabbsspår: Inleveranser som kommer innan kl 1230 ska vara ankomstregistrerade i WMS samma dag för att kunna utlevereras.  Inleveranser som kommer efter kl 1230 ska vara ankomstregisrerade i WMS senast arbetsdagen efter för att kunna utlevereras.  YV mailar trackinglänk till [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) för att signalera snabbspår och ge BLS möjlighet att planera. | BLS/YV |
| Avvikelser | Vid godsskador eller andra kvalitetsbrister ska YV informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | lnleveransbesked hämtas via WMS. | YV |
| Debitering | Inleverans ingår i fast pris per order.   Avvikelsehantering tex genomgång transportskada eller sortering pga avaknad av märkning debiteras med Övr. tjänster. | BLS |

**Lagerhållning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Lagerhållning | Produkter lagerhålls i varmlager och i ändamålsenliga lokaler. | BLS |
| Lagersaldo | Redovisas via kundportalen. | BLS |
| Debitering | Lagerhyra ingår i fast pris per order. | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i WMS via integration. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp (B2B eller B2C) \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering (eller mail) \* Artikelnummer och antal av varje artikel | YV |
| Cut-off tid | Sverige: Senast kl 14.30 måste order inkommit till Börjes för att hinna skickas samma dag. Order därefter skickas nästa arbetsdag.  Utrikes: Senast kl 13.00 måste order inkommit till Börjes för att hinna skickas samma dag. Order därefter skickas nästa arbetsdag. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Returblankett & fraktetikett retur | Förtryckt returblankett bipackas till alla B2C-order Returblankett printas i förväg av Lisa och material debiteras vid print (dubbelsidig utskrift 1 SEK per print).  Fraktetikett retur bipackas på B2C-order Sverige. | BLS |
| Packning | Order packas alltid i wellkartong. Emballage ingår i fast pris per order. De vill alltid att B2C ska gå till ombud. Varit för många paket som försvunnit när de ska levereras direkt i postlåda.  Vissa läppstift ska det skickas med en kartong, står med på plocklista.  Till kunden Nordic Feel får inget skickas utan eankod. Be att få etiketter som ska klistras på. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet.  Till konsument Sverige ( ej spårbart) används Varubrev 1:a klass.  Till konsument Sverige (spårbart) används Schenker Ombud om order innehåller Bellami Hair produkter. Löshåren från Bellami Hair har ett högt värde.  Till konsument utrikes spårbart används Rekommenderat brev (REK 2000).  För leveranser utanför EU med Postnord, behöver etiketten CN22 skapas i Unifaun. YV skickar statistiskt nummer och värde och sätter som orderkommentar på order. Om detta saknas kontakta Your Vanity.  EORI: 4202918010  Stat norge: 33041000  Till företag Sverige används Schenker Parcel.  Till företag utrikes används UPS. | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras till bur/pall för upphämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via WMS. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt vid månadsslut av MK beroende på ordertyp och frakttjänst. | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Påkallar inventering genom kontakt med BLS. | YV |
| 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 YV i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS/YV |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som påkallas av YV debiteras enligt posten Övr tjänster. | BLS |

**Retur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar YV | Kund |
| Kontakt | Kontaktar BLS med info om returen (ordernummer), orsak och kundens mailadress. | YV |
| Returfrakt | BLS skapar fraktetikett och mailar den till kunden | BLS |
| Godsmottagning | Returen ankommer Nybro. Genomgång av varan. Se rubrik ”Godkänd vara”. | BLS |
| Återrapportering | På ursprunglig order i WMS ändras status till retur. Kommentar läggs till om artikel är godkänd eller ej. | BLS |
| Ny order (vid byte eller ersättnings-leverans) | Kundorder registreras i WMS. | YV |
| Debitering | Manuellt debiteras;   * Per retur för konsument (34 SEK) * Retur företag debiteras med Övr tjänster | BLS |

**Godkänd vara enligt Your Vanity Business**

Hel orginalförpackning. Produkt ska se oanvänd ut.

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

**Kontaktinformation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Markus Kinnander (Kundansvarig) | 0481-75 45 41 | 070-976 40 86 | [Markus.kinnande@borjes.com](mailto:Markus.kinnande@borjes.com) |
| Daniel Holm  (Driftansvarig) | 0481-75 45 44 | 070-976 04 49 | Daniel.holm@borjes.com |
| Kundtjänst | 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** |
| Andreas Dackefjord |  | 070-36 22 2 89 | andreas@yvbusiness.se |