**Uppdragets omfattning**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från Flattereds leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av Flattered. | FL |
| 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. | FL |
| Godsmottagning | Stämmer av leveransen 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 kvalitetsbrister ska berörda produkter spärras mot utleverans. Flattered ska informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd.  Vid avvikande antal mottagna produkter, ska Flattered informeras via telefon eller via mail. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Inleveransbesked mailas i PDF till Flattered. | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt;   * Inleverans per kolli   Debiteras automatiskt;   * Mottagna artiklar, per styc | 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 Flattered. | BLS |
| Debitering | Lagerhyra debiteras automatiskt | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system via integretion med Flattereds affärssystem Fortnox. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Ordertyp \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | FL |
| Plockning | Plockning av order sker löpande vardag. | BLS |
| Kontroll | Komplett plockad order ska kontrolleras innan packning för att säkerställa rätt artikel och antal. | BLS |
| Packning | Order packas i lämpligt emballage. 1 par skor skickas i profilerad kartong.Två par skor packas i SE-1415 alt. E 115-2. Order med endast strumpbyxor ska packas i grå pappers-påse och ett prickigt silkespapper.   Följesedel, returetikett (STE) samt returformulärs viks ihop och läggs i botten av ytteremballaget.  På ytteremballaget ska Flattereds egna klistermärke ”låsa” lådan.  Till Norge så ska även en returetikett med.  Gällande paketinslagning. Har kunden beställt fler än ett par skor så återkom till Flattered om vilken sko det är som ska slås in.  När det gäller B2B så får vi skicka leveranser 3 veckor i förväg. Använd filtret B2B plockbara 21 dagar. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet. Frakthandlingar skrivs ut (kollietikett), olika beroende på vilken som används och om det är B2B eller B2C. | BLS |
| Transportörer | För **B2C** används  Sverige Schenker Ombud, > 1kg  Finland Posti, bulkas med UPS till Posti terminal (invänta klarsignal!)  Norge  Bring   Övriga UPS Standard (Bocka i tur & retur samt Access Point)  För **B2B** används  Bring Parcel (Norge),  UPS Export Standard Multi Piece (Norge),  Schenker Parcel inrikes samt Schenker System (Sverige) (Är pallarna lägre än 1,35 m skall ni ange verklig vikt och m3.) | BLS |
| Cut-off tid | Leveranser som skickas med **UPS & Posti** måste order inkommit till Börjes senast kl **11.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **Bring** måste order inkommit till Börjes senast kl **15.30** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **Schenker** måste order inkommit till Börjes senast kl **14.30** för att hinna skickas samma dag. Order efter respektive cut off-tid skickas senast följande vardag. | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering av skickad order sker via integration. | BLS |
| Debitering | Orderstart och plock debiteras automatiskt.  Debiteras manuellt;   * Bulksplit admin * Lagerlåda * Papperspåse * Proformautskrift * Träpall * Fraktsedel som vi skicka när de hör av sig om det * Utskrift av returpapper | BLS |

**VRG:** När det behövs etiketter till VRG så kontakta Tobbe.

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Flattered påkallar inventering genom kontakt med Lisa Philipsson | FL |
| 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 Flattered i form av inventeringsjournal. De vill ha det som pdf med en underskrift på. | BLS |
| Avvikelser | Inventeringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS & FL |
| Löpande inventering | Intern löpande inventering sker första torsdagen varje månad. Är torsdag en helgdag sker inventering nästkommande vardag. Denna inventering deiteras ej Flattered. | BLS |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som FL påkallar debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) retunerar utan att kontakta Flattered. | Kund |
| Transport | Retursedeln medförljer i leveransen.  Returen skickas till ” Flattered C/O Börjes Logistik & Spedition AB, Tegelvägen 4, SE-382 92 Nybro, Sverige” | Kund |
| Information | Ingen info fås förrens returen kommer till Börjes. |  |
| 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 Flattered via mail att returen har kommit och behandlats dvs inlagrats på lagerplats. | BLS |
| Ny order | Se plock & pack | FL |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Retur B2C. Retur från företag debiteras med mantid med posten med Övriga tjänster. | BLS |

**Retur (reklamation)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) returnerar utan att kontakta Flattered. | Kund |
| Information | Ingen info fås förrens returen kommer till Börjes. | FL |
| Retur felplock | Kunden returnerar varan till Börjes. | Kund |
| Returetikett | Retursedeln medföljer i leveransen. | BLS |
| Transport | Kunden lämnar in paketet hos ett ombud, det måste framgå att kunden inte ska skicka mot postförskott. | 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 | Se plock & pack | FL |
| Debitering | Debiteras manuellt med posten Retur B2C. Retur från företag debiteras med mantid med posten med Övriga tjänster. | BLS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | PostNord, Schenker, 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 B2C. Retur från företag debiteras med mantid med posten med Övriga tjänster. | BLS |

**Godkänd vara enligt Flattered**

Produkter får inte se använda ut, alltid i orginalförpackning. Om en produkt ser använd ut så skicka ett mail till Sanna på Flattered. Hon vill ha info om det så hon kan återkoppla till kunden.

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

**Kundtjänst mot Flattered**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet | Helgfria vardagar mån-fre kl 07-16 | BLS |
| Nytt ärende | Flattered ringer eller mailar Börjes | FL |
| Ärendehantering | Svar via telefon eller mail till Flattered | BLS |
| Debitering | Kundtjänstärenden debiteras per min efter faktisk nedlagd tid direkt i WMS | 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 | 076-339 97 38 | 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** |
| Gustav Lidén | 070-788 29 87 |  | [gustav@flattered.se](mailto:gustav@flattered.se) |
| Lisa Mayr | 073-530 41 93 |  | lisa@flattered.se |

Alla våra frågor skickas till robin@flattered.se så skicka han det vidare hos dem till den det berör tex Sanna.

**Fraktmatris**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Order typ | Till land | Frakttjänst | Cut off | Label | Kommentar |
| B2C | Sverige | Schenker Ombud std | 14.30 | Tur & retur |  |
| B2C | Norge | Bring Carryon Homeshopping Bulksplit | 14.30 | Tur & retur | Bulkas med Bring |
| B2C | Finland | Posti Postpaket | 11.00 | Tur & retur | Bulkas med UPS |
| B2C | Danmark | Postnord Mypack | 11.00 | Tur & retur |  |
| B2C | Övriga | UPS Standard (Europa) UPS Express Saver | 11.00 | Tur & retur | Till accesspoint |
| B2B | Sverige | Schenker Parcel Schenker System | 11.00 | Tur |  |
| B2B | Övriga | UPS Standard (Europa) UPS Express Saver | 11.00 | Tur |  |