**Uppdragets omfattning**

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

**Inleverans**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Transport från Sthlm AGENCY leverantörer till lager i Nybro bokas och ombesörjs av Garbo&Friends. | SA |
| 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. | SA |
| 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. Sthlm AGENCY ska informeras via telefon eller via mail för beslut om vidare åtgärd.  Vid avvikande antal mottagna produkter, ska Sthlm AGENCY informeras via telefon eller via mail. | BLS |
| Inlagring | Ankomstregistrerade produkter ska lagras in på lagerplats. | BLS |
| Återrapportering | Inleveransbesked mailas i PDF till Sthlm AGENCY | BLS |
| Debitering | Debiteras manuellt per mantimme med posten Övriga tjänster | 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 Sthlm AGENCY. | BLS |
| Debitering | Lagerhya debiteras per automatik efter nyttjade platser. | BLS |

**Plock & pack**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Registrera kundorder | Kundorder registreras i Börjes WMS-system av Sthlm AGENCY. Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel \* Transportör | SA |
| 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 emballage som BLS tillhandahåller | BLS |
| Dokument | Följesedel skrivs ut från WMS och packas ner i emballaget. | BLS |
| Proforma | Proforma mailas till logistik@borjes.com, printas och stämplas med Börjes-stämpel. Läggs i följesedelsficka och sätts på kollit. | BLS |
| Transportbokning | Order registreras i TA-systemet, frakthandlingar skrivs ut och sätts på kollit. | BLS |
| Cut-off tid | Leveranser som skickas med **DHL** måste order inkommit till Börjes senast kl **11.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **UPS** måste order inkommit till Börjes senast kl **11.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med S**chenker** måste order inkommit till Börjes senast kl **14.00** för att hinna skickas samma dag.  Leveranser som skickas med **Posten Varubrev** 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 |
| Fraktpris | Fraktpris skrivs in i orderkommentar i WMS. Fraktpris beräknas efter SA´s prislista | BLS |
| Godsöverlämning | Gods sorteras i bur och ställs på rätt plats för hämtning. | BLS |
| Återrrapportering | Återrapportering via kundportalen. | BLS |
| Debitering | Per automatik debiteras orderstart och plockad artikel.  Manuellt debiteras;   * Lagerlåda, per styck * Proformautskrift * Bipack, per styck * Extra arbete med order till som tex Axstores portal och leveranskrav | BLS |

**Inventering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Påkallning | Sthlm AGENCY påkallar inventering genom kontakt med Daniel Holm. | SA |
| 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 Sthlm AGENCY i form av inventeringsjournal. | BLS |
| Avvikelser | Inveteringsdiffar ska spåras via transaktionsloggar för att hitta felorsaker. | BLS/SA |
| Löpande inventering | Intern löpande inventering sker första fredagen varje månad. Är fredag en helgdag sker inventering nästkommande vardag. Denna inventering deiteras ej Sthlm AGENCY. | BLS |
| Arkivering | Spara slutgiltig inventeringsjournal i pärm märkt med datum för utförande och vem som utfört inventeringen. | BLS |
| Debitering | Inventering som SA påkallar debiteras manuellt med posten Övriga tjänster | BLS |

**Retur (kunden vill byta produkt)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Sthlm AGENCY för retur. | Kund |
| Transport | Sthlm AGENCY tar själv hand om alla returer och reklamationer. | SA |

**Retur (kunden har fått en felplockad order)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Kundkontakt | Kunden (leveransmottagaren) kontaktar Sthlm AGENCY.  OBS! Kundens mailadress behövs. | Kund |
| Information | Sthlm AGENCY 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) | SA |
| Retur felplock | Kunden retunerar varan till Börjes. | Kund |
| Returetikett | Börjes mailar en returlabel till kunden. | 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 | Kundorder registreras i Börjes WMS-system Kundorder ska innehålla information om; \* Ordernummer  \* Kundnummer (unikt för varje mottagare)  \* Kundens korrekta namn  \* Kundens fullständiga leveransadress  \* Kundens mobiltelefonnummer för SMS-avisering \* Artikelnummer och antal av varje artikel | SA |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Transport | Fraktbolagen returnerar automatiskt order efter x dagars liggetid. Antalet dagar kan variera mellan fraktbolag. | 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 | Manuellt debiteras posten Retur, per kolli | BLS |

**Godkänd vara enligt Sthlm AGENCY**

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

**Kundtjänst**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Beskrivning** | **Ansvarig** |
| Tillgänglighet telefon | Helgfria vardagar mån-fre kl 07-16 | BLS |
| Debitering | Svar på frågor, godssökning ingår i pris. Tilläggstjänster som inventering, sortering, omärkning etc debiteras manuellt med posten Övriga tjänster. | 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 | [daniel.holm@borjes.com](mailto:daniel.holm@borjes.com) |
| Fredrik Nygren |  | 070-976 04 47 | [logistik@borjes.com](mailto:logistik@borjes.com) |
| Kundtjänst | 0481-75 45 00 |  | logistik@borjes.com |

Daglig kommunikation till och från kund ska ske från vår kundtjänstmail ”logistik@borjes.com”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Namn** | **Direktnummer** | **Mobilnummer** | **Mail** |
| Sara Bergström |  | 070-751 26 91 | sara@sthlmagency.se |