



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Procedures Goederen

Handboek Bouwmarkt

Intergamma B.V.

Versie 1.0 NL
Oktober 2021

© Copyright 2021 Intergamma B.V., Leusden

Niets uit de uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Intergamma B.V.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Inhoud

Bestellen	1
Inleiding.....	1
Reguliere bestellingen	1
Inleiding.....	1
Vorbereiding	2
Genereren van bestellingen.....	2
Bestellen.....	3
Reguliere bestellingen	3
Handmatige orders in HHT of AXI RS	4
Genereert AXI RS besteladviezen voor uitloopartikelen?	4
Hoe bestel ik bij FN-leveranciers (emailbestelling)?	5
Hoe werken klantreserveringen door in de voorraden en bestellingen?	5
Controle van bestellingen	6
Hoe pas ik een order aan en hoe verwijder ik een order?	6
Hoe kan ik alle besteladviezen van 1 specifieke besteldag uitsluiten van besteladvies?	6
Spoedorder	8
Inleiding.....	8
Verzoek aan bouwmarktservices om spoedorder	8
Afstemmen Intergamma	8
Invoeren spoedorder in AXI RS	9
Ontvangen goederen.....	9
Ontvangen	10
Inleiding.....	10
Wat is een verzendeenheid?.....	11
.....	12
Wat is een SSCC-code?	12
(Administratieve) Vorbereiding	13
Steekproeven doornemen	13
Verwachte ontvangsten doornemen.....	13
Openstaande ontvangsten doornemen	13
.....	14
Welke soorten ontvangsten zijn er?	14
In ontvangst nemen goederen.....	15
Lossen goederen en controle op schade.....	15
Controleer aantallen op vrachtbrief	15
Teken vrachtbrief	16
Hoe werkt de procedure voor het aanmelden van emballage van het GC en BMP?	16
Hoe vermeld ik bijzonderheden op de vrachtbrief?	17
.....	18
Wat zijn gerichte en bonte lastdragers (alleen GC)?	18
Wat doe ik bij schade aan een levering?	18
Transportschade	18
Inhoudelijke schade	20



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Schade van artikelen van een klantorder	20
Schade van artikelen van leverancier Trendiy	20
Wat is van belang bij emballagebeheer?	22
Controle lever-/laadlijst (alleen GC)	22
Controleer kratten en colli op schade	22
Controleer overzicht verschillenmelding	23
Handel surplus af (correctiezending)	23
Handel manco af (correctiezending)	24
Uitvoeren van verzendeenheden- controle	24
Handmatig aanmaken tijdstempel	26
Wat moet ik doen als de SSCC-code niet te scannen is?	26
Detailcontrole	27
.....	28
Wat als er bij de ontvangst een 'incompleet' artikel of een 'beschadigd' artikel zit bestemd voor een klant?	28
Wat doe ik met onverwachte artikelen?	29
.....	30
Wat doe ik met onbekende artikelen?	30
Wat doe ik als ik een verkeerde order op de HHT heb geselecteerd?	30
Wat doe ik als er bij ontvangst een probleem is met de barcode?	30
Mag ik scannen in de winkel?	31
Mag ik met meerdere HHT's scannen?	31
Mag ik gerepareerde artikelen scannen?	31
Mag ik onderlinge leveringen scannen?	31
.....	32
Wat doe ik met artikelen na ontvangst van de verschillende ordersoorten?	32
Hoe registreer ik artikelen op rol?	32
Hoe ga ik om met artikelen die op een ov-ontvangst verwacht zijn?	32
.....	33
Hoe ga ik om met facilitaire artikelen?	33
Op welke ontvangst, van het ontvangsttype OV of FN, registreer ik een eenmalig artikel of maatwerkartikel?	33
Kan ik order(regel)s verwijderen?	33
Ontvangst bevestigen in AXI RS en verschillen rapporteren	34
.....	35
Wat doe ik bij verschillen op detailniveau?	35
Versillen afhandelen	35
Hoe meld ik verschillen?	35
Versillenmelding GC levering	37
.....	37
.....	38
Wat doe ik als de EPB (nog) niet beschikbaar is/er geen verwachte SSCC's in mijn VVE controle aanwezig zijn?	38
Kan ik toch detailcontrole uitvoeren bij een SDC-leverancier?	38
Kan ik een ontvangst/retour bon, die te vroeg is afgesloten, corrigeren in AXI RS?	39
Wat doe ik met verschillen veroorzaakt door ontbrekende pallets, rolcontainers, kratten en colli in een GC-levering?	39
Wat moet ik doen als er toch een correctiezending plaats vindt en de order al is afgesloten?	39
.....	40
Wat moet ik doen als er artikelen op een verkeerde order zijn gescand?	40



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Hoe verwerk ik niet geleverde orders in AXI RS?	40
Artikelen inruimen	41
Bijlage SDC ontvangsten	42
.....	42
.....	43
Retouren naar leveranciers via e-mail, vanuit AXI	44
Inleiding	44
Goedkeuring geven voor retour sturen van artikelen	45
Mogen retouren van een ombouw in een gerichte rolcontainer verstuurd worden?	45
Wat te doen met de retouren van de EVD?	45
Artikelen reserveren voor retour vanuit de bouwmarkt (WI retouren)	46
Artikelen reserveren voor retour vanuit de Goederenontvangst (GO retouren)	47
Kan ik reserveringen aanpassen?	47
Kan ik retourbonnen aanpassen?	48
Retourartikelen groeperen in AXI RS	48
Hoe ga ik om met retouren naar aanleiding van een schapombouw?	49
Kan ik bij het aanmaken van de retourbon een opmerking plaatsen die zichtbaar is voor de franchisenemer?	49
Artikelen verzendklaar maken en aanmelden bij de leverancier	49
Wat doe ik als de leverancier geen of een gedeeltelijke goedkeuring heeft gegeven?	51
Wat doe ik als de leverancier zegt te crediteren, zonder de retourartikelen op te halen?	51
Afhandeling goedgekeurde retouren	53
Wat doe ik als de leverancier de EDI retourbon afgekeurd heeft?	54
.....	54
Welke statussen kan een EDI retourbon hebben?	54
Wanneer is een elektronische retourbon volledig afgehandeld?	55
.....	55
Waarvoor gebruik ik de mutatielijst elektronische retouren?	55
Kan ik nog terugzien waarom een leverancier artikelen op een retourbon heeft geweigerd?	56
Afhandeling te accorderen retouren	56
Aanmelden bij GC om af te halen	58
Retourartikelen meegeven	60
Administratieve afhandeling	61
.....	61
Kan ik een rapportage printen van de openstaande retourbonnen?	61
Werkwijze leverancier specifieke lastdragers: Primagaz	62
Assortimentsbeheer	62
Presentatie	63
Bestellen	63
Ontvangen	63
Voorraadbeheer (tellen, corrigeren)	64
Groot Assortiment in de bouwmarkt	65
Inleiding	65
De voordelen:	65
Het proces	65
Werkwijze in de bouwmarkt	66
Afhalen door de klant	67
.....	68



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Kan ik ook herbestellen?	68
Hoe annuleer ik de klantorder in bouwmarkt op een ander moment als bij manco:	68
Hoe annuleer ik de klantorder bij de klantenservice?	68
Hoe wordt de retour financieel afgehandeld?	68
Wordt de bouwmarktvoorraad gekoppeld aan de weborder?	68
Hoe wordt de voorraad afgehandeld in de bouwmarkt?	69
Afhandeling opbrengsten weborder:	69
Verklarende woordenlijst	70
Afkorting	70



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Bestellen

Inleiding

Er zijn aparte procedures opgenomen voor

- Reguliere bestellingen (met besteladvies);
- Klantreserveringen (zie Procedure Dienstverlening);
- Maatwerkbestellingen (zie Procedure Dienstverlening);
- Spoedorders; (zie Procedure Spoedorders)
- Onderlinge leveringen (zie Procedure Voorraad).

Reguliere bestellingen

Inleiding

Deze procedure beschrijft alle werkzaamheden die nodig zijn voor het bestellen van:

- Reguliere artikelen met het automatisch gegenereerd besteladvies uit AXI RS
- Handmatige orders

AXI RS kan besteladviezen alleen correct genereren als alle voorraadgegevens in AXI RS zijn bijgewerkt.

Deze procedure beschrijft:

- Hoe je om gaat met deze adviezen en
- Hoe je het advies, indien nodig, kan aanpassen.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

1 Voorbereiding

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT

Klik op de tegel 'Bestellen'; hier zie je alle leveranciers die deze dag besteld worden, en controleer of deze aan de franco orderwaarde voldoen. Pas indien gewenst aan op (lokale) commerciële kansen.

Genereren van bestellingen

's Nachts worden eerst de besteladviezen door AXI RS gegenereerd op basis van de dan bekende voorraadstanden. Deze besteladviezen worden dan samengevoegd met ALLE op dat moment bestaande orders (ook toekomstige) in de bestelling. Hierin is ook de waarde van al geplaatste intakes met dezelfde leverdatum opgenomen. Deze tellen mee voor de franco waardebepaling.

Gedurende de dag kunnen er ook orders worden ingevoerd. Vlak voor het ophalen van de bestellingen (momenteel 16:00) wordt er een herberekening op **de bestelling** uitgevoerd. Dit is gebaseerd op de (gewijzigde) besteladviezen, handmatige orders en klantorders (ook als deze gedurende de dag nog worden aangemaakt of bevestigd).

Het besteladvies is zichtbaar en aan te passen via de tegel 'Bestellen' -> 'bestellen' -> 'selecteer leverancier'. Het besteladvies wordt hier per artikel weergegeven, ook zie je hier gelijk diverse andere soorten bestellingen, welke invloed hebben op de bestelwaarde.

In het systeem wordt het besteladvies als volgt gegroepeerd.

- Per uiterste **bestel dag** (=bestelling).
- Per **leverancier** (bestelwaarde per leverancier). Als je de leverancier geselecteerd hebt is er geen groepering, maar staat het besteladvies op volgorde van artikelnummer.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

2 Bestellen

Deze stap wordt uitgevoerd door MT.

Reguliere bestellingen

In deze stap controleer je de bestelling (besteladvies) die door AXI RS is gegenereerd. Laat het systeem het werk doen, dus handmatig zo weinig mogelijk aanpassen. Controleer wel regelmatig (dagelijks) lege vakken door deze te tellen. **Let op:** bij sommige super-slowmovers is het juist de bedoeling dat deze niet of minimaal op voorraad zijn!

Controleer het Besteladvies

Let op actie artikelen, seizoenartikelen of als het schap leeg raakt. Het besteladvies houdt niet altijd rekening met extreme seizoenspieken of pieken door actieverkopen. Stel dat de voorraad vandaag naar 0 gecorrigeerd is, dan genereert dit geen besteladvies, terwijl er wel misschien wel besteld dient te worden.

Lezen van aandacht codes voor de besteladviezen met de HHT of op de afdruk.

Om de beoordeling van het besteladvies door de gebruiker eenvoudiger te maken, worden een aantal aandachtscodes toegevoegd aan het besteladvies, te weten:

- G = Negatieve voorraad;
- P = Promotieprijs -> er geldt op dat moment een promotieprijs voor dit artikel;
- N = Nieuw artikel -> het artikel is toegevoegd aan een presentatievariant;
- M = Multi-locatie artikel -> opgenomen in meerdere presentatievarianten;
- U = Uitloop artikel -> besteladvies wordt berekend met aangepaste parameters;
- B = Bouwmarkt minimale voorraad -> minimum voorraad parameter is door BM aangepast;
- O = Onregelmatig Verkoop patroon -> artikelen worden uitgesloten van het optimale besteladvies, omdat ze in hun verkooppatroon grote pieken of dalen vertonen. In plaats hiervan wordt gekozen voor het minimale besteladvies (met inachtneming van de maximale voorraad).
- W = Voor dit artikel is een gekoppelde 1-op-1 wissel doorgevoerd.

Als je niets verandert, wordt het geadviseerde aantal automatisch besteld.

Als je een besteladvies via de HHT hebt veranderd en je wilt controleren of het besteladvies juist is aangepast, kun je dit in de HHT terugzien.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Handmatige orders in HHT of AXI RS

Handmatige orders worden bij de berekening van het besteladvies meegenomen.

- Ga op het werkstation naar de tegel 'Bestellen' -> 'handmatige orders' -> knop 'aanmaken handmatige order' of zoek het artikel op in de tegel 'Artikelen' en gebruik de snelkoppeling.
- Zoek het artikel en geef het aantal in.

Op de HHT:

- Kies voor de tegel 'Artikelen' of meteen de applicatie 'Handmatige orders'
- Scan het artikel.
- Kies voor 'handmatige order'
- Geef het aantal in.
- Klik op 'OK'.

Gebruik handmatige orders voor;

- Facilitaire artikelen, zoals tasjes, bonnen, kleding enz., en voor artikelen uit het bestelbare assortiment (bv verfmengpasta's)
- Spoedorders. Zie procedure Spoedorder.



Genereert AXI RS besteladviezen voor uitlooptikelen?

Er wordt voor artikelen met uitlooptikelen een besteladvies berekend, zolang het niet op geblokkeerd voor bestellen is gezet door category management. Op het moment dat een artikel een uitlooptikelen indicatie krijgt, worden de volgende zaken aangepast:

- De minimale en maximale voorraad worden op 1 gezet.
- De verkoopverwachting wordt aangezet.
- De veiligheidsvoorraad blijft actief.

Voor het artikel wordt daarna op de normale manier een besteladvies berekend, maar met deze parameters blijft er van de fastmovers voldoende op voorraad en wordt de voorraad van de slowmovers afgebouwd naar 1.

Let op! De besteleenheid kan groter zijn dan 1.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Hoe bestel ik bij FN-leveranciers (emailbestelling)?

Je maakt een zogenaamde emailbestelling als je een Intergamma artikel of onderdeel wil bestellen bij een FN-leverancier. De levermethode bij dergelijke leveranciers is altijd rechtstreeks aan de bouwmarkt. Handel als volgt:

Het MT kan een FN-leverancier als voorkeursleverancier aan een artikel koppelen.

- Neem, zo nodig, vooraf contact op met de FN-leverancier over de in te voeren bestelling.
- Koppel in de tegel 'Artikelen' -> 'detail', de leverancier aan de gewenste artikelen in 'Inkoop' door de knop '+ toevoegen inkoopartikel'.
- Vanaf dit moment worden de artikelen niet besteld via het CBS maar worden ze automatisch geprint en moeten ze gemaild worden.
Dit gebeurt dagelijks op het moment dat de overige bestellingen naar het CBS worden gestuurd.



Hoe werken klantreserveringen door in de voorraden en bestellingen?

Klantreserveringen die apart worden gehouden voor klanten

Klantreserveringen geplaatst met de tegel 'Klantorders' worden opgenomen in de gereserveerde voorraad. Dit heeft gevolgen voor de besteladviezen omdat die worden berekend over de vrije voorraad die hierdoor lager is geworden.

Extra voorraad door klantreservering

Een klant kan een artikel bestellen waarbij de besteleenheid hoger is dan het benodigde aantal. Als dit een regulier artikel betreft, wordt het deel dat de klant niet af zal nemen, (BE minus besteld aantal) meegenomen als *verwachte ontvangst* in de berekening van het besteladvies.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

3 Controle van bestellingen

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Let op!

Het controleren van de bestelwaarde per leverancier dient uiterlijk gedaan te worden net voordat de bestellingen worden opgehaald (momenteel 16.00 uur).

Via de tegel 'Bestellen', de bestelwaarde, de aangepaste besteladviezen (per leverancier), de handmatige orders (per leverancier) kan worden nagegaan of de franco orderwaarde gehaald wordt. Ook kan er gekeken worden naar het aantal bestelde artikelen. Als de bestelwaarde onder de franco orderwaarde is, kan besloten worden om bijvoorbeeld toch te bestellen, extra te bestellen of de bestelling te laten vervallen.

Handel als volgt als je de bestelling wil aanpassen via de tegel 'Bestellen' -> 'bestellen' -> 'selecteer leverancier'.

- Ga naar de bestelregel en pas de bestelling aan.
- Klik op de knop 'herberekenen', om nieuwe bestelwaarde te zien.



Hoe pas ik een order aan en hoe verwijder ik een order?

Handel als volgt als de bestelwaarde te hoog of te laag is of als je een order wilt verwijderen:

- Ga naar de tegel 'Bestellen' -> 'bestellen' -> 'selecteer leverancier'.
- Je komt in het overzicht van artikelen van de geselecteerde leverancier.
- Selecteer het artikel dat je wil aanpassen.
- Vul een nieuw aantal in bij aangepast besteladvies (deze overschrijft het gegenereerde advies). Klik op 'bewaren'.
- Klik op 'herberekenen'; je ziet nu de nieuwe bestelwaarde.



Hoe kan ik alle besteladviezen van 1 specifieke besteldag uitsluiten van besteladvies?

In de tegel 'Bestellen' -> 'bestellen' -> schuifje 'uitsluiten besteladvies'.

Door middel van deze knop wordt de indicator 'uitsluiten besteladvies' aangevinkt. Als deze indicator aangevinkt is, dan worden alle besteladviezen van alle leveranciers van de bestelling van de geselecteerde dag niet besteld. Het enige dat wel besteld gaat worden zijn de handmatige orders en de klantorders.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Door op de knop **'herberekenen'** (de bovenste van de twee knoppen) te klikken, wordt de bestelling herberekend en is inderdaad te zien dat de besteladviezen NIET mee worden genomen en dat de handmatige orders en klantorders wel onderdeel van de bestelling zijn.

Door nogmaals op de knop **'uitsluiten'** te klikken, wordt de indicator 'uitsluiten besteladvies' weer uitgevinkt. Als deze indicator uitgevinkt is, worden alle orders (dus besteladviezen, handmatige orders en klantorders) in de bestelling meegenomen.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Spoedorder

Inleiding

De spoedorder procedure ondersteunt de mogelijkheid om in noodsituaties een extra bestelmoment toe te voegen.

In deze uitzonderingsgevallen kan de bouwmarkt contact opnemen met Intergamma.

Belangrijk

Een spoedorder:

- Mag alleen gebruikt worden als het absoluut noodzakelijk is en
- Als de leverancier een leverschema heeft.

1 Verzoek aan bouwmarktservices om spoedorder

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Neem contact op met Intergamma (Bouwmarktservices, Logistiek). Voor telefoonnummers zie de verklarende woordenlijst.

Meld daarbij:

- De naam van de leverancier,
- De artikelen die je wilt bestellen,
- De eerstvolgende leverdag.

2 Afstemmen Intergamma

Deze stap wordt uitgevoerd door Intergamma (Bouwmarktservices).

Bouwmarktservices neemt direct contact op met de betreffende leverancier. Als de extra levering mogelijk is, maakt Bouwmarktservices het mogelijk dat de spoedorder in AXI RS kan worden ingevoerd.

De bouwmarkt wordt vervolgens telefonisch op de hoogte gesteld van het tijdstip vanaf wanneer de bouwmarkt de bestelregels kan invoeren. Ook wordt de verwachte leverdatum aan de bouwmarkt doorgegeven.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

3 Invoeren spoedorder in AXI RS

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Nadat het MT-bevestiging heeft gekregen van Intergamma Bouwmarktservices kun je een spoedorder gaan invoeren in AXI RS.

Let op! Je moet de spoedorder **nog dezelfde dag volledig afhandelen voor het bestelmoment om 16:00!**

De spoedorder wordt tegelijk met de overige orderregels verzonden. Als de bestelling al klaar is om te verzenden, kun je ook geen spoedorder meer invoeren.

Handel als volgt:

- Ga naar de tegel 'Bestellen' -> 'handmatige orders' -> knop 'aanmaken handmatige order' -> na aanmaken regel zie je het vinkje bij spoedorder.
- of voer de handmatige order in via de HHT

Je kunt volstaan met het invoeren van de bestelaantallen voor de artikelen.

Alleen als de order ingevoerd wordt zoals afgestemd met Bouwmarktservices kan een spoedlevering gerealiseerd worden.

4 Ontvangen goederen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

De artikelen worden geleverd op de reguliere afleverdag van de leverancier.

De ontvangstenprocedure van artikelen die via de spoedorder zijn besteld, wijkt niet af van de normale procedures Ontvangen.

Verschillen zijn:

- Bij de ordersoort is zichtbaar op de orderlijst dat het om een spoedorder gaat.
- De HHT geeft een extra signaal omdat de ordersoort afwijkt van de reguliere order.

Zie voor een volledige omschrijving de procedure Ontvangen.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Ontvangen

Inleiding

In deze procedure vind je de werkzaamheden met betrekking tot het **ontvangen van goederen tot en met het inruimen van artikelen**.

Een goede registratie van de inkomende goederen is van belang voor het maken en behouden van een correcte voorraadstand in de bouwmarkt. Hiervoor zijn 2 controles beschikbaar. (Zie hieronder: Soorten ontvangsten)

Drie soorten leveringen

Er zijn drie soorten leveringen:

- Via het Groepagecentrum (GC);
- Via het Buitenmaats Platform (BMP)
- Als Rechtstreekse zending (RZ) van de leverancier.

Bij leveringen via het **Groepagecentrum (GC)**:

- Verpakt de leverancier de artikelen in rolcontainers, kratten, en dozen (colli) en op pallets.
- Haalt de logistieke dienstverlener van Intergamma deze vervolgens bij de leverancier op en levert deze bij het GC aan. In sommige gevallen levert een leverancier zelf bij het GC aan.

In het **Groepagecentrum**;

- Worden de zendingen van alle GC-leveranciers verzameld,
- Gesorteerd naar de bouwmarkt en
- De dag erna afgeleverd bij de bouwmarkt.

GC-activiteiten worden door onze logistieke dienstverlener uitgevoerd vanuit het Groepagecentrum in Tiel.

Via het **Buitenmaats Platform (BMP)**;

- Worden de zendingen van alle **BMP-leveranciers** verzameld,
- Gesorteerd naar de bouwmarkt en
- De dag erna afgeleverd bij de bouwmarkt.

BMP-activiteiten worden door onze logistieke dienstverlener uitgevoerd vanuit ons Buitenmaats Platform.

Procedures voor manco/surplus meldingen, schademeldingen en het aanmelden van retouren zijn voor het BMP hetzelfde als voor GC, uitgezonderd maatwerkleveringen.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Bij een **Rechtstreekse zending (RZ)** kan de leverancier het vervoer op twee manieren regelen:

- Via een externe transporteur;
- Via eigen vervoer.

Let op! Het ontvangen van online door de klant bestelde PostNLpakketten valt niet binnen deze Ontvangsten-procedure. De chauffeur van PostNL dient zich te melden bij de Servicebalie, zie daarvoor de procedure Online bestellingen in het Handboek Dienstverlening.

Levermomenten

Er wordt maandag tot en met vrijdag geleverd op vaste afleverdagen. GC-leveringen vinden plaats binnen vaste venstertijden.

De minimale openingstijden van de goederenontvangst van de Nederlandse bouwmarkten zijn 08:00 uur tot en met 18.00 uur. **Let op!** Leveranciers mogen binnen de bovenstaande openingstijden leveren, zoals ook staat vermeld in de Algemene Inkoopvoorwaarden.

AXI RS

- De ontvangsten worden beheerd en geregistreerd via de tegel 'Ontvangen' -> 'ontvangsten' en de HHT.
- Het afleverschema is te vinden via de tegel 'Bestellen' -> 'bestelschema'.

Soorten ontvangsten

Er zijn verschillende manieren om goederen te ontvangen:

- Ontvangsten met 100% detailcontrole: Voor alle ontvangsten voert de bouwmarkt zelf eventuele verzendeenheden en detailcontrole uit en verstuurt het verschillenrapport naar de leverancier (zie: **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).
- Ontvangsten met Steekproefsgewijze detailcontrole (SDC): Voor deze leveranciers voeren alle bouwmarkten verzendeenheden controle uit. Een geselecteerde, telkens wisselende groep van bouwmarkten voert de detailcontrole uit. Deze verschillen worden centraal verrekend over de ontvangsten van de desbetreffende leverancier in die week (zie: **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).



Wat is een verzendeenheid?

Een verzendeenheid kan verschillende soorten lastdragers zijn, bijvoorbeeld een pallet, een rolcontainer, een krat of een colli.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat is een SSCC-code?

Alle zendingen van het GC zijn voorzien van een SSCC-sticker, bij sommige rechtstreekse leveranciers is dit ook het geval. Bij GC-leveringen worden alle verzendeenheden in het GC gescand en ook bij ontvangst in de bouwmarkt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een verzendlabel met een code, de **SSCC**. Bij het controleren van de verzendeenheden op manco's en surplus moet deze code gebruikt worden.

De SSCC is aangebracht op het verzendlabel van de verzendeenheid. De SSCC bestaat uit een 18-cijferige code, volgens hieronder aangegeven voorbeeld.





Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Let op: Onderstaande werkwijze is van toepassing voor alle leveringen welke in de bouwmarkt plaats vinden m.u.v. PostNL

1 (Administratieve) Voorbereiding

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Steekproeven doornemen

Via de tegel 'Ontvangen' -> 'SDC', zie je bovenaan welke leveranciers voor jouw bouwmarkt deze week in SDC vallen.

In de tabel 'steekproef leveranciers overige bouwmarkten' zie je welke leveranciers deze week door de andere bouwmarkten worden gecontroleerd: je hoeft deze leveranciers deze week dus niet op detailniveau te controleren.

Verwachte ontvangsten doornemen

- Raadpleeg elke avond de verwachte ontvangsten in AXI RS via de tegel 'Ontvangen' -> 'ontvangsten' -> selecteer 'verwachte leverdatum' -> selecteer 'ontvangststatus 'verwacht'.

NB Selecteer 'leverancier'. Hier kan je zien of een leverancier meedoet aan SDC er staat dan een vinkje in de kolom SDC. Als dit vinkje uitstaat, zal er dus altijd detailcontrole op de ontvangsten van deze leverancier uitgevoerd moeten worden.

- Print de Ontvangstenlijst via de tegel 'Ontvangen' -> 'afdrukken' -> 'ontvangsten'; op dit rapport staan alle ontvangsten met de status *verwacht van vandaag*. Breng deze lijst 's ochtends naar de GO verantwoordelijke.

NB. Op het rapport Ontvangstenlijst staat een + teken als er in de ontvangst artikelen voor een klantorder aanwezig zijn, de klantorderdetails worden getoond als het vinkje hiervoor aan is gezet voor het printen. Ook hierop wordt aangegeven welke leverancier SDC is, waar een steekproef op zit en welke ontvangsten met 100% detailcontrole er zijn.

Openstaande ontvangsten doornemen

- Controleer elke ochtend of er nog ontvangsten openstaan die wel zijn ontvangen, maar nog niet zijn afgesloten in AXI RS, deze zijn te herkennen aan de status 'in ontvangst'.
- Controleer of deze ontvangsten afgesloten kunnen worden.
- Ontvangst bevestigen in AXI RS en verschillen rapporteren.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Welke soorten ontvangsten zijn er?

Vanaf het moment dat iets besteld is bij een leverancier, is het een **verwachte ontvangst**.

In AXI RS zijn er vijf typen ontvangsten:

1. **Intergamma ontvangsten (IG):** van Intergamma (centrale) leveranciers.
2. **Franchise ontvangsten (FN):** van franchisenemer (decentrale) leveranciers.
3. **Onverwachte ontvangsten (OV):** goederen die niet besteld zijn, maar wel op de elektronische pakbon staan.
4. **Onverwachte ontvangsten bouwmarkt (OB):** goederen die niet besteld zijn, maar die de bouwmarkt wel heeft ontvangen.
5. **IG Maatwerk ontvangsten (MA):** maatwerk goederen waarvoor in de bouwmarkt een barcode is gegenereerd.

IG-ontvangsten

Ontvangsten van het type IG behoren tot één van de volgende ordersoorten:

Besteld door de bouwmarkt:

- Regulier (met mogelijk (+))
- Commissie (C)/ (+)
- Spoed (S)

Besteld door Intergamma:

- Campagne) (K)
- Winkelbouw (W)
- Intake (I)
- Installatieorders (X)

FN-ontvangsten

Ontvangsten van het type *FN* behoren altijd tot ordersoort F.

Onverwachte ontvangsten

Ontvangsten van het type *OV* behoren altijd tot ordersoort Regulier, deze ontstaan door pakbonnen van leveranciers die niet aan een open ontvangst konden worden gekoppeld.

Onverwachte ontvangsten bouwmarkt

Ontvangsten van het type *OB* behoren altijd tot ordersoort Regulier. Deze ontstaan als de bouwmarkt goederen onverwacht binnen wil boeken zonder koppeling met openstaande ontvangst of pakbon.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

IG-maatwerk ontvangsten

Ontvangsten van het type *MA* behoren altijd tot ordersoort Commissie (C).

2 In ontvangst nemen goederen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Voor bijna alle zendingen die ontvangen worden, verstuurt de leverancier een elektronische pakbon. In de elektronische pakbon kan de leverancier verschillende informatie meesturen. Afhankelijk van deze informatie en of de leverancier meedoet aan SDC moet de verzendeenheden controle worden uitgevoerd.

In ontvangst nemen transportdocumenten

Vraag de chauffeur om de **transportdocumenten**:

- De vrachtbrief (CMR);
- GC/BMP: De lever-/laadlijst en/of retourenlijst

Lossen goederen en controle op schade

- Het lossen van de goederen moet zorgvuldig gebeuren onder toezicht van eigen personeel en in het bijzijn van de chauffeur.
- Controleer aan de hand van de adressticker en de SSCC-code of de levering voor deze bouwmarkt bestemd is. Als de bouwmarkt waarvoor de levering bestemd is in de vervolgroute van de chauffeur zit dan moet de leverancier geweigerd worden. Is dat niet het geval dan moet de surplus geaccepteerd en gemeld worden volgens procedure.
- Controleer of de transporteenheden onbeschadigd zijn, de folie, sealing of beschermhoes mag ook niet kapot of verbroken zijn. Eventuele schade teken je aan op de vrachtbrief.
Zie verder 'Wat doe ik bij schade aan een levering?'

Controleer aantallen op vrachtbrief

Controleer het aantal transporteenheden (rolcontainers, pallets en lengte colli) en de kratten. Vul in het kader van de geloste lastdragers de aantallen in die daadwerkelijk zijn ontvangen. Teken verschillen aan op de vrachtbrief.

Zie ook:

- Hoe vermeld ik bijzonderheden op de vrachtbrief?
-
- Wat is een SSCC-code?

Uitwisselen emballage

- Geef indien mogelijk direct hetzelfde aantal ontvangen emballagemiddelen retour aan de betreffende leverancier, met uitzondering van GC en BMP deze worden eenmaal per week aangemeld (via de service portal) en afgehaald.
- Zorg dat emballagemiddelen schoon zijn en dat stickers zijn verwijderd.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Controleer bij de ontvangsten van RZ-leveranciers de retour gegeven emballageaantallen op de vrachtbrief.
- Controleer de emballage op echtheid en breuk. Vermeld eventuele schade aan de emballagemiddelen en bijzonderheden op de vrachtbrief. Als een europallet (EUR) beschadigd is (zie kwaliteitscriteria van een EPAL-pallet) dient deze te worden genoteerd als een wegwerppallet (WEG)
- Zie ook: Wat is van belang bij emballagebeheer?

Tekenen vrachtbrief

- Controleer het door de chauffeur ingevulde tijdstip van aankomst en vertrek op de vrachtbrief en noteer eventueel het kenteken van de vrachtwagen.
- Teken de vrachtbrief en eventuele kopieën (je naam in blokletters en een handtekening).

NB. Teken alleen voor je wat je hebt kunnen controleren.

- Vraag een kopie van de getekende vrachtbrief met hierop de emballageaantallen.
- **Alleen RZ!** Teken de ritlijst alleen als je een exemplaar van de vrachtbrief ontvangt. De gegevens op de vrachtbrief moeten overeenkomen met de gegevens op de ritlijst.



Hoe werkt de procedure voor het aanmelden van emballage van het GC en BMP?

Om te zorgen dat er geen tekorten aan rolcontainers of kratten in de keten ontstaan, moet elke bouwmarkt

- De emballage en retouren van GC en BMP aanmelden op een vaste dag in de service portal.

Op de vaste retour dag zorg je voor:

- De aangemelde emballage en retouren klaarzetten
- Vul de CMR in
- De aangemelde emballage en retouren meegeven
- Laat de CMR aftekenen door de chauffeur

Let op: Alle emballage van GC en BMP wordt in 1x gehaald.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat zijn gerichte en bonte lastdragers (alleen GC)?

De **gerichte** rolcontainer/ pallet:

- Is geseald,
- Bevat uitsluitend artikelen van één leverancier, en
- Heeft een adressticker (met SSCC) die door de leverancier (de afzender) is aangebracht.

De **bonte** rolcontainer:

- Is niet geseald,
- Is in het GC gevuld,
- Bevat artikelen van verschillende leveranciers; op elk pakket staat de naam van de leverancier, het adres van de bouwmarkt en de SSCC,
- Heeft een bonte rolcontainerkaart (met SSCC) die in het GC (de afzender) is aangebracht. Deze SSCC moet je niet scannen

Het verschil is duidelijk zichtbaar via de **bonte** rolcontainerkaart.



Wat doe ik bij schade aan een levering?

Als je schade constateert aan een levering kan er sprake zijn van:

- Transportschade, of
- Inhoudelijke schade.

Transportschade

Transportschade is **zichtbare schade** aan verzendeenheden en/of transporteenheden die je bij ontvangst in de bouwmarkt constateert.

Handel als volgt:

- Meld geconstateerde schade direct aan de chauffeur. Dit geldt ook voor schade aan de folie, seal of beschermhoes.
- Beoordeel of een gedeelte van de artikelen van de betreffende verzendeenheid of transporteenheid nog verkoopbaar is.

Een gedeelte van de (of alle) artikelen is nog verkoopbaar.

RZ-leveringen



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Teken geconstateerde transportschade aan gerichte rolcontainers, pallets en lengtecolli op de vrachtbrief. Doe dit in het bijzijn van de chauffeur.

Meldingen zonder aantekening op de vrachtbrief neemt de leverancier niet in behandeling.

- Ontvang eerst de goederen en overleg met het MT welke artikelen teruggestuurd moeten worden. Stuur alleen de onverkoopbare artikelen GO-retour.

Maak een GO retourbon voor het melden van geconstateerde schade op artikelniveau (bij detailcontrole van de beschadigde verzendeenheden).

Zie: Retouren naar leveranciers via e-mail, vanuit AXI of **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**

GC leveringen/BMP leveringen

- Teken geconstateerde transportschade aan gerichte rolcontainers, pallets en lengtecolli op de vrachtbrief. Doe dit in het bijzijn van de chauffeur.

Meldingen zonder aantekening op de vrachtbrief neemt de Intergamma Helpdesk Logistiek (IHL) niet in behandeling.

- Meld geconstateerde transportschade aan *colli en kratten in bonte rolcontainers* telefonisch - binnen 4 uur na ontvangst - bij de IHL
- Houd hierbij gegevens als SSCC en naam leverancier bij de hand. Je ontvangt een meldnummer dat je als referentie noteert op de retour bon of bij leveranciers die de retouren via EDI de retouren afhandelen vermeldt in het veld Opmerkingenveld bouwmarkt.
Let op! Meldingen zonder meldnummer neemt IHL niet in behandeling.

Ontvang eerst de artikelen en overleg met het MT welke artikelen teruggestuurd moeten worden. Meldt alleen de onverkoopbare artikelen retour.

Retourprocedure voor retourbonnen via e-mail:

Maak een GO retour bon voor het melden van geconstateerde schade op artikelniveau (bij detailcontrole van de beschadigde verzendeenheden). Zie Retouren naar leveranciers via e-mail, vanuit AXI.

- Voorzie de retour bon van een kopie van de ondertekende vrachtbrief/ CMR met daarop een aantekening van de schade en een meldnummer van de telefonische schademelding.
- E-mail de retour bon binnen 24 uur naar de leverancier, IHL (in geval van GC of Buitenmaats Platform)

Retourprocedure voor retourbonnen via EDI:

- Meldt de artikelen GO-retour via de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'reservering' -> knop '+ reservering' -> vul in -> artikelnummer, leverancier, aantal, ordernummer, reden evt opmerking en klik op bewaren.
- Ga terug naar tabblad reserveringen en klik op 'groeperen'.
- Groepeer alle artikelen van deze zending en klik op 'volgende'.
- Voer de retourafspraken en klik op 'groeperen'.
- Een retour bon via EDI zal automatisch naar de leverancier doorgezet worden.

Geen van de artikelen van de verzendeenheid of transporteenheid zijn nog verkoopbaar:

RZ en GC-leveringen



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Alleen in uitzonderlijke gevallen kan een lastdrager geweigerd worden. Overleg met het MT en IHL in geval van GC of BMP of de RZ-leverancier. Vermeld in geval van een weigering duidelijk op de vrachtbrief welke lastdragers geweigerd zijn en de reden van weigering.
- **Alleen GC:** Meld de SSCC-manco met de GC manco-surplus meldingsformulier op SharePoint. Geef op de lever-/laadlijst aan welke SSCC geweigerd is:
- Vul hier het werkelijk ontvangen aantal lastdragers in (ook wanneer een lastdrager schade heeft of surplus is)
- Overleg met de IHL (in geval van GC of BMP), óf met de leverancier (in geval van RZ) of de artikelen nageleverd worden of opnieuw besteld moeten worden.
- Als de artikelen niet nageleverd worden, sluit je de order af en stuur dan een verschillenrapport naar IHL (in geval van GC en BMP), óf naar de leverancier (in geval van RZ).

Inhoudelijke schade

Inhoudelijke schade is schade:

- Die niet ontstaan is door transport volgens bovenstaande definitie (zie transportschade, onder Wat doe ik bij schade aan een levering?);
- Waarvan aan te nemen is dat deze voor het transport al bestond;
- Die is ontstaan door ondeugdelijke verpakking.

Handel als volgt:

- Neem contact op met de leverancier in kwestie. Deze is verantwoordelijk voor de schade.
- Maak een retour bon aan.
Zie: Retouren naar leveranciers via e-mail, vanuit AXIe-mail of **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**
- Meld de schade met de retour bon binnen 24 uur bij de betreffende leverancier.

Schade van artikelen van een klantorder

Zie Procedure Dienstverlening – Klantorders – Stap 5 – Wat als er bij de ontvangst een incompleet artikel of een beschadigd artikel zit?

Schade van artikelen van leverancier Trendiy

Leverancier Trendiy heeft afwijkende regeling voor het melden van schades. Zowel inhoudelijke- als transportschades dienen bij DHL gemeld te worden.

- Inhoudelijke schades moeten binnen 24 uur gemeld worden met een retourbon/schaderapport.
- Transportschades binnen 4 uur telefonisch en vervolgens binnen 24 uur met een GO retourbon.

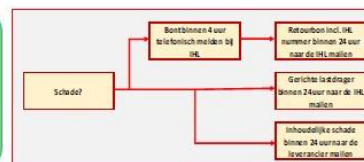


Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

DHL Werkinstructie schades bij een GC levering **DHL Tiel & DHL BMP**

Tijdens de ontvangst van een GC/ BMP levering kunnen de volgende schades geconstateerd worden

1. Er is **zichtbare schade** (vermoedelijke) tijdens het lossen
2. **Inhoudelijke schade** Tijdens het uitpakken wordt schade geconstateerd



Schademelding naar DHL

Indien er **zichtbare schade** geconstateerd wordt tijdens het lossen die aannemelijk is ontstaan door transport moet dit aangetekend worden op de CMR inclusief vermelding van het SSCC nummer.

Schade bij een bonte lastdrager moet binnen 4 uur na ontvangst telefonisch bij IHL (+31 344 672 770) gemeld worden.

Vervolgens per E-mail binnen 24 uur een schademelding mailen naar **IG@DHL.COM** met de FN in CC

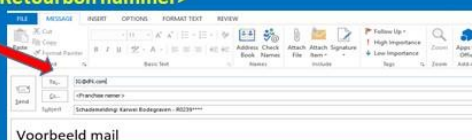
In de E-mail de volgende bijlage toevoegen:

1. GO-Retourbon
2. Kopie/ foto van de CMR en leverlaadlijst incl. schade aantekening of referentienummer die is afgegeven na telefonische schademelding.
3. Optioneel: Foto's schade situatie (Foto's zijn niet verplicht, wel gewenst voor een snelle afhandeling)

In het onderwerp van de E-mail naar DHL moet het volgende vermeld worden:

Schademelding: <Formule en Bouwmarkt naam> en <Retourbon nummer>

NB. Indien er ook opruimwerkzaamheden moeten plaatsvinden kunt u dit telefonisch aangeven bij de IHL. Er wordt dan beoordeeld of er professionele reiniging moet worden georganiseerd.



Voorbeeld mail

Schademelding naar leverancier

Inhoudelijke schades moeten binnen 24 uur bij de betreffende leverancier gemeld worden!

Inhoudelijke schades zijn schades waarvan aannemelijk is dat deze niet ontstaan zijn door logistieke bewegingen tijdens transport. De leverancier is verplicht te zorgen voor een transportwaardige verpakking van de artikelen.

Uitzondering Trendiy

Zowel inhoudelijke als transportschades moeten bij DHL gemeld worden

- Inhoudelijke schades moeten binnen 24 uur gemeld worden met een WI retourbon
- Transportschades binnen 4 uur telefonisch en vervolgens binnen 24 uur met een GO retourbon

Claims waarvan de documentatie ontbreekt, of die niet volgens bovenstaande instructie zijn gemaild worden niet in behandeling genomen.

Contactgegevens Helpdesk IHL

DHL Intergamma Helpdesk (IHL)	Telefoon	+31 344 672 770
	Email	IG@dhl.com

Versie: Augustus 2020



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat is van belang bij emballagebeheer?

Omdat de emballage een hoge waarde vertegenwoordigt, is een goed beheer noodzakelijk.

- Controleer daarom altijd goed de emballageaantallen op de vrachtbrief.
- Houd geen emballagemiddelen achter in de bouwmarkt voor eigen gebruik, uitgezonderd zelf aangekochte emballagemiddelen of de rolcontainers waarvan je het gebruiksrecht hebt gekocht via Intergamma.

Let op! De bouwmarkt is verantwoordelijk voor alle ontvangen emballagemiddelen van Intergamma. Intergamma emballagemiddelen mag je alleen gebruiken als transportmiddel voor Intergamma groepageoperaties (GC).



Controle lever-/laadlijst (alleen GC)

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Let op! De GC lever-/laadlijst kun je tot **4 uur** nadat de chauffeur is vertrokken, controleren op verschillen. Verschillen meld je bij de IHL.

Controleer kratten en colli op schade

Open een bonte rolcontainer en controleer of de colli en kratten onbeschadigd zijn. Alle kratten horen verzegeld te zijn. Bel in geval van niet-verzegelde kratten IHL.

Bij schade wordt met een retour bon de niet meer verkoopbare goederen gemeld bij:

- De IHL (transportschade), of
- De leverancier in kwestie (inhoudelijke schade).
Zie hiervoor Wat doe ik bij schade aan een levering?
- Controleer SSCC op lever-/laadlijst.
- De SSCC's van de transporteenheden (pallets, rolcontainers en lengte colli) zijn al gecontroleerd op de vrachtbrief. Teken eventuele verschillen wel nogmaals af op de lever-/laadlijst.
- Controleer of de vermelde SSCC's op de colli en kratten uit de bonte rolcontainer overeenkomen met de SSCC's vermeld op de lever-/laadlijst.
Zie ook
- Wat is een SSCC-code?
- Geef op de lever-/laadlijst aan welke SSCC niet zijn ontvangen. Geef hierbij ook aan of eventuele laadmanco's ook daadwerkelijk manco zijn. Geef duidelijk aan welke SSCC-manco is, vermeld daarom in geval van een manco in de laatste kolom van de betreffende SSCC MANCO.

Let op: Als het manco een complete Bonte Rolcontainer (BRC) betreft, kan worden volstaan met alleen een mancomelding achter de SSCC van deze BRC. Colli en kratten uit deze BRC hoeven niet gespecificeerd te worden, de IHL zal meldnummers afgeven voor colli en kratten in de manco gemelde BRC.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Voeg de lever-/laadlijst bij de vrachtbrief.
- Archiveer de documenten ordelijk.

Meld manco's en surplus aan Intergamma Helpdesk Logistiek (IHL)

Meld manco's en surplus volledig, alleen dan kunnen verschillen op een juiste manier behandeld worden.

Telefonisch (surplus)

Een surplus moet je direct telefonisch melden bij de IHL. Op die manier kan het zo snel mogelijk opgehaald worden bij de bouwmarkt en afgeleverd worden bij de correcte bouwmarkt. Zorg dat je de volgende gegevens bij de hand hebt: SCCC-code, ritnummer, voor welke bouwmarkt het bestemd is en de 4-cijferige bouwmarktcode wat op de SCCC-sticker vermeld staat. Op het moment van melding verstrekt de IHL een **meldnummer**.

Per e-mail (surplus en manco)

Meld manco's en surplus binnen 4 uur na aftekening van de vrachtbrief bij IHL.

NB. Surplus moet je dus zowel telefonisch als per e-mail melden.

- Gebruik voor het melden van afwijkingen ten opzichte van de lever-/laadlijst, manco's en surplus, het formulier GC Manco-surplus melding op SharePoint.
Let ook op de instructie/ informatie onderaan het formulier.
- Bij melding van een surplus meld je de SCCC van het verzendlabel samen met de ontvangen meldnummers op formulier GC Manco-surplus melding
- E-mail formulier GC Manco-surplus melding samen met de vrachtbrief en de lever-/laadlijst met de geconstateerde manco's naar de IHL.
- Bewaar het formulier GC Manco-surplus melding totdat de IHL-uitsluitel heeft gegeven.

Controleer overzicht verschillenmelding

- Binnen twee werkdagen ontvang je per e-mail een 'overzicht verschillenmelding' (inclusief de terugkoppeling) van de IHL.
- Controleer het 'overzicht verschillenmelding' met het eerder formulier GC Manco-surplus melding.
- Als er fouten/ verschillen zijn, neem je contact op met de IHL.

Handel surplus af (correctiezending)

- Zet de correctiezending klaar.
- Controleer of de verpakking nog verzendklaar is.
- Controleer of de juiste adressering er nog op staat, zoals opgegeven door de IHL.
- Geef de correctiezending mee aan de chauffeur van het GC.
- Controleer de vrachtbrief van de correctiezending.
- Vraag een kopie van de vrachtbrief.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Handel manco af (correctiezending)

- Een correctiezending heet alleen zo, als de goederen bij een andere bouwmarkt afgeleverd zijn en daar weer moeten worden opgehaald.
- IHL belt de werkdag na levering vóór 16.00 uur om af te spreken wanneer de correctiezending plaatsvindt. De betreffende SSCC van een correctiezending staat alleen op de vrachtbrief, een lever/laadlijst is niet aanwezig
- Controleer of de correctiezending verband houdt met eerdere mancommeldingen.
- Voer de Verzendeenhedencontrole uit door de SSCC-code te scannen of voer de detailcontrole uit. Noteer op het Overzicht verschillenmelding dat de correctiezending heeft plaatsgevonden.
- Archiveer de documenten.

Zie ook: Wat doe ik met verschillen veroorzaakt door ontbrekende pallets, rolcontainers, kratten en colli in een GC-levering? Onder

Ontvangst bevestigen in AXI RS en verschillen rapporteren.

4 Uitvoeren van verzendeenheden- controle

Als goederen binnenkomen dien je altijd alle SSCC-stickers scannen die op de verzendeenheden aanwezig zijn. Het maakt hierbij niet uit of de leverancier wel of niet meedoet met SDC. De ssc codes van bonte rolcontainers hoeft je niet scannen.




Open op de HHT-applicatie de tegel 'Ontvangen' -> 'verzendeenheden' -> 'scannen ssc' en scan alle kratten en colli. Na het scannen van een SSCC zie je één van de volgende meldingen verschijnen op de HHT:

- **SSCC goed geregistreerd.** Je SSCC is goed geregistreerd.
- **Onbekende SSCC.** De gescande SSCC is onbekend, leg deze apart en zoek uit wat hiermee gedaan moet worden.
- **Geen SDC-leverancier, tijdstempel aangemaakt.** Dit betreft een SSCC voor een leverancier die niet meedoet met SDC. Hiervoor hoeft je niet alle SSCC's te scannen
- **SSCC is ongeldig;** De gescande SSCC voldoet niet aan de voorwaarden van een SSCC. Controleer of je de juiste SSCC hebt gescand. Als dit de juiste SSCC is maar deze niet te scannen is, neem dan contact op met de IGL, zodat zij dit kunnen afstemmen met de leverancier.
- Melding dat de verzendeenheid een maatwerklevering in de bouwmarkt betreft, deze moeten apart worden gelegd voor de klant.

Als je de laatste SSCC hebt gescand, klik je op volgende. Je komt nu in het stoplichtoverzicht. Hierin staan alleen de SDC-leveranciers vermeld.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

	Kleur	Toelichting
	Rood:	Er ontbreekt een verzendeenheid van de leverancier; ga na of je een SSCC bent vergeten om de scannen, of dat de verzendeenheid nog geleverd wordt. Zo ja, wacht tot de goederen zijn nageleverd en voer de verzendeenhedencontrole en detailcontrole uit. Zo nee, voer de detailcontrole uit. Door op de regel te tikken kom je op de details van de zending uit en kun je zien welke SSCC je mist.
	Oranje	De ontvangst bevat een klantorder (+) of je bent steekproefbouwmarkt voor de betreffende leverancier.
	Groen	Zending is compleet. Deze kan je met de HHT afsluiten, dit doe je door op de betreffende regel te klikken.

Groen stoplicht:

- De ontvangst is compleet, je hoeft geen steekproef uit te voeren;
- Bevestig de ontvangst van deze order(s) door op de OK-knop te drukken (pas na 11:00 uur in verband met de lopende tellingen); je moet per leverancier de ontvangst afsluiten door op de OK knop te drukken. De ontvangst is afgesloten, de goederen kunnen ingeruimd worden.
- Mocht je bij het inruimen verschillen ontdekken dan kan je deze niet bij de leverancier melden. Er kan geen verschillenrapport geprint worden, verschillen worden afgehandeld via de verrekening SDC. Deze verloopt via Intergamma. Het is wel verstandig de voorraad te corrigeren via een correctie-ontvangst zodat de fysieke en administratieve voorraad klopt.
- **Oranje stoplicht (+) (klantorder):**
- Alle verzendeenheden van de leverancier zijn ontvangen. Er is een klantorder aanwezig in de levering.
- Selecteer de desbetreffende leverancier en zoek het klantartikel op. Kijk naar de vermelde ssc code, dan hoef je alleen die lastdrager te checken. Bij evdti met levering 10 rcl en 20 kratten scheelt dit heel veel zoekwerk.
- Scan de artikelen met de HHT.
- Na het scannen van de klantorder wordt het stoplicht groen en kan de ontvangst worden afgesloten.
- **Oranje stoplicht (steekproef):**
- Alle verzendeenheden van de leverancier zijn ontvangen. Je bent steekproefbouwmarkt voor deze leverancier.
- Voer de detailcontrole uit door de artikelen te scannen met de HHT. Het is niet mogelijk de verwachte aantallen te bevestigen omdat je steekproefbouwmarkt bent.
- Als alle artikelen zijn gescand sluit je de ontvangst af.
- Eventuele klantorders in de zending haal je er tijdens de detailcontrole uit.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Rood stoplicht:

- Niet alle verzendeenheden van de leverancier zijn ontvangen of de EPB ontbreekt.
- Ontbrekende verzendeenheden: Neem contact op met de leverancier of de logistiek dienstverlener of de ontbrekende verzendeenheden nog nageleverd worden.
- Als de verzendeenheden nog worden nageleverd: wacht totdat de goederen geleverd zijn en scan de ontbrekende verzendeenheden alsnog. Als je steekproefbouwmarkt bent, wordt het stoplicht oranje en voer je alsnog detailcontrole uit (zie hieronder: Uitvoeren detailcontrole). Als het stoplicht groen wordt, kan je de ontvangst afsluiten en kunnen de goederen ingeruimd worden.
- Als de verzendeenheden niet meer worden nageleverd: laat het MT bevestigen dat de verzendeenheden niet worden geleverd via de tegel 'Ontvangen' -> 'verschillen verzendeenheidcontrole', handel als volgt:
- Als de leverancier de artikelen niet heeft gekoppeld aan een verzendeenheid (Pakbon niveau 3):
- Stoplicht wordt oranje: Voer altijd detailcontrole uit om de juiste voorraadstand in AXI RS te behouden (zie hieronder: Uitvoeren detailcontrole). Meld de verschillen via een verschillenrapport bij de leverancier, of:
- Als de leverancier de artikelen wel heeft gekoppeld aan een verzendeenheid (Pakbon niveau 4):
- Stoplicht wordt groen: De artikelen van de ontvangen verzendeenheden worden binnen geboekt, detailcontrole is niet mogelijk. Voor de ontbrekende verzendeenheid kan een verschillenrapport worden afgedrukt. Mail deze naar de leverancier.

Handmatig aanmaken tijdstempel

Als de elektronische pakbon ontbreekt, moet in het geval van een SDC leverancier het tijdstempel handmatig worden aangemaakt, dit hoeft niet voor ontvangsten met 100% detailcontrole. Ga naar 'Ontvangsten' -> 'verzendeenheid controle' -> 'handmatig aanmaken tijdstempel' -> 'selecteer leverancier' -> vul in -> 'bewaren'. Tijdstempel is nu aangemaakt.



Wat moet ik doen als de SSCC-code niet te scannen is?

Voer in de HHT handmatig de SSCC-code in en druk op OK, de SSCC-code wordt nu toegevoegd aan de ontvangen SSCC's. Is het niet mogelijk de juiste SSCC in te toetsen, neem dan contact op met de leverancier.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

5 Detailcontrole

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Na het uitvoeren van de totale verzendeenhedencontrole moet detailcontrole worden uitgevoerd voor de leveranciers die in het stoplicht op oranje staan (steekproef).

Leveranciers die niet via SDC worden ontvangen, komen niet in dit overzicht voor. Voer voor deze ontvangst altijd detailcontrole uit.

Uitvoeren detail controle:

Handel als volgt:

- Open de tegel 'Ontvangen' -> 'detail controle' op de HHT en scan de artikelen met de HHT.
- Haal de artikelen uit de omverpakking.
- Scan het artikel of voer het artikelnummer of het EAN-nummer in.
- Als het artikel op meerdere orders wordt verwacht, selecteer dan het juiste ordernummer aan de hand van de pakbon of de verwachte ontvangstdatum. Bij het scannen van de volgende artikelen wordt automatisch dezelfde order gekozen totdat het verwachte aantal is bereikt.
- Bij voor klanten gereserveerde artikelen piept de HHT en staat er een plusteken in de HHT en op de verwachte ontvangstenlijst.
 - Noteer middels een referentiesticker (gebruik bij pallets een A4) naam, datum en aantal colli en plak deze op het artikel.
 - Leg alle gereserveerde artikelen op de juiste plek in het magazijn.
- Scan alle artikelen afzonderlijk na elkaar of scan een artikel en voer vervolgens het totaal aantal in van het betreffende (aanwezige) artikel.

NB. Als een ontvangst een klantorder bevat, geeft de HHT dit aan met een '+' teken'.

NB: bij de gereserveerde artikelen voor klanten mogen de NAW-gegevens van de klant niet zichtbaar zijn voor buitenstaanders.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat als er bij de ontvangst een 'incomplete' artikel of een 'beschadigd' artikel zit bestemd voor een klant?

Het incomplete of beschadigde artikel wordt toegewezen aan de betreffende klantorder. Dit artikel moet via AXI RS als GO-retour gemeld worden. Ga in voorkomende gevallen als volgt te werk:

Controleer eerst of het artikel in de voorraad van de winkel aanwezig is.

Artikel in vrije voorraad?

De ontvangst zoals gebruikelijk bevestigen.

Als het artikel in de vrije voorraad nog aanwezig is, wissel dan het artikel uit de winkel om met één uit de gereserveerde voorraad. Boek het "beschadigde /incomplete artikel" over van de vrije voorraad naar de leveranciersretouren voorraad (handmatig) en maak vervolgens een GO retour aan volgens procedure.

Artikel niet in vrije voorraad?

De ontvangst zoals gebruikelijk bevestigen.

Geef door aan de servicebalie medewerker dat het artikel beschadigd is en niet om te ruilen is. Deze kan dan de klantorderregel annuleren.

Boek vervolgens het artikel naar de leveranciersretouren voorraad.

Maak vervolgens een GO retour aan volgens procedure.

NB: Voor sommige artikelen geldt een no return fee dan afboeken op breuk.

Wat doe ik met onverwachte artikelen?

Controleer de kwaliteit van de artikelen

- Controleer of de artikelen (inclusief verkoopverpakking) onbeschadigd zijn.
- Meldt afgekeurde artikelen GO-retour.

Zie ook Wat doe ik bij schade aan een levering?

Handel geregistreerde artikelen af

- Zorg dat artikelen voorzien zijn van een barcode.
- Zet gescande artikelen apart, houd hierbij de verschillende ordersoorten gescheiden. Door de artikelen direct op medewerker of groep te sorteren, kan men na ontvangstbevestiging sneller inruimen.
- Laat pas inruimen na ontvangstbevestiging.
- Bewaar vrachtbrieven (gebundeld per week) in een doos magazijn-



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Ontvangst afsluiten

Sluit na het scannen van de artikelen de ontvangsten af die compleet zijn en waarvan de detailcontrole juist is. Doe dit door middel van de optie *Afsluiten ontvangsten* in de HHT.

Let op! Doe dit pas nadat het tellen gereed is.

Detailcontrole is juist en compleet

- De ontvangsten worden automatisch bevestigd in AXI RS.
- Zet (geregistreerde) artikelen die ingeruimd kunnen worden op de juiste plaats in de goederenontvangst.

Detailcontrole is onjuist of nog niet compleet

- In de HHT worden de ontvangsten weergegeven die niet compleet zijn. Deze kunnen niet bevestigd worden in de HHT.
- Controleer nogmaals of je de ontbrekende artikelen niet hebt ontvangen.
- Meld bij het MT dat deze ontvangsten verschillen bevat.
Deze gaat verder met
- Ontvangst bevestigen in AXI RS en verschillen **rapporteren**.
- Laat de artikelen nog niet inruimen.



Wat doe ik met onverwachte artikelen?

Onverwachte artikelen zijn artikelen waarvan geen ontvangstinformatie in de HHT aanwezig is, het artikel is niet besteld (er is bijvoorbeeld een vervangend artikel geleverd).

Als de HHT aangeeft dat er geen verwachte ontvangsten voor het artikel zijn, handel als volgt:

- Controleer of de artikelen voor de bouwmarkt bestemd zijn, neem bij twijfel contact op met de leverancier.
- Registreer het artikel met de HHT.
- Koppel de ontvangst aan een ontvangst van dezelfde dag van dezelfde leverancier.
Als dit niet kan, wordt het een onverwachte ontvangst (OB). Het systeem maakt zelf een ontvangstnummer aan.
- Zet artikelen apart, zodat ze niet ingeruimd worden.
- Overleg met het MT of deze artikelen ingeruimd of retour gestuurd moeten worden.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat doe ik met onbekende artikelen?

Onbekende artikelen zijn artikelen waarvan geen artikelnummer bekend is in AXI RS.

Als de HHT aangeeft dat de EAN-code onbekend is, kan het bijvoorbeeld zijn dat:

- Er een verkeerde barcode is gescand. Mogelijk zit er nog een andere barcode op het artikel, maak in dat geval de onbekende barcode onbruikbaar. Als dit niet het geval is, controleer dan hoe het artikel besteld is; als hier ook niet uit af te leiden is onder welk artikelnummer je het artikel moet registreren, neem dan contact op met de leverancier.
- Het een nieuw artikel of een nieuwe EAN-code betreft dat nog niet bekend is in AXI RS. Neem in dit geval contact op met de Bouwmarktservices. Bouwmarktservices onderneemt verdere actie om te zorgen dat het artikel of de EAN-code in AXI RS wordt ingevoerd.
- Het artikel niet verwacht wordt (en dus ook niet op de pakbon staat). Neem in dit geval contact op met de leverancier en overleg wat met het artikel te doen.

Let op! Als het artikel(nummer) onbekend is, maar er wel een EAN-code op de pakbon staat zal de HHT het artikel in dit geval niet als een onbekend artikel zien en volgt er dus geen melding. Pas bij het afsluiten van de ontvangst zal het bouwmarkt MT zien dat het ontvangen artikel een onbekend artikel betreft. Als dit het geval is, controleert men hoe het artikel besteld is en hevelen ze het ontvangstaantal over van het onbekende artikel naar het artikel waarop besteld is. Koppelingen met klantorders blijven dan bewaard.

Normaal volstaat een telefonische melding en kun je bij de leverancier melden dat de artikelen gedurende een bepaalde tijd beschikbaar zijn om op te halen, maar soms wordt door de leverancier een retourbonnummer gevraagd (zoals bij de EVD).

Als het onbekende artikel retour gestuurd moet worden, dan kun je dit doen met een WI-retour bon, je kunt dan artikelnummer 125 gebruiken bij het aanmaken van de reservering in de leveranciersretouren voorraad. Alleen bij gebruik van dit artikelnummer kun je zelf de barcode invullen van het onbekende artikel zodat de leverancier wel weet over welk product het gaat.



Wat doe ik als ik een verkeerde order op de HHT heb geselecteerd?

Ga naar de tegel 'Ontvangen' -> 'ontvangsten' -> ontvangststatus 'in ontvangst' -> selecteer betreffende order op de backoffice. Maak vervolgens de verwachte aantallen leeg (dus niet '0' invullen) bij de order regels die je verkeerd hebt gescand. Sla op.

De order status gaat terug naar 'verwacht'.



Wat doe ik als er bij ontvangst een probleem is met de barcode?

De volgende situaties kunnen zich voordoen:

- Een artikel heeft geen of een onleesbare barcodesticker.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Een artikel heeft een verkeerde barcodesticker.
- Een artikel heeft meerdere barcodestickers.

In alle gevallen handel je als volgt:

- Voorzie de artikelen van de juiste barcodesticker.
- Maak bij meerdere stickers de onjuiste barcodesticker onleesbaar.
- Scan het artikel met de juiste barcode.



Mag ik scannen in de winkel?

Ja dit mag, alleen in uitzonderingsgevallen en met toestemming van het MT. Bijvoorbeeld bij plaatmateriaal is het handiger en efficiënter om artikelen te registreren op het moment dat ze in het schap worden ingeruimd.

Zorg er echter voor dat klanten nooit artikelen meenemen die nog niet zijn gescand!

Scan het artikel voordat je het aan de klant meegeeft!



Mag ik met meerdere HHT's scannen?

Je kunt met meerdere HHT's scannen. Spreek wel goed af wie wat scant, zodat artikelen niet per ongeluk dubbel worden gescand/ geregistreerd.



Mag ik gerepareerde artikelen scannen?

Gerepareerde artikelen zijn geen eigendom van de bouwmarkt en moeten daarom niet gescand worden. Voor de afhandeling van gerepareerde artikelen zie het onderdeel Dienstverlening - procedure Reparaties.



Mag ik onderlinge leveringen scannen?

Onderlinge leveringen kunnen via de HHT en via de backoffice ontvangen worden. Zie voor de afhandeling van onderlinge leveringen **Bestellen 1** procedure Voorraad – Onderlinge leveringen.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat doe ik met artikelen na ontvangst van de verschillende ordersoorten?

Hier volgt een korte beschrijving wat er moet gebeuren met ontvangsten nadat ze binnen gescand zijn:

- **Regulier**
Na bevestigen van de ontvangst kunnen de artikelen ingeruimd worden in de bouwmarkt.
- **Commissie (C/+)**
Aan de hand van de ontvangstbevestiging kan de klantorder worden voorzien van een referentiesticker, vul naam, datum en aantal colli in. Plaats de artikelen vervolgens op de daarvoor bestemde locatie in de goederenontvangst.
- **Spoed**
Meld bij het MT dat de spoedorder binnen is. Zij bepalen wat er met de artikelen moet gebeuren.
- **Campagne (K)**
Voorzie de pallets/artikelen van een formulier waarop het krantnummer staat zodat duidelijk is wanneer ze in de krant staan. Plaats de artikelen vervolgens in de daarvoor bestemde stelling in de goederenontvangst.
- **Winkelbouw (W)/ Installatie (X)/ Intake (I)**
Meld bij het MT dat er een intake, winkelbouw of installatieorder is geleverd.



Hoe registreer ik artikelen op rol?

Alle artikelen dienen ontvangen te worden in consumenteneenheden. Artikelen die op rol verkocht worden, bijvoorbeeld kettingen, moeten ook geregistreerd worden in consumenteneenheden, bijvoorbeeld 200 meter.

Als artikelen niet in consumenteneenheden, maar in inkoopeneenheden (bijvoorbeeld één rol) worden geregistreerd, kan de factuurmatching niet automatisch verlopen en geeft dit problemen in diverse rapportages.



Hoe ga ik om met artikelen die op een ov-ontvangst verwacht zijn?

Als de leverancier in de EPB geen of een verkeerd ordernummer meegeeft, ontstaat in AXI RS een nieuwe onverwachte ontvangst (OV).

- Registreer - indien mogelijk - ontvangsten altijd op het oorspronkelijke ontvangstnummer. Als de ontvangsten niet op de oorspronkelijke ontvangst worden binnen geboekt, is de ontvangst van een eventuele klantbestelling niet zichtbaar bij de betreffende klantorder.
- Registreer een ontvangst alleen op een ov-ontvangst als er geen oorspronkelijk ontvangstnummer in AXI RS bekend is.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Hoe ga ik om met facilitaire artikelen?

Handel in geval van facilitaire artikelen als volgt:

- Leg facilitaire artikelen na het binnen scannen apart.
- Eventuele verschillen worden direct uitgezocht.



Op welke ontvangst, van het ontvangsttype OV of FN, registreer ik een eenmalig artikel of maatwerkartikel?

Als de leverancier in de EPB geen ordernummer meegeeft, ontstaat in AXI RS een nieuwe onverwachte ontvangst (OV). Registreer eenmalige artikelen en maatwerkartikelen altijd op het **oorspronkelijke ontvangstnummer**.

Als de ontvangsten niet op de oorspronkelijke ontvangst worden binnen geboekt, is de ontvangst van een eventuele klantbestelling niet zichtbaar bij de betreffende klantorder.

De ontvangst van type OV bevat de pakboninformatie van de leverancier. Gebruik deze informatie om te controleren of een verschillenrapport verstuurd moet worden.



Kan ik order(regel)s verwijderen?

Nee, je kunt geen order(regel)s verwijderen, wel is er de mogelijkheid tot opschonen van order(regel)s.

Er zijn twee mogelijkheden:

- Alle ontvangstorders en ontvangstregels met de oorsprong BMA moeten worden bevestigd op aantal 0. Schrijf voordat de order afgesloten wordt in het opmerkingenveld in applicatie waarom de order met 0 is bevestigd. Deze opmerking is zichtbaar voor de FN-administratie.
- Alle ontvangstorders met de oorsprong CBS en JDA kunnen met de knop annuleren worden geannuleerd op **orderniveau**. Geannuleerde orders worden niet doorgestuurd naar AXI Finance en leveren geen verschillenrapport op.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

6 Ontvangst bevestigen in AXI RS en verschillen rapporteren

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Controleer beschikbaarheid pakbon

De pakboninformatie komt op verschillende manieren en tijdstippen beschikbaar in de bouwmarkt:

- Elektronisch;
- Op papier;

Alle leveranciers moeten in principe een elektronische pakbon hebben (zie conditielijsten). In geval van problemen met de EPB en dit niet het geval is, moet de leverancier een papieren pakbon bij de zending meegeven. Voor beschikbaarheid van de elektronische pakbon geldt dat de pakboninformatie bij ontvangst beschikbaar moet zijn. Als dat niet het geval is, Zie: **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**)

Verschillen constateren

Bij de geregistreerde artikelen kunnen manco's en surplus optreden. Dit houdt in dat er minder of meer artikelen zijn gescand (geleverd) dan in AXI RS werd verwacht op basis van de elektronische pakbon. Nadat nogmaals is gecontroleerd of de artikelen niet of te veel zijn ontvangen, kan de ontvangst met het verschil bevestigd worden door het MT. Als je steekproefbouwmarkt bent en je constateert een verschil is het van groot belang dat dit zorgvuldig wordt uitgevoerd. De resultaten van de steekproef worden gebruikt om de verschillen voor alle bouwmarkten te verrekenen.

Bevestig de ontvangst in AXI RS

- Bevestig de ontvangsten in AXI RS.
- Let op! Bevestig de ontvangsten pas nadat het tellen gereed is. Er kan geen verschillenrapport worden afgedrukt als je steekproefbouwmarkt bent. De verschillen worden centraal verrekend door Intergamma met de leverancier. Bij het missen van een complete lastdrager kan je wel een verschillenrapport afdrukken/mailen.
- Geef aan de door dat de goederen kunnen worden ingeruimd. Goederenontvangst verantwoordelijke.

Archiveer documenten

Archiveer alle documenten.

Controleer of alles binnen is

- Controleer aan het eind van de dag of alles binnen is.
- Bevestig de verwachte ontvangst in AXI RS met nul, als niets meer wordt geleverd.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat doe ik bij verschillen op detailniveau?

Verschillen afhandelen

Behandel de orders met verschillen als volgt:

- Druk de orders met verschillen af.
- Zoek de verschillen direct uit.

Onderzoek de oorzaak van het verschil:

- De order is nog niet geheel ontvangen.
- Het artikel is op een verkeerde ontvangst binnen geboekt.
Corrigeer de ontvangst in AXI RS.
- Onbekend artikel.
Het artikel staat niet in de HHT, maar staat wel op de EPB en in AXI RS. Bevestig dit artikel in de BO.
- Er is verkeerd geteld. Er is dus geen verschil.
- Er is daadwerkelijk een verschil op artikelniveau.
Dit verschil moet je melden. Zie hiervoor
- Hoe meld ik verschillen?

Pas de aantallen eventueel aan in AXI RS

Handel als volgt:

- Pas eventuele verschillen aan in AXI RS door het juiste aantal in te voeren.
- Bevestig de (gewijzigde) ontvangst in AXI RS.
- Archiveer alle documenten.



Hoe meld ik verschillen?

Verschil op inhoud

Er is een verschil in aantal tussen ontvangstbevestiging en EPB.

Handel als volgt:

- Gebruik het verschillenrapport van AXI RS.
- E-mail het verschillenrapport vanuit AXI RS.
- Archiveer alle documenten.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

NB. Als de pakbon te laat of niet beschikbaar is bij de ontvangstbevestiging, wacht je met het versturen met het verschillenrapport tot uiterlijk 48 uur na ontvangst. Als de pakboninformatie dan nog niet beschikbaar is, meld je de verschillen tussen het orderaantal en het aantal van de ontvangstbevestiging.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Verschillenmelding GC levering

Werkinstructie verschillen bij een GC levering **DHL Tiel & DHL BMP**

Tijdens de ontvangst van een GC/ BMP levering kunnen de volgende verschillen plaatsvinden

1. Er ontbreekt een SSCC lastdrager die wel op de lever- laadlijst staat > GC manco melding
2. Er is een SSCC lastdager extra die niet op de leverlaadlijst staat > GC surplus melding
 - a. Lastdrager is wel geadresseerd aan de ontvangende bouwmarkt
 - b. Lastdrager is geadresseerd aan een andere bouwmarkt
3. Er ontbreekt geen SSCC lastdrager ten opzichte van de leverlaadlijst, maar er ontbreekt wel een SSCC lastdrager van de order/ pakbon > Inhoudelijke manco

GC manco melding

Indien er een volledige lastdrager die wel op de leverlaadlijst staat ontbreekt, moet er binnen 4 uur na levering per E-mail een manco melding gedaan worden naar IG@DHL.COM met de Franchise-nemer in CC

In de E-mail de volgende bijlage toevoegen:

1. Voorblad uit sharepoint
2. Kopie/ foto van de CMR
3. Kopie/ foto van de Leverlaadlijst

Op de Leverlaadlijst markeren welke SSCC ontbreekt!



In het onderwerp van de mail naar IG@dhl.com moet het volgende vermeld worden:

Mancomelding: <Formule en Bouwmarkt naam>

DHL mailt binnen twee werkdagen het overzicht verschilmelding naar de bouwmarkt



Let op! Na 5 werkdagen geen nalevering ontvangen? Dien het verschillenrapport binnen 20 werkdagen na de mancomelding in zodat DHL tot beoordeling kan overgaan. Claims buiten deze termijn zullen niet in behandeling worden genomen.

Verschillenrapport indienen bij DHL

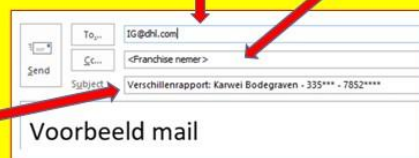
Indien de manco lastdrager niet wordt nageleverd moet er per E-mail een verschillenrapport ingediend worden bij IG@DHL.COM met de FN in CC

In de E-mail de volgende bijlage toevoegen

1. Overzicht verschillenmeldingen met het toegewezen meldnummer
2. Verschillenrapport

In het onderwerp van de mail naar DHL moet het volgende vermeld worden:

Verschillenrapport: <Formule en Bouwmarkt naam> <meldnummer> <ordernummer>



Voorbeeld mail

GC surplus melding

Surplus meldingen voor de eigen of een andere bouwmarkt moeten binnen 4 uur telefonisch gemeld worden.

Inhoudelijke manco

Indien wel alle lastdragers op de leverlaadlijst zijn geleverd, maar er zijn wel (inhoudelijke) verschillen moet het verschillenrapport met de manco en/ of surplus na afsluiten van de order naar de betreffende leverancier gestuurd worden.

Uitzondering: Bij leveranciers die op Steekproefsgewijze Detail Controle (SDC) zitten kan geen inhoudelijk verschil geclaimd worden. Dit wordt via de uitkomsten van de steekproeven verrekend.

Claims waarvan de documentatie ontbreekt, of die niet volgens bovenstaande instructie zijn gemaild worden niet in behandeling genomen.

Contactgegevens Helpdesk IHL

DHL Intergamma Helpdesk (IHL)	Telefoon	+31 344 672 770
	Email	IG@dhl.com

Versie: September 2020



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat doe ik als de EPB (nog) niet beschikbaar is/er geen verwachte SSCC's in mijn VVE controle aanwezig zijn?

- Controleer om 18:00 uur of de pakboninformatie alsnog beschikbaar is gekomen, de melding in de VVE controle is bij ontvangst van de pakbon aangevuld met de verwachte SSCC-codes.
- Als de EPB om 18.00 uur niet beschikbaar is, maak dan handmatig een tijdstempel aan bij de tegel 'Ontvangen' -> 'verschillen verzendeenhedencontrole of tijdstempels' -> voeg aan deze melding de gescande SSCC-codes toe.
- De ontvangst(en) kan/kunnen hierna worden gescand en afgesloten.
- Verschillenrapporten kunnen niet worden afgedrukt als dit een SDC-leverancier is.
- Als de EPB om 18.00 uur toch beschikbaar is, wordt de leverancier zichtbaar in het stoplichtoverzicht. Handel de ontvangst af zoals hierboven beschreven.

N.B. Zodra de ontvangst is afgesloten, wordt een eventuele later verzonden EPB niet meer ingelezen.



Kan ik toch detailcontrole uitvoeren bij een SDC-leverancier?

Het is toegestaan om detailcontrole uit te voeren bij een SDC-leverancier in de volgende gevallen:

De seal van de gerichte verzendeenheid of de verpakking van de bonte verzendeenheid is kapot.

De verzendeenheden worden geleverd met transportschade

Meld dit bij het MT. Het MT kan op de backoffice aangeven dat alsnog detailcontrole uitgevoerd moet worden.

Ga naar de tegel 'Ontvangen' -> 'tijdstempels' -> 'nieuwe tijdstempel aanmaken'. Hierin staan de ontvangsten waarvoor een tijdstempel is aangegeven. Zoek de desbetreffende verzendeenheid op en door het MT kan een vinkje in het vakje 'detailcontrole' worden gezet. Hiervoor is het wel noodzakelijk dat de ontvangst nog niet bevestigd is op de HHT.

Er verschijnt nu een pop up met daarin de melding: Weet je zeker dat je detailcontrole voor deze leverancier in wil stellen? Klik op 'Ja'.

Meld aan de Goederenontvangst verantwoordelijke dat de detailcontrole uitgevoerd kan worden. Een verschillenrapport printen is niet mogelijk.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Kan ik een ontvangst/retour bon, die te vroeg is afgesloten, corrigeren in AXI RS?

In AXI RS kan het MT een Correctie Ontvangst aanmaken. Via de tegel 'Ontvangsten' -> correctie ontvangsten maakt het mogelijk:

- Om een correctie ontvangst aan te maken, gebaseerd op informatie van een bestaande ontvangst, dus bijvoorbeeld wanneer je een ontvangst te vroeg hebt afgesloten.
- Een ontvangstcorrectie te creëren, zonder gebruik te maken van informatie van een bestaande ontvangst. Bijvoorbeeld bij het ontvangen van niet bestelde artikelen.



Wat doe ik met verschillen veroorzaakt door ontbrekende pallets, rolcontainers, kratten en colli in een GC-levering?

- Bel met de leverancier of logistiek dienstverlener om uit te zoeken of en wanneer de zending nog geleverd gaat worden.
- Als een correctiezending plaatsvindt, belt de IHL **de werkdag na levering voor 16.00** om af te spreken wanneer de correctiezending plaatsvindt.
- Als er na ontvangst van de correctiezending nog verschillen op inhoud zijn, meld deze dan bij de leverancier.

Er vindt geen correctiezending plaats (je hebt op de werkdag na levering voor 16:00 uur geen bericht gekregen dat de goederen worden nageleverd):

- Voer de detailcontrole uit -> stuur eventueel een verschillenrapport.

NB. Als de goederen alsnog in de goederenontvangst worden gevonden, geef dit dan zo snel mogelijk door aan de IHL.



Wat moet ik doen als er toch een correctiezending plaats vindt en de order al is afgesloten?

Dit kan voorkomen, omdat:

De IHL later belt dan afgesproken, bijvoorbeeld omdat een andere bouwmarkt alsnog een surplus heeft gemeld. De goederen zijn alsnog in de goederenontvangst gevonden.

Handel in dit geval als volgt:

- Scan de goederen binnen via een correctieontvangst.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Wat moet ik doen als er artikelen op een verkeerde order zijn gescand?

Als bij het scannen in de goederenontvangst de artikelen bij een verkeerde order zijn geregistreerd, moeten de gescande aantallen in de AXI RS leeg worden gemaakt. Laat de goederenontvangst de goederen nogmaals scannen en dit keer de juiste order selecteren.

NB. Bovenstaande is alleen mogelijk als de ontvangst nog niet is afgesloten. Als de order is afgesloten, kan er niets meer worden gewijzigd.



Hoe verwerk ik niet geleverde orders in AXI RS?

In AXI RS moet je **wekelijks** de ontvangsten **verwijderen**, die niet worden geleverd, uitgezonderd commissie orders. Doe dit na overleg met de leverancier

Als je dit niet doet, blijven de reguliere orders in AXI RS bekend als verwachte ontvangsten. Hierdoor worden de besteladviezen van deze artikelen onbetrouwbaar (te laag), omdat ze worden beïnvloed door de verwachte ontvangsten.

Handel als volgt om niet geleverde orders te verwerken:

Zorg eerst voor een overzicht:

Dit overzicht kan je in AXI RS goed zien, bij de tegel 'Ontvangsten' -> 'ontvangen' -> zet op 'verwacht' -> 'zoeken' -> sorteer op datum.

- Print de ontvangstenlijst uit met de status 'verwacht' vanaf een half jaar geleden tot en met gisteren.
- Win zoveel mogelijk informatie in:
- Kijk op leveranciersniveau of er omstreeks de verwachte leverdatum een onverwachte of onverwachte *BM* order in het systeem staat die in verband gebracht kan worden met de openstaande order.
- Bij twijfel kun je in de tegel artikelen of tegel voorraad kijken. Let goed op de verwachte leverdatum. Als er na deze datum een telverschil is ontstaan dan is het zeer waarschijnlijk dat het artikel wel is ontvangen.
- Noteer de bijzonderheden altijd in het veld 'opmerkingen' van de ontvangst bij de tegel 'Ontvangen' en houd er rekening mee dat je acties gevolgen kunnen hebben voor je voorraad en voor factuurmatching.

NB. Datgene wat in het veld opmerkingen wordt genoteerd, is na het bevestigen van de order zichtbaar in AXI Finance na een nachtverwerking

Afhandelen van de ontvangsten:

- Ontvangsten die niet zijn uitgeleverd, sluit je – indien mogelijk – af met de knop 'annuleren'. Door ontvangsten te annuleren, voorkom je dat ze ten onrechte doorgestuurd worden naar AXI Finance.
- Orders die door de bouwmarkt zelf zijn besteld, kunnen niet geannuleerd worden. Verwijder deze ontvangsten door ze met 'nul' te bevestigen. Verstuur het verschillenrapport altijd.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

NB. Vergeet niet in het veld opmerkingen de bijzonderheden te vermelden, dit kan bij de factuurmatching helpen om alle orders uit te zoeken.

7 Artikelen inruimen

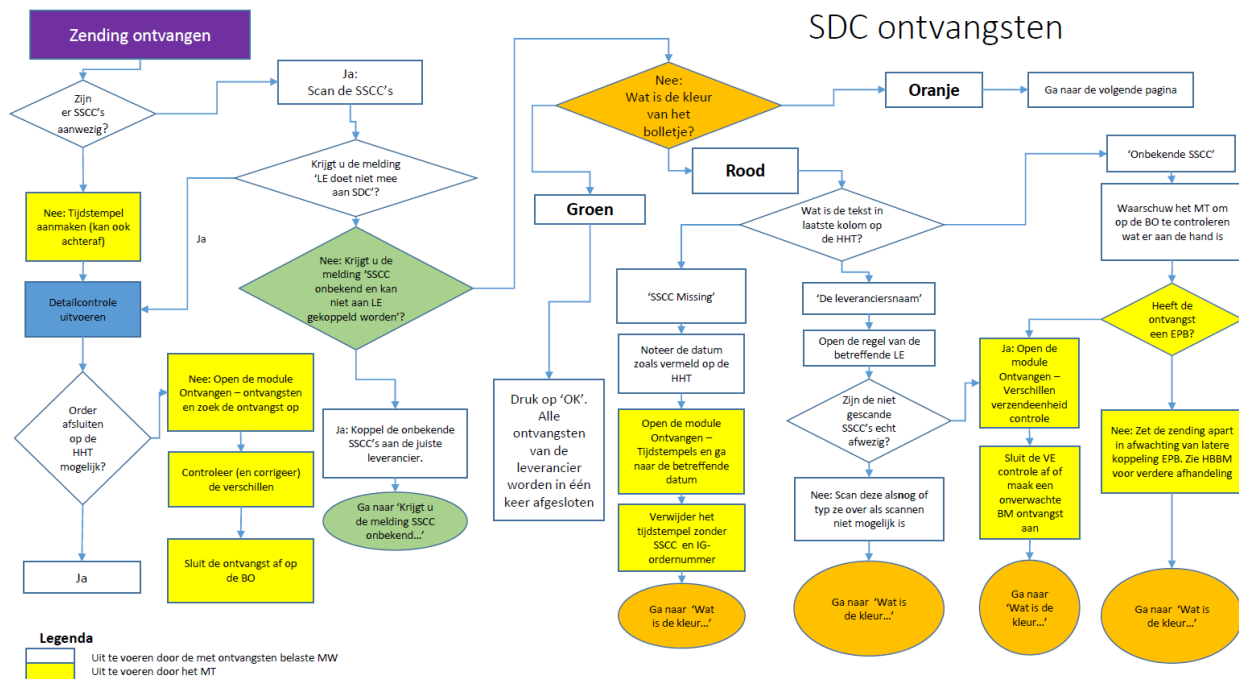
De geregistreerde (gescande) en bevestigde artikelen die de winkel in mogen, staan op een duidelijke plaats in de goederenontvangst.

- Haal de artikelen hier op.
- Ruim ze in volgens First in First out (FiFo) richtlijnen.
- Zet lege lastdragers direct terug op de daarvoor bestemde plek.



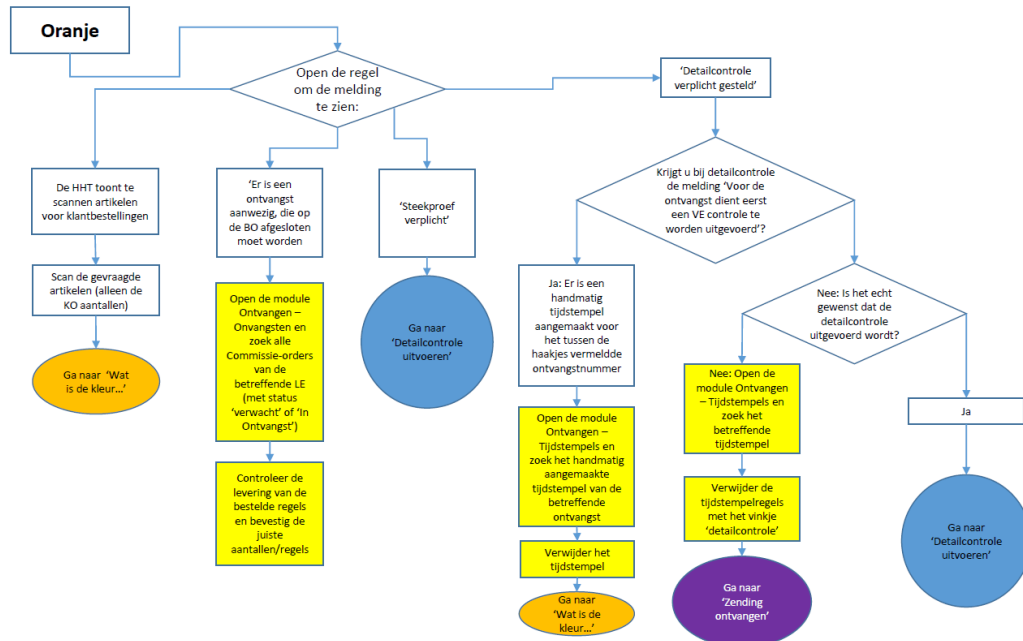
Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Bijlage SDC ontvangsten





Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen





Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Retouren naar leveranciers via e-mail, vanuit AXI

Inleiding

Voor het aanmelden van retouren naar leveranciers zijn er twee mogelijkheden:

- De retour bon e-mailen vanuit AXI naar de leverancier
- De retour bon via EDI versturen naar de leverancier

Let op! Per leverancier is slechts één van deze twee werkwijzen van toepassing. Dit wordt per leverancier aangegeven in de tegel 'Artikelen' -> tab 'leverancier'.

Deze retouren komen vanuit:

- De bouwmarkt (WI), of
- De goederenontvangst (GO).

Retourartikelen zijn eigendom van de bouwmarkt totdat ze worden gecrediteerd door de leverancier. De leverancier haalt retourartikelen op met de vervolgactie de artikelen te crediteren.

GO retouren worden volledig gecrediteerd, terwijl WI retouren eerst door de leverancier beoordeeld worden voordat creditering plaatsvindt (denk aan her verpakkingskosten en de kwaliteit van de retour gestuurde artikelen).

Voor ombouw en acties met recht van retour kunnen aanvullende afspraken met de leverancier worden gemaakt. Deze afspraken staan dan in het draaiboek van de betreffende ombouw c.q. weekbericht van de betreffende actie.

De retouren worden beheerd en geregistreerd via de tegel 'Leveranciersretouren' en de HHT.

Let op! Het retour zenden van pakketten via PostNL valt niet binnen deze retourenprocedure. De chauffeur van PostNL neemt deze retouren mee nadat hij zich bij de servicebalie gemeld heeft, zie daarvoor de procedure Online bestellingen in het Handboek Dienstverlening.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

1 Goedkeuring geven voor retour sturen van artikelen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Retourartikelen vanuit de bouwmarkt zijn:

- Artikelen die retour genomen zijn van klanten. Zie de procedure retouren van klanten.
- Artikelen die niet meer aan de kwaliteitseisen voldoen, bijvoorbeeld omdat de verpakking beschadigd is.
- Artikelen die via recht van retour terug mogen. Voor bepaalde artikelen is dit artikel opgenomen in het kader van een bepaalde actie of bijvoorbeeld bij de ombouw van het assortiment. Denk hierbij goed aan de deadlines!

Bovenstaande artikelen behoren tot de winkel **(WI)** retouren.

Retourartikelen vanuit de goederenontvangst zijn:

- Artikelen die niet besteld zijn of waarvan er te veel zijn geleverd;
- Artikelen die te laat zijn geleverd en waarvan niet meer wenselijk is dat deze bij de voorraad worden opgenomen;
- Artikelen die beschadigd zijn geleverd/ onvoldoende kwaliteit.
Zie ook Wat doe ik bij schade aan een levering?
- Artikelen die **incompleet** zijn geleverd.

Bovenstaande artikelen behoren tot de goederenontvangst **(GO)** retouren.



Mogen retouren van een ombouw in een gerichte rolcontainer verstuurd worden?

Nee, dit is niet toegestaan. Retouren van een ombouw kunnen op 2 manieren worden verwerkt:

- Gericht: grotere hoeveelheden retouren voor 1 leverancier mogen samen op een pallet.
- Bont: kleinere hoeveelheden retouren van (meerdere) leveranciers mogen samen in een bonte rolcontainer.



Wat te doen met de retouren van de EVD?

De EVD heeft een no-return fee. Hierdoor is het niet toegestaan om retouren van de EVD (handelsgoederen en facilitair) terug te sturen naar de leverancier.

Een uitzondering hierop vormen recalls en artikelen die niet besteld zijn maar wel geleverd.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Schade aan een colli of lastdrager van de EVD veroorzaakt door transportschade, kun je aanmelden bij de Intergamma Helpdesk Logistiek (IHL) te Tiel, niet bij de EVD zelf.

Overweeg voor artikelen die niet retour gestuurd mogen worden:

- Het artikel uit te verkopen als het nog voor verkoop geschikt is.
- Het artikel te vernietigen en als niet retourneerbaar af te boeken.

2 Artikelen reserveren voor retour vanuit de bouwmarkt (WI retouren)

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

In deze stap reserveren medewerkers de retourartikelen die al in de winkel aanwezig zijn. De servicebalie registreert in deze stap de retourartikelen van klanten die teruggestuurd worden naar de leverancier. De artikelen zijn dan niet meer beschikbaar in de vrije voorraad.

In de conditielijst vind je de verschillen per leverancier. Het verschilt of de kassabonnen meegestuurd moeten worden bij aanmelden of niet. Bij de uiteindelijke fysieke verzending van de retour dient deze wel meegestuurd te worden in de documentenvelop. De aankoopdatum dient wel in het opmerkingenveld vermeld te worden, dit geldt enkel als het een EDI retour betreft.

Reserveren voor retour naar leverancier

- Leg de artikelen apart.
- Registreer artikelen voor retour naar de leverancier dezelfde dag met de HHT of in de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'reserveringen' -> '+reservering' -> registreer het artikel met aantal en reden -> 'bewaren'.
- Voer in het veld 'opmerkingen BM' in waarom het artikel retour moet. Geef bijvoorbeeld duidelijk aan wat er kapot is aan een artikel vermeld hierbij ook de aankoopdatum en het viercijferig ticketnummer. Vermeld indien het een retour betreft als gevolg van het omruilen van een defect artikel tijdens de omruilgarantieperiode de volgende tekst in het veld 'opmerkingen BM': 'Crediteren, artikel is omgeruild'.
- NB: LET OP: beperkte invoer leestekens, dit past er niet allemaal in.
- Als het artikel niet retour moet naar de standaard leverancier, dan kan je de leverancier aanpassen naar de gewenste leverancier. Het artikel wordt van de vrije voorraad overgeboekt naar de voorraad leveranciersretouren.
- Leg de artikelen bij de voorraad leveranciersretouren en bevestig bij een klantretour de (kopie) kassabon hieraan.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

3 Artikelen reserveren voor retour vanuit de Goederenontvangst (GO retouren)

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

In deze stap reserveren goederenontvangst verantwoordelijken retourartikelen vanuit de goederenontvangst, waarvan bij ontvangst al wordt geconstateerd dat ze terug moeten naar de leverancier. De artikelen worden eerst als ontvangst geregistreerd en vervolgens van de vrije voorraad naar de voorraad leveranciersretouren geboekt.

Reserveren voor retour naar leverancier

- Leg de artikelen apart.
- Registreer artikelen voor retour naar de leverancier dezelfde dag met de HHT of in de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'reserveringen' -> '+reservering' -> registreer het artikel met aantal.
- Selecteer het ordertype.
- Selecteer het ordernummer waarop de retour betrekking heeft.
- Selecteer de reden van retour.
- Voer in het veld 'opmerkingen BM' in waarom het artikel retour moet. Geef bijvoorbeeld duidelijk aan in hoeverre het artikel beschadigd of incompleet is. Deze opmerking is bestemd voor intern gebruik en wordt niet op de retour bon afgedrukt. Druk op bewaren.
- Het artikel wordt van de vrije voorraad overgeboekt naar de voorraad leveranciersretouren.
- Leg de artikelen bij de voorraad leveranciersretouren.

Schade ontstaan door transportschade bij GC en BMP

Let op! Maak hierbij gebruik van de leverancierscode ZZZ-Intergamma, en niet van de daadwerkelijke leverancierscode.



Kan ik reserveringen aanpassen?

Ja, je kan een regel uit de retour halen maar ook gehele retourbon verwijderen m.u.v. EDI retourbon. Van reserveringen die nog niet zijn gegroepeerd in retourbonnen, kun je het gereserveerde aantal wijzigingen. Je kunt door een regel te verwijderen de aantallen terugboeken naar de vrije voorraad.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Kan ik retourbonnen aanpassen?

Ja, dit kan. Je kunt één of meerdere artikelen van de retour bon ontkoppelen of de gehele retour bon ontkoppelen. Door het ontkoppelen van de retour bon komen de artikelen weer terug op het tabblad Reserveringen.

Let op! Als je van een retour bon het aantal van een artikel wilt aanpassen, is dit alleen mogelijk door het artikel te ontkoppelen van de retour bon en voor het aangepaste aantal een nieuwe retour bon aan te maken. De creditering wordt meestal gekoppeld aan het 'oude' retour bon nummer, zorg er in dit geval voor dat het voor je administratie duidelijk is dat beide retourbonnen bij elkaar horen.

Als de retour bon de status Verstuurd heeft, kan deze niet meer ontkoppeld worden. Zie Administratieve afhandeling



Retourartikelen groeperen in AXI RS

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Minimale retourbonwaarde WI

Een WI-retour bon moet een minimale inkoopwaarde van € 50,- minimale verkoopwaarde van € 100,- hebben, of minimaal 5 artikelregels beslaan.

Retourbonnen die niet voldoen aan bovenstaande criteria worden niet in behandeling genomen door de leverancier. De bouwmarkt ontvangt dan géén akkoord voor de retour bon.

De minimale waarde geldt **NIET** voor:

- GO (Goederenontvangst) retouren
- Recht van Retour (acties)
- Recht van Retour (ass. Wissel)
- Re-calls

Dit is in AXI RS voor gegroepeerde artikelen af te lezen in de kolom waarde op het tabblad Retourbonnen. Voor reserveringen is dit te zien in de kolom waarde op het tabblad 'reserveringen'. (Alleen zichtbaar indien het BO-autorisatieprofiel 'Tonen inkoopprijzen' aan je profiel is gekoppeld, dit is standaard gekoppeld aan het MT-profiel.) Controleer de retourwaarde in AXI RS als je constateert dat er fysiek veel retourartikelen liggen.

Reserveringen groeperen naar retourbonnen

- Raadpleeg in AXI RS de reserveringen van de leveranciersretouren.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Groepeer de reserveringen van de leverancier waarvoor je een retour bon wilt aanmaken via de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'leveranciersretouren' -> 'reserveringen' -> 'groeperen' -> selecteer leverancier -> volgende -> selecteer regels -> groeperen -> vermeld eventueel opmerkingen -> bewaren.
- Groepeer reserveringen van hetzelfde type (WI of GO) bij elkaar.
- Groepeer GO-retourbonnen per ordernummer.
- Na het groeperen van de artikelen wordt in AXI RS een retour bon aangemaakt op het tabblad 'retourbonnen' of 'elektronische retourbonnen'.
- Print de retour bon, om op de zending te plakken, zie ook Artikelen verzendklaar maken en aanmelden bij de leverancier.



Hoe ga ik om met retouren naar aanleiding van een schapombouw?

Bij retouren naar aanleiding van een schap ombouw:

- Scan de retourartikelen retour op basis van het overzicht retouren wat te vinden is in het betreffende bericht op SharePoint.
- Selecteer de juiste retourreden.
- Groepeer deze artikelen op een retour bon en email deze vanuit AXI.
- Selecteer de retour afspraak code die in het bericht op SharePoint vermeld staat.



Kan ik bij het aanmaken van de retourbon een opmerking plaatsen die zichtbaar is voor de franchisenemer?

Ja, dat kan. Gebruik hiervoor het veld 'opmerkingen' op het tabblad 'retourbonnen'. Je kunt dit bijvoorbeeld gebruiken om een verwijzing naar een week- of dag bericht te plaatsen.

Let op! Deze opmerking wordt niet afgedrukt op de retourbon en wordt ook niet met het EDI-bericht verzonden naar de leverancier, maar is wel zichtbaar in AXI Finance. Het is een opmerking op bonniveau en niet op artikelniveau.



Artikelen verzendklaar maken en aanmelden bij de leverancier

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Artikelen verzendklaar maken

- Verpak de retourartikelen in een deugdelijke verpakking.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Gebruik altijd een omdoos of de originele verpakking.
- Verpak de artikelen zodanig dat deze zonder schade aankomen bij de leverancier.
- Plak op alle retourartikelen van de betreffende zending een **retourbon in envelop** met het retour bon nummer, zodat duidelijk is bij welke retour bon het artikel hoort.
- Bij een edi retourbon, wordt er voor het aantal eenheden wat je hebt aangemeld een SSCC afgedrukt, inclusief collivolnummer (bijvoorbeeld 1 – 3, 2 – 3, 3 – 3).
- Gebruik alleen (euro)pallets bij die leveranciers die op (euro)pallets leveren. In de conditielijsten in STAM is te vinden welke lastdragers door een leverancier worden gebruikt. Als andere lastdragers moeten worden gebruikt, wordt dit aangegeven in het bericht op SharePoint.
- Vermeld op de retourbon of in de elektronische retour het aantal op te halen colli, pallets en rolcontainers.
- Zet de verzendklare retouren op de juiste plek in het magazijn.

Retour bon versturen naar de leverancier

- Email de volledig ingevulde retour bon vanuit AXI naar de leverancier. Op werkdagen worden rond 16:00 de EDI retourbonnen met status Aan te melden automatisch opgehaald en verstuurd naar de leverancier. De status wijzigt dan naar Aangemeld.
- GO-retourbonnen moeten binnen 24 uur na ontvangst van de goederen verstuurd worden naar de leverancier. Voor EDI betekent dit dat ze uiterlijk de dag na ontvangst aangemaakt worden.
- Retourbonnen met betrekking tot transportschade (GO retour) aan GC-leveringen moeten binnen 24 uur verstuurd worden naar IHL (Intergamma Helpdesk Logistiek)
Zie ook Wat doe ik bij schade aan een levering?

Archiveren

Na verzending via e-mail

- Archiveer alle retourbonnen in de map 'retourartikelen op te halen door de leverancier'.

Akkoord leverancier

Voor Retourbon per e-mail vanuit AXI geldt:

De leverancier stuurt binnen drie werkdagen een akkoord of niet akkoord terug voor de retourbon. De beoordeling is gemaakt op basis van gemaakte afspraken en criteria.

Op de retourbon staat:

- Datum akkoord, en
- Naam van persoon die retour bon heeft beoordeeld.

Voor Elektronische Retourbonnen geldt:

De leverancier stuurt binnen drie werkdagen een akkoord of niet akkoord terug voor de retourbon. De beoordeling is gemaakt op basis van gemaakte afspraken en criteria.

Op de retourbon staat:



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Per artikelnummer het aantal waarvoor akkoord wordt gegeven.
- Het percentage creditering per regel.
- Bij niet akkoord de reden van afwijzing.
- Eventueel is de haaldatum van/tot aangepast.

Archiveer de goedkeuring in de map 'retourartikelen op te halen door de leverancier'.

Als leverancier niet akkoord gaat met retour moet hij de reden hiervan geven op de terugmelding.

Let op! Bel de leverancier als je niet binnen vijf werkdagen een reactie hebt gekregen en zorg ervoor dat alsnog een retourvoorstel volgt.



Wat doe ik als de leverancier geen of een gedeeltelijke goedkeuring heeft gegeven?

Ga met het MT na of de afkeuring terecht is. Probeer hier in eerste instantie met de leverancier uit te komen. Neem hierna eventueel contact op met Intergamma.

Handel als volgt als de leverancier **terecht** een aantal artikelen van de retour bon **niet wil ophalen**:

- Vermeld dit op de retour bon en bevestig hieraan ook de schriftelijke afwijzing van de leverancier.
- Ga, in de tegel 'Leveranciersretouren' naar het tabblad 'retourbonnen' en ontkoppel het artikel (totaal aantal stuks) in AXI RS van de retour bon.
- Bij elektronische retouren wordt het retour aantal door de leverancier aangepast

Let op! Het verschil tussen het nieuwe en oude aantal is nu automatisch teruggezet in de vrije voorraad. Vergeet dus niet om de artikelen uit te verkopen of af te schrijven middels een voorraadcorrectie.

- Bewaar de aangepaste retour bon bij de vorige retour bon in de map 'retourartikelen op te halen door de leverancier'.
- Boek het artikel terug naar de vrije voorraad en overweeg met het MT:
 - Het artikel uit te verkopen, als het nog voor verkoop beschikbaar is,
 - Het artikel te vernietigen en als breuk af te boeken.



Wat doe ik als de leverancier zegt te crediteren, zonder de retourartikelen op te halen?

Voor retouren per e-mail vanuit AXI geldt:

- Vermeld dit op de retour bon en bevestig hieraan ook de schriftelijke goedkeuring van de leverancier.

Handel de retourprocedure af door 'afgehandeld' te selecteren in AXI RS, hierdoor wordt in de kolom V een vinkje zichtbaar. Dit wordt vervolgens zichtbaar in AXI FS. De FN-administratie kan dan het gecrediteerde bedrag koppelen aan de verstuurde retour bon.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Voor EDI retouren geldt:

- Als de leverancier de goederen niet fysiek retour wil hebben, ontvang je een akkoord van de leverancier met daarop:
- Bij het aantal wordt 0 bevestigd.
- Bij het crediteringspercentage een percentage groter dan 0.
- Vinkje *Vernietigen* wordt automatisch gevuld.
- Bij creditering van de volledige retourbon zonder afhaling:
- Ga akkoord met de retourbon, door op de knop *Voorstel akkoord* te drukken en geef aan dat de retourbon is afgehandeld door op de knop *'afgehandeld'* te drukken. De leverancier ontvangt een pakbon. Op de pakbon worden tevens alle regels opgenomen, ook de regels die door de leverancier zijn geweigerd. Je hoeft hier verder niets voor te doen.
- De voorraad van de te vernietigen artikelen wordt automatisch gecorrigeerd.
- Vernietig de artikelen.

Bij creditering van enkele regels van de retourbon zonder afhaling en enkele met afhaling:

- Pas eventueel het aantal lastdragers aan, aan de nieuwe situatie.
- Ga akkoord met de retourbon, door op de knop *'voorstel akkoord'* te drukken. De leverancier ontvangt een pakbon.
- Haal op basis van de *'mutatielijst elektronische retouren'*, die automatisch geprint wordt nadat op de knop *'voorstel akkoord'* is gedrukt, de goederen die niet afgehaald worden (geweigerd of te vernietigen) van de lastdragers.
- Wacht tot de artikelen die afgehaald zouden worden, ook fysiek afgehaald zijn door de leverancier. Zet de retourbon op afgehandeld, door op de knop *'afgehandeld'* te drukken.
- De voorraad van de te vernietigen artikelen wordt automatisch gecorrigeerd.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

6 Afhandeling goedgekeurde retouren

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Voor retouren per e-mail vanuit AXI geldt:

- Afhandeling goedgekeurde WI en GO retouren.
- Bonte retouren zet je apart, deze mogen in de kleine rolcontainers van DHL (de gewone RC). Worden meegegeven op het moment van afhalen.
- Gerichte retouren moeten zoveel mogelijk op europallets, deze mogen nooit in rolcontainers. Seal gerichte pallets geheel dicht (inclusief bovenkant)
- Gebruik folie om het risico op diefstal te beperken.
- De RCN (grote rolcontainer van de EVD) mag nooit voor retouren worden gebruikt, tenzij anders aangegeven.
- Voorzie de lastdragers van een pakbon envelop met daarin de retour bon.
- Voeg in geval van klant retouren binnen 30 dagen de kopie kassabon en de kopie van de kassabon van de retourtransactie bij de retour bon.
Zie procedure 'dienstverlening'.
- Zet de retourartikelen direct apart.
- Zet alle retourartikelen van één retour bon bij elkaar op de juiste plek in het magazijn en bundel ze eventueel.

Voor EDI retouren geldt:

Vanuit de bouwmarkt moet binnen 3 werkdagen wel/niet akkoord gegaan worden met het voorstel van de leverancier.

Let op! Na 3 werkdagen is het niet meer mogelijk om niet akkoord te gaan met het voorstel van de leverancier en moet je op de knop 'voorstel akkoord' drukken om de retourbon verder af te handelen.

Akkoord met hele bon:

Handel de retourbon af zoals aangegeven vanaf 7, 'afhandeling te accorderen retouren'.

Niet akkoord met hele bon:

- Druk op de knop 'voorstel weigeren'.
- De leverancier ontvangt nu een annulering van de retouraanvraag.
- De artikelen worden automatisch teruggezet naar het tabblad 'reserveringen' en kunnen eventueel teruggeboekt worden naar de vrije voorraad. In het tabblad 'reserveringen' staat in de kolom 'datum' de datum van afkeuring vermeld.

Ik heb voor minder artikelen akkoord gekregen van de leverancier dan aangevraagd:



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- Ga akkoord met het voorstel van de leverancier door op de knop 'voorstel akkoord' te drukken.
- Het aantal artikelen waarvoor je geen goedkeuring hebt ontvangen, wordt automatisch teruggezet naar het tabblad 'reserveringen'.
- Handel de retour af zoals aangegeven vanaf 7, 'afhandeling te accorderen retouren'.



Wat doe ik als de leverancier de EDI retourbon afgekeurd heeft?

Ga met het MT na of de afkeuring terecht is. Probeer hier in eerste instantie met de leverancier uit te komen. Neem hierna eventueel contact op met Intergamma.

Handel als volgt als de leverancier **onterecht** de hele retourbon heeft afgekeurd.

- De retourbon heeft de status 'lev geweigerd'.
- Druk op de knop 'lev geweigerd'.
- De afgekeurde artikelen worden teruggezet naar het tabblad 'reserveringen'. Hierbij wordt de weigeringsdatum vermeld.
- Maak een nieuwe retourbon aan volgens de procedure en afspraken met de leverancier.

Handel als volgt als de leverancier **terecht** de hele retourbon heeft afgekeurd:

- De retourbon heeft de status 'lev geweigerd'.
- Druk op de knop 'lev geweigerd', je gaat dan akkoord met de afkeuring van de leverancier. Naar de leverancier wordt een annulering verzonden.
- De afgekeurde artikelen worden teruggezet naar het tabblad 'reserveringen'. Hierbij wordt de weigeringsdatum vermeld.
- Boek het artikel terug naar de vrije voorraad en overweeg met het MT:
- Het artikel uit te verkopen, als het nog voor verkoop beschikbaar is, of,
- Het artikel te vernietigen en als breuk af te boeken.

NB. Bij een volledige afkeuring heeft de retourbon de status 'lev geweigerd'. Bij een gedeeltelijke afkeuring heeft de retourbon wel de status 'lev geaccepteerd', maar zijn er bij een aantal artikelen lagere aantallen geaccepteerd dan waren aangeboden, dit is te zien in de kolom 'aantal OK'.



Welke statussen kan een EDI retourbon hebben?

De retourbonnen kunnen de onderstaande statussen hebben:



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

- **Aan te melden:** De retourbon krijgt deze status zodra de reserveringen zijn gegroepeerd op een retourbon. Deze status houdt de bon tot ongeveer zes uur 's avonds op werkdagen. Alleen als de retourbon de status 'aan te melden' heeft, kun je de retourbon nog ontkoppelen.
- **Aangemeld:** 's Avonds rond zes uur wordt de retourbon automatisch naar de leverancier verzonden via het CBS en wijzigt de status naar 'aangemeld'. De leverancier heeft 3 werkdagen de tijd om te reageren.
- **Lev geaccepteerd:** De retourbon krijgt deze status zodra de leverancier de retourbon heeft beoordeeld en (gedeeltelijk) akkoord gaat met de retour aangeboden artikelen.
- **Lev geweigerd:** De retourbon krijgt deze status zodra de leverancier de retourbon heeft beoordeeld en niet akkoord gaat met alle retour aangeboden artikelen. Ook krijgt de bon deze status als de leverancier na 2 weken niet heeft gereageerd op het verzoek.
- **BM-akkoord:** De retourbon krijgt deze status zodra de bouwmarkt het voorstel van de leverancier accepteert door op de knop 'voorstel akkoord' te drukken. Het is nog mogelijk om vooraf aantallen naar beneden bij te stellen. Als je het niet eens bent met het crediteringspercentage voor één enkel artikel dan kun je het aantal aanpassen naar 0 door dit in de kolom 'aantal re(tour)' in te geven en vervolgens de retourbon wel akkoord te geven.
- **Vernietigen:** De retourbon krijgt deze status wanneer door de bouwmarkt akkoord gegaan wordt met het voorstel van de leverancier de artikelen op de retourbon wel te crediteren maar niet fysiek op te halen. Het vinkje in de kolom 'vernietigen' staat dan aan.
- **BM Niet akkoord:** De retourbon krijgt deze status zodra de bouwmarkt het voorstel van de leverancier niet accepteert door op de knop 'voorstel weigeren' te drukken.
- **Afgehandeld:** De retourbon krijgt deze status zodra de bouwmarkt op de knop 'afgehandeld' drukt, bijvoorbeeld nadat de chauffeur de artikelen heeft opgehaald of dat de artikelen vernietigd mogen worden.



Wanneer is een elektronische retourbon volledig afgehandeld?

Dit is te controleren door naar de status van de elektronische retourbon te kijken. Er is slechts één eindstatus: 'afgehandeld'. Pas als deze status bereikt is, hoeft er geen actie meer ondernomen te worden.

Heeft een retourbon niet deze status, dan moet er nog een actie plaatsvinden. Bij een retourbon met status 'BM niet akkoord' is dit bijvoorbeeld dat de annulering nog verzonden moet worden. Dit gebeurt automatisch. Is de status 'vernietigen', dan moet de winkel kenbaar maken dat dit gebeurd is, door de knop 'afgehandeld' te gebruiken.



Waarvoor gebruik ik de mutatielijst elektronische retouren?

De mutatielijst 'elektronische retouren' wordt geprint zodra op de knop 'voorstel akkoord' gedrukt wordt en er verschillen zitten in de aangemelde aantallen en het aantal dat retour gehaald wordt, dus bij een gedeeltelijke goedkeuring door leverancier, bij creditering zonder dat de artikelen fysiek retour hoeven en als de bouwmarkt zelf het aantal retour te sturen artikelen verlaagd heeft. De mutatielijst elektronische retouren dient bevestigd te worden op de retourzending en de artikelen dienen afgevinkt te worden zodra ze uit de retouren zijn gehaald. Als er een retourzending klaar staat zonder 'mutatielijst elektronische retouren' dan zullen er geen verschillen zitten



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

tussen de aangemelde en retour gehaalde artikelen. Dit is eventueel nog te controleren door in de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'leveranciersretouren' op het tabblad 'elektronische retouren' het retourbonnummer in te voeren en vervolgens het vinkje 'alleen verschillen' aan te zetten. Als er geen regels verschijnen, is er geen verschil tussen de aangemelde aantallen en retour te sturen aantallen.

Op basis van deze lijst kan de Goederenontvangst verantwoordelijke makkelijk de artikelen bij elkaar zoeken die niet retour gestuurd moeten worden.

De lijst is ook te printen via de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'afdrukken' -> 'Retourmutatie overzicht'.



Kan ik nog terugzien waarom een leverancier artikelen op een retourbon heeft geweigerd?

In het retourvoorstel dat de leverancier stuurt, staat per artikel in het veld 'opmerkingen van leverancier' aangegeven waarom het artikel eventueel niet geaccepteerd is. De artikelen worden met een weigeringsdatum teruggezegt naar de reserveringen maar blijven ook zichtbaar op de afgehandelde retourbon.



Afhandeling te accorderen retouren

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

- Het MT geeft akkoord voor de retourbon, hierbij moet het aantal te retourneren artikelen en het definitieve aantal verzendeenheden bevestigd worden.
- De retourbonnen worden afgedrukt. De retourbonnen worden 2x afgedrukt. 1 exemplaar is bedoeld voor de franchisenemer en dient na afhaling samen met de vrachtbrief te worden afgegeven aan het MT. De andere gaat met de artikelen mee naar de leverancier.
- Naast de retourbonnen worden ook de SSCC-labels geprint die op de colli geplakt moeten worden. De SSCC-labels zijn ook te printen via de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'afdrukken' -> 'afdrukken SSCC-labels verzendeenheden'.
- Eventueel komt er ook een 'mutatielijst elektronische retouren' uit de printer. Hierop zijn de wijzigingen ten aanzien van de in eerste instantie aangemelde aantallen te zien. Op basis van deze rapportage kunnen de artikelen dus uit de retouren gehaald worden die niet terug mogen. De te vernietigen artikelen staan hier ook op. Bevestig de 'mutatielijst elektronische retouren' op de retourzending en vink de artikelen af zodra ze uit de retouren zijn gehaald. Deze bon hoeft niet met de zending mee, archiveer hem bij de afgehandelde bonnen.
- Seal gerichte lastdragers geheel dicht (inclusief bovenkant). Gebruik ondoorzichtig folie om het risico op diefstal te beperken.
- Voorzie de lastdrager van een pakbonenvelop met daarin de retourbon(nen). Zorg ervoor dat de SSCC-labels op alle colli geplakt worden.
- Voeg in geval van klantretouren de kopie kassabon bij de retourbon. (Zie procedure Dienstverlening - Retouren van klanten).
- Zet de verzendeenheden direct apart.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

8 Aanmelden bij GC om af te halen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Retouren voor GC en BMP leveranciers worden door het GC opgehaald. Deze moeten van tevoren worden aangemeld bij IHL. Doe dit pas nadat je akkoord hebt gekregen van de betreffende leverancier.

Je kunt meerdere (maximaal 5) retouren aanmelden met het formulier Afhaalopdracht GC retouren en emballage via Service portal.

- Vul de retouropdracht volledig in.
- Maak een print van het ingevulde formulier en berg dat op voorin de map 'Retourartikelen op te halen door de leverancier'.
- Verstuur de retouropdracht één keer per week
- Doe dit twee werkdagen vóór de vaste retourdag, 's middags voor 15.00 uur.
Als de vaste retourdag maandag is, verstuur de retouropdracht dan op donderdag.

Het GC neemt op je vaste retour dag alleen de op tijd aangemelde retouren mee.

Retourvrachtbrief

Na aanmelding voor afhaling aan DHL, vul je de retourvrachtbrief (CMR) grotendeels in.

Zorg dat deze retourvrachtbrief klaarligt in de GO op de dag van afhaling.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

9 Retourartikelen meegeven

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Let op! Stuur alléén goedgekeurde retouren terug. Retouren waarvoor je géén akkoord hebt gekregen van de leverancier en die toch zijn opgestuurd of meegegeven met de chauffeur, worden niet door de leverancier gecrediteerd en niet geretourneerd.

Richtlijnen bij ophalen retourartikelen

De leverancier is verantwoordelijk voor:

- Het regelen van het vervoer,
- Het regelen van de transportdocumenten (vrachtbrief).

RZ-leveranciers

- De leverancier haalt de retourartikelen franco binnen 10 werkdagen na ontvangst van akkoord de retour bon op.
- De leverancier neemt de retouren mee zodra deze een afhaalopdracht heeft.

GC-leveranciers

- Het GC haalt de retouren voor GC-leveranciers op.
- De chauffeur neemt uitsluitend retourartikelen mee na aanmelding via Serviceportal
- De retourartikelen worden op de vaste retour dag opgehaald (zichtbaar in Stam).

Retourartikelen meegeven aan de chauffeur

- Vraag de chauffeur welke retourbonnen hij op komt halen.
- Haal de retour bon uit de map 'retourartikelen op te halen door de leverancier'.
- Vul op de retourbon de datum en het aantal retour gegeven lastdragers
- Geef uitsluitend die retourbonnen mee, die op de betreffende vrachtbrief staan.
- Geef uitsluitend die artikelen mee, die op de betreffende retourbonnen staan.
- **Alleen RZ:** Vraag een getekende kopie van de vrachtbrief en retour bon.
- **Alleen GC:** De chauffeur controleert het aantal colli, pallets en/of rolcontainers dat retour gestuurd wordt. Vraag een getekende kopie van de vrachtbrief.
- Archiveer de retourbon en vrachtbrief.
- Breng de retourbonnen en een kopie van de vrachtbrief gedurende de dag naar het MT.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

10 Administratieve afhandeling

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT

Geef in AXI RS aan dat de artikelen verstuurd zijn.

Wijzig de status van de retour bon naar verstuurd /afgehandeld door op de knop 'afgehandeld' te drukken. De artikelen worden hiermee uit de voorraad leveranciersretouren geboekt.

Controle of alles opgehaald is

Controleer wekelijks of de termijn van 10 werkdagen is overschreden. Als dit het geval is, neem dan contact op met de leverancier.



Kan ik een rapportage printen van de openstaande retourbonnen?

Ja, dat kan. Via de tegel 'Leveranciersretouren' -> 'afdrukken' -> 'statuslijst elektronische retouren' en voor een volledig overzicht van de voorraad is er via de tegel 'Voorraad' -> 'afdrukken' -> 'controlelijsten niet vrije voorraad' -> selecteer 'leveranciersretouren' -> 'uitvoeren' een rapport te printen waarop alle retourbonnen vermeld staan. Op basis van deze rapportage is dus snel te zien of er actie ondernomen moet worden op bepaalde retouren.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Werkwijze leverancier specifieke lastdragers: Primagaz

De werkwijze is rond leveranciersspecifieke lastdragers, in het bijzonder de gasflessen van Primagaz (leverancier PRIGS) wordt hieronder beschreven. De leverancier verkoopt de merken Campinggaz en Primagaz en levert dit in een fles.

Assortimentsbeheer

Per 'artikel' zijn twee artikelnummers aangemaakt, één voor de vulling en één voor de lege fles, wat zichtbaar is in het assortimentsbeheer (zie onderstaande afbeeldingen).

Alle voorraadbewegingen moeten van de twee artikelen geregistreerd worden: Bij registratie van een volle fles moeten beide artikelnummers geregistreerd worden, 1x voor de vulling en 1x voor de lege fles.








Bij registratie van een lege fles wordt alleen het artikelnummer gebruikt van de lege fles. Dit doet zich met name voor bij het retourneren van lege flessen en bij het tellen/corrigeren van de voorraad lege flessen.

Opmerkingen:

Buitenassortiment (dus het artikel heeft geen Intergamma artikelnummer) is niet toegestaan en de lege flessen, hiervan neemt de leverancier niet retour. Bij klantretouren gelden daarom regels, die hierop aansluiten.

Kortingen en promoties zijn uitgesloten voor de lege flessen; ze zijn bij lege flessen niet van toepassing.

Artikelen

Artikelnummer	Omschrijving	Bestelbaar	Verkoopprijs
532753	 GASFLES PRIMAGAZ 9.5KG LEGE FLES		€35,00
532751	 GASFLES PRIMAGAZ 6KG LEGE FLES		€25,00
532750	GASFLES PRIMAGAZ 6KG VULLING		€21,95
532752	GASFLES PRIMAGAZ 9.5KG VULLING		€31,95
555564	GASFLES CAMPINGGAZ 907 VULLING		€33,95
555559	GASFLES CAMPINGGAZ 901 LEGE FLES		€38,70
555561	GASFLES CAMPINGGAZ 904 LEGE FLES		€60,81
555562	GASFLES CAMPINGGAZ 904 VULLING		€22,95
555563	GASFLES CAMPINGGAZ 907 LEGE FLES		€63,00
555560	GASFLES CAMPINGGAZ 901 VULLING		€17,95



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Presentatie

Zowel de vullingen als de lege flessen staan gepresenteerd in een speciaal af te sluiten kooi, dat ruim buiten de bouwmarkt en parkeerplaats is gesitueerd.

Bestellen

Het bestellen vindt plaats via het CBS en op dat moment worden er nog geen voorraadmutaties aangemaakt. Volstaan kan worden met het bestellen van de vulling. De leverancier zal via de pakboninformatie het artikel van de lege fles toevoegen in de juiste aantallen.

Ontvangen

Je dient de ontvangstaantallen van zowel de vullingen als de lege flessen te registreren. Via de pakboninformatie heeft de leverancier de ontvangstregels van de lege flessen toegevoegd aan de ontvangst. Laat bij elke aflevering alle lege flessen mee retourneren.

- Noteer het aantal te retourneren flessen op de Primagaz emballagebon en
- Registreer het aantal geretourneerde flessen naderhand op een CO-ontvangst (gebruik daarbij het ontvangstnummer waar de levering op plaats heeft gevonden). Op de CO-ontvangst registreer je:
 - _ in het opmerkingenveld het emballagebonnummer van de leverancier;
 - _ bij de CO-ontvangstregels van de lege flessen de negatieve aantallen;
 - _ bij de CO-ontvangstregels voor de volle flessen geen aantallen. Indien er bij uitzondering volle flessen retour gaan dit via de normale retourbon verwerken; zie retourneren naar leverancier.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Voorraadbeheer (tellen, corrigeren)

Voorkomen moet worden dat er een voorraad lege flessen ontstaat terwijl de voorraad vullingen niet onnodig hoog oploopt. Controleer regelmatig de voorraad volle en lege flessen.

Bij registratie van een volle fles moeten beide artikelnummers geregistreerd worden

- 1x voor de vulling en
- 1x voor de lege fles.

Bij registratie van een lege fles wordt alleen het artikelnummer gebruikt van de lege fles.

Verkopen bij inlevering van lege flessen (Service kassa)

Klanten mogen alleen lege flessen inleveren;

- die als Intergamma assortiment zijn opgevoerd.

Er moet voorkomen worden dat er een voorraad lege flessen ontstaat die niet meer te retourneren is naar de leverancier.

Ook moet voorkomen worden dat klanten met volle gasflessen de bouwmarkt in gaan.

Hanteer daarom onderstaande werkwijze aan de service kassa;

- Neem de lege fles in en maak hiervan **GEEN** geldterugbon aan.
- Registreer de verkoop van alleen de volle fles van hetzelfde type als de ingeleverde fles en laat de klant afrekenen. Voor de registratie is een kassalist beschikbaar, omdat er op de artikelen geen barcode zit.
- Overhandig de bon van aankoop aan de verkoopmedewerker, die de volle fles (van hetzelfde type) uit de kooi haalt.
- De klant krijgt de volle fles met de bon van aankoop.

Verkopen zonder inlevering van lege flessen (Check out kassa)

Er moet voorkomen worden dat klanten met volle gasflessen de bouwmarkt in gaan.

Hanteer daarom onderstaande werkwijze aan de checkout kassa;

- Registreer de verkoop van de volle fles **en** de bijbehorende lege fles en laat de klant beide artikelnummers afrekenen. Voor de registraties is een kassalist c.q. PLU nummer beschikbaar.
- Overhandig de bon van aankoop aan de verkoopmedewerker, die de volle fles uit de kooi haalt.
- De klant krijgt de volle fles met de bon van aankoop.

Retourneren naar leverancier

Er moet op gelet worden dat bij eventuele reguliere retouren (overvoorraad, transportschade...) op de leveranciersretouren zowel de vullingen als de lege flessen worden geregistreerd. Het retourneren van lege flessen registreer je via een GO-ontvangst. Indien bij uitzondering volle flessen retour gaan, dit via de normale retourprocedure verwerken.

Controle

Het voorraadaantal van de vullingen moet overeenkomen met het voorraadaantal volle flessen in de kooi.

Het voorraadaantal van de lege flessen moet overeenkomen met de voorraad lege flessen in de kooi.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Groot Assortiment in de bouwmarkt

Inleiding

Met Groot assortiment in de bouwmarkt bedoelen we het in de bouwmarkt laten bezorgen van online bestellingen van assortiment wat voorheen alleen bij de klant thuis bezorgd werd (dropshipment).

De klant kon bij het online bestellen van een aantal artikelen niet kiezen voor afhalen in de bouwmarkt en werd gedwongen tot het thuis laten bezorgen van de (vaak wat) grotere artikelen, waarbij de bezorgkosten niet altijd in verhouding stonden tot de aankoopprijs van het artikel (bijvoorbeeld een bundel vuren hout). Daarnaast zijn de doorbelaste bezorgkosten voor een deel van deze 'grote' artikelen niet kostendekkend voor de bouwmarkt (door de omvang van het artikel zijn de transportkosten dan hoger dan 39,-).

De voordelen:

- Verlaging van de logistieke kosten webshoporders.
- Hoger rendement online orders.
- Geen bezorgkosten voor de klant.
- Alle artikelen worden bestelbaar in de webshop (stapsgewijs)
- Toename (online) omzet.
- Proces sluit naadloos aan op bestaande procedures in de bouwmarkt.
- Minder transportbewegingen.

1 Het proces

De klant plaatst een online bestelling en kiest voor afhalen in de bouwmarkt (op een moment dat het hem/haar het beste uitkomt). Deze weborder wordt automatisch omgezet in een klantorder in AXI RS, het systeem besteld automatisch deze klantorder waarna deze order samen met de reguliere orders in de bouwmarkt geleverd worden door de leverancier op het eerstvolgende levermoment.

De levertijd is dan ook afhankelijk van de besteldag van de betreffende artikelen en de keuze van de bouwmarkt door de klant. Het kan voor de klant dus tot 10 dagen duren voordat de artikelen beschikbaar zijn in de bouwmarkt. De klant wordt hierover duidelijk geïnformeerd tijdens het bestelproces en bespaart zich de bezorgkosten (€ 39,-).



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

2 Werkwijze in de bouwmarkt

In AXI RS is de Groot Assortiment klantorder herkenbaar aan het nummer, dit is ook het nummer wat de klant als webordernummer heeft gekregen en ook bij de online klantenservice kent men de order onder dit nummer, in onderstaande voorbeeld 200009871008:

AXI Klantorders - Acceptatie

KLANTORDERS

Klantorders

Menu / Klantorders

Zoekopdracht

Klantordernummer

Aanmaakdatum

Verkoper

Bestelstatus

Concepten

Geen gegevens gevonden.

Klantorders

	Nummer	Aangemaakt op	Klantnaam
!	200009871008	21-02-2019 09:05:26	gygyg b uyg uy guy

Aan de klant is gecommuniceerd dat de goederen de dag na de (laatste) leverdag van de leverancier(s) in de bouwmarkt aanwezig zal zijn.

Deze klantorder is meteen door het systeem op de status 'besteld' gezet en hoeft niet meer te worden bevestigd. Ook is annuleren in dit stadium niet mogelijk in de bouwmarkt, zie verderop in deze handleiding.

De klantorder zal worden verwerkt tot een (C/commissie of plus (B)) bestelling bij de leverancier en een verwachte (C/commissie of plus (B)) ontvangst in de module ontvangen op de normale besteldag van de leverancier(s).

Indien deze ontvangst op de dag van levering niet is verwerkt zal er een reminder bij de klantorder worden gezet om contact op te nemen met de leverancier. De klant verwacht dat hij deze order uiterlijk de volgende dag kan komen ophalen, dus neem op dat moment contact op met de leverancier om duidelijkheid te krijgen waar de levering blijft.

Indien de ontvangsten wel normaal binnenkomen en kunnen worden verwerkt (piepjes zijn gelijk aan die van een normale klantorder). De klant krijgt automatisch per mail het bericht dat de order klaar staat nadat de order is ingescand. Indien de order bestaat uit artikelen van diverse leveranciers dan krijgt de klant dit bericht per leverancier.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Indien goederen beschadigt geleverd zijn dan kan dit afgehandeld (herbestellen) worden volgens de huidige procedures (zie handboek BM klantorders - Stap 5: Ontvangst van de bestelde artikelen).

Afhalen door de klant

Wanneer de klant de bestelling af komt halen zal deze zich melden bij de servicebalie. In AXI RS kan je vervolgens kiezen voor uitleveren.

Let op: op dat moment zal het systeem vragen om een de unieke code. Deze heeft de klant op zijn afhaalbevestigingsmail staan. Deze moet ingevoerd worden voordat het uitleveren kan plaats vinden.

*
Afhaalcode

Controleer code en levering aanmaken

Aangezien de klant al volledig betaald heeft, wil je zeker weten dat je het artikel aan de juiste klant meegeeft. Het is dus een belangrijk controlemiddel voor de bouwmarkt én voor de klant!

Na het uitleveren in AXI RS wordt er een leverbon geprint. Verschil met de huidige procedures is dat je deze levering niet meer kan scannen aan de kassa. In plaats van een barcode staat er nu 'reeds betaald'. De leverbon ziet er als volgt uit;

GAMMA Wageningen
 Medepark 180
 6702 DE WAGENINGEN
 NEDERLAND
 Tel.: +31 317 426926
 Fax: +31 317 426939

LEVERBON
 Datum: 04/12/2018
 Leverdatum: 21/11/2018
 Verkoper:
 Klantordernr.: 200009489001

Klantenr.: 22791
 Naam: Astron Hilhof
 Adres: Postbus 85
 Woonplaats: 1827AN ARNHEM
 Telefoon:
 Artikel Omschrijving
 00411011 WANDEN PLEISDER SCALE 39X32X17,5CM

Afrijdend afleveradres
 Medepark 180
 6702 DE WAGENINGEN

Regulier	Prijs	Aantal	Handl. Kost	Klant Kost	Totaal
113,00	113,00	2	0,00		226,00

Promotievoordeel: 0,00
 Klantvoordeel: 0,00
 Totaal klantvoordeel: 0,00

Totaal: 2

226,00

BTW-bedrag: 39,22

- Korting: 0,00

Totaal: 226,00

+ Bezorgkosten: 0,00

- Aanbetaling: 79,34

Moet te betalen: 150,66

Al betaald

Opmerkingen:

Op al onze leveringen zijn de op onze site vermelde voorwaarden en de algemene voorwaarden van de doe-het-zelf-branchen van toepassing.

(Handtekening)

De voorraad wordt automatisch bijgewerkt. De klant kan zich melden bij de goederenontvangst en de goederen in ontvangst nemen. De uitgangscontrole bij de kassa kan plaatsvinden met de door de klant ontvangen leverbon. Laat de klant tekenen voor ontvangst en neem deze leverbon (voorzien van handtekening klant) in na controle van de artikelen bij de uitgang conform procedure.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Kan ik ook herbestellen?

Indien de goederen beschadigd of niet geleverd worden aan de bouwmarkt zal de klantorder (net als de andere klantorders) de optie krijgen om deze te “herbestellen”. Ook bij deze klantorders is het wenselijk om dit met de klant af te stemmen omdat de order (meestal) minimaal een week later geleverd zal worden bij herbestellen. Indien de klant niet wenst te wachten kies dan voor annuleren van de niet geleverde goederen (dit kan enkel bij manco levering). De annulering wordt overgeseind naar de webshop, waarna de refundprocedure van de webshop in werking treedt en de klant het geld terug krijgt via de webshop, **je hoeft als bouwmarkt bij annuleren dus nooit zelf het geld aan de klant te geven.**



Hoe annuleer ik de klantorder in bouwmarkt op een ander moment als bij manco:

Op de orderbevestiging die de klant vanuit de webshop ontvangt staan duidelijk de contactgegevens van de klantenservice. Toch kan het voorkomen dat de klant zich in de bouwmarkt meldt met de mededeling dat hij deze de order wenst te annuleren. Annuleren is niet mogelijk (tenzij de goederen niet geleverd zijn), wel is het mogelijk om de order uit te leveren en direct retour te nemen zodra deze binnen is!



Hoe annuleer ik de klantorder bij de klantenservice?

Indien de klant telefonisch of per mail de order annuleert bij de klantenservice zal dit tevens in AXI RS plaatsvinden. Als de order nog niet besteld is bij de leverancier heeft dit geen consequenties voor de bouwmarkt. Wanneer deze stap in het bestelproces al gepasseerd is zal de bestelling bij de leverancier gewoon doorgang gaan vinden maar zal deze in de vrije voorraad van de bouwmarkt belanden. Indien de voorraad reeds is geleverd zal de klantorder een update krijgen in het systeem dat de goederen in de winkel geplaatst mogen worden omdat de klant afgezien heeft van de bestelling.



Hoe wordt de retour financieel afgehandeld?

Alle weborders zijn volledig betaald met Ideal of Klarna (achteraf). Het retour nemen dient dan ook volgens de normale procedure plaats te vinden. Terugbetalingen worden door Intergamma gedaan of door Klarna verwerkt op het openstaande saldo van de klant. De credit van deze retour kan dan ook niet gebruikt worden voor de aankoop van vervangende artikelen.



Wordt de bouwmarktvoorraad gekoppeld aan de weborder?

De klant heeft een weborder geplaatst en kan tegelijkertijd in de webshop de voorraad van de BM zien. Er bestaat hierdoor een kans dat de klant verwacht dat de betreffende voorraad beschikbaar is voor de uitlevering van de bestelling. Dit is niet het geval. Er is bewust voor gekozen om geen voorraad uit de bouwmarkt te halen. De klant wordt hierover geïnformeerd tijdens het bestelproces en hoeft geen bezorgkosten te betalen.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen



Hoe wordt de voorraad afgehandeld in de bouwmarkt?

Zodra een klantorder succesvol aan de klant is overhandigd zal het systeem zorgen dat de voorraad uit de BM verdwijnt. Dit zal gebeuren door een 3 tal voorraadmutaties per artikel en het aanmaken van een onderlinge levering naar Intergamma Webshop. Voor deze onderlinge levering zal je franchisenemer worden betaald door Intergamma.

Afhandeling opbrengsten weborder:

Via de gebruikelijke vergoedingen wordt de opbrengst van de weborder weer toegekend aan de BM, maar op deze order drukken geen logistieke kosten zodat de baten hoger zijn in tegenstelling tot een normale dropshipment order of pakketbezorging thuis of in de bouwmarkt.



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

Verklarende woordenlijst

Afkortingen

afkorting	betekenis
BE	Besteleenheid
BM	Bouwmarkt
BO	Back office
C Zending	Correctie zending
CBS	Centraal Bestel Systeem
DHL	DHL, de Logistieke Dienstverlener van Intergamma
DM	Districtsmanager
EAN	European Article Number (barcode)
EDI	Electronic Data Interchange
EFT	Electronic Funds Transfer, PIN-terminal
EPB	Elektronische pakbon
EVD	Eigen Voorraad Dienst
FN	Franchisenemer
FO	Front-office
GC	Groepage Centrum
GO	Goederenontvangst
GO-retouren	Goederenontvangst retouren
HHT	Hand Held Terminal
IG	Intergamma
IHL	Intergamma Helpdesk Logistiek
K.G.A.	Klein Gevaarlijk Afval
MIS	Management Informatie Systeem
MT	Managementteam
MT Taken	Verkoop- of servicemedewerker met toegevoegde taken
OB	Onverwachte ontvangsten bouwmarkt. Goederen die niet besteld zijn, maar die de bouwmarkt wel heeft ontvangen.
OV	Onverwachte ontvangst. Goederen die niet besteld zijn, maar wel op de elektronische pakbon staan.
RZ	Rechtstreekse Levering
SSCC	Serial Shipping Container Code



Handboek Bouwmarkt — Procedures Goederen

WI-retouren	Winkel retouren
-------------	-----------------