

Leverandør guide

Indhold

Guidens formål.....	2
Forretningsprocesser	2
Levering/Fragt.....	2
Kundenotifikation – minimumskrav.....	5
Fortrydelsesret.....	6
Reklamation	6
Forespørgsler fra Kundeservice	6
Lukkedage	6
Content production.....	7
Billeder og videoer	7
Produktbilleder	7
Videoer.....	7
Tekst.....	7
Produktnavn.....	7
Kort beskrivelse (underoverskrift)	7
Brødtekst.....	7
Produktspecifikationer.....	8
Tilbehør	8
Specifikationsark/pdf.....	8
Kontaktoplysninger:.....	10
Tekniske processer – Læses af IT folk	10
Integration til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk:	10
Ordreintegrationens implementering.....	11
Ordreintegrationens elektroniske flow.....	12
Ordreintegrationens tekniske flow	12
Ordretyper	13
Enkelt linje ordre.....	13
Flere ordrelinjer	13
Replace ordre.....	13
Send&Hent.....	13
Svarfil (Shipment Advice).....	13
ShipmentAdvice / Dispatch flow	13
Shortpick	14

Lagerfil.....	14
Katalogintegration med produktdata	14
1. Er sortiment egnet til katalogintegration.....	14
2. Obligatoriske informationer i et produktkatalog.....	15
3. Nuværende tekniske muligheder.....	15
4. Filformat og opbygning af content.....	15
Assets	16
5. Automatiseringens skrøbelige bagside – VIGTIG læsning!	17

Guidens formål

Denne Drop Ship Vendor Guide (herefter "Guiden") indeholder nærmere krav til Drop Ship leverancer, herunder, men ikke begrænset til, tekniske krav til leverandørens IT-system, herunder bl.a. krav til leveringsadvisering og ordreintegrationssystem, samt en række nærmere krav til indholdet på hjemmesiden, herunder bl.a. krav til produktdata og billedformat. Ved Drop Ship leverancer forstås produkter, som sælges af Salling Group via Salling Groups hjemmesider, og som leveres direkte til Salling Groups slutkunder af leverandøren.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at overholde de krav, som fremgår af Guiden. Eventuelle ændringer til Guiden kan foretages med et efter Salling Groups vurdering rimeligt varsel.

Guiden udgør en integreret del af den mellem parterne indgåede samhandelsaftale med tilhørende bilag (herefter "Aftalen") og skal læses i sammenhæng hermed.

I tilfælde af eventuel uoverensstemmelse mellem Aftalen og Guiden, skal bestemmelserne i Aftalen have forrang.

Forretningsprocesser

Levering/Fragt

Det afstemmes mellem Salling Group og leverandøren, hvorvidt logistikomkostningen fra DSVs lager til kunden skal afholdes på Salling Groups fragtaftale eller på leverandørens aftale.

1: Salling Groups fragt aftale

Salling Group afholder alle logistik omkostninger hidrørende fra den fragt samarbejdspartner, som Salling Group ønsker at benytte. Salling Group har i disse tilfælde ansvaret for eventuelle skader, bortkomst og lign., der opstår fra pakkens overgang til Salling Groups samarbejdspartner og indtil levering hos kunden. Evt. skade- og erstatningssager over for transportøren vil blive håndteret af Salling Group. I tilfælde af bortkomst/manglende registrering på fragtførers HUB, kan Salling Group anmode leverandøren om dokumentation for, at forsendelsen er afsendt fra lageret.

Salling Group har flere logistiske samarbejdspartnere, som kan tilbyde forskellige leveringsmuligheder heriblandt konceptet Send&Hent, som også er en mulighed for eksterne leverandører. Send&Hent giver kunden mulighed for at købe varer på Bilka.dk, Føtex.dk og BR.dk og få dem leveret til en Send&Hent-bokse i nærmeste føtex- Bilka- eller Nettobutik.

Anvendelse af Send&Hent-boksen forudsætter, at varen maksimalt vejer 20 kg, og har en volumen på maksimalt 60 X 37 X 35 cm. Såfremt pakker overstiger de angivne mål, dog stadig maksimalt 20 kg, leveres pakken til butikkens lager, såkaldt Send&Hent overflow. OBS denne funktionalitet er ikke mulig i Netto butikker. Forsendelser via Send&Hent er omfattet af de samme krav og betingelser, som i øvrigt er gældende for Drop Ship leverancer. Den ansvarlige hos Salling Group og leverandøren afstemmer, hvilken fragtløsning der passer bedst til samhandelsaftalen.

2: Leverandørens fragtaftale

Salling Group og leverandøren afstemmer logistik set-up med den transportør, som leverandøren ønsker. Leverandøren har i disse tilfælde ansvaret for eventuelle skader, bortkomst og lignende, der opstår fra pakkens overgang til leverandørens transportør og frem til levering hos kunden.

Ved erstatning til kunden/ bortkomst/ beskadiget varer, danner Salling Group en faktura/direct shipment to vendor på indkøbsprisen uden evt. fragtomkostninger til leverandøren. Ønsker kunden ombytning/erstatningsvareer leverandøren forpligtet til at fremsende en ny vare, når Salling Group fremsender ny ordre herpå.

Er fragten ikke en del af indkøbsprisen, skal der sendes en separat faktura fra leverandøren udelukkende med fragten.

For at sikre den bedste kommunikation til kunden og gældende for begge fragtløsninger, er det en forudsætning, at leverandøren har eller fået etableret integration med Consignor Portal. For yderligere information herom, kan man kontakte jeres kontaktperson hos Salling Group.

Hvis leverandøren skifter transportør følges nedenstående proces.

Proces: Leverandør informerer 14 dage inden transportør skiftet til **Ecom-drift, Online Trade Manager og Commercial** ansvarlig med nedenstående info:

- Leverandør skifter X transportør til X
- Dato for skiftet
- Ændret lead time? (Se forklaring længere nede)
- Ændret Cut-off? (Se forklaring længere nede)
- Ændring i leveringsdage?
- Carrier-ID for den de skifter til

Såfremt en leverandør skifter fra egen fragtaftale til Salling Groups, skal der inkluderes én dag til transport i Lead Time.

Forklaring Cut-off og Lead Time

Cut-off

Cut-off kan beskrives som det tidspunkt på dagen, hvor leveringsdatoen skifter. Det vil sige, at hvis en DSV f.eks. har et cut-off tidspunkt, som hedder kl. 12.00, så vil alle de ordrer, som leverandøren modtager inden kl. 12.00 blive plukket, pakket og afsendt samme dag. Derimod vil de ordrer, som leverandøren modtager efter kl. 12.00, først blive plukket, pakket og afsendt dagen efter. Dette eksempel er på en leverandør med kun én dags lead time.

Lead Time

Lead time kan beskrives som de dage, som leverandøren skal bruge på at plukke, pakke, afsende og levere kundens ordre. Det vil sige, hvis en leverandør har en lead time på 3 dage, så skal der gå 3 dage fra leverandøren modtager ordren til den leveres hos kunden. F.eks. hvis en leverandør har en lead time på 3 dage, og en kunde placerer en ordre om mandagen inden leverandørens cut-off, så skal denne ordre leveres hos kunden om onsdagen. Placeres

ordren derimod efter cut-off om mandagen, leveres ordren først torsdag. Bemærk, ved leveringer med Salling Groups fragtaftale, skal 1 dags lead time pålægges til levering til kunden.

3: Returadresser

Afsender/retur adresser på alle forsendelser, uanset fragtaftale, skal være:

Bilka.dk	føtex.dk	BR.dk
Graham Bells Vej 22	Graham Bells Vej 22	Graham Bells Vej 22
Port 40	Port 40	Port 40
8200 Aarhus N	8200 Aarhus N	8200 Aarhus N

Undtaget herfra kan være produkter/varer med overdimensioner, såsom flagstænger, drivhuse o.lign. Dette afstemmes inden opstart med Salling Group. Disse produkter afhentes af leverandøren ved kunden på leverandøren egen regning.

4: Sellersite

Det er vigtigt, at det specifikke website varen sælges fra, fremgår af følgeseddel/fragtseddel/pakkelabel/T&T/emails og sms, som følger pakken til kunden, således kunden ser det korrekte website, hvor varen er købt og at eventuelle afviste forsendelser tilgår Salling Group. Info om sælger website i ordren er:

EDIfact:

NAD+OF:

Bilka.dk 5790002243981/Føtex.dk 5790002243974/BR.dk 5790002461910

UBL:

Cbc:Name:

Bilka.dk

Føtex.dk

BR.dk

Leverandøren er forpligtet til straks at give Salling Group (kundeservice) besked om shortpick ordre/restordre, forsinkelse samt enhver anden form for leveringsvanskelighed. Meddelelsen skal sendes til info@bilka.dk, og skal indeholde; a) Ordre nummer, b) SG varenummer eller EAN, c) ny forventet leveringsdato og d) begrundelse for hændelse. Dette skal tilgå Salling Group **senest** på den oprindelige forventede afsendelsesdato, **inden** kl. 15.30.

Track&Trace nummer sendes via Shipment Advice. Se afsnittet om "Integration til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk".

I tilfælde af forsinkelser er Salling Group berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for leverandøren på de i Aftalen anførte vilkår, hvortil der henvises.

Manglende rettidig opdatering af Track and Trace samt Shipment advice/Dispatch advice opgøres per ordre. I tilfælde af leverandørens underperformance er Salling Group berettiget til betaling af følgende beløb:

Andel af månedlige ordrer med rettidig Shipment Advice	Beløb
95,0% - 100,0%	0.- DKK
0,0% - 94,9%	100.- DKK per forsinket Shipment Advice. Afregning sker på baggrund af alle mangelfulde ordrer for den aktuelle måned.

Andel af månedlige ordrer med rettidig og korrekt Track & Trace information	Beløb
95,0% - 100,0%	0.- DKK
0,0% - 94,9%	100.- DKK per forsinket, manglende eller forkert Track & Trace information. Afregning sker på baggrund af alle mangelfulde ordrer for den aktuelle måned.

Den samlede afregning af de to ovenstående beløb kan ikke overstige 10.000 DKK ekskl. moms for den pågældende måned.

Eventuel betaling efter denne bestemmelse afskærer ikke Salling Group fra derudover at gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder at kræve erstatning, i henhold til Aftalen.

Kundenotifikation – minimumskrav

Salling Group oplever, at slutkunderne vægter information omkring levering meget højt. Salling Group har derfor opstillet nedenstående scenarier for leverandørens adviseringspligt. Fælles for alle scenarier er, at der SKAL kunne leveres "Track and Trace" information til slutkunderne. Se venligst nedenstående skema vedr. kommunikation til slutkunden:



Det påhviler leverandøren løbende at vurdere og foretage eventuelle nødvendige tiltag med henblik på i videst mulig udstrækning at opfylde kravene beskrevet i ovenstående scenarie.

Fortrydelsesret

Leverandøren er forpligtet til at opfylde de i Aftalen beskrevne vilkår for fortrydelsesret. Ved fortrydelse skal varen være i væsentligt samme stand som ved modtagelsen, og varen skal returneres i original og intakt emballage. Udnytter en kunde sin fortrydelsesret, skal Salling Group kunne returnere produktet til leverandøren, såfremt det er i original emballage.

Reklamation

Leverandøren er forpligtet til at opfylde de i Aftalen beskrevne vilkår for reklamationer. Aftalen med kunden om returnering skal afstemmes mellem Salling Group og leverandøren. Såfremt en standard aftale herom ikke foreligger, vil Salling Groups kundeservice kontakte leverandøren case by case for videre afklaring. Forbrugsstoffer og rettighedsbetingede produkter, som indeholder abonnement eller licenser, tages kun retur i ubrudt original emballage. Dette gælder bl.a. blækpatroner, telefon med abonnement, Dvd'er, Cd'er, Edb-programmer m.fl.

Forespørgsler fra Kundeservice

Leverandøren er forpligtet til at oplyse mail og telefonnummer, hvortil Salling Groups kundeservice kan rette henvendelse. Kontaktoplysningerne skal sendes til de sædvanlige kontaktpersoner hos Salling Group samt kundeservice – info@bilka.dk. Leverandøren er forpligtet til løbende hver dag at kontrollere eventuelle skriftlige indkomne henvendelser, ligesom leverandøren skal kunne træffes telefonisk alle hverdage mellem kl. 08.00 og kl. 16.00. Leverandøren skal besvare eventuelle henvendelser fra Salling Groups kundeserviceafdelinger inden for 24 timer fra det tidspunkt, hvor henvendelsen modtages, med undtagelse af weekend- og helligdage, hvor fristen regnes fra den førstkommende hverdag. Såfremt forespørgslen er af en sådan karakter, at der kræves yderligere sagsbehandlingstid, skal Leverandøren indenfor ovennævnte frist oplyse kundeservice om, hvornår forespørgslen kan forventes besvaret samt baggrunden for, hvorfor forespørgslen ikke kan besvares på det foreliggende grundlag.

Lukkedage

Leverandøren er ansvarlig for rettidigt og i tilstrækkeligt omfang at informere SG om lukkedage.

Derfor skal lukkedage så snart disse kendes, varsles til e-mail: Goodsflowecom@sallinggroup.com

Content production

Content production består af vareoprettelse samt udarbejdelse af videoer, brandsider, temasider og anden inspiration, som skal medvirke til at berige vores kunders oplevelse, når de lægger vejen forbi bilka.dk/føtex.dk/br.dk .

Derudover arbejder vi med organisk søgning samt søgeordsoptimering på de mange forskellige kategorier på bilka.dk/føtex.dk/br.dk. Dette for at sikre trafik, når kunderne anvender Googles søgefunktion. Det er netop baseret på disse søgeordsanalyser, at Salling Group udformer tekster, kategorisider, navigationsstruktur, guides og meget andet til bilka.dk/føtex.dk/br.dk.

Leverandøren har ansvaret for og skal sikre, at fremsendt billed-, video og tekstmateriale er fri for eller afstemt med tredjemands rettigheder og kan anvendes uden beregning af Salling Group, jf. Aftalen.

Billeder og videoer

Produktbilleder

Alle billedfiler skal leveres som PNG- eller JPG-filer. Opløsningen skal være så høj som muligt – minimum 2000 pixel på hvert led, og størrelsen skal ligge i intervallet 500 KB – 5 MB. Derudover skal billederne navngives, så der ikke er tvivl om hvilket produkt, det enkelte billede hører til. Opdateres billedet på et produkt, skal teksten også omdøbes, da systemet ellers ikke opdaterer det nye billede.

Der skal afleveres et primært fritlagt billede af varen. Dette kan være med transparent eller hvid baggrund. Derudover er det en fordel, hvis der leveres miljøfotos, detaljefoto og lignende som sekundære billeder.

Videoer

Produkt- eller kategorispecifikke videoer kan leveres i form af en videofil (VLC media player (mp4)) eller i form af et link til producentens/leverandørens Youtube-kanal, hvor videoen ligger. Helst YouTube links.

Det er vigtigt, at en eventuel video ikke indeholder materiale, tekst speak og lignende, som kun er karakteristisk for én af vores webshops.

Tekst

Produktnavn

Navnet skal være sigende for produktet, og indeholde SEO-optimeret tekst med f.eks. brand, størrelse, model og farve. Derudover skal varernes navne ensrettes på tværs af en produktgruppe.

Kort beskrivelse (underoverskrift)

Her udtrækkes dén eller de specifikationer, der er mest relevante til at sortere mellem produkterne. Det er de linjer, som vises under produktbilledet på produktlisterne, og deres primære formål er at informere om netop dét, der adskiller de forskellige produkter fra hinanden. Det er vigtigt at dette er gennemgående på alle produkter indenfor en bestemt produktkategori, således at dette medvirker til at fremhæve netop det enkelte produkts specifikationer.

Teksten skal desuden være på dansk.

Brødtekst

Denne skal være udformet som en sammenhængende beskrivelse af produktets egenskaber og fordele. Det er vigtigt at teksten er så unik som muligt med henblik på at undgå at duplikere indhold fra andre webshops.

Brødteksten skal være på dansk og skal indeholde mindst 100 og gerne 300+ tegn.

Brødtekster til produkterne er et krav. Kan der leveres materiale til kategoritekster, købeguides eller andre typer guides er det en stor fordel.

Produktspecifikationer

Disse opstilles i kolonner i oprettelses-skemaet med salgsspecifikke attributter, så det er let for oprettelsesteamet at sikre en ensartet oprettelse af produkterne. Produkter skal også indeholde lovgivningsmæssige nødvendige attributter.

Det er vigtigt at alle væsentlige specifikationer indtastes her. Og det er vigtigt, at alle specifikationer indtastes for alle produkter. Kun på den måde kan vi sikre, at der skabes en høj datakvalitet på tværs af alle varer i vores webshops.

Tilbehør

Hvis nogle af varerne er komplementærvarer til hinanden, er det vigtigt at anføre dette i oprettelseskemaet. Kun herigennem har oprettelsesteamet mulighed for at sikre, at de rigtige tilbehørsprodukter lægges på de enkelte produkter. Det skal være meget klart, hvilke produkter der skal sættes på som tilbehør til hinanden.

Det vil være en stor fordel også at sætte allerede oprettede varer på som tilbehør, hvis de er relevante. Brug i så fald gerne varenummer, komplet varenavn, link til varen eller entydigt modelnummer til at angive tilbehørsvareren.

Specifikationsark/pdf

På tekniske produkter eller produkter, der skal samles er det en stor fordel, hvis der er mulighed for at uploade et datablad, en samlevejledning eller lignende som pdf. Energilabel i JPG eller pdf-fil hvor der er lovkrav om dette.

Krav til produktoprettelse

Billeder

	Billedfiler skal være PNG- eller JPG-format. Fritlagte billede uden baggrund (ej heller hvid) skal sendes igennem som PNG
Krav	Minimum 1 fritlagt billede af varen med transparent eller hvid baggrund
Krav	Høj opløsning - gerne minimum 2000 pixel på hvert led
Krav	Billedstørrelse skal være mellem 500 KB og 5 MB
Krav	Billedfiler navngives så der ikke er tvivl om, hvilket produkt det passer til

Video

Krav	Eventuelle videoer leveres enten i form af videofil eller som link til en producents Youtube video hvortil leverandøren har copyright. Helst YouTube links. Videoer bør som udgangspunkt ikke indeholde tekst eller speak, der kun er karakteristisk for én af vores webshops. Format: VLC media player (mp4)
------	---

Tekst

Krav	Teksten skal være på dansk
Krav	Produktnavnet skal være sigende for produktet og forståeligt for kunden
Krav	Brødtekst skal indeholde mellem 100 og gerne +300 tegn
Krav	Overskriften skal indeholde SEO optimeret beskrivelse af produktet
Krav	Kort beskrivelse (underoverskrift) med den/de væsentligste specifikationer skal være specificeret
Krav	Brødtekst skal være en sammenhængende beskrivelse af produktets egenskaber og fordele
Anbefaling	Al tekst bør om muligt være unik for Salling Group

Specifikationer

Krav	Opstillet kolonnevis i oprettelsesskema (inkl. Mærke, farve, materiale)
Krav	Fyldestgørende for produktgruppen
Krav	Ensrettet på tværs af produktgruppe

Tilbehør

Krav	Hvis nogle af produkterne i oprettelsen er tilbehør til hinanden, er det meget vigtigt at dette klart opgives i oprettelsesarket.
------	---

Salling Group forlanger, at de til enhver tid gældende krav til Content Production overholdes. Ved manglende overholdelse heraf, er Salling Group berettiget til at opkræve et gebyr på 500,- pr. produktvisning. Gebyret opkræves dog først efter Salling Group har gjort opmærksom på fejlen og denne ikke er rettet indenfor 2 arbejdsdage. Eventuel betaling efter denne bestemmelse afskærer ikke Salling Group fra derudover at gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder at kræve erstatning, i henhold til Aftalen.

Kontaktoplysninger:

Salling Group står altid klar til at hjælpe. Hvis du har spørgsmål, så tag kontakt til én af nedenstående kontaktpersoner:

Bilka.dk

Rosbjergvej 33
8220 Brabrand
Tlf. 87 78 50 00
Kundeservice: 89 30 30 30
Kundeservice: info@bilka.dk

føtex.dk

Rosbjergvej 33
8220 Brabrand
Tlf. 87 78 50 00
Kundeservice: 89 30 30 30
Kundeservice: info@bilka.dk

BR.dk

Rosbjergvej 33
8220 Brabrand
Tlf. 87 78 50 00
Kundeservice: 89 30 30 30
Kundeservice: info@bilka.dk

Salling Group EDI

Tekniske spørgsmål
Supplier Data Collaboration
Konsulent, EDI og Lev. Integrationer
sdc@sallinggroup.com

Restordre/short pick kontakt

info@bilka.dk

Vareflow kontakt

Goodsflowecom@sallinggroup.com

Content kontakt

Den kategoriansvarlige

Forretningsspørgsmål

Den kategoriansvarlige

Tekniske processer – Læses af IT folk

Bemærk: Salling Group har i samarbejde med Truecommerce lavet en integration (Onetime) som kan håndtere alle krævede dokumenter (Ordre, despatch, faktura og lagerfil) i forbindelse med samhandel på Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk. Denne løsning er lavet som en webportal og kan desuden integreres videre til leverandørens eget IT system, og da denne løsning er i produktion, vil integrationen til Salling Group kunne laves på estimeret 3-4 uger.

For yderligere information om Onetime: www.truecommerce.com

Kontaktinfo til Truecommerce: Customermanagement@truecommerce.com

Bemærk: Truecommerce er en ekstern samarbejdspartner.

Integration til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk:

En integration til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk, også kaldet et dropshipment, er et udvidet setup, hvor leverandøren sender produkterne direkte ud til kunden. Det er et krav, at leverandøren kan modtage en webordre direkte ind i deres system, hvorefter leverandøren pakker ordren og sender den til kunden. En ordre bliver dannet og sendt direkte til leverandøren, hver gang der bliver lagt en ordre på Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk. Leverandøren skal sende en Control/Acknowledgement, for at bekræfte ordren er modtaget hos leverandøren.

Når leverandøren har pakket og sendt ordren til kunden, er det et krav, at leverandøren sender én svarfil (Shipment Advice) per ordre retur til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk, hvilket sikrer træk på kundens kreditkort, samt åbner op for modtagelse af faktura. Der skal sendes én faktura per webordre.

Svarfilen (Shipment Advice) skal altid sendes samtidigt med, at ordren afsendes til kunden.

Leverandøren skal sende Track&Trace nummer via Shipment Advice, således at kunden kan følge sin pakke. Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk informerer kunden per mail, når Shipment Advice modtages. Såfremt dette ikke sker, vil Salling Group kunne opkræve betaling fra leverandøren i overensstemmelse med Guidens øvrige bestemmelser og Aftalen.

Leverandøren skal levere en beholdningsfil til Salling Group minimum en gang i timen for at sikre korrekt lagerstatus på Salling Group. Dette minimerer risikoen for over- og undersolgte varer.

Al dokumentudveksling skal foregå elektronisk. Format for dokumentudveksling aftales i samarbejde med Salling Group. Leverandøren er ansvarlig for opsætning i deres system, og Salling Group er ansvarlig for opsætningen internt.

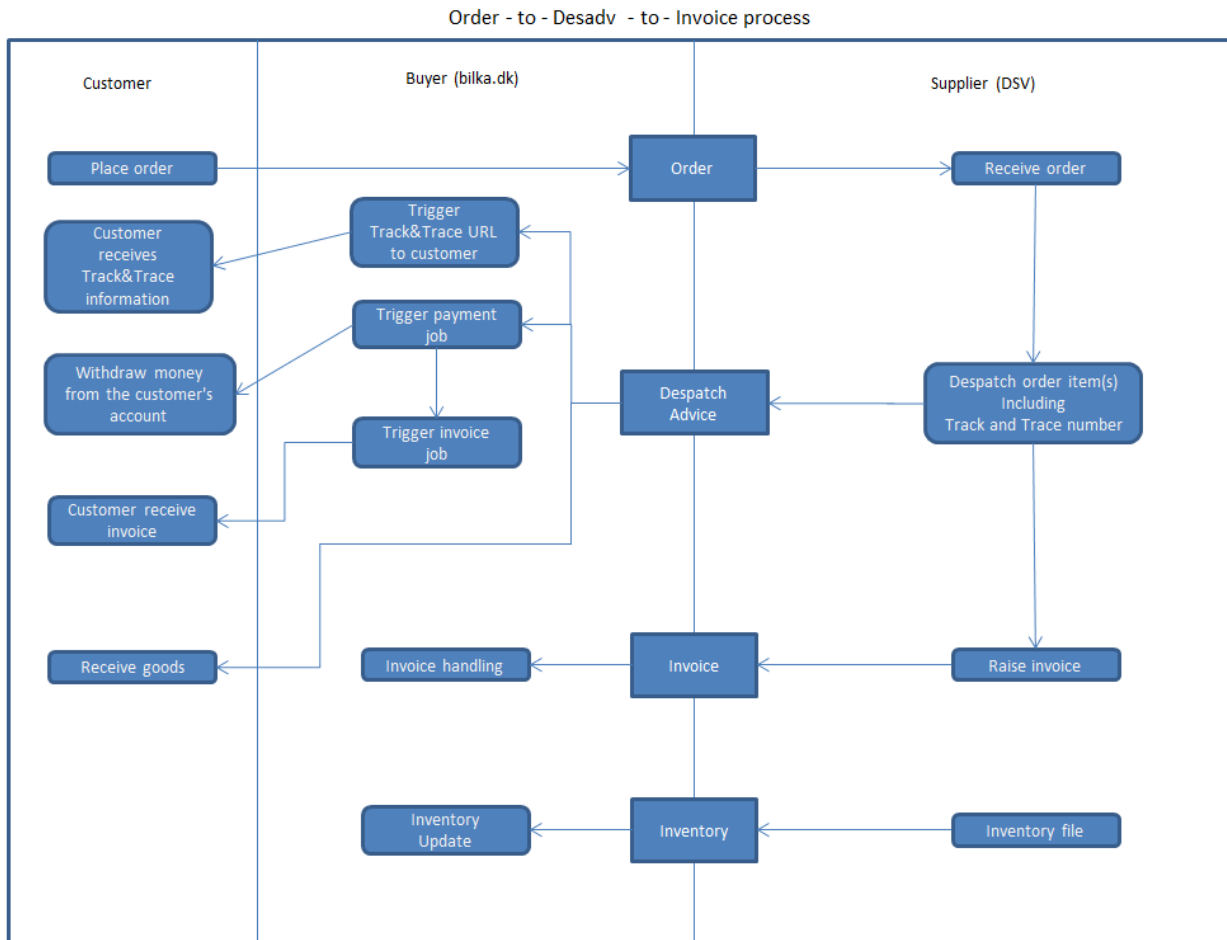
Kort skitseret ser forløbet sådan ud:

1. Leverandøren skal modtage en Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk/ webordre.
2. Leverandøren skal sende en CTRL/Acknowledgement på at ordren er modtaget.
3. Leverandøren skal sende én svarfil tilbage til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk/, når ordren afsendes til kunden.
4. Svarfilen skal indeholde Track&Trace.
5. Leverandøren skal sende én faktura pr. ordre til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk (Må ikke indeholde fragtomkostninger)
6. Leverandøren sender så ofte som muligt en beholdningsfil.

Ordreintegrationens implementering

Indledningsvis vil der udsendes en række spørgsmål til leverandøren (Screening). Svarene på disse spørgsmål danner grundlag for valg af IT-løsning, samt klarlægger eventuelle problemstillinger. Efterfølgende kontakter Salling Group leverandørens IT-kontakt for at aftale nærmere om den tekniske løsning. Det er vigtigt, at der i tidsestimatet er afsat ressourcer til opsætning og test af integrationen igennem hele forløbet.

Ordreintegrationens elektroniske flow



Ordreintegrationens tekniske flow

Ordreintegrationens tekniske del er opdelt i 4 faser. Webordren, svarfil (Shipment Advice), faktura og beholdningsfil. Alle dokumenter er beskrevet i detaljer i segmentbeskrivelserne.

- 1) Webordren kan vi sende i OIOUBL- og EDIFACT-format via FTP. (EDIFACT kan også sendes via VANS). Vær opmærksom på at en webordre fra Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk er anderledes end en almindelig ordre fra et varehus. En webordre kræver tilpasninger i leverandørens system.
- 2) Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk modtager svarfilen (Shipment Advice) i OIOUBL- og EDIFACT-format via FTP. (EDIFACT kan også modtages via VANS)
Svarfilen (Shipment Advice) er vigtig. Først ved modtagelsen af denne fil, trækker vi pengene fra kundens kreditkort. Svarfilen skal sendes samtidigt med, at ordren bliver afsendt til kunden. Først når vi modtager svarfilen åbnes der op for modtagelse af faktura. Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk skal have én svarfil pr. ordre.
- 3) Fakturaen kan Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk modtage i OIOXML- eller EDIFACT-format via FTP eller VANS.
Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk skal have én faktura pr. ordre.
- 4) Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk skal modtage lagerbeholdningsfilen i XML- og CSV-format. For at sikre at lagerbeholdningen på hjemmesiderne er korrekt til alle tider, skal Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk så ofte som muligt modtage en lagerbeholdningsfil fra leverandøren, som automatisk opdaterer lagerbeholdningen.

Ordretyper

Der findes flere forskellige type ordrer. Alle ordretyper vil blive testet i forbindelse med integrationen til Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk. Se StepByStep guiden for yderligere forklaring af dokument udveksling.

Enkelt linje ordre

Dette er en ordre med én varelinje, der leveres direkte til den ønskede leveringsadresse.

Flere ordrelinjer

Dette er en ordre med mere end én varelinje, der leveres direkte til den ønskede leveringsadresse.

Replace ordre

Der er tale om en genbestilling af en ordre. Genbestillingen kan skyldes eksempelvis manglende opfyldt levering eller at en vare er beskadiget. Bemærk, consignmentnummer starter med 9xxxxxxxxxx i en replacementordre

Send&Hent

Send&Hent stiller krav til masterdata for produkter. Det er vigtigt, at Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk kender de korrekte pakkemål, da systemet vil beregne, om det er muligt for kunden at vælge Send&Hent, og samtidigt have betydning for hvilken størrelse skabslåge der reserveres. Da skabslågerne har faste dimensioner, skal produktets endelige forsendelsespakke overholde disse dimensioner, hvilket betyder, at der kan kræves specielt emballage.

Det vil fremgå på ordren om der er valgt Send&Hent. Afhentningssted, størrelsen af den reservede skabslåge samt bestillingskoden (ParcelID) skal aktiveres i forbindelse med afsendelse af varen.

Se vedlagte dokumentation for uddybning (mappen: *SwipBox pakke*).

Svarfil (Shipment Advice)

ShipmentAdvice / Dispatch flow

Shipmentadvicen skal afsendes, så snart den bestilte pakke er sendt ud af huset. Der skal afsendes én shipmentadvic per ordre. Hvis shipmentadvicen ikke er modtaget, eller er fejlagtig, vil det have den konsekvens, at vores systemer ikke bliver opdateret. Det betyder blandt andet at:

- Kunden informeres ikke om afsendelse fra leverandørens lager.
- Der kan ikke modtages nogen faktura.
- Vi kan ikke trække penge på kundens kort, da der systemmæssig ikke er sendt nogen varer.
- Salling Groups overslagsregnskab vil ikke stemme.

Shortpick

Shortpick er, når varen ikke kan leveres planmæssigt. Enten er der ingen på lager, eller der er ikke nok.

Der skal sendes det antal i shipmentadvicen, som der er sendt ud af døren, men aldrig mere end ordren lyder på. Det vil sige, at hvis der er bestilt flere linjer på en ordre, og der kun kan leveres en linje, skal de resterende linjer fremsendes med 0 stk. i shipmentadvicen.

I tilfælde af forsinkelse og/eller short pick, bedes denne information tilsendt Salling Group hurtigst muligt. Denne information skal indeholde; a) Ordre nummer, b) SG varenummer eller EAN, c) ny forventet leveringsdato, og d) begrundelse for hændelse. Dette skal tilgå Salling Group **senest** på den oprindelige forventede afsendelsesdato, **inden** kl. 15.30, på info@bilka.dk.

- Er varen udsolgt i længere tid (+14 dage), skal denne information skal indeholde; a) SG varenummer, b) varenavn, c) EAN og d) ny forventet lagerdato.
- Er varen udgået skal informationen indeholde; a) SG varenummer, b) varenavn og c) EAN. Denne information skal sendes til den respektive Goodsflow afdeling, goodsflowecom@sallinggroup.com og ecomdrift@bilka.dk.

Lagerfil

Lagerfil skal uploades til Salling Group FTP i XML- eller CSV format defineret af Salling Group. Lagertallet er minimumsbeholdningen til rådighed for Bilka.dk/føtex.dk/BR.dk indtil næste lagerfil modtages.

Det er vigtigt, at hvis såfremt en varer bliver udsolgt, så sendes der en lagerbeholdning på 0 igennem inden den pågældende vare fjernes fra lagerfilen.

Katalogintegration med produktdata

Med en katalogintegration kan vi automatisk importere produkter direkte ind i Salling Groups e-Commerce system. Dette kræver, at der løbende kan leveres en fil med produkt-data, indkøbspriser, lagerbeholdning, produktbilleder samt basis og beskrivende produktdata. Se hvilke informationer der som minimum skal leveres i afsnittet **"Obligatoriske informationer i et produktkatalog"**.

Idéen med en katalogintegration er, at man fjerner den manuelle proces omkring produktoprettelse og kobler leverandørens system tæt sammen med Salling Groups e-Commerce system. Dette vil give hurtig onboarding af store mængder produkter, fx ved sortimentsudvidelser/udskiftning.

På nogle produktkategorier er der mulighed for at koble systemet op med en Content Provider. Pt benyttes CNET, der primært dækker elektronikataloger, som content provider. Derudover bidrager GS1 med ekstra information primært på food-produkter. En Content Provider kan benyttes såfremt leverandøren kun kan levere Need-To-Have informationer.

Hvis nedenstående punkt 1-4 med tekniske og datamæssige krav er opfyldt, samt at produktsortimentet egner sig til en katalogintegration kan opsætningen påbegyndes. En ordreintegration (beskrevet tidligere i denne Leverandørguide) er desuden obligatorisk for at kunne udvide til katalogintegrationen.

Hvis I er interesseret i en katalogintegration-løsning, vil det kræve, at der udfyldes katalog screening samt at katalogfiler sendes til Salling Group, så modenhed samt data kan analyseres.

Tag fat i Jeres tilknyttede Online Trade Manager for at få tilsendt screening til katalogintegration.

1. Er sortiment egnet til katalogintegration

For at en katalogintegration er relevant, er der forskellige krav til sortimentet.

”Kataloget skal bestå af et stort sortiment” – minimum 500 produkter. En undtagelse kunne dog være hvis sortimentet ofte udskiftes, eller hvis leverandørens sortiment udelukkende findes online og ikke kan købes i butikkerne (heller ikke via tablet).

”Størstedelen af sortimentet findes ikke i butikkerne”. Hvis hele leverandørens sortimentet sælges i butikkerne, kan der ikke integreres som katalog integration på nuværende tidspunkt.

2. Obligatoriske informationer i et produktkatalog

Need-To-Have informationer **skal** kunne leveres før der overhovedet kan overvejes at lave en katalogintegration. Nice-To-Have bør leveres enten via leverandørens produktkatalog eller ved brug af en content provider (elektronik), da dette er informationer, der kan hjælpe kunden til et køb. På nogle produktområder vil Nice-To-Have informationer være Need-To-Have informationer. **Bemærk, at denne data skal leveres ind ud fra vedhæftede skema.**

Need To Have

- Produktnavn
- Stregkode
- Leverandørens produktID
- Produktkategori (skal være så specifik som muligt)
- Kostpris i DKK
- Lagertal
- Billede(r) som overholder beskrivende retningslinjer i afsnittet ”Content production”
- Manufacturer
- Manufacturer partnumber – hvis relevant
- Produktbeskrivelse som overholder beskrivende retningslinjer i afsnittet ”Content production” - må ikke indeholde links eller video.

Nice To Have

- Produktspecifikke informationer (fx antal dele i et sæt, materiale, størrelse etc. Det skal være specifikationer der er relevant for den enkelte produktkategori)
- Logistiske mål – giver mulighed for at integrere med Send&Hent levering

3. Nuværende tekniske muligheder

Vores nuværende set up af katalogintegrationer kan håndtere følgende tekniske løsninger:

- Leverandør sender produktkatalog til vores FTP
- Leverandør sender stock- og pricefeed til vores FTP
- Leverandør skal levere i Salling Group standard stockformat – dokumentation udleveres ved opstart
- Leverandør sender billeder/assets til vores FTP eller leverandør leverer url til billeder/assets pr produkt

Det bør benyttes automatisk upload af data til vores FTP, så data leveres konsistent både ift. data samt tidspunkt for upload.

Filer må ikke leveres i .zip.

4. Filformat og opbygning af content

På katalogdelen kan vi håndtere CSV og XML filformater. Varierer attributter på tværs af kategorier i jeres produktfil er det at foretrække at kataloget sendes til os i XML format. Leveres der altid samme informationer på alle produkter foretrakkes kataloget i CSV.

Vi bruger normalt det katalog I har tilgængeligt og mapper herfra. Har I ikke allerede et katalog, kan vi levere eksempler på CSV og XML katalog til jer.

Filer må ikke leveres i .zip.

I en CSV fil skal bruges én af følgende separatorer:

- TAB
- Semikolon ;
- #

Formatering i produktbeskrivelse

I produktbeskrivelsen må der meget gerne medsendes simpel HTML.

Eksempel:

-

-
-
- osv.

Der må ikke være styling inkluderet, som fx font og skriftstørrelse. Der må heller ikke være indlejrede videoer eller links. Ovenstående er gældende for både XML og CSV filer.

Produktspecifikationer

Produktspecifikationer der varierer pr produktkategorier skal i en XML fil være i separat segment.

Eksempel:

```
<ProductProperties>
  <Property Txt="HeadphoneType">In ear</Property>
  <Property Txt="HeadphoneSuitedFor">Running</Property>
  <Property Txt="HeadphoneSpeakerDiameter"></Property>
</ProductProperties>
```

Assets

Billeder, video, m.m.

Billeder, video, samvejledninger, energimærkning, m.m. skal leveres som metadata. Først og fremmest skal det defineres hvilken "asset type" der er tale om ud fra disse valgmuligheder:

- Image
- Document
- Audio
- Video

Vælges "video" eller "audio" skal det besluttes hvilken "content type" der er tale om af følgende muligheder:

- Advertising clip
- Corporate clip
- Product presentation/guide

Vælges "document" skal det besluttes hvilken content type der er tale om af følgende muligheder:

- Advertising

- Assembly instructions
- Corporate presentation
- Product datasheet
- Product manual/guide
- Safety datasheet

Vælges "image" skal der træffes to beslutninger. Content type og shot type/vinkel.

Content type:

- Detail shot
- Energy rating
- Logo
- Model shot
- Packshot
- Product group shot

Shot type:

- Front
- Front - Left angle
- Front - Right angle
- Front – Top
- Alternative front
- Back
- Bottom
- Left side
- Right side
- Top

Det er vigtigt, at metadataen omkring assets er så præcist angivet som muligt, så vi i sidste ende kan præsentere vores produkter både attraktivt og korrekt for kunderne på vores hjemmesider.

5. Automatiseringens skrøbelige bagside – VIGTIG læsning!

Ændringer i filformatet

Når først opsætningen er lavet bør der **ikke** laves ændringer i mængden eller rækkefølgen af data i kataloget. Content, beskrivelser, billeder osv. kan selvfølgelig altid redigeres og tilføjes fra jeres side, men selve filformat samt opbygningen af katalogfeed er låst efter opsætning.

Konsekvensen af en uanmeldt ændring fra jeres side kan være at produkter, priser og lager ikke længere kan opdateres.

Ændring i data vi bruger i mappings

Når kataloget først er opsat kører vores oprettelsesproces helt automatisk og på langt de fleste produkter vil der ikke være manuelle hænder på i vores systemer. Dette kan gøres da vi laver mappings ud fra det data I indledningsvis har sendt igennem. En stor del af vores mapping laves ud fra den **kategorisering** I har leveret. Ud fra jeres kategorisering kan vi oprette produkterne med korrekt intern rapportering, ligesom vi automatisk kan placere produkterne i den korrekte kategori på sitet, og eventuelle filtre som er opsat på kategorier får alle produkter til at flyde gnidningsfrit igennem systemet for bare lige at nævne et par af de mappings vi bruger jeres kategoristruktur til. Derfor, hvis I ændrer i jeres kategoristruktur, ændrer på hvilket sprog i udlæser kataloget i, eller bare generelt retter

kategorinavne, så er vores automatik ødelagt. En sådan ændring vil kræve at I giver besked til jeres Salling Group kontaktperson omkring dette, så der proaktivt kan tages action.

Konsekvensen af ændringer i kategoristruktur og -navne er at vi ikke kan oprette nye produkter fra jer. I værste fald kan vi også risikere at allerede oprettede produkter fjernes fra vores websites. Disse ændringer kan have store økonomiske konsekvenser både afspejlet direkte i salget, men også i menneskelige ressourcer, som skal rette mappings til på tværs af systemer.