



STAND

STANDARDISERINGSUTVALGET FOR
NORSK DAGLIGVAREBRANSJE

Oppgjør

Dette dokumentet kan inneholde hyperlenker til referansesider. Henvisningene (til dokumenter/referansesidene bak hyperlenken) vil ikke automatisk følge med dersom du velger å printe ut dokumentet.

Innhold

Oppgjør	3
Fakturering	4
Bruk av EDI i varehandelen	4
Sende og motta faktura og fakturakvittering	4
Måling servicegrad	6
Servicegrad – hensikt, typer måltall og forutsetninger	6
Definisjoner – prioriterte måltall	7
Definisjoner – sammensatte måltall	8

Oppgjør

Prosessen omhandler oppgjør for leveranser. Den dekker alle tre distribusjonsformer:

- Leveranser over distributør
- Leveranser direkte til butikk
- Leveranser via crossdock

Oppgjør er basert på at all dokumentasjon knyttet til leveransen skal utveksles i elektronisk form (EDI)

I tillegg beskriver prosessen ulike servicegradmålinger som kan gjøres for å dokumentere partenes prestasjoner, fra bestilling, via leveranse, til oppgjør har funnet sted.

Målingene er typisk knyttet til:

- Riktig mengde
- Riktig tid
- Korrekt dokumentasjon

Oppgjør omfatter følgende delprosesser:

- Fakturering
- Måling servicegrad

Fakturering

Delprosessen beskrives de krav, anbefalinger og retningslinjer STAND har, som kan være relevant ved oppgjør for leveranser til en kunde, uavhengig av distribusjonsmåte.

Prosessen er basert på at all dokumentasjon utveksles på EDI.

Delprosessen består av følgende aktiviteter:

- Sende faktura
- Motta faktura og sende fakturakvittering
- Motta fakturakvittering

Områder som blir berørt og som omfattes av retningslinjer fra STAND er:

- Hvordan EDI brukes i varehandelen generelt, og i faktureringsprosessen spesielt
- Krav til, og innhold i EDI-meldinger for
 - Faktura
 - Fakturakvittering
- EDI utvekslingsavtale
- Generisk beskrivelse av oppgjørsprosess

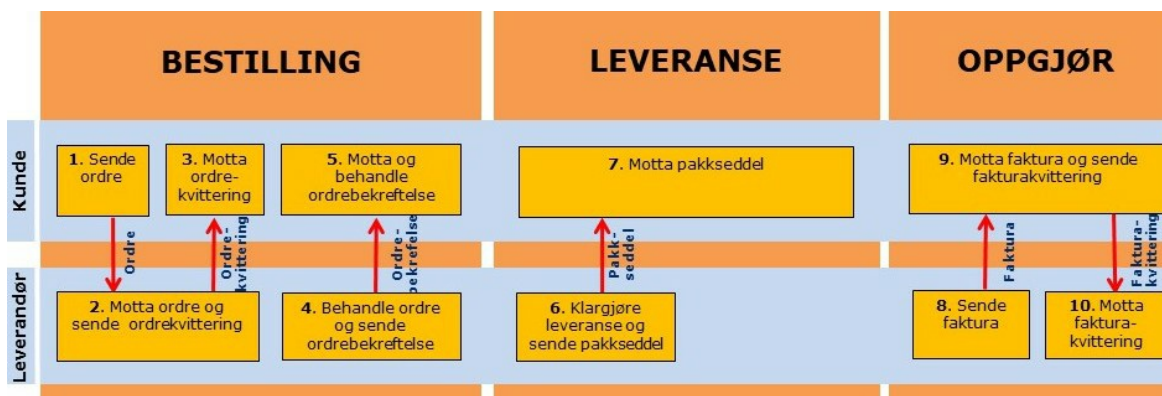
Bruk av EDI i varehandelen

EDI – Electronic Data Interchange – brukes i dagligvarebransjen til å utveksle handelsdokumentene EDI-ordre, EDI-ordrekvittering, EDI-ordrebekreftelse, EDI-pakkseddel, EDI-faktura og EDI-fakturakvittering.

EDI finnes i ulike former, fra helautomatiserte løsninger hos kunde og leverandør, til web-løsninger basert på manuelle rutiner for utveksling av informasjon.

EDI benyttes for alle distribusjonsformer.

Oversikt over EDI-meldinger, og i hvilke prosesser de er brukt



Hvilke EDI-meldinger som skal brukes varierer med distribusjonsform.

En oversikt over dette, sammen med frister for når meldingene skal sendes er beskrevet [EDI-melding, distribusjonsform og frister](#).

Før EDI tas i bruk er det nødvendig å avklare hvilke meldinger som skal benyttes, meldingsformater, utvekslingsmåter, elektroniske meldingsadresser, mm. Dette gjøres i [EDI Utvekslingsavtale](#).

Her spesifiseres også andre bilaterale forhold i tilknytning til utveksling av EDI-meldinger.

Hvordan komme i gang med EDI er beskrevet i [Implementere EDI i varehandelen](#).

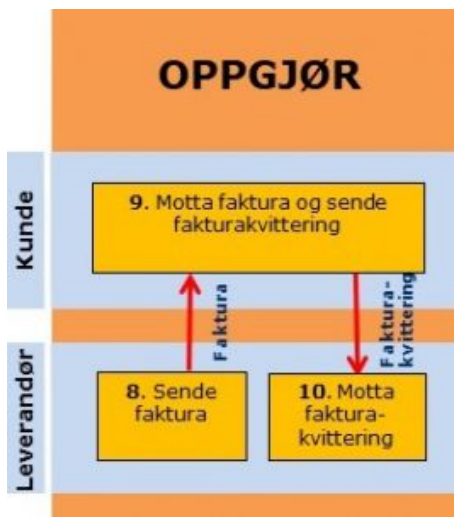
For å ta EDI i bruk må handelstransaksjonene oversettes til et EDI format.

Følgende formater er tilgjengelig:

- [Meldingsbeskrivelse EANCOM for Ordre, Ordrekvittering, Ordrebekreftelse, Pakkseddel, Faktura, Fakturakvittering](#)
- [Meldingsbeskrivelse XML for Ordre, Ordrekvittering, Ordrebekreftelse, Pakkseddel, Faktura, Fakturakvittering](#)

Ved revidering av EDI-formatene dokumenteres dette i [Endringslogg gjeldende versjon vs tidligere versjoner](#)

Sende og motta faktura og fakturakvittering



Sende faktura

På bakgrunn av hvilke produkter og kvantum som er levert, samt øvrige salgs- og leveringsbetingelser, produserer leverandøren en faktura og sender til kunde/fakturamottaker.

Faktura skal sendes på EDI dersom ikke annet er bilateralt avtalt.

Én faktura skal bare omfatte leveranse på én pakksedel.

Ved leveringsbetingelse Ex Works, skal én faktura bare omhandle varer utlevert fra ett lager.

Dersom kreditnota sendes skal én kreditnota bare referere til én faktura.

Faktura skal være fortløpende nummerert, angi utleveringssted, fakturadato samt leverandørens og kjøperens navn og adresse. Fakturaen skal gi opplysninger om varens betegnelse, mengde og pris, i tillegg til avgifter og gebyrer.

Motta faktura og sende fakturakvittering

Dersom leverandør ønsker det kan det avtales bilateralt at kunden skal sende en fakturakvittering til leverandør som bekreftelse på at kunden har mottatt faktura.

Fakturakvittering skal sendes på EDI dersom ikke annet er bilateralt avtalt.

Fakturakvitteringen finnes i to versjoner; enkel og avansert. Forskjell er detaljeringsgrad på innhold. Hvilken versjon som benyttes må avtales bilateralt.

Følgende innhold kan inngå:

- Funksjonskode, som viser hvordan kunden har behandlet faktura
 - Mottatt og kontrollert
 - Mottatt men ikke kontrollert
 - Ikke akseptert
- Feilkode, som viser hva som er feil dersom kunden har angitt funksjonskode = Ikke akseptert:
 - Feil fakturabeløp i forhold til grunnlag
 - Faktura mottatt tidligere
 - Feil på GLN i adressefeltet til kjøper
 - Ingen EDI-avtale mellom partene

Én fakturakvittering skal kun omhandle én faktura.

Fakturakvittering kan også sendes ved mottak av kreditnota. Samme regler som for faktura gjelder.

Motta fakturakvittering

Hvordan fakturakvittering brukes videre av leverandøren i interne systemer omfattes ikke av retningslinjene for STAND.

Måling servicegrad

God servicegrad i hele verdikjeden er i dag en forutsetning for rasjonell og konkurransedyktig vareflyt, noe som i sin tur forutsetter at prestasjonene kan måles og følges opp.

Måling og evaluering av servicegrad er avgjørende for å kunne prioritere og gjennomføre tiltak med sikte på kontinuerlige forbedringer.

Partene står fritt i å avtale om måling av servicegrad skal inngås eller ikke.

Dersom partene er enige om å inngå avtale, anbefaler STAND at STANDs definisjoner benyttes.

Områder som blir berørt og som omfattes av retningslinjer fra STAND er:

- Hensikt med måling av servicegrad
- Måltall og hvilke forutsetninger som gjelder for disse
- Definisjoner av ulike typer måltall, med eksempler
 - Prioriterte måltall
 - Sammensatte måltall

Servicegrad – hensikt, typer måltall og forutsetninger

Hensikt med måling av servicegrad

Måling av servicegrad er et tema som de fleste aktører er opptatt av, og er et viktig element i relasjonene mellom leverandør og kunde.

Partene står fritt i å avtale om måling av servicegrad skal inngås eller ikke.

Dersom partene er enige om å inngå avtale, anbefaler STAND at STANDs definisjoner benyttes.

En utfordring i forhold til utveksling og evaluering av servicegrad-data har vært at handelspartene ofte bruker ulike definisjoner og forutsetninger for måling og oppfølging.

Anbefalingen inneholder forslag til måltall og felles definisjoner for måling av servicegrad.

Hensikten er å etablere en felles plattform som utgangspunkt for måling, kommunikasjon og gjensidig evaluering av prestasjoner.

Felles utveksling av måleresultater, basert på de foreslåtte definisjoner vil kunne bidra til bedre servicegrad samt medvirke til økt forståelse av partenes syn på kunde- og leveringsservice.

Måltallene bygger på DLFs (Dagligvaruleverantørers Förbund) og DULOGs (Dagligvaruhandelns Utveklings- og Logistikkgrupp) felles definisjoner, utarbeidet i Sverige i 1998.

Med dette som utgangspunkt samt erfaring fra bedrifter med internasjonale relasjoner, bygger de prioriterte definisjoner opp under behovet for felles forståelse, måling og evaluering av servicegrad over landegrensene.

Ved kontinuerlig oppfølging vil utvikling og trender kunne følges over tid. Dette vil sannsynligvis være mer interessant enn enkelt-resultater. Større trendavvik er da varselsignaler og forbedringsprogrammer bør iverksettes for å redusere sannsynligheten for at tilsvarende situasjon oppstår i fremtiden.

Måltall

Anbefalingen beskriver 6 forskjellige måltall, hvorav STAND anbefaler at 3 av disse prioriteres, da disse raskt kan implementeres i dagens systemer. Øvrige måltall er sammensatt av ulike kombinasjoner av prioriterte måltall.

Valg av måltall gjøres av partene selv, og beskrives i bilaterale avtaler.

Bransjen har et stadig større fokus på forbedre servicegrad til *forbruker*, dvs. redusere utsolgsituasjoner i butikk. Arbeidet med dette, herunder utvikle omforente definisjoner på hvordan dette skal måles og følges opp er i prosess. Følgende to KPIer kan benyttes:

1. Tapt salg:

Der det er null i beholdning på slutten av dagen vil dette sees opp mot tapt salg i butikk.

Eksempel: Det er solgt 40 og butikken gikk tom slik at beholdningen på slutten av dagen var 0. Hvis denne varen hadde en salgsprognose på 100 ville hylleservicegraden på denne varen vært 40%

Når man aggregerer dette opp på butikk nivå vil vi få ett tall på hvor mange kunder som faktisk ble påvirket (ut fra prognose) av tomt i hylle.

2. Tomt i hylle

Ant. Varelinjer/produkter med beholdning = 0

Tomt i Hylle = _____

Ant. Varelinjer/produkter i sortimentet totalt

Sortiment defineres som det innkjøp/kategori har besluttet.

Avvik mellom hva den enkelte butikk har i sin space og definert sortiment må eventuelt måles med et eget nøkkeltall; sortimentslojalitet.

For statistikken vil beholdning = 0 si at beholdning er 0 eller mindre enn null i butikkens systemer.

Øvrige prioriterte måltall:

- Riktig mengde
- Riktig tid
- Korrekt administrasjon

Sammensatte måltall:

- Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet
- Komplette ordrer til riktig tid
- Den perfekte ordren

Måltallene kan brukes av både kunde og leverandør for oppfølging av hverandres prestasjoner.

Forutsetninger for måltall og definisjoner

Måleenhet

I måltallene er måleenheten beskrevet som «salgsenhet».

Det anbefales at D-pak brukes som salgsenhet. D-pak er etablert i de fleste systemer og er utgangspunkt for transaksjoner; eks. bestilling, levering, fakturering etc. frem til butikk.

F-pak som måleenhet bør imidlertid være visjonen og målsetningen for fremtiden, da F-pak er den måleenhet som er enhetlig og felles gjennom hele verdikjeden.

Avtale om måling av servicegrad

Hvilke måltall som skal brukes, og hvilke definisjoner som skal gjelde bør forankres i en bilateral avtale.

Avtalen kan regulere forhold som:

- Periodisering
- Ledetider
- Sortiment
- Tidsvindu
- Hvordan utveksling av måleresultater skal skje
- Hvor og når målingen skal finne sted for målepunktene knyttet til det prioriterte måltallet «Riktig tid»
- Varighet på målinger. Ved valg av definisjoner må partene avtale om servicegraden skal beregnes over tid eller i forhold til et avtalt antall ordrer

Definisjoner – prioriterte måltall

Måltallene tar utgangspunkt i tre viktige dimensjoner i begrepet «servicegrad»:

- Mengde – tilgjengelighet
- Tid – pålitelighet
- Administrasjon – sikkerhet

De prioriterte måltallene bør følges og evalueres kontinuerlig med fokus på nivå, trender og utvikling.

Måltall Riktig mengde – tilgjengelighet

Måltallet «Riktig mengde» måler tilgjengelighet som presisjon i levert mengde.

Definisjon:

Antall leverte salgsenheter	= Tilgjengelighet
Antall bestilte salgsenheter	

Med antall bestilt menes det antall som kunden i utgangspunktet har bestilt. Ikke levert kvantum utgjør avvik i leveringsgrad.

Måltall Til riktig tid – pålitelighet

Måltallet «Til riktig tid» måler pålitelighet som presisjon i leveringstiden.

Måltallet benyttes for å måle overholdelse av tidsfrister definert i avtalen mellom partene.

Måltallet kan brukes langs flere dimensjoner i verdikjeden.

Eksempler kan være om ordrer er sendt til riktig tid, om ordrebekreftelser er sendt til riktig tid, om leveransen er hentet til riktig tid, om pakkseddel er sendt til riktig tid, etc.

Definisjon (med eksempel ordre):

Antall forsinkede eller for tidlig leverte ordrer	= Pålitelighet
Totalt antall ordrer	

Forsinket eller for tidlig måles ut fra om utveksling/leveranse er innenfor avtalt tidsvindu.

Ved leveringsbetingelse Incoterms Ex Works skjer målingen av leverandørens pålitelighet på leverandørens rampe.

Leveringen er mottatt når ordren/leveransen etc., er kvittert for.

Måltall Korrekt administrasjon – sikkerhet

Måltallet «Korrekt administrasjon» måler sikkerhet som overensstemmelse mellom hva som er bestilt i ordren og hva som er levert og er blitt fakturert, det vil si riktig vare uten feil og med korrekt dokumentasjon.

Definisjon:

Antall ordrer uten kredit-/debetnotaer	= Sikkerhet
Totalt antall ordrer	

Korrekt administrasjon innebærer at pakksedler, fraktbrev, fakturaer etc. er komplette og feilfrie i forhold til leveringen. Kun kredit- og debetnotaer som berører den fysiske leveransen tas med i målingen. Måltallet kan også brukes for å måle kvaliteten på ordrer fra kunden.

Eksempler på utregning av servicegrad for prioriterte måltall finnes i dokumentet

Eksempler prioriterte måltall

Servicegrad måles i %

Måltall Leveringsgrad mengde – tilgjengelighet

Dersom det er bestilt 100 salgsheter, og 98 salgsheter leveres ved første leveringstilfelle, er servicegrad 98%.

Måltall Til riktig tid – pålitelighet

Om det blant 10 ordrer er avtalt at leveransene skal være ankommet mottaker på spesifikke datoer/gitte tidsvinduer, og 1 av leveringene ankommer før eller etter avtalt dato/tidsvindu, er servicegrad 90%.

Måltall Korrekt administrasjon – sikkerhet

Eksempel 1:

Av 10 ordrer har 1 faktura en prisfeil, faktura for en annen ordre inneholder varer som er rapportert til leverandøren var beheftet med feil ved ankomsten, og leveransen på en tredje ordre mangler pakkseddel. Disse 3 feilene genererer 3 kreditnotaer/avvik og servicegrad er 70%.

Eksempel 2:

Av 10 ordrer er det på faktura for én av ordrene en prisfeil på en vare, samt at en annen vare på samme faktura har en feil/mangel som er meldt tilbake til leverandøren. Dersom feilene kan korrigeres på én og samme kreditnota, er servicegrad 90%.

Definisjoner – sammensatte måltall

De prioriterte måltallene kan kombineres på ulike måter, til sammensatte måltall.

STAND har definert 3 eksempler:

Måltall Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet

Måltallet «Leveringsgrad ordre» viser andel av ordrene som er riktig levert.

Definisjon:

Antall komplett leverte ordrer	= Leveringsgrad for ordre
Totalt antall bestilte ordrer	

En komplett levert ordre inneholder alle bestilte salgsheter, i riktig antall

Tilgjengelighet vil i hovedsak bli målt som det prioriterte måltallet «Riktig mengde – tilgjengelighet», men for å kunne beregne de sammensatte måltallene nedenfor, er det en forutsetning at «Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet» beregnes.

Komplette ordrer til riktig tid – tilgjengelighet & pålitelighet

Måltallet beskriver både tilgjengelighet og pålitelighet i samhandlingen.

Måltallet er sammensatt av måltallene:

- Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet
- Til riktig tid – pålitelighet.

Definisjon:

Tilgjengelighet uttrykt pr ordre – antall forsinkede eller for tidlige leverte ordrer	= Komplette ordrer til riktig tid
Totalt antall ordrer	

Kun én feil pr. ordre telles

Målingen av «Komplette ordrer til riktig tid» skal skje på ankomststedet. Ved Incoterms Ex Works er dette leverandørens rampe

Den perfekte ordren

Dette er det mest krevende måltallet og måler alle typer avvik ift. komplette ordrer.

Måltallet er sammensatt av tre tidligere definerte måttall:

- Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet
- Til riktig tid – pålitelighet
- Korrekt administrasjon – sikkerhet

Definisjon:

Antall komplette leverte ordrer – forsinkede eller for tidlig leverte ordrer – ordrer med manglende eller feilaktige dokumenter – ordrer med kredit-/debetnotaer	= Den perfekte ordren
Totalt antall ordrer	

Kun én feil pr. ordre telles

Dersom både leverandørens og kundens forpliktelser tas hensyn til i måltallet, representerer måltallet den prestasjon som partene skaper i fellesskap.

Eksempler på utregning av servicegrad for sammensatte måttall finnes i dokumentet

Eksempler sammensatte måttall.

Servicegrad måles i %

Måttall Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet

Eksempel 1:

Dersom det blant 10 ordrer mangler 1 salgsenhet i en ordre ved leveringstidspunkt, er servicegrad 90%.

Eksempel 2:

Dersom det blant 10 ordrer mangler 1 salgsenhet i en ordre og 50 i en annen ordre ved leveringstidspunkt, er servicegrad 80%.

Komplette ordrer til riktig tid – tilgjengelighet & pålitelighet

Eksempel 1:

Om det blant 10 bestilte ordrer mangler 6 salgsenheter i én ordre og en annen ordre er forsinket, er servicegrad 80%.

Eksempel 2:

Om det blant 10 ordrer er 2 ordrer som ikke kommer til riktig tid, samt at en av de ordrene som ikke kommer til riktig tid heller ikke er komplett, er servicegrad 80%.

Den perfekte ordren

Eksempel 1:

Om det blant 10 ordrer mangler en salgsenhet i en ordre, en annen ordre leveres for seint og en tredje ordre har generert en kreditnota, er servicegrad 70%.

Eksempel 2:

Om det blant 10 ordrer mangler en salgsenhet i en ordre og den samme ordren leveres for tidlig, samt at en annen ordre med varer er beheftet med en feil og har generert en kreditnota, er servicegrad 80%.