

# **Guide**

pour le flux de marchandises

## **Cross-Docking II**

de Manor SA

## Sommaire

1.	Introduction .....	4
1.1.	Graphiques, tableaux et liste de modèles .....	4
1.2.	Glossaire / Remarques sur le document .....	4
1.3.	Qu'est-ce que Cross-Docking II ?.....	5
1.4.	Pourquoi Manor mise sur Cross-Docking II ?.....	6
1.5.	Domaine de validité & qualité des processus.....	6
1.6.	Procédure lors de la conversion .....	6
1.7.	Interlocuteurs Manor.....	6
2.	Assortiment .....	7
2.1.	Articles de base .....	7
2.2.	Articles promotionnels .....	7
2.3.	Articles de démonstration .....	7
2.4.	Commandes client.e.s .....	7
2.5.	Assortiments locaux.....	7
2.6.	Marques du label Manor.....	7
2.7.	Etiquetage.....	8
2.8.	Entretien des données d'assortiment .....	8
3.	Dates de commande et de livraison .....	9
3.1.	L'importance d'un emploi du temps et de son respect.....	9
3.2.	Dates optimales de commande et de livraison.....	9
3.3.	Dérogations limitées dans le temps.....	9
3.4.	Le déroulement temporel.....	9
4.	Commandes.....	10
4.1.	Type de commande .....	10
4.2.	Contenu et structure de la commande Cross-Docking II.....	10
4.3.	Commande par mail .....	11
4.4.	Première commande d'un nouvel article .....	12
5.	Transport.....	13
5.1.	Livraison par le fournisseur .....	13
5.2.	Indications sur le calcul des frais de transport.....	13
6.	Livraison.....	14
6.1.	Conteneurs de transport et marquage.....	14
6.2.	Bulletin de livraison (DESADV) .....	15
6.3.	Livraisons partielles .....	17
6.4.	Restes.....	17

6.5.	Livraisons excédentaires .....	17
6.6.	Qualité de livraison .....	17
7.	Factures .....	18
7.1.	Type et contenu de la facture .....	18
7.2.	Adresse de facturation .....	19
7.3.	Le principe 1:1:1 de Manor .....	20
7.4.	Remarques générales .....	20
8.	Retours de marchandises .....	21
8.1.	Marchandise en stock existante Manor .....	21
8.2.	Exception après entente: les articles obsolètes et anciens .....	21
8.3.	Reprise de marchandise de démonstration .....	21
8.4.	Comptabilisations de retours .....	21
9.	Mesures finales et complémentaires .....	22
9.1.	SLA .....	22
9.2.	Assurance qualité .....	22
11.	Checklist .....	23

# 1. Introduction

Ce document s'efforce de fournir un aperçu complet du flux de marchandises Cross-Docking II. La structure du document est „chronologique" en ce qui concerne le déroulement d'une livraison avec remarques générales au début et à la fin. En dernière page se trouve un check-list couvrant tous les domaines à titre d'aide lors de la conversion ou avant celle-ci.

Ce document est placé sur Internet, sur le site [www.manor.ch/fr/u/suppliers](http://www.manor.ch/fr/u/suppliers). Après chaque point principal se trouve une petite introduction. Dans la suite du présent document, la forme masculine englobe aussi le féminin.

## 1.1. Graphiques, tableaux et liste de modèles

Les modèles correspondants figurent aussi dans l'Intranet.

1	Modèle de processus Cross-Docking I	5
2	Le déroulement temporel	9
3	Exemple de commande EDI	10
4	Exemple d'une commande par e-mail	11
5	Informations sur les frais de transport	13
6	Modèle de marquage de conteneurs de transport „simple“	14
7	Modèle de marquage de conteneurs de transport „DESADV avec SSCC“	14
8	Exemple d'annonce EDI DESADV (sans ssc)	15
9	Exemple de bulletin de livraison papier	16
10	Facture type papier	18
11	Checklist	23

## 1.2. Glossaire / Remarques sur le document

EAN	European Article Number
EDI	Electronic Data Interchange
DESADV	Despatch advice message / avis de livraison (message EDI)
GLN	Global Location Number
HOV	(Centrale de distribution) Hochdorf
INVOIC	Invoice / Facture (message EDI)
LPT	Outil de planification de livraison
MBM	Unité de commande minimale
MDE	Appareil mobile d'acquisition de données
MOE	(Centrale de distribution) Möhlin
ORDERS	Orders / commandes (message EDI)
SLA	Service Level Agreement
SKU	Stock Keeping Unit (plus petite unité d'article)
SSCC	Serial Shipping Container Code
VPE	Unité d'emballage
VZ	Centrale de distribution
WBF	Période de substitution
DFO	Système de gestion de marchandise Manor

### 1.3 Qu'est-ce que Cross-Docking II ?

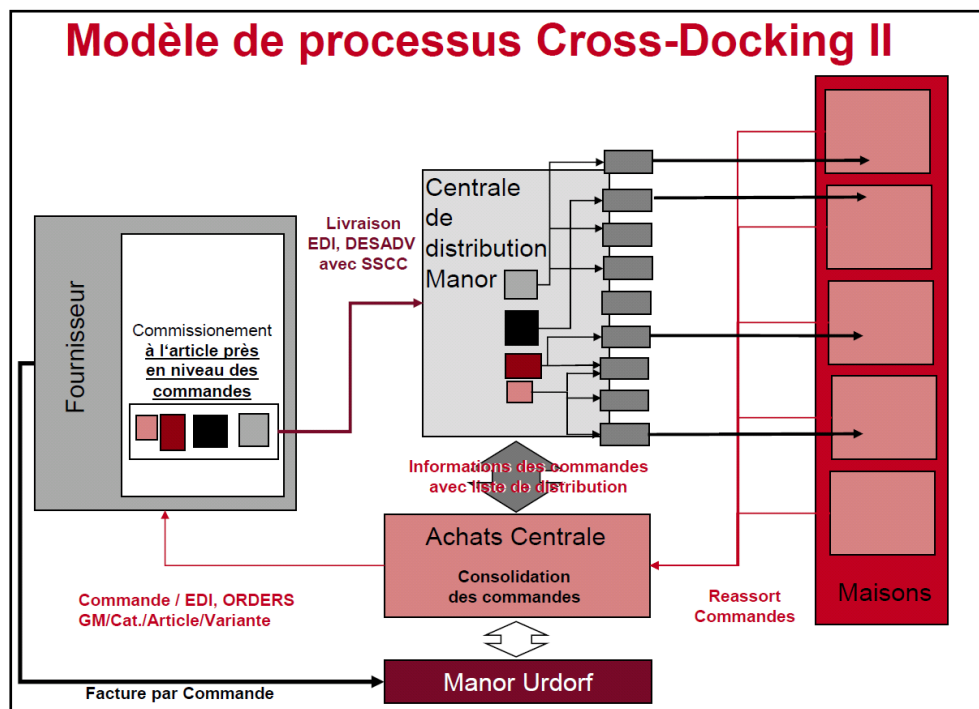
Manor connaît jusqu'ici dans le domaine des flux de marchandises Reassort quatre possibilités de livraison.

- Stock
- Cross-Docking I
- Cross-Docking II
- Directe

La stratégie d'acquisition de Manor prévoit le développement ultérieur des flux de marchandises, afin de pouvoir réduire le volume de Stock et Direct. Le nouveau flux de marchandises Cross-Docking II a été introduit à cet effet.

#### Qu'est-ce que Cross-Docking II ?

- Commandes de réassort par les magasins Manor, déclenchées automatiquement ou par MDE
- Consolidation sur les commandes à l'article près selon le groupe de marchandise et le fournisseur par Manor
- Commissionnement et livraison de commandes à l'article près auprès du / par le fournisseur partenaire
- Livraison centralisée à la centrale de distribution Manor, soit Möhlin (MOE) soit Hochdorf (HOV)
- Distribution et livraison par la centrale de distribution Manor aux magasins
- Facturation centrale par commande consolidée par le fournisseur partenaire



1 Modèle de processus Cross-Docking II

## 1.4. Pourquoi Manor mise sur Cross-Docking II ?

En raison des avantages suivants, Manor préfère le flux de marchandises Cross-Docking II:

- Processus simple, commande à l'article près, commissionnement, livraison et facturation
- Livraisons centrales à **une seule** centrale de distribution de Manor
- Augmentation de la rotation
- Contrôle meilleur et plus simple du processus total
- Réduction des coûts

## 1.5. Domaine de validité & qualité des processus

Ce guide est valable pour le flux de marchandises Cross-Docking II de tous les rayons sauf les départements Food. Il concerne en principe tous les fournisseurs travaillant dans ces rayons. Afin de garantir une qualité élevée des processus, il est nécessaire de respecter entièrement tous les principes / toutes les procédures énumérées dans ce document.

## 1.6. Procédure lors de la conversion

- |   |   |
|---|---|
| 1.Meeting initial                                     | Supply Chain, achats  |
| 2.Analyse des fournisseurs                            | Supply Chain  |
| 3.Meeting fournisseurs                                | Supply Chain, achats, fournisseur                           |
| 4.Meeting centrale de distribution<br>(si nécessaire) | Supply Chain, centrale de distribution                      |
| 5.Mise en œuvre                                       | Supply Chain, achats, centrale de distribution, fournisseur |
| 6.Contrôle  | Supply Chain, fournisseur                                   |

## 1.7. Interlocuteurs Manor

Service	Nom	Fonction	Téléphone	E-mail
Supply Chain	Thomas Hell	SC Business Partner pour centrale de distribution Rickenbach et Bussigny	+41 61 686 12 14	<a href="mailto:thomas.hell@manor.ch">thomas.hell@manor.ch</a>
Supply Chain	Antonino Russo	SC Business Partner pour centrale de distribution Hochdorf	+41 61 686 12 15	<a href="mailto:antonino.russo@manor.ch">antonino.russo@manor.ch</a>
Supply Chain	Valentin Henz	SC Business Partner pour centrale de distribution Möhlin	+41 61 686 13 76	<a href="mailto:valentin.henz@manor.ch">valentin.henz@manor.ch</a>
Supply Chain	Simon Michel	Head of Store Logistics & Supplier Mgmt.	+41 61 686 12 16	<a href="mailto:simon.michel@manor.ch">simon.michel@manor.ch</a>
Achat	Responsables: Buyer & Assistent			
Transport	Envoyer les demandes à l'équipe Outbound à l'adresse e-mail suivante: <a href="mailto:transporte.schweiz@manor.ch">transporte.schweiz@manor.ch</a>			
IT	Envoyer les demandes à l'équipe EDI à l'adresse e-mail suivante : <a href="mailto:edi.support@manor.ch">edi.support@manor.ch</a>			

## 2. Assortiment

La marchandise à transporter représente la base de chaque flux de marchandises. L'analyse de toute caractéristique relative à l'assortiment doit tenir compte de divers points qui sont documentés aux chapitres 2.1 - 2.7.

### 2.1. Articles de base

Les articles de base constituent le standard du processus Cross-Docking I. Des concertations supplémentaires entre le fournisseur et l'achat ne sont en règle générale pas nécessaire pour ces articles réassortis soit automatiquement soit par SDM. Le fournisseur s'engage à disposer en tout temps d'un stock suffisant d'articles de base pour assurer les commandes de réassort. En cas de modification de l'assortiment, le fournisseur et l'achat sont tenus de se tenir informés à temps. Parallèlement, les situations de ruptures de stock sont à communiquer suffisamment à l'avance.

### 2.2. Articles promotionnels

Les articles promotionnels sont en principe commandés uniquement par l'achat et ne font de ce fait pas partie des commandes réassort des magasins. Une étroite concertation entre le bureau d'achat et le fournisseur est nécessaire, afin de garantir la disponibilité de la marchandise. Il est également envisageable qu'un stock temporaire d'articles promotionnels soit maintenu par le fournisseur.

### 2.3. Articles de démonstration

Dans différents domaines de l'assortiment, il peut être nécessaire d'utiliser de grandes quantités d'articles pour des démonstrations. Une concertation préalable entre Manor et le fournisseur s'impose dès lors.

### 2.4. Commandes client.e.s

Les articles devant être commandés spécialement pour un.e client.e et qui ne sont pas référencés dans l'assortiment Manor parcourent un processus dit exceptionnel et ne font pas l'objet du flux de marchandises Cross-Docking II. Ils continueront d'être envoyés directement aux magasins ayant passé les commandes.

Si les articles commandés figurent dans l'assortiment, c'est le processus de commande normal qui s'applique et donc le flux de marchandises Cross-Docking II.

### 2.5. Assortiments locaux

Pour ces domaines d'assortiment, le même barème que pour les commandes client.e.s s'applique. La question de savoir si les articles sont ou non référencés dans l'assortiment Manor est déterminante.

### 2.6. Marques du label Manor

Les marques propres de Manor peuvent aussi être représentées par le processus Cross-Docking II. Mais comme il s'agit en l'occurrence d'articles exclusifs Manor, il est absolument impératif de s'entendre sur la souveraineté du dispatching, le changement d'assortiment et les garanties de retrait.

## **2.7. Etiquetage**

Manor n'effectue pas d'étiquetage dans le flux de marchandise Cross-Docking II au centre de distribution. C'est la raison pour laquelle les articles doivent soit être étiquetés au préalable chez le fournisseur, soit déjà munis d'un code-barres sur l'emballage.

## **2.8. Entretien des données d'assortiment**

Afin que les processus très divers des flux de marchandises se déroulent correctement, un entretien permanent et régulier des données d'assortiment est nécessaire. Toute modification dans les données de base d'un article ou d'un fournisseur doit être inscrite sans délai dans les systèmes correspondants. Les informations importantes sont entre autres la quantité de commande minimum (MBM), l'unité d'emballage (VPE), le délai de réacquisition WBF) ainsi que les codes EAN valables pour pièce unique et unités d'emballage.

Ces modifications doivent être inscrites dans le système de gestion des marchandises (DFO) de Manor, d'entente entre le service des achats et le fournisseur. Les données correctes sont indispensables pour un processus EDI sans heurts.



### 3. Dates de commande et de livraison

Le graphique p. 9 donne un aperçu du déroulement temporel de commande et de livraison, ici en comparaison avec le flux de marchandises Stock.

#### 3.1. L'importance d'un emploi du temps et de son respect

La planification du temps est essentielle pour Manor dans la conversion à Cross-Docking II, car la disponibilité des marchandises doit rester garantie. Ainsi, un déroulement sans anicroches du processus est indispensable pour Manor.

#### 3.2. Dates optimales de commande et de livraison

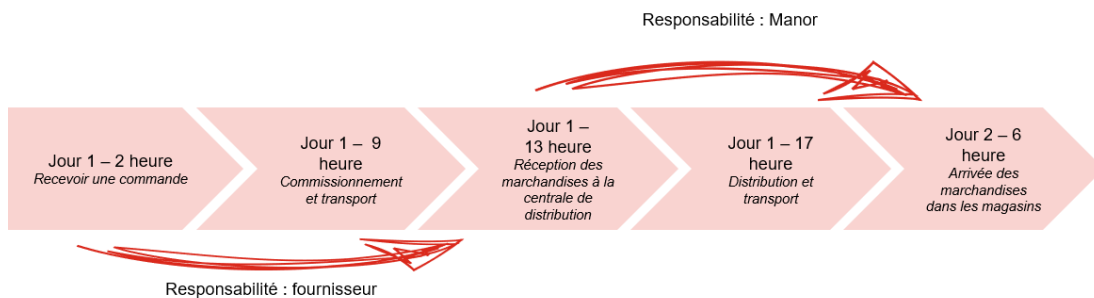
Manor détermine les jours de commande et de livraison optimaux au moyen d'un outil de plan de livraison (LPT). A l'aide de cet outil, il est possible, sur la base du plan de livraison (jours de transport des groupes d'articles), du plan de tournées (jours de livraison des différents magasins), ainsi que des variables dépendant de la catégorie de marchandises (p. ex. le lieu du centre de distribution) de calculer en retour et de déterminer ainsi le jour optimal pour la commande. Optimal signifie ici le plus grand nombre possible de livraisons de magasins dans le temps le plus bref possible.

#### 3.3. Dérogations limitées dans le temps

Lors de la fixation des dates de commande, on examine à nouveau l'ensemble de l'exercice, sachant qu'il faut tenir compte des dérogations spécifiques concernant les articles et les fournisseurs. Ceci concerne notamment les différences saisonnières du flux des marchandises ou la fermeture annuelle d'un fournisseur. Dans ces cas, il est nécessaire que les parties concernées se concertent mutuellement afin de convenir d'éventuelles modifications des dates de commande et de livraison (dates spécifiques ou complémentaires) et d'éviter ainsi tout goulot d'étranglement concernant les différents articles.

#### 3.4. Le déroulement temporel

Comme décrit sous 3.1, le respect de la planification du temps est d'une importance considérable. Les fenêtres de temps suivantes doivent être convenues et respectées impérativement.



2 Le déroulement temporel

## 4. Commandes

### 4.1. Type de commande

Les commandes de Manor ont lieu par EDI ou par e-mail. Les commandes EDI se font par voie digitale et comportent entre autres des numéros GLN (pour l'adresse de livraison et de facturation) ainsi que des codes EAN (pour la description de l'article).

Ci-après quelques exemples (un bulletin de commande papier ainsi qu'un message EDI) avec explications.

### 4.2. Contenu et structure de la commande Cross-Docking II

Dans le flux de marchandises Cross-Docking II, les commandes passent toujours par le processus Reassort. A l'intérieur d'une commande on trouve en règle générale plusieurs articles, avec le nombre total et le prix d'achat correspondant.

UNA:+.? '	
UNB+UNOA:2+7612096000005:14+760000000000:14+211115:0920+1094'	
UNH+1+ORDERS:D:96A:UN:EAN008'	
BGM+YB1::9+P008896518+9+NA'	Indicator flow of goods
DTM+137:202111150000:203'	Manor order number
DTM+11:202111150000:203'	
DTM+2:202111150000:203'	
RFF+ON:P008896518'	
NAD+BY+7612096830930::9'	Buyer
NAD+SU+7600000000000::9'	Supplier
NAD+DP+7612096834327::9'	Delivery point
NAD+IV+7612096830930::9'	Invoice recipient (same as BY)
CUX+2:CHF:9'	
PAT+22++5:3:D:30'	
PCD+12:0.5'	
LIN+1++7610632471876:EN'	EAN
PIA+1+48030203:IN::92'	
PIA+1+221:CG::92'	Groupe
QTY+21:1:CT'	
PRI+AAA:27.72:CT:RTP'	
PRI+AAE:2.4'	
LIN+2++7610630900002:EN'	
PIA+1+48030205:IN::92'	
PIA+1+221:CG::92'	
QTY+21:5:CT'	
PRI+AAA:14.85:CT:RTP'	
PRI+AAE:2.95'	
UNS+S'	
CNT+2:2'	
UNT+28+1'	

3 Exemple de commande EDI

### 4.3. Commande par mail

1 Bestellung P0063946XX MOED      svc-batch-dfo-pr      Seite 1 von 1  
AGB <https://www.manor.ch/de/u/suppliers>      CrossDocking1      **MANOR**

2 Lieferant  
Strasse  
PZL, ORT  
Land

Umsatzsteuernummer      CHE-116.267.650 MWST  
**Bestellung**

Datum      10.12.2020  
Lieferbedingungen      DDP

Gesamtbetrag      220.00 CHF

Gesamtmenge      5.00

Skonto      Skonto: 10 Tage, 5.50%

Kampagne

Abgangsort

Transportart      land

3 Rechnung an  
Manor AG, Basel  
Verteilzentrale Moehlin  
MOED-420  
Industriestrasse 7  
4313 Moehlin

5 Hinweis:  
Eine Bestellung  
Ein Lieferschein  
Eine Faktur  
Bestellnummer auf Rechnung vermerken

4 Ware an  
Manor AG, Basel  
Verteilzentrale Moehlin  
MOED-50-420 P006394644  
Industriestrasse 7  
4313 Moehlin

Kreditorenkonto  
XXXX

6 Lieferdatum  
10.12.2020      Bitte avisieren Sie die Lieferung einen Tag im voraus an:  
Telefon 061 855 52 22, Fax 061 855 52 09      Fabrikant      Region

Pos.	Nr.	interne Art. Nr.	EAN	Beschreibung	Farbe/Grösse	Menge/Preis
1		1000477XX	100001629XX	Duvetbezug	600-Rot#xcm#178#60X90	4.00 Stücke à 50.00 = 200.00
2		1000477XX	100001648XX	Kissenbezug	600-Rot#xcm#178#60X90	1.00 Stücke à 20.00 = 20.00

MANOR AG Rebgasse 34 4005 Basel CHE, Telefon +41 61 686 11 11, Fax +41 61 681 11 92

4 Exemple d'une commande par e-mail

- |   |  |
|---|--|
| <p>1 N° de commande Manor</p> <p>2 Adresse du fournisseur</p> <p>3 Adresse de facturation</p> <p>4 Adresse de livraison</p> | <p>5 5 Principe du flux des marchandises 1:1:1</p> <p>6 6 Date de livraison</p> <p>7 7 Intitulé de l'article (numéro d'article, quantité totale, etc.)</p> |
|---|--|

#### **4.4. Première commande d'un nouvel article**

La première commande d'un nouvel article peut être traitée de diverses manières. Elle peut soit être déclenchée directement par le Reassort et donc traitée en tant que commande Cross-Docking II, soit une commande peut être placée par le service des achats par les flux de marchandise Push Repartition ou Transit. Il est impératif que le service des achats et le fournisseur s'entendent au préalable.

## 5. Transport

Manor reconnaît deux types de transport, respectivement de livraison:

1. Réception par Manor directement auprès du fournisseur
2. Livraison par le fournisseur

La décision en faveur ou en défaveur d'une réception est prise sur la base de la simulation du plan de livraison avec le LPT par Manor en collaboration avec le fournisseur. A cet effet, en plus de l'horaire de livraison optimal, la situation des frais de transport est également impliquée de manière déterminante.

Il faut prêter une attention particulière à l'aspect du temps lors du transport. En raison de la complexité du flux de marchandises, un déroulement sans heurts ni retard est nécessaire.

### 5.1. Livraison par le fournisseur

S'il n'est pas convenu de retrait par Manor, le transport de la marchandise convenu à l'avance est applicable. Ainsi, le fournisseur doit garantir le respect des fenêtres de temps de transport telles qu'elles ont été fixées selon le point 3.4.

### 5.2. Indications sur le calcul des frais de transport

Pour le calcul des frais de transport, Manor a besoin des indications suivantes:

Fournisseur	
Personne de contact	
Lieu de départ (NPA, nom)	
Lieu de réception (VZ MOE ou HOV)	
Nombre de jours par semaine	
Quels jours de la semaine ?	
Nombre de palettes / livraison	
Nom du transporteur	
Date du chargement par le fournisseur	
Date de livraison centrale de distribution	
Manipulation spéciale	
Part des frais de transport dans le prix d'achat	

*5 Informations sur les frais de transport*

Si l'on s'est mis d'accord pour un retrait par Manor, il faut en outre définir la manière dont la déduction des frais de transport se répercute sur le prix de revient. Il faut définir ici la manière dont les frais de transport supplémentaires de Manor seront facturés au fournisseurs.

Ces indications doivent être remplies aussi bien par Manor que par le fournisseur.

## 6. Livraison

Les livraisons peuvent être subdivisées en livraisons correctes et incorrectes. Une livraison correcte comporte l'accomplissement de toutes les directives. En cas de non-respect d'un point, nous parlons d'une livraison incorrecte. Les directives et cas spéciaux figurent aux points 6.1 et 6.5.

### 6.1. Conteneurs de transport et marquage

Les points suivants doivent être respectés lors du transport:

- À l'intérieur d'une commande, il faut emballer selon les articles, séparément et de manière ordonnée.
- Le changement d'emballage se fait donc uniquement entre mêmes articles.
- Les conteneurs de transport peuvent être soit des europalettes, soit des palettes Chep, soit des cartons.

Afin de garantir un déroulement sans heurts, les cartons et palettes doivent être marqués uniformément. Le format employé par Manor (voir fig. 6 ci-dessous) doit être repris en l'occurrence. Un modèle à cet effet est disponible sur le site Internet [www.manor.ch/fr/u/suppliers](http://www.manor.ch/fr/u/suppliers). D'autres formats (p. ex. concernant la grandeur) sont possibles, dans la mesure où toutes les indications suivantes se trouvent sur le marquage.

Toutefois, dans la mesure où une solution EDI avec communiqué DESADV y compris code SSCC a été convenue, il suffit de l'étiquette SSCC sur l'unité d'emballage. On en trouvera un exemple sous la fig.7.

Cross Docking 2	
<b>Lieferadresse:</b> Manor Verteilzentrale Möhlin WARG: 110 - Büroartikel Industriestrasse 7 4313 Möhlin	<b>Absender:</b> Muster AG Sockenfabrik Claudia-Musterstr. 5 4005 Basel
<b>Order-Nr</b>	<b>P00XXXXX</b>
<b>Lieferschein-Nr</b>	<b>654321</b>
<b>Group</b>	<b>428</b>
<b>Artikel-Nr. Manor</b>	<b>100458</b>
<b>Varianten-Nr. Manor</b>	<b>1000484</b>
<b>Anzahl Stück</b>	<b>25</b>
<b>Transporteinheit</b>	<b>1 von 3</b>

6 Modèle de marquage de conteneurs de transport „simple“

CROSS DOCKING	MANOR AG	VERTEILZENTRALE MOEHLIN
Absender:	Verpackung	1 von 3
	DESADV-Nr.	XXXXX
	Order-Nr	P00XXXXX
		

7 Modèle de marquage de conteneurs de transport „DESADV avec SSCC“

## 6.2. Bulletin de livraison (DESADV)

Manor travaille de préférence avec des bulletins de livraison électroniques en format EDI. Ces annonces sont intitulées DESADV (Despatch Advice Message) et complétées de préférence par un ssc (Serial Shipping Container Code).

```

UNA:+. ? '
UNB+UNOC:3+7609999050305:14+7600000000000:14+211115:1046+4406'
UNH+1+DESADV:D:96A:UN:EAN005'
BGM+351+1216199+9'          DESADV Nr.
DTM+137:202111150000:203'
DTM+2:202111150000:203'
RFF+ON:P008896518'          MANOR order Nr.
NAD+BY+7612096830930::9'    Buyer
NAD+SU+7600000000000::9'    Supplier
NAD+DP+7612096834327::9'    Delivery point
TDT+20++30'
CPS+1'
PAC+1++CT'
CPS+2+1'
PAC+1++CT'
PCI+33E'
GIN+BJ+123456789012345678'  SSCC
LIN+1++7610632471876:EN'
QTY+12:1:PA'
LIN+2++7610630900002:EN'
QTY+12:5:PA'
CNT+2:2'
UNT+25+1'
UNZ+1+4406'

```

8 Exemple d'annonce EDI DESADV avec SSCC

En plus de cela, il reste possible d'utiliser les bulletins de livraison sur papier. La figure 8 contient un exemple avec toutes les indications nécessaires. Toutefois, les indications suivantes doivent impérativement figurer sur un bulletin de livraison:

- Numéro d'article Manor
- Quantité livrée par variante d'article
- Restes (quantités non livrées par variante d'article)
- Numéro de commande Manor

Packing List

Page 4/4

1 

Bestnummer	P00XXXXX
------------	----------

Transport Reason: SALE		Incoterms: DDP MOEHLIN - Schweiz																																							
<b>Consignee</b> MANOR AG VERTEILZENTRALE MOEHLIN MOED-92-397 P005538679 INDUSTRIESTRASSE 7 CH-4313 MOEHLIN - SCHWEIZ Tel.: 61 855 52 22		<b>Delivery address</b> IDEM																																							
3	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pallet</th> <th>Cod. Material - Customer Cod. Material Description Format</th> <th>Quantity Prim. UM</th> <th>Quantity Sec. UM</th> <th>Our Order</th> <th>Batch N.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nr.10013225</td> <td rowspan="5">4</td> <td>20 BX</td> <td>5 4.000 PC</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nr.10013225</td> <td>20 BX</td> <td>4.000 PC</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nr.10013225</td> <td>20 BX</td> <td>4.000 PC</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nr.10013225</td> <td>20 BX</td> <td>4.000 PC</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nr.10013225</td> <td>20 BX</td> <td>4.000 PC</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SHIPMENT RECAP</td> <td></td> <td>640 BX</td> <td>128.000 PC</td> <td>102345</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Pallet	Cod. Material - Customer Cod. Material Description Format	Quantity Prim. UM	Quantity Sec. UM	Our Order	Batch N.	Nr.10013225	4	20 BX	5 4.000 PC			Nr.10013225	20 BX	4.000 PC			Nr.10013225	20 BX	4.000 PC			Nr.10013225	20 BX	4.000 PC			Nr.10013225	20 BX	4.000 PC			SHIPMENT RECAP		640 BX	128.000 PC	102345			
Pallet	Cod. Material - Customer Cod. Material Description Format	Quantity Prim. UM	Quantity Sec. UM	Our Order	Batch N.																																				
Nr.10013225	4	20 BX	5 4.000 PC																																						
Nr.10013225		20 BX	4.000 PC																																						
Nr.10013225		20 BX	4.000 PC																																						
Nr.10013225		20 BX	4.000 PC																																						
Nr.10013225		20 BX	4.000 PC																																						
SHIPMENT RECAP		640 BX	128.000 PC	102345																																					
Appearance: Pallets		Transport by: Carrier																																							
Packages: 32		Gross Weight: 10.099 KG																																							
		Net Weight: 8.059,008 KG																																							
		Volume:																																							
Remarks AVVISARE x SCARICO 24 H PRIMA A:IPU_WE@MANOR.CH FAX: +41 061 855 52 09 TEL: + 41 061 855 52 22 DARE INFO SU:TRASPORTATORE /FORNITORE N.SC/ N° Pallets AVVISARE x SCARICO 24 H PRIMA A: FAX: 061 855 52 09 TEL:061 855 52 22 o scrivere a : IPU_WE@MANOR.CH DARE INFO SU:TRASPORTATORE O/FORNITORE N.SC/ N° Pallets																																									

9 Exemple de bulletin de livraison papier

- |   |  |   |                                  |
|---|--|---|----------------------------------|
| 1 | Numéro de commande Manor                               | 4 | Description de l'article         |
| 2 | Informations sur l'adresse fournisseur et transporteur | 5 | Quantité de commande par article |
| 3 | Numéro d'article Manor                                 |   |                                  |



### **6.3. Livraisons partielles**

Les livraisons partielles ne sont en principe pas acceptées. La commande initiale est conclue dans le système informatique de Manor. Ainsi, aucune autre livraison de marchandises ne peut plus être réceptionnée et traitée pour le même ordre.

Il convient de discuter des exceptions le cas échéant. Les livraisons ultérieures générales doivent avoir lieu dans les 5 jours et doivent être livrées sur la commande initiale et traitées séparément. Après ce délai, aucune livraison partielle ne peut plus être acceptée et doit être retournée.

### **6.4. Restes**

De façon générale, aucun reste n'est accepté. La commande initiale est conclue dans le système informatique de Manor, ce qui efface aussi les éventuels restes. Ainsi, aucune autre livraison de marchandises ne peut plus être convenue pour le même ordre. Les quantités non livrées font automatiquement l'objet d'une nouvelle commande. Les autres exigences éventuelles, également en rapport avec le point 6.3, doivent avoir été discutées au préalable entre Manor et le fournisseur.

### **6.5. Livraisons excédentaires**

Ne sont en principe pas acceptées et possibles uniquement en raison de données de base erronées dans le domaine des VPE et MBM. Mais celles-ci doivent être communiquées immédiatement au service des achats afin de pouvoir procéder à une correction des données de base.

### **6.6. Qualité de livraison**

Le contrôle de la qualité de livraison logistique garantit une amélioration permanente. Ceci a lieu en étroite collaboration entre Manor et le fournisseur.

Manor débitera au fournisseur la charge supplémentaire encourue en cas de non-respect des prescriptions de livraison.

## 7. Factures

### 7.1. Type et contenu de la facture

Dans la plupart des cas, la facturation de la marchandise a lieu sous forme de factures papier. La facturation au format EDI „INVOIC" est possible et peut être discutée en collaboration avec l'équipe EDI de Manor, qui peut également planifier l'introduction. La figure 9 contient un exemple de facture avec toutes les indications nécessaires.

<p><b>1. Informations sur le fournisseur</b></p> <p>Nom du fournisseur Rue Code postal, lieu Pays Numéro de TVA Numéro de téléphone</p>	<p><b>2. Adresse de livraison</b></p> <p>Adresse du site livré</p>																						
<p><b>3. Manor Exigences</b></p> <p>Numéro de commande      P00XXXXXX</p> <p>Flux de marchandises      Crossdocking 2</p> <p>Numéro de bulletin de livraison:    XXXXX</p>	<p><b>4. Adresse de facturation</b></p> <p>Adresse du site livré</p> <p><b>Avec contrat Markant</b> Manor AG, Bâle Centrale de distribution exemple Hochdorf Centrale de distribution X / WGR XXX / RY XX Huwilstrasse 8 <b>CH 6280 Hochdorf</b></p> <p><b>Sans contrat Markant</b> Manor AG, Bâle Centrale de distribution exemple Hochdorf Centrale de distribution X / WGR XXX / RY XX Boîte postale <b>CH-8901 Urdorf</b></p>																						
<p><b>5. Manor descriptions d'articles</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pos</th> <th>GTIN</th> <th>Artikel Rebut/Zuschlag</th> <th>Artikeltext</th> <th>ME</th> <th>stk Menge</th> <th>gel Menge</th> <th>VK-Preis</th> <th>EK-Preis</th> <th>Mess %</th> <th>Nettobetrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>7411722315444</td> <td>PO-337023801</td> <td>Seitenblock A4 color uni weiss 35 Blatt</td> <td></td> <td>10,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>1,04</td> <td>3,1</td> <td>10,40</td> </tr> </tbody> </table>		Pos	GTIN	Artikel Rebut/Zuschlag	Artikeltext	ME	stk Menge	gel Menge	VK-Preis	EK-Preis	Mess %	Nettobetrag	1	7411722315444	PO-337023801	Seitenblock A4 color uni weiss 35 Blatt		10,000		0,00	1,04	3,1	10,40
Pos	GTIN	Artikel Rebut/Zuschlag	Artikeltext	ME	stk Menge	gel Menge	VK-Preis	EK-Preis	Mess %	Nettobetrag													
1	7411722315444	PO-337023801	Seitenblock A4 color uni weiss 35 Blatt		10,000		0,00	1,04	3,1	10,40													

10 Facture type papier

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>1</b> Informations sur le fournisseur</p> <p><b>2</b> Adresse de livraison Manor</p> <p><b>3</b> Numéro de commande /<br/>bulletin de livraison Manor</p> | <p><b>4</b> Adresse de facturation Manor</p> <p><b>5</b> Numéro et description de<br/>l'article Manor</p> |
|---|---|

## 7.2. Adresse de facturation

### **Fournisseurs sans contrat Markant:**

L'adresse de facturation de la facture doit toujours être établie au nom d'une centrale de distribution et envoyé la Case Postale, 8901 Urdorf (partenaire externe). Vous trouverez une liste des adresses de facturation de nos magasins sous [www.manor.ch/fr/u/suppliers](http://www.manor.ch/fr/u/suppliers), sous **colonne A**.

L'adresse de livraison est toujours une centrale de distribution Manor.

Le destinataire final de la marchandise doit être si possible indiqué. Pour les factures EDI- INVOIC, il est obligatoire d'inscrire le destinataire final de la marchandise.

Exemple d'une adresse de facturation:

*Manor AG, Basel*  
*Centrale de distribution* ← Exemple: Entrepôt Möhlin  
*Abréviation CD + n° groupe de marchandises* ← Exemple: MOE 212  
*Case Postale*  
*8901 Urdorf*

### **Fournisseurs avec contrat Markant:**

L'adresse de facturation de la facture doit toujours être établie au nom d'une centrale de distribution et contenir les GLN corrects (voire liste RALA de Markant Syntrade AG). Les factures sont à adresser par couvert séparé à la firme Markant Syntrade Schweiz AG, Unterdorfstrasse 12, 8808 Pfäffikon.

L'adresse de livraison est toujours une centrale de distribution Manor dont le GLN valide figure sur la liste RALA de Markant.

Le destinataire final de la marchandise (magasin) doit être si possible indiqué. Pour les factures EDI-INVOIC, il est obligatoire d'inscrire le GLN valide figurant sur la liste RALA de Markant.

Exemple d'une adresse de facturation:

GLN 7612096479856  
*Manor AG, Basel*  
*Centrale de distribution* ← Exemple: Entrepôt Möhlin  
*Industriestrasse 7*  
*4313 Möhlin*

Exemple d'une adresse de livraison:

GLN 7612096062256  
*Manor AG, Basel*  
*Centrale de distribution* ← Exemple: Entrepôt Möhlin  
*Abréviation CD + n° groupe de marchandises* ← Exemple: MOE 212  
*Industriestrasse 7*  
*4313 Möhlin*

### 7.3. Le principe 1:1:1 de Manor

**On entend par là que pour chaque commande il existe un bulletin de livraison et une facture unique, qui se correspondent mutuellement.**

Le cas où le principe 1:1:1 ne serait pas respecté entraîne une dépense supplémentaire considérable pour la recherche et la rectification des différences entre les documents (bulletin de livraison ou facture). Ceci occasionne de grosses dépenses dans le traitement de la facture, pour lequel Manor se réserve le droit de répercuter les frais.

### 7.4. Remarques générales

Les points suivants doivent être respectés en ce qui concerne les factures. Ces points sont tirés des directives qui figurent sur <https://www.manor.ch/fr/u/suppliers>

- Les factures ne doivent être envoyées qu'en original (pas de copies, ni de doubles).
- Le numéro de commande Manor doit toujours être indiqué dans l'en-tête de la facture. En l'absence d'un numéro de commande, le type de la commande doit être indiqué (e-mail, téléphone, etc.).
- Dans le contenu de la facture il faut indiquer les données de positions (désignation d'article év. avec tailles et couleurs), numéros d'articles, nombres facturés, les prix d'achat valables et si convenu les prix de vente valables.
- Au pied de la facture, il faut indiquer les sommes des valeurs de marchandises et des nombres facturés, les charges des marchandises (ports, suppléments, déductions, étiquetage, etc.), le montant total soumis à la TVA, la TVA en pourcentage et valeur ainsi que le montant de facture brute.
- La facture ne doit pas être envoyée avant la livraison de la marchandise!
- Pour toutes les lettres de rappel (également les copies de factures), l'adresse électronique suivante s'applique exclusivement: **ap.query@manor.ch**

## **8. Retours de marchandises**

Dans la conversion à Cross-Docking II, les aspects suivants résultent des retours de marchandises:

### **8.1. Marchandise en stock existante Manor**

Pour des raisons techniques ainsi que de transport, la marchandise en stock à la centrale de distribution Manor ne peut pas être intégrée de manière ininterrompue dans le processus Cross-Docking II. Ceci concerne les marques propres Manor, les marchandises de base ainsi que la marchandise saisonnière. Bref: tous les articles du fournisseur qui sont stockés chez Manor.

Ainsi, la marchandise en stock existante de Manor doit être reprise par le fournisseur et décomptée par notes de débit.

### **8.2. Exception après entente: les articles obsolètes et anciens**

Comme déjà stipulé au point 2.2 Articles promotionnels, une éventuelle reprise de quantités promotionnelles par le fournisseur doit auparavant avoir été convenue en conséquence par Manor et le fournisseur.

### **8.3. Reprise de marchandise de démonstration**

Comme déjà stipulé au point 2.3 Articles de démonstration, une éventuelle reprise de marchandises de démonstration par le fournisseur doit auparavant avoir été convenue en conséquence par Manor et le fournisseur.

Il est toutefois indispensable d'un point de vue commercial d'utiliser ce genre de marchandise. Manor part donc du principe, également dans l'intérêt du fournisseur, que de telles marchandises de démonstration seront reprises par le fournisseur.

### **8.4. Comptabilisations de retours**

Pour toutes les reprises, Manor ne reconnaît que le processus de la note de débit, lorsqu'il s'agit de marchandise déjà payée. Ceci signifie que les futures factures du fournisseur sont facturées en conséquence avec la note de débit.

## **9. Mesures finales et complémentaires**

Les aspects supplémentaires suivants doivent être pris en considération à la conclusion du processus de conversion.

### **9.1. SLA**

En conclusion au processus de conversion à Cross-Docking II, un Service Level Agreement est établi. Celui-ci stipulera toutes les conventions spéciales entre Manor, le fournisseur et le transporteur selon la situation. En outre, le document contient encore les directives générales applicables à la situation, telles qu'elles figurent dans le présent guide.


Après conclusion, le SLA sera signé par les parties concernées.

### **9.2. Assurance qualité**

Afin de garantir le déroulement sans heurts du flux de marchandises Cross-Docking II, Manor effectue une assurance qualité. Ce faisant, le processus convenu aux points stipulés dans ce document ainsi que dans le SLA est contrôlé.

Il convient de prêter une attention particulière ici aux heures de livraison ainsi qu'à la qualité de livraison conformément aux points 3.4. respectivement 6. En cas de non-respect, Manor se réserve le droit de débiter au fournisseur la dépense supplémentaire correspondante.

## 11. Checklist

Thème/chapitre		Point à contrôler	
<b>Assortiments</b> 2.1. – 2.5. (Achats)	1	Toutes les données de base d'articles sont-elles régularisées avec le service des achats ?	
	2	Le maniement des commandes promotionnelles est-il défini ?	
	3	Tous les types d'articles sont-ils adaptés et clarifiés ? (promo, démo, base, marques propres, ...)	
<b>Dates de commande et de livraison</b> 3.1 – 3.4.	4	Les fenêtres de temps fixées sont-elles réalistes ?	
	5	Les dérogations limitées dans le temps sont-ils considérés ? (différences saisonnières, fermeture annuelle d'un fournisseur)	
	6	Les temps de parcours sont-ils respectés ?	
<b>Commandes</b> 4.1. – 4.2.	7	Les numéros GLN pour les commandes EDI sont-ils corrects ?	
	8	Les délais de livraison transmis sont-ils corrects ?	
	9	Toutes les indications de la commande sont-elles compréhensibles ?	
<b>Transport</b> 5.1. – 5.2.	10	La facturation des frais de transport est-elle réglementée ?	
	11	Les fenêtres de temps sont-elles communiquées à tous les intéressés ?	
<b>Livraison</b> 6.1. – 6.6. (VZ)	12	Toutes les directives de l'inscription sont-elles respectées ?	
	13	La livraison est-elle complète ?	
	14	Des livraisons supplémentaires ont-elles lieu sur le n° de commande initial ?	
	15	Toutes les directives de l'inscription sont-elles respectées ?	
<b>Factures</b> 7.1. – 7.4. (Back-office)	16	La facture est-elle conforme aux directives?	
	17	...et à la quantité livrée et aux prix de l'ordre?	
	18	L'adresse de facturation est-elle correcte?	
<b>Retours de marchandises</b> 8.1 – 8.3.	19	Existe-t-il un horaire pour les retours de stock?	
	20	Le processus des retours est-il clairement défini?	
<b>Mesures finales &amp; complémentaires</b> 9.1. – 9.2.	21	Toutes les données du SLA sont-elles correctes?	
	22	L'autorisation finale pour le changement de flux de marchandises doit être donnée par Manor Supply Chain.	

11 Checklist