

3

V

PROTOCOLO ADMINISTRATIVO SOBRE PEDIDOS Y DEVOLUCIONES

OBJETIVO:

EL OBJETIVO ES MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE INTERCAMBIA DE FORMA HABITUAL EN EL ÚLTIMO TRAMO DE LA CADENA DE SUMINISTRO.

DISTRIBUIDOR <<<>>> PUNTO DE VENTA

JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La documentación presenta frecuentemente lagunas que producen ineficiencias en las operaciones de este tramo de la CSL.

ASPECTOS GENERALES DE LA PROPUESTA

- Se fijan requisitos de información con carácter de mínimos. Cualquier agente de la CSL podrá unilateralmente añadir más información a la documentación que acompaña a los pedidos y devoluciones.
- Los mínimos establecidos serán de uso obligatorio.

3 V

PROTOCOLO ADMINISTRATIVO DE PEDIDOS

VÍAS DE ENTRADA

PREFERIDAS: SINLI, EDI O WEB
NO RECOMENDADAS: FAX Y TELÉFONO.

RECUERDE: EL TELÉFONO SEGUIRÁ SIENDO UNA VÍA
VÁLIDA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DISTINTOS DE LA
CAPTURA DE PEDIDOS.

INFORMACIÓN MÍNIMA PARA CAPTURA DE PEDIDOS

(I) CABECERA:

- Fecha
- Nombre del cliente y código CSL
- Dirección de entrega

(II) DETALLE DEL CONTENIDO:

- Código EAN 13 / ISBN 13
- Título
- Ejemplares

IMPORTANTE: EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR EL
EAN 13 / ISBN EN LOS PEDIDOS REALIZADOS POR
TELÉFONO Y FAX.

ACUSE DE RECIBO DEL PEDIDO:

PARA LOS PEDIDOS CURSADOS POR SINLI Y WEB, SE
DEBERÁ EMITIR DE FORMA AUTOMÁTICA EL ACUSE DE
RECIBO DE LOS MISMOS.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL PEDIDO

El Distribuidor deberá estar en condiciones de in-
dicar la situación en que se encuentra el pedido
de un Cliente, utilizando para ello la siguiente no-
menclatura:

- Grabado
- Preparado
- En reparto

En los estados “pedido preparado” y “pedido en
reparto” el sistema elegido mostrará el contenido
definitivo del pedido así como los libros no servi-
dos acompañados de los “códigos de situación”
respectivos.

ALBARÁN DE ENTREGA

(I) CABECERA:

- Número de albarán / su pedido número...
- Fecha
- Nombre del cliente y código CSL
- Dirección de entrega
- Datos identificativos del proveedor y código CSL

(II) DETALLE DEL CONTENIDO

- Código EAN 13 / ISBN 13
- Título
- Ejemplares
- PVP con IVA
- PVP sin IVA
- Descuento
- Importe Neto

ETIQUETA DE BULTO

- Número de albarán / su pedido número...
- Nombre del cliente y código CSL
- Dirección de entrega
- Datos del Distribuidor y código CSL
- Número de bultos total del pedido

3



PROTOCOLO ADMINISTRATIVO DE DEVOLUCIONES

AVISO DE RECOGIDA / ENVÍO

El punto de venta deberá contactar con el Distribuidor para solicitar la recogida/ anunciar el envío, así como para intercambiar el número de devolución del cliente y el número de orden de recogida del Distribuidor.

El Distribuidor cursará comunicación inmediata al transportista de la orden de retirada de la devolución.

ALBARÁN DE DEVOLUCIÓN

(I) CABECERA:

- Número de devolución del cliente (si existe)
- Número de recogida del distribuidor (si existe)
- Fecha
- Identificación del cliente y código CSL
- Identificación del distribuidor y código CSL
- Dirección de entrega
- Número de bultos

(II) DETALLE DEL CONTENIDO

- Código EAN 13 / ISBN 13
- Título
- Ejemplares

ETIQUETA DE BULTO

- Número de devolución del cliente (si existe)
- Número de devolución del distribuidor (si existe)
- Identificación del cliente y código CSL
- Identificación distribuidor y código CSL
- Dirección de entrega
- Número de bultos de la devolución

VENTAJAS DE LA UTILIZACIÓN DE SINLI DE FORMA HABITUAL

Todos los Clientes que utilicen SINLI habitualmente para cursar sus pedidos y documentar sus devoluciones, tendrán garantizado el abono de éstas últimas en el mismo mes en que sean puestas a disposición del Distribuidor, si dicha puesta a disposición tuviera lugar dentro de los 10 primeros días del mes, o en el mes siguiente si se superara este plazo.

Esta norma no será de aplicación para las devoluciones de texto escolar.

RECUERDE

COMUNIQUE A SUS INTERLOCUTORES PROFESIONALES QUE UTILIZA EL PROTOCOLO ADMINISTRATIVO CSL SOBRE PEDIDOS Y DEVOLUCIONES Y PÍDALES QUE HAGAN LO MISMO.