



Pflichtenheft
Stiftung Marburger Medien
**Bewirtschaftung des
Zentrallagers**

**HOSPITAL LOGISERVE GMBH
- WERDER -**

**STIFTUNG MARBURGER MEDIEN
- MARBURG -**

Verfasser: A. Lubczynski

Version 1.01

Copyright © by Hospital-LogiServe GmbH			Druckdatum : 31.03.2012	
Datei: HLS-SMM-Pflichtenheft-DL-V1 01-2010-07-20.doc1	Autor: Hospital LogiServe	Erstellungsdatum: 08.07.2010	Änderungsdatum: 31.03.2012	Seite 1 von 22

1. Inhaltsverzeichnis

1. Inhaltsverzeichnis	2
2. Details zum Pflichtenheft	4
2.1. Einführung, Aufgabe und Zielsetzung	4
2.2. Prozessbeteiligte Unternehmen	5
2.3. Projektteam	6
2.4. Vereinbarungen	7
3. Prozessablauf einzelner Bereiche	8
3.1. Wareneingang	8
3.1.1. Warenannahme	8
3.1.2. Wareneingangsprüfung	9
3.1.3. Verbuchung der Wareneingänge	9
3.1.4. Einlagerung	9
3.1.5. Vorgehensweise bei Problemen	10
3.1.5.1. Falschlieferungen/Rücksendungen an Lieferanten	10
3.1.5.2. Transportschäden	11
3.1.5.3. Bestellte Artikel im System nicht vorhanden	11
3.1.6. Sonstiges / Besonderheiten	12
3.1.6.1. Gefahrgüter/Gefahrstoffe	12
3.1.6.2. Chargen- und MHD-Pflicht	12
3.1.6.3. Lieferung neuer Artikel	12
3.1.6.4. Optimierung der Verpackungseinheiten	13
3.1.6.5. Kreditoren Lieferscheine	13
3.2. Materialbewirtschaftung	14
3.2.1. Lagerstruktur / Lagerlayout	14
3.2.2. Lagerbereiche	14
3.2.2.1. Wareneingangszone	14
3.2.2.2. Palettenregal	14
3.2.2.3. Fachbodenregale	14
3.2.2.4. Kommissionierstrasse	14
3.2.2.5. Versand	14
3.2.2.6. Sperrzone Wareneingang	14
3.2.2.7. Sperrzone Warenausgang	14
3.2.3. Bestandskorrekturen	15
3.2.4. Sonstiges / Besonderheiten	15
3.2.4.1. Entsorgung	15
3.2.4.2. Schädlingsbekämpfung	15
3.2.4.3. Temperaturüberwachung	15
3.2.4.4. MHD Controlling	16
3.2.4.5. Umlagerungen	16
3.3. Kommissionierung	17
3.3.1. Auftragsbearbeitung	17
3.3.1.1. Express-Aufträge (Prio 1)	17
3.3.1.2. Eil-Aufträge (Prio 2)	17

3.3.1.3. Standard-Aufträge (Prio 3).....	17
3.3.1.4. Abo-Aufträge (Prio 4).....	18
3.3.2. Kommissionierung.....	18
3.3.3. Sonstiges / Besonderheiten.....	19
3.3.3.1. Kommissionierung Abo-Aufträge.....	19
3.3.3.2. Fehlbestände.....	19
3.3.3.3. Kundenreklamationen.....	19
3.3.3.4. Tagesbericht.....	19
3.3.3.5. Rückstandsauflösung.....	19
3.3.3.6. Rechnungserstellung.....	20
3.3.3.7. Zusammenfassung der Aufträge.....	20
3.3.3.8. Nachträgliche Auftragskorrekturen.....	20
3.4. <i>Versandwesen</i>	21
3.4.1. Erstellung Lieferpapiere.....	21
3.4.2. Erstellung Versandetiketten.....	21
3.4.3. Sicheres verpacken der Ware.....	21
3.4.4. Sendungsbereitstellung.....	21
3.4.5. Tagesabschluss Versand.....	22
3.4.6. Vorgehensweise bei Problemen.....	22
3.4.6.1. Übermittlungsfehler Versandmodul.....	22
3.4.7. Sonstiges / Besonderheiten.....	22
3.4.7.1. Versandarten.....	22
3.4.7.2. Zollabwicklung.....	22
3.5. <i>Sonstige Punkte</i>	22
3.5.1. Logistikbericht – Kennzahlen.....	22
3.5.2. Jahresinventur.....	22
3.5.3. Bestandsführung SMM-Briefpapier.....	22

2.Details zum Pflichtenheft

2.1. Einführung, Aufgabe und Zielsetzung

Die Stiftung Marburger Medien, im folgenden SMM genannt, beabsichtigt ihren Logistikbereich auf Hospital LogiServe GmbH, im folgenden HLS genannt, zu übertragen. Die Hospital LogiServe GmbH stellt zur ordnungsgemäßen Ausführung der Dienstleistung einen geeigneten Standort sowie die, für die Dienstleistung erforderliche Betriebsausstattung. Des weitem wird Auswahl und die Gestellung des für den im diesem Pflichtenheft definierten Betriebs- und Transportablauf erforderlichen gewerblichen Personals, ebenfalls durch Hospital LogiServe GmbH vorgenommen.

Ziel dieses Pflichtenheftes ist es einen detaillierten, eindeutigen und interpretationsfreien Leistungskatalog darzustellen, welcher die Vertragspartner in die Lage versetzt die nachfolgend beschriebene Leistung hinsichtlich der fehlerfreien und vollständigen Erfüllung zu beurteilen.

Das Pflichtenheft soll die Leistungen beschreiben, die die Anforderungen der Stiftung Marburger Medien funktional abdecken. Die zu Grunde liegenden Soll-Prozesse sollen nachfolgend beschrieben werden, um ein gemeinsames Verständnis dazu entwickeln zu können.

Copyright © by Hospital-LogiServe GmbH	Druckdatum : 31.03.2012		
Datei: HLS-SMM-Pflichtenheft-DL-V1 01-2010-07-20.doc1	Autor: Hospital LogiServe	Erstellungsdatum: 08.07.2010	Änderungsdatum: 31.03.2012
			Seite 4 von 22

2.2. Prozessbeteiligte Unternehmen

Stiftung Marburger Medien: Die Stiftung Marburger Medien ist eine christliche Printmedienagentur mit Sitz in Marburg. Sie gehört zum Netzwerk des Deutschen Gemeinschafts-Diakonieverbands e.V. Die Stiftung Marburger Medien vertreibt Schriftenkollektionen, CDs und DVDs sowie eine Reihe von verschiedenen Kreativ-Produkten. Sie bleibt der Eigentümer der Ware und ist sowohl Artikelstammführende- als auch Debitorenführende-System.

Hospital LogiServe GmbH: Die Hospital LogiServe GmbH übernimmt die Bestandsverwaltung der Produkte im Ihren eigenen Lagerverwaltungssystem, deren Ein- und Auslagerung sowie die Versandabwicklung der Aufträge.

2.3. Projektteam

Die Projektverantwortlichen auf Seiten der Hospital LogiServe sind nachfolgend genannte Personen:

Name	Bereich	E-Mail-Adresse	Telefon	Fax
Hr. Jaeger	Geschäftsbereichsleiter Logistik	t.jaeger@hospital-logiserve.de	+49 (3327) 5724-251	+49 (3327) 5724-232
Hr. Schuchardt	Geschäftsbereichsleiter IT	f.schuchardt@hospital-logiserve.de	+49 (3327) 5724-121	+49 (3327) 5724-19
Hr. Sarna	Standortleiter Elmshorn	s.sarna@hospital-logiserve.de	+49 (3327) 5724-155	+49 (030) 805 051-57

Die Projektverantwortlichen auf Seiten der Stiftung Marburger Medien sind nachfolgend genannte Personen:

Name	Bereich	E-Mail-Adresse	Telefon	Fax
Fr. Schedlinski	Projektmanagement	gschedlinski@marburger-medien.de	+49 (6421) 1809-98	+49 (6421) 1809-55
Fr. Merten	Leitung Logistik	kmerten@marburger-medien.de	+49 (6421) 1809-44	+49 (6421) 1809-23
Hr. Wege	Verwaltungsleiter	awege@marburger-medien.de	+49 (6421) 1809-20	+49 (6421) 1809-55
Hr. Kritzler	Leiter IT			

2.4. Vereinbarungen

Das Pflichtenheft ist ein wesentlicher Bestandteil des Dienstleistungsvertrages zwischen der Hospital LogiServe GmbH und der Stiftung Marburger Medien.

Bis zur endgültigen Abnahme des Pflichtenheftes werden bei Bedarf notwendige Ergänzungen, Streichungen und Änderungen in schriftlicher Form zwischen den Vertragspartnern ausgetauscht. Die einzelnen Versionen des Pflichtenheftes werden von Hospital LogiServe GmbH verwaltet und der Stiftung Marburger Medien nach jeder Aktualisierung umgehend zur Verfügung gestellt. Die Versionen sind als solche eindeutig zu kennzeichnen.

ENTWURF

Copyright © by Hospital-LogiServe GmbH	Druckdatum : 31.03.2012		
Datei: HLS-SMM-Pflichtenheft-DL-V1 01-2010-07-20.doc1	Autor: Hospital LogiServe	Erstellungsdatum: 08.07.2010	Änderungsdatum: 31.03.2012
			Seite 7 von 22

3. Prozessablauf einzelner Bereiche

3.1. Wareneingang

Im Wareneingang werden Waren angenommen und verarbeitet, die durch SMM bestellt wurden. Die Bestellungen werden durch den Einkauf von SMM ausgelöst und an die Lieferanten übermittelt. Bei Übermittlung der Bestellungen muss künftig folgende Lieferadresse eingetragen werden, sofern die Lieferung an HLS erfolgen soll:

Lieferanschrift Hospital LogiServe Elmshorn:

Hospital LogiServe GmbH
Max-Planck-Str. 10
25335 Elmshorn
Tel.: +49 (3327) 5724-0
Fax: +49 (030) 805 051-57

Nach Übermittlung der Bestellungen an die Lieferanten wird die Avise über die Schnittstelle an das HLS Lagertool übermittelt. Daraus werden Bestellungen generiert um die Einbuchung von Wareneingängen zu ermöglichen.

Grundsätzlich werden die Standard Wareneingänge innerhalb von 24 Stunden verarbeitet und eingelagert.

Bei Sonderbestellungen mit großen Volumen (**Definition Anzahl Paletten und/oder Artikel notwendig**), könnte sich die Bearbeitung verzögern. In diesen Fällen werden die zu verarbeitende Artikel durch SMM mit Prioritäten versehen um eine zügige Bearbeitung der Wareneingänge zu unterstützen.

Die Artikel-Prioritäten können per E-Mail oder aber auch per Fax an HLS übermittelt werden.

3.1.1. Warenannahme

Die Warenannahme erfolgt täglich (Mo. – Fr.) zwischen 8:00 bis 14:30 Uhr. Nach erfolgter Annahme der Ware von Fracht- oder Paket-Dienstleister und Verbringung in die WE-Zone erfolgt eine erste Sichtprüfung auf Vollständigkeit (Anzahl Pakete/Paletten) und sichtbare Mängel. Erst nach erfolgter Prüfung wird der Empfang der Ware dem Anlieferer bestätigt.

3.1.2. Wareneingangsprüfung

Im WE-Bereich erfolgt die detaillierte Wareneingangsprüfung auf Basis der Lieferpapiere des Lieferanten, es wird nach folgenden Kriterien kontrolliert:

- Überprüfung der Übereinstimmung der physisch gelieferten Ware mit der lt. Lieferschein gelieferten Lieferscheinposition.
- Mengenmäßige Prüfung der gemäß Lieferschein gelieferten Warenposten
- Sichtkontrolle des Zustandes der Verpackungen.

Nach erfolgreicher Wareneingangsprüfung werden die gelieferten Produkte nach Großraumware (Volumen- und Palettenware) und Fachbodenware (Kleine Produkte, Kleinstmengen) vorsortiert und an die entsprechenden Lagerbereiche zur Einlagerung bereitgestellt.

3.1.3. Verbuchung der Wareneingänge

Für die Wareneingangsbuchung wird die entsprechende Bestellung zur Lieferung auf Basis der Lieferpapiere in der Lagerverwaltungssystem (Lagertool) herausgesucht. Hier werden nun die Liefer- und Bestelldaten abgeglichen und gegebenenfalls korrigiert. Falls notwendig werden hierbei die Seriennummern, Chargen und Verfallsdaten eingetragen und der Wareneingang anschließend verbucht. Entsprechende Belege (EPOS-Etiketten) werden anschließend automatisch für jede Buchungsposition ausgedruckt und der Ware zwecks Einlagerung beigelegt.

3.1.4. Einlagerung

Sobald alle vorbereitenden Arbeitsschritte abgeschlossen wurden, wird die Ware, in die auf EPOS Etiketten vorgegeben Lagerfächer, mit Hilfe eines Scanners eingelagert. Mit dem Abscannen des Lagerplatzes wird die Ware bestandstechnisch im System verfügbar gemacht und kann damit bereits kommissioniert werden.

Die Bestandsmeldung an das SAP-System von SMM erfolgt automatisch nach erfolgter Einlagerung. Hierbei wird die eingelagerte Menge an SAP übermittelt.

3.1.5. Vorgehensweise bei Problemen

Treten bei der Wareneingangskontrolle Abweichungen oder Schwierigkeiten auf wird der Lieferschein kopiert, die entsprechende Position markiert und mit einem Infotext versehen. Die Kopie wird an den Einkauf bei SMM weitergeleitet (Fax, Mail).

Einkauf SMM Fax : +49 (6421) 1809-23
 Einkauf SMM E-Mail : kmerten@marburger-medien.de
 (Vertretung) : gschedlinski@marburger-medien.de

Logistik HLS Fax : Fax: +49 (030) 805 051-57

Die zu klärende Ware wird mit dem Originallieferschein in die Sperrlager des Wareneingangs verbracht.

Grundsätzlich wird die weitere Vorgehensweise immer schriftlich (z.B. Mail) zwischen HLS und Einkauf von SMM geklärt.

3.1.5.1. Falschlieferungen/Rücksendungen an Lieferanten

Stellt sich bei der Wareneingangskontrolle heraus, dass es sich um eine Falschlieferung handelt, wird diese im Sperrlager des Wareneingangs abgestellt. Die entsprechende Position auf dem Lieferschein wird markiert und der Originallieferschein kopiert. Dieser Beleg wird dann an zuständige Sachbearbeiter im Einkauf von SMM weitergeleitet. Der SMM Einkauf setzt sich mit dem Lieferanten in Verbindung und veranlasst die Abholung der falschen Produkte.

Der Lieferant erstellt in der Regel für die Abholungen einen entsprechenden Abholauftrag. Die daraus resultierende Vorgangsnummer sollte im Rahmen der Rückinformation, an HLS per Mail oder Fax übermittelt werden. Sobald die Information bei HLS vorliegt, wird für den Lieferanten ein HLS-Retourenformular erstellt. Das Retourenformular wird in zweifacher Ausfertigung gedruckt.

Ein Beleg wird direkt an die Sendung angebracht und die Waren zur Abholung bereitgestellt. Der zweite Beleg wird bei der Abholung durch Spedition oder Paketdienst von dem Fahrer bei der Übergabe Quittiert. Hierbei wird das Abholdatum sowie der Name des Fahrers auf dem Beleg vermerkt. Falls hierzu seitens der Spedition oder Paketdienstes Abholbelege bei HLS abgegeben werden, werden diese an das Retourenformular angebracht.

Beim Versand der Rücksendung über den Hauseigenen Paketdienst, wird durch den Versandmitarbeiter von HLS, die Sendungsnummer und das Versanddatum auf dem zweiten Beleg notiert.

Die Belege werden in einen Ordner abgelegt und verbleiben bei der HLS. Bei Klärungen oder Rückfragen können diese Unterlagen jederzeit von SMM angefordert werden.

3.1.5.2. Transportschäden

Bei offenen Mängeln (sichtbare Beschädigung der Ware) wird vor der Annahme der Einkauf von SMM informiert und die weitere Vorgehensweise gemeinsam abgestimmt.

Wird die Ware angenommen sind die Schäden auf dem Frachtbrief und/oder Lieferschein durch Unterschrift, Klarschrift des Namens und Angabe des Kfz-Kennzeichens des Anlieferers zu dokumentieren. Ist kein Durchschlag vom Lieferschein vorhanden, wird das Original kopiert. Die Kopie des Lieferscheins wird an den Einkauf von SMM per Fax oder per Mail weitergeleitet.

Einkauf SMM Fax : +49 (6421) 1809-23
 Einkauf SMM E-Mail : kmerten@marburger-medien.de
 (Vertretung) : gschedlinski@marburger-medien.de

Logistik HLS Fax : Fax: +49 (030) 805 051-57

Bei verdeckten Transportschäden kann der Einkauf von SMM binnen 7 Tagen nach der Anlieferung informiert werden, sofern der Schaden nicht im Vorfeld erkennbar war.

3.1.5.3. Bestellte Artikel im System nicht vorhanden

Hierbei wird der Lieferschein kopiert und an Innendienst von SMM zur Klärung weitergeleitet. Bis zur endgültigen Klärung wird die Ware im Sperrlager gemeinsam mit dem Lieferschein abgestellt.

3.1.6. Sonstiges / Besonderheiten

3.1.6.1. Gefahrgüter/Gefahrstoffe

Werden neue Artikel, die als Gefahrgut oder Gefahrstoff (Streichhölzer, Feuerzeuge) deklariert sind, im Artikelstamm aufgenommen, so müssen durch SMM die jeweiligen EG-Sicherheitsdatenblätter vom Lieferanten angefordert und HLS zur Verfügung gestellt werden.

Die EG-Sicherheitsdatenblätter sind für den Transport/Versand und die Kennzeichnung der Sendungen, gemäß des Gefahrgutbeförderungsgesetzes (GGBefG), notwendig.

3.1.6.2. Chargen- und MHD-Pflicht

Sofern auf dem Lieferschein oder aber auch auf den Verpackungen (Umkarton) der Produkte eine Charge und/oder ein MHD angegeben wurde, werden diese Daten beim Verbuchen des Wareneingangs mit eingegeben und in das Lagerverwaltungssystem übertragen.

SMM muss sicherstellen, dass bei Chargen- und MHD-pflichtigen Artikel diese Angaben entweder auf dem Lieferschein des Lieferanten oder auf den Verpackungseinheiten des Produkts aufgeführt sind.

Die Vorgabe ob ein Artikel einer Chargen- und/oder MHD-Pflicht unterliegt erfolgt grundsätzlich durch SMM und muss an HLS kommuniziert werden.

3.1.6.3. Lieferung neuer Artikel

Sofern neue Artikel bestellt und bei HLS angeliefert werden, müssen die Stammdaten im HLS-Lagertool hinterlegt werden. Zu hinterlegen wären hierbei folgende Daten:

- die Verpackungseinheiten
- das Gewicht
- die Maße

Nach Möglichkeit sollte der Stammdatenaustausch zwischen HLS und SMM automatisch über die Schnittstelle erfolgen. Sofern der Datenaustausch zu Beginn nicht funktionieren sollte werden die Daten per Mail an SMM übermittelt.

3.1.6.4. Optimierung der Verpackungseinheiten

Um die Kommissionierung stetig zu optimieren und zu erleichtern werden durch HLS in regelmäßigen Abständen die geeigneten (Unter-) Verpackungseinheiten der Produkte ermittelt und an SMM gemeldet.

SMM wird versuchen die vorgeschlagenen Verpackungseinheiten mit dem Lieferanten abzustimmen, so dass bei nächster Lieferung die Produkte in gewünschten Verpackungseinheiten angeliefert werden.

3.1.6.5. Kreditoren Lieferscheine

Die Kreditorenlieferscheine werden durch HLS täglich eingescannt und per E-Mail an den SMM Einkauf versendet. Die Originale verbleiben hingegen bei HLS und werden dort in Ordnern abgelegt.

Einkauf SMM E-Mail : kmerten@marburger-medien.de
(Vertretung) : gschedlinski@marburger-medien.de

3.2. Materialbewirtschaftung

3.2.1. Lagerstruktur / Lagerlayout

Die Warenbestände von SMM werden sowohl in Palettenregalen als auch in Fachböden gelagert. Die Waren werden im Lager von HLS chaotisch geführt. Ziel der chaotischen Lagerhaltung ist es, die Plätze zufällig zu verteilen und damit die Fahrwege zu optimieren, so dass sie schnell eingelagert und entnommen werden können.

3.2.2. Lagerbereiche

3.2.2.1. Wareneingangszone

3.2.2.2. Palettenregal

Die Palettenregale dienen hierbei als Puffer für die Überbestände. In regelmäßigen Abständen werden Produkte aus dem Palettenlager entnommen und in das Handlager umgelagert (Nachschubprinzip).

3.2.2.3. Fachbodenregale

Die Fachbodenregale (Handlager) werden hingegen primär für die Kommissionierung genutzt. Hier werden nur geringere Mengen (ca. Wochenbedarf) gelagert.

3.2.2.4. Kommissionierstrasse

Die Kommissionierstrasse wird ausschließlich für die Abwicklung von ABO-Aufträgen errichtet. Hierbei werden die durch SMM benannten Artikel aus dem Palettenlager entnommen und nebeneinander aufgereiht. Die ABO-Aufträge werden dann von den Paletten kommissioniert.

3.2.2.5. Versand

3.2.2.6. Sperrzone Wareneingang

3.2.2.7. Sperrzone Warenausgang

3.2.3. Bestandskorrekturen

Sofern bei der Lagerhaltung Bestandsdifferenzen auftreten, werden diese durch HLS Mitarbeiter im System mit einer Buchung korrigiert. **Der Grund für die Korrekturbuchung wird hierbei ebenfalls hinterlegt.** Die daraus resultierenden Belege werden bei HLS gesammelt und abgeheftet.

Sofern die Schnittstelle dazu in der Lage sein wird, sollen künftig die gebuchten Bestandskorrekturen im Rahmen des täglichen Bestandsabgleichs über die Schnittstelle zwischen SMM und HLS übertragen werden.

Bis dahin werden die Korrekturbuchungsbelege (inkl. Angabe des Grundes für die Buchung) an den Einkauf von SMM per Fax oder E-Mail übermittelt.

Einkauf SMM Fax : +49 (6421) 1809-23
Einkauf SMM E-Mail : kmerten@marburger-medien.de
(Vertretung) : gschedlinski@marburger-medien.de

3.2.4. Sonstiges / Besonderheiten

3.2.4.1. Entsorgung

Im Logistikbereich müssen folgende Abfälle entsorgt werden:

- Pappe / Folie
- Mischabfälle

3.2.4.2. Schädlingsbekämpfung

Die Schädlingsbekämpfung wird durch externen Dienstleister durchgeführt und ist vertraglich geregelt. Für die Überwachung der ordnungsgemäßen Durchführung ist HLS verantwortlich.

3.2.4.3. Temperaturüberwachung

Zur Überwachung der Einhaltung des Raumtemperaturlimits von 15-25°C sind in den verschiedenen Lagerbereichen Thermometer installiert. Die Min/Max-Temperatur wird arbeitstäglich abgelesen und in einem Formblatt eingetragen. Bei Über- oder Unterschreitung der Grenzwerte ist die Verantwortliche Person nach QMB zu informieren, der entsprechende Maßnahmen zur Erhaltung der Qualität der gelagerten Produkte ergreift und entsprechend dokumentiert.

3.2.4.4. MHD Controlling

Die HLS übernimmt die Überwachung der MHD's. Alle Artikel die ein Haltbarkeitsdatum von höchstens 6 Monaten haben, werden dem **Einkauf** von SMM gemeldet.

Einkauf SMM Fax : +49 (6421) 1809-23
Einkauf SMM E-Mail : kmerten@marburger-medien.de
(Vertretung) : gschedlinski@marburger-medien.de

3.2.4.5. Umlagerungen

Der Umlagerungsprozess wird noch durch SMM definiert.

ENTWURF

3.3. Kommissionierung

3.3.1. Auftragsbearbeitung

Nach Verfügbarkeitsprüfung bei SMM werden alle lieferfähigen Aufträge über die Schnittstelle an das HLS-Lagertool übermittelt und dort für die Bearbeitung freigegeben. Die Übermittlung der Aufträge an das HLS-Lagertool erfolgt umgehend nach der Freigabe durch SMM.

Sobald die übermittelten Aufträge durch HLS für die Bearbeitung freigegeben wurden, werden im Lagertool Lieferscheine generiert und daraus anschließend die Kommissionier-Etiketten erstellt und gedruckt.

Die Aufträge werden durch SMM mit Prioritäten versehen und werden nach dieser Vorgabe kommissioniert und versendet.

3.3.1.1. Express-Aufträge (Prio 1)

Alle bis 15:30 Uhr übermittelten Express-Aufträge müssen durch HLS noch am gleichen Tag kommissioniert und zum Versand gebracht werden. Diese Aufträge können zusätzlich eine Versandanweisung beinhalten die eine garantierte Zustellung bis zur gewissen Uhrzeit vorgibt.

Alle nach 15:30 Uhr eingegangenen Express-Aufträge werden, sofern eine Versendung am gleichen Tag nicht mehr möglich ist, am nächsten Werktag kommissioniert und verschickt. Die Express-Aufträge werden vorrangig vor Eil- und Standard-Aufträgen bearbeitet.

3.3.1.2. Eil-Aufträge (Prio 2)

Alle bis 15:30 Uhr übermittelten Eil-Aufträge müssen durch HLS noch am gleichen Tag kommissioniert und zum Versand gebracht werden. Alle nach 15:30 Uhr eingegangenen Eil-Aufträge werden, sofern eine Versendung am gleichen Tag nicht mehr möglich ist, am nächsten Werktag kommissioniert und verschickt. Die Eil-Aufträge werden vorrangig vor Standard-Aufträgen bearbeitet.

3.3.1.3. Standard-Aufträge (Prio 3)

Aufgrund von zum teil massiven Schwankungen beim Auftragseingang werden die Standard-Aufträge im Zeitraum von Oktober bis Dezember innerhalb von 72 Stunden bearbeitet und zum Versand gebracht sofern der tägliche Auftragseingang die Anzahl von **XXX** Aufträgen und **XXX** Auftragspositionen nicht überschreitet.

Copyright © by Hospital-LogiServe GmbH		Druckdatum : 31.03.2012		
Datei: HLS-SMM-Pflichtenheft-DL-V1 01-2010-07-20.doc1	Autor: Hospital LogiServe	Erstellungsdatum: 08.07.2010	Änderungsdatum: 31.03.2012	Seite 17 von 22

Zwischen Januar und September werden alle bis 13:00 Uhr eingegangenen Standard Aufträge taggleich bearbeitet und versendet sofern der tägliche Auftragseingang die Anzahl von **XXX** Aufträgen und **XXX** Auftragspositionen nicht überschreitet.

3.3.1.4. Abo-Aufträge (Prio 4)

In regelmäßigen Abständen (ca. alle 2 Monate) werden Abo-Aufträge an HLS übermittelt. Die Kommissionier- bzw. Versandtermine müssen durch SMM rechtzeitig an HLS kommuniziert werden. Ebenfalls müssen hierbei die in Abo-Aufträgen enthaltenen Artikel rechtzeitig der HLS mitgeteilt werden. [Die entsprechenden Auflistungen \(Abo-Liste, Mengen-Liste, Check-Liste\)](#) werden an HLS per E-Mail oder Fax versendet.

Die vollständige Bearbeitung und Versand muss innerhalb von 3 Werktagen erfolgen.

Mit diesen Aufträgen werden aktuell ca. 2.800 Kunden/Aufträge und 20.000 bis 30.000 Auftragspositionen Abgewickelt und umfassen ca. 10 – 12 Artikel.

[SMM stellt der HLS jedes Jahr eine Jahresübersicht mit den Versandterminen für die ABO-Aufträge zur Verfügung.](#)

3.3.2. Kommissionierung

Nach der Auftragsfreigabe werden die Kommissionier-Etiketten Auftragsbezogen ausgedruckt und enthalten folgende Informationen:

- Artikelnummer
- Artikelbeschreibung
- Lagerplatz
- Die zu kommissionierende Menge
- Charge (falls vorhanden)
- Verfallsdatum (falls vorhanden)

Die Kommissionierung wird durch HLS anhand der Informationen auf den Kommissionier-Etiketten durchgeführt.

Als Unterstützung kommen hierbei Transportboxen zum Einsatz. In jede Transportbox wird grundsätzlich nur ein Auftrag kommissioniert. Hierbei werden neben den Artikeln ebenfalls die Kommissionier-Etiketten hineingelegt.

Ein Logistik-Mitarbeiter stellt die kommissionierten Aufträge/Boxen im dafür vorgesehenen Bereich ab.

3.3.3. Sonstiges / Besonderheiten

3.3.3.1. Kommissionierung Abo-Aufträge

Für die Bearbeitung von Abo-Aufträgen werden die durch SMM definierten Artikel aus dem Palettenregal entnommen und zur einer „Kommissionier-Straße“ zusammengestellt. Die eigentliche Kommissionierung erfolgt jedoch wie unter 3.3.2 beschrieben.

3.3.3.2. Fehlbestände

Kann aufgrund von Fehlbeständen ein Auftrag nicht vollständig kommissioniert werden, so wird hierbei kontakt mit dem Innendienst von SMM aufgenommen und die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

3.3.3.3. Kundenreklamationen

Die Kundenreklamationen werden grundsätzlich an SMM herangetragen und dort aufgenommen. Sollte eine Prüfung seitens der HLS nötig sein, so müssen alle relevanten Informationen (Auftragsnr. Artikel, Reklamationsgrund) von SMM an HLS per Mail/Fax übermittelt werden. Nach erfolgter Prüfung erhält SMM eine Rückinformation und der weitere Verlauf (z.B. Nachlieferung oder Rückholung) wird gemeinsam abgestimmt. Die vom Kunden abgeholtten Sendungen, werden direkt an SMM in Marburg umgeleitet.

3.3.3.4. Tagesbericht

Der aktuelle Bearbeitungsstand der Aufträge wird täglich an SMM per Mail gemeldet. Der Tagesbericht wird täglich zwischen 16:00 und 18:00 Uhr versendet und enthält folgende Informationen.

Anzahl der Aufträge im System gesamt
Anzahl versendeter Sendungen/Aufträge
Anzahl offener Aufträge im System

E-Mail SMM: kmerten@marburger-medien.de
(Vertretung) gmetz@marburger-medien.de

3.3.3.5. Rückstandsauflösung

Das Thema der Rückstandsauflösung wird noch intern bei HLS mit der IT abgestimmt.

3.3.3.6. Rechnungserstellung

Die Rechnungserstellung und deren Versand zum Kunden obliegt alleine der SMM. HLS ist nur für die Erstellung der Lieferpapiere zuständig.

3.3.3.7. Zusammenfassung der Aufträge

Sofern für einen und denselben Kunden mehrere Aufträge im HLS-System gleichzeitig vorhanden sind, wird für diesen Kunden eine Kommissionier-Etikettenschlage (bestehend aus mehreren Aufträgen) erstellt und kommissioniert. Die Aufträge werden in einer Sendung verschickt, sofern das maximale Gewicht und Größe der Sendung nicht überschritten wird.

3.3.3.8. Nachträgliche Auftragskorrekturen

Sobald der Auftrag in das HLS-System übertragen wurde, dürfen keine Korrekturen im SMM-System vorgenommen werden. Hierbei muss ein neuer Auftrag erzeugt werden.

ENTWURF

3.4. Versandwesen

Alle gepackten Aufträge werden durch einen überregionalen Fracht- oder Paket-DL ausgeliefert.

Ein Logistik-Mitarbeiter stellt die kommissionierten Aufträge im dafür vorgesehenen Versandbereich ab. Der Versand-Mitarbeiter holt sich dort mehrmals täglich die Ware ab und verarbeitet diese weiter.

3.4.1. Erstellung Lieferpapiere

Die in den Transportboxen vorhandenen Aufträge werden durch den Versandmitarbeiter auf Vollständigkeit kontrolliert. Nach erfolgreicher Prüfung werden hierzu die Lieferscheine, Überweisungsträger und gegebenenfalls Rechnungen erstellt und gedruckt.

3.4.2. Erstellung Versandetiketten

Zwischen dem Versandmodul und Lagertool kann eine direkte Verbindung aufgebaut werden. Bei Erstellung von Versandetiketten werden Lieferanschriften an das Lagertool übertragen. Im Gegenzug werden die Sendungsnummern an das Lagertool übertragen und anschließend durch die Schnittstelle an das SMM SAP-System übermittelt damit ein Bezug zwischen den Aufträgen und den Sendungen hergestellt werden kann.

3.4.3. Sicheres verpacken der Ware

Zur Vermeidung von Transportschäden ist auf eine sachgerechte Verpackung der Ware zu achten. Dies umfasst die

- Auswahl geeigneter äußerer Verpackung (z.B. Kartontage),
- Ausreichende Polsterung zur Sicherung des Packungsinhaltes,
- Verschluss der Verpackung mit geeignetem Paketband

3.4.4. Sendungsbereitstellung

Nachdem die Versandetiketten an den Sendungen angebracht wurden, werden diese in einen definierten Bereich zur Abholung durch den Paket-Dienstleister bereitgestellt.

3.4.5. Tagesabschluss Versand

Der Tagesabschluss erfolgt täglich um **XX:XX** Uhr. Hierbei wird ein entsprechender Bericht im Versandmodul gestartet. Auf diesem Bericht werden alle noch nicht versendete Pakete inkl. deren Gewichts aufgelistet. Bei Abholung der Sendungen wird der Empfang mit Unterschrift des Fahrers bestätigt und die Paletten verladen.

3.4.6. Vorgehensweise bei Problemen

3.4.6.1. Übermittlungsfehler Versandmodul

3.4.7. Sonstiges / Besonderheiten

3.4.7.1. Versandarten

3.4.7.2. Zollabwicklung

3.5. Sonstige Punkte

3.5.1. Logistikbericht – Kennzahlen

3.5.2. Jahresinventur

3.5.3. Bestandsführung SMM-Briefpapier

Um beim geringen Lagerbestand eine automatische Bestellung des Briefpapiers auslösen zu können, wird SMM in Stammdaten des Lagertools als Lieferant angelegt. Eine Artikelnummer für das Briefpapier wird ebenfalls vergeben. Ergänzend hierzu wird in Stammdaten des Artikels ein Meldebestand von **XXX** hinterlegt.

Die Verbräuche werden im Lagertool manuell ausgebucht. Sobald der Meldebestand unterschritten wird, taucht dieser bei der regulären Disposition auf und löst automatisch eine Bestellung aus. Die Bestellung wird dann an SMM per Fax versendet.

Einkauf SMM Fax : +49 (6421) 1809-23