

FAQ - Oriolas Leverantörsportal

Ny leverantör.....	2
Hur lanserar jag vår produkt på apoteken?	2
Kvalitetsgranskning av produkt	3
Varför kvalitetsgranskas produkterna?	3
Hur gör jag för att produkterna ska bli kvalitetsgranskade?	3
Vilken kvalitetsblankett ska jag använda?.....	3
Leverantörsbedömning.....	4
Varför måste en leverantörsbedömning av oss som Leverantör göras?	4
Varför måste vi fylla i en ny leverantörsbedömning när vi redan gjort det?	4
Inköp.....	4
Vi har kommit överens om pris, varför blir min produkt inte listad?.....	4
Vilken kedja är intresserad av vårt sortiment?.....	4
Vad regleras i inköpsavtalet?	4
Jag behöver justera inköpspriset. Hur gör jag?.....	4
Validoo – artikelinformation och bilder	5
Vad är Validoo?	5
Vad är Validoo Q-lab?	5
Hur överförs leverantörens information från Validoo till Oriola?	5
Hur ska leverantör hantera artikelförändringar till Oriola och i Validoo?	5
Hur hanteras artikeländringar?	5
Var kan jag som leverantör få veta mer om artikelinformation och Validoo?	5
Hur skall jag som leverantör skicka bilder på produkter till Oriola?.....	6
Vilka krav ställer Oriola på bilderna?	6
När behöver Oriola bilder från leverantör inför en revidering?	6
Varuförsörjning	6
Hur ofta och när ska vi leverera orderlagda varor?.....	6
Vart ska leverantör skicka Orderbekräftelsen?.....	6
Hur ska leverantör avisera leveranserna?	6
Hur hög får en sortren pall vara?	6
Är Oriola med i någon pallpool?	6
Vad gör jag som leverantör om vi inte kan inte leverera?	6
Vad innebär Cross-docking?.....	6
Försäljningsstatistik.....	7

Hur får jag tillgång till försäljningsstatistik?	7
Marknadsföringsmaterial	7
Hur skickar jag marknadsföringsmaterial och give aways till apoteken?	7
Reklamationer	7
Hur hanteras reklamationer och returer?	7
Indragning – Handelsvaror	7
Vad ska jag som leverantör göra om mina artiklar behöver dras in?	7
Begrepp/ordlista	7
Kontaktuppgifter	8
Oriola Inköp och Varuförsörjning i Stockholm	8
Oriolas Distributionscentral i Enköping	8
Oriolas Centrallager i Mölnlycke	8

Ny leverantör

Hur lanserar jag vår produkt på apoteken?

Uppdelningen Oriola/Apotekskedjorna: Idag sköter Oriola inköpen åt följande apotekskedjor:

- Kronans Apotek www.kronansapotek.se/leverantor
- Doz Apotek www.dozapotek.se/

Kedjorna beslutar om vilka artiklar de vill ha i sitt sortiment och på hur många apotek. De beslutar även om marknadsföring.

Kronans Apotek förhandlar inköpspriser, leveransvillkor och upprättar inköpsavtal med leverantörer, Kronans Apotek har kontrakterat Oriola att kvalitetsgranskar produkterna, lägga order, sköta logistik till apotek, sköta fakturering mm.

Oriola distribuerar även till andra kunder, t ex fristående apotek inom SOAF, Apotea och andra butiker med partihandelstillstånd att sälja receptfria läkemedel (OTC) och handelsvaror.

Lansering av nyheter: Leverantören börjar med att kontakta respektive apotekskedja och presentera sitt sortiment inom handelsvaror och OTC. Om kedjorna är intresserade av att ta in produkten meddelar respektive apotekskedja sitt intresse till Oriola i samband med revidering.

Nyheter/artikelförändringar/avlistningar hanteras 3 gånger per år i fasta revideringsfönster. Det är under dessa tillfällen apotekskedjorna genomför sortimentsförändringar varvid respektive kedjas planogram uppdateras. Det föranleder Oriola att lämna uppdaterade prognoser vidare till leverantören. Aviseringsmall och kvalitetsdokument skickas till RevideringOriola@oriola.com och revidering@kronansapotek.se.

Oriolas Leverantörportal innehåller mer information kring revidering, dokument och tidsplaner.

Kvalitetsgranskning av produkt

Varför kvalitetsgranskas produkterna?

Alla produkter som köps in åt apoteken kvalitetsgranskas av Oriola på uppdrag av apotekskedjorna. Detta för att Oriola och apoteken ska kunna säkerställa produktens funktion och säkerhet till slutkonsumenten. Apoteken måste veta att produkterna de rekommenderar har sin avsedda effekt. Märkning/information skall vara enligt lagkrav och tillräcklig information för konsumenten skall finnas. Produktens innehåll ska vara säkert. Innehållet i produkterna skall vara säkert att använda och enligt lagkrav. Tillverkare måste ha ett kvalitetssystem för att garantera kvalitet i produktionen.

Hur gör jag för att produkterna ska bli kvalitetsgranskade?

För att produkterna ska kunna granskas behöver du som leverantör gå in på vår Leverantörportal och fylla i rätt blankett för aktuell kategori av produkt. Alla efterfrågade dokument i blanketten måste bifogas, annars kan granskning inte ske. En blankett per produkt måste fyllas i. Undantag kan finnas t ex om enda skillnaden mellan produkterna är storlek eller mängd. Blankett skall vara fullständigt ifylld med tydliga hänvisningar till bifogade dokument och måste skickas in senast den deadline som finns i leverantörsbrevet för aktuell revideringsperiod.

Vilken kvalitetsblankett ska jag använda?

Du väljer blankett beroende på vilken kategori din produkt tillhör. Exempel baserat på vanliga frågor:

Vilken blankett ska jag välja för ett hundschampo?

Kosmetiska produkter för djur är kemiska produkter, varpå blanketten kemiska produkter och biocider ska väljas.

Vi säljer skoinlägg, är det en övrig produkt?

Det varierar beroende på syftet med produkten, är produkten CE-märkt – det är ett krav på medicintekniska produkter. Om man på förpackningen gör påståenden av diagnostisk och/eller terapeutisk karaktär handlar det ofta om en medicinteknisk produkt t ex stödstrumpor, skoinlägg, eller-, skavsårplåster.

Är min tandkräm en kosmetisk produkt eller en medicinteknisk produkt?

Det beror på syftet med produkten. Det är en kosmetisk produkt om syftet är att applicera på människokroppens yttre delar eller tänder och slemhinnor i munhålan i uteslutande eller huvudsakligt syfte att rengöra, parfymera, förändra utseende, skydda, bibehålla i gott skick eller korrigera kroppslukt. Detta gäller de flesta tandkrämer.

Vissa tandkrämer kan dock kategoriseras som medicintekniska, tips att kolla efter CE-märkningen som måste finnas på den typen av produkt. Definitionen för medicintekniska produkter finner ni i FÖRORDNING (EU) 2017/745 om medicintekniska produkter, artikel 2.1.

Vilka typer av produkter är övriga produkter?

Blanketten för övriga produkter ska endast användas för handelsvaror som inte kan klassas in i någon av de andra kategorierna.

Leverantörsbedömning

Varför måste en leverantörsbedömning av oss som Leverantör göras?

Om/när era artiklar blir listade behöver Oriola ha ifyllt Leverantörsbedömning/Supplier EvaluationWholesale (som ni hittar på Leverantörsportalen.) Oriola och våra kunder värderar högt att våra leverantörer har ett miljö- och hållbarhetsarbete, CSR policy samt kvalitetsledningssystem.

Alla leverantörer av produkter till apotekskedjorna behöver ha ett kvalitetsarbete för att Oriola och apoteken måste kunna säkerställa hög kvalitet och säkerhet till slutkonsument. På uppdrag av apotekskedjorna gör Oriola därför leverantörsbedömningar på plats hos leverantören där olika kvalitetsrelaterade delar granskas.

Varför måste vi fylla i en ny leverantörsbedömning när vi redan gjort det?

Oriola förnyar leverantörsbedömningar av alla leverantörer med jämna mellanrum för att säkerställa fortsatt efterlevnad samt för att fånga upp förändringar vad det gäller miljöarbete, typ av produkter som tillhandhålls mm. En leverantörsbedömning är ett verktyg för att värdera olika kvalitetsrelaterade procedurer hos leverantörer.

Inköp

När får jag besked om mina artiklar kommit med?

Se Årsplan för aktuellt år på Oriolas Leverantörsportal.

Vi har kommit överens om pris, varför blir min produkt inte listad?

Kedjorna är ansvariga för sortimentet. Trots att priset var överenskommet kan det ha funnits artiklar som hade bättre pris eller passade bättre in i sortimentet.

Vilken kedja är intresserad av vårt sortiment?

Om du har frågor kring vilken kedja som beställt vad, kontakta respektive kedja direkt.

Vad regleras i inköpsavtalet?

Kronans Apotek använder sig av ett standardavtal med samtliga leverantörer. Avtalet reglerar i huvudsak order, leverans, pris och betalning. Avtal kommer skickas till leverantör när det blir aktuellt och finns inte på Leverantörsportalen. Leverantör läser igenom, återkommer med eventuella kommentarer. Digital signeringsförfrågan skickas slitligen från Kronans Apotek till leverantören.

Jag behöver justera inköpspriset. Hur gör jag?

Fyll i prisjusteringsunderlag som du finner på Oriolas Leverantörsportal.

Maila ifyllt underlag till strategicsourcing@kronansapotek.se. Strategisk Inköpare återkommer och förhandlar prisjusteringen. Prisjusteringsunderlaget finns för att ni som leverantör skall ha möjlighet att kunna presentera bakomliggande motiv och fakta och aviserad prisskillnad per artikel. Prishöjningar kan ske antingen 1 februari eller 1 juni, dock med minst 12 veckors aviseringsperiod. Överenskomna priser kommuniceras vidare av Oriola till dess kunder.

Validoo – artikelinformation och bilder

Vad är Validoo?

Validoo är ett system för att förenkla och kvalitetssäkra hantering av artikelinformation och produktbilder. Validoo samlar och överför information mellan leverantörer och mottagare i ett samordnat och standardiserat flöde. Det innebär att Leverantörerna kommunicerar med en part, Validoo. Leverantören behöver bara lägga upp informationen en gång, oavsett hur många kunder den ska skickas till och vilka system som respektive mottagare har.

Validoo validerar, lagrar och distribuerar all information från leverantörerna till kunderna. Det gör att vi får en enkel och automatiserad process för artikelinformation och bilder. För mer information www.validoo.se

Vad är Validoo Q-lab?

Validoo Q-lab är den del av Validoo som hjälper dig kontrollera att den digitala informationen stämmer överens med den fysiska produkten. På så sätt blir den digitala produktinformationen rätt från start. För Oriola är det viktigt att informationen i Validoo är tillförlitlig. Om t ex en artikels mått är felaktigt kan det innebära att den inte får plats i butikshyllan vilket kan resultera i att hundratals butikshyllor måste planeras om. För mer information www.validoo.se/support/validoo-q-lab

Q-lab ska inte förväxlas med den kvalitetsgranskning som görs av Oriola, vilken innebär att innehåll, märkning/information skall vara enligt lagkrav samt att det finns tillräcklig information för konsumenten.

Hur överförs leverantörens information från Validoo till Oriola?

Artikelinformation och bilder adresseras av leverantör till mottagare vid varje uppdatering/inlägg av ny artikel/bild till mottagare. Som leverantör adresserar ni er information direkt till Oriola, GLN-kod 7350050650513.

Hur ska leverantör hantera artikelförändringar till Oriola och i Validoo?

Artikelförändring aviseras av leverantör till kund/kedja samt Oriola vid något av de tre revideringstillfällena under året. Informationen anges i "Prismall leverantör" som hämtas på Oriolas Leverantörsportal. För revideringstillfällena och tidsplan se Årsplan för aktuellt år på Oriolas Leverantörsportal.

Leverantör ansvarar för att uppdatera artikelinformation i Validoo, kvalitetssäkra i Q-lab och ladda upp bild samt adressera informationen till Oriola. Var noggrann och kontrollera om ändringen innebär EAN/GTIN-kodsbyte, då aviseras produkterna som nyhet/utgående, ej som artikeländring. Se fråga nedan.

Hur hanteras artikeländringar?

Oriola följer GS1 standard för artikeländringar, när en produkt behöver ny EAN/GTIN-kod räknas den hos Oriola som en nyhet och aviseras som nyhet vid revidering. Den tidigare EAN-koden aviseras som utgående. Se GS1 standard här, www.gs1.se/sv/Support/Vanliga-fragor/Artikelinformation/#Narmaste-jag-byta-en-artikels-GTIN-och-nar-kan-jag-behalla-GTIN/

Var kan jag som leverantör få veta mer om artikelinformation och Validoo?

Vänligen se GS1 Sweden hemsida, www.gs1.se/

På denna hemsida kan du söka efter svar på din fråga via sökfältet alternativt följa de olika rubrikerna. Text finns svar på många frågor under "Support – Vanliga frågor", www.gs1.se/sv/Support/Vanliga-fragor/Artikelinformation/

Hur skall jag som leverantör skicka bilder på produkter till Oriola?

Bilder skickas till Oriola via Validoo.

Vilka krav ställer Oriola på bilderna?

Krav på bilderna är desamma som finns angivna på Validoo's hemsida, "Riktlinjer och kvalitetssäkringsregler för produktbilder",

<https://validoo.se/faq/vilka-kvalitetssakringsregler-galler-for-produktbilder-i-validoo/>

När behöver Oriola bilder från leverantör inför en revidering?

Se Årsplan för aktuellt år på Oriolas Leverantörsportal.

Varuförsörjning

När får jag min order för artiklar som kommit med i revideringen?

Se Årsplan för aktuellt år på Oriolas Leverantörsportal.

Hur ofta och när ska vi leverera orderlagda varor?

Oriola har fasta orderdagar och beställer samma dag varje vecka eller varannan vecka beroende på hur stor efterfrågan är. Oriolas varuförsörjare och leverantörens representant kommer överens om aktuell orderledtid. Se vidare i dokument "Information från Oriolas Varuförsörjning" som finns på Oriolas Leverantörsportal.

Vart ska leverantör skicka Orderbekräftelsen?

Orderbekräftelsen ska skickas till Varuforsorjning.OriolaSTHLM@oriola.com och till ansvarig operativ inköpare. I orderbekräftelsen måste det framgå vilka artiklar som inte kan levereras samt eventuell information om när de kommer in i lager igen.

Hur ska leverantör avisera leveranserna?

Leverantör ansvarar för att avisera leveranstid till Oriola, avisering ska innehålla information om antal pall samt följesedel. Se kontaktinformation längre ned i dokumentet.

Hur hög får en sortren pall vara?

125 cm inklusive själva pallen.

Är Oriola med i någon pallpool?

Ja, vi är med i Schenker, DHL, Bring, DSV och CHEP's pallpool.

Vad gör jag som leverantör om vi inte kan inte leverera?

Meddela er kontakt på Oriolas varuförsörjning så tidigt som möjligt. Gäller både orderbekräftelser som innehåller artiklar som ej kan levereras och framtida potentiella bristsituationer hos leverantör.

Vad innebär Cross-docking?

Produkterna skickas butikspackat från leverantör till Oriola. Kommunikation sker direkt mellan leverantör och respektive apotekskedja.

Försäljningsstatistik

Hur får jag tillgång till försäljningsstatistik?

Som leverantör kan du köpa en tjänst från Nielsen. Då får du veta hur dina och andras produkter säljer på respektive kedja www.nielsen.com/se/sv

Marknadsföringsmaterial

Hur skickar jag marknadsföringsmaterial och give aways till apoteken?

Ta kontakt med den kedja ni önskar skicka ut till därefter tar kedjan kontakt med Oriola. Oriola fakturerar leverantör enligt prislista.

Reklamationer

Hur hanteras reklamationer och returer?

Oriola hanterar löpande reklamationer och returer från apotek. Eventuell kostnad för dessa reklamationer och returer krediterar Oriola apoteken löpande. Oriola fakturerar berörda leverantörer.

Handelsvaror

Fakturering sker efter varje månadsslut. Med varje faktura erhåller leverantören ett fakturaunderlag som specificerar antalet reklimations- och returärenden under perioden.

I faktureringsunderlaget går det att genom kundnummer och varunummer koppla ihop den reklamation som aktuellt apotek gjort. På så vis går en faktura ni fått att spåra tillbaka till apoteket och även till det reklimations- och returunderlag som ni erhåller löpande efter varje mottagen och behandlad kundreklamation/retur.

Önskas produkten i retur till leverantören så skickas ett förfrankerat kuvert från leverantör till aktuellt apotek som sedan sänder produkten i retur till leverantören. Apoteken sparar reklamerad produkt i 30 dagar.

Läkemedel

Apoteken rapporterar via www.reklamerlakemedel.se eller via respektive apotekskedjas interna system enligt gällande rutin.

Behöver ni ta kontakt med Oriolas Kundservice så görs det via kundservice@oriola.com.

Indragning – Handelsvaror

Vad ska jag som leverantör göra om mina artiklar behöver dras in?

Leverantör kontaktar Oriola via oriolavf.apotek@oriola.com därefter skickar Oriola blankett "Indragning/stoppad försäljning ej läkemedelsklassade artiklar" som ifylles av leverantör, och skickas åter till Oriola.

Begrepp/ordlista

DTP = Direct to pharmacy, distributionslösning där produkter som dagligen levereras till apoteken, vanligtvis är receptbelagda läkemedel

RX = Receptbelagda läkemedel

OTC/EX = Receptfria läkemedel

HA = Handelsvaror

K-pack = Konsumentförpackning, konsumentenhet, basnivå (Validoo)

B-pack = Butiksförpackning, detaljistförpackning, mellannivå (Validoo), innehåller ett antal konsumentförpackningar

T-pack = Transportförpackning, innehåller ett antal B-pack

Pallav = Antal lav/lager det ligger på en pall

Kedja = Kronans Apotek, Apoteksgruppen, Lloyds Apotek

GDP = Good Distribution Practice, EU-lagstiftning för hur läkemedel distribueras

Kontaktuppgifter

Oriola Inköp och Varuförsörjning i Stockholm

Varuförsörjningsavdelning oriolavf.apotek@oriola.com

Revideringsfrågor revideringoriola@oriola.com

Oriola AB

PO Box 30112

Lindhagensgatan 120

104 25 Stockholm

Oriolas Distributionscentral i Enköping

Aviseringsadress Mail Warehouse.dce@oriola.com

Leveransadress:

Oriola AB

Kvartsgatan 7

749 40 Enköping

Öppettider vardagar 07:00 – 17:00

Oriolas Centrallager i Mölnlycke

Aviseringsadress Mail Warehouse.clh@oriola.com

Leveransadress: Oriola

AB

Fibervägen

435 25 Mölnlycke