

Taux de service Client (rendu)

Définition

Selon la recommandation ECR France, reprise par la CEPC, le taux de service client PGC (Produits de Grande Consommation) s'analyse comme le rapport entre les quantités livrées sans erreur ni dommage à la date demandée par le client, dans le respect du contexte opérationnel, et les quantités commandées et acceptées pour cette date. A noter qu'en cas d'inversion de produit, l'erreur de préparation de commande n'impacte le taux de service client que sur la référence manquante et non sur la référence sur-livrée.

Remarques

Les commandes impactées par des événements externes ne relevant pas de la responsabilité du fournisseur et/ou du client n'entrent pas dans le calcul du taux de service client. Les cas d'exonération sont les suivants :

1/ Evénements externes entre la validation de la commande et l'expédition :

- Modification ou annulation de la commande par le client ;
- Commande reçue en double ;
- Commande sur l'ancienne référence au lieu de la référence de substitution ;
- Produit commandé non disponible à la vente (produit arrêté ou non encore démarré) ;
- Cas de force majeure (grève, intempérie, pénurie nationale de matière première, pandémie...).

2/ Evénements externes entre l'expédition et la livraison :

- Refus abusif ou erreur du client en termes de retard, avarie, température, étiquetage, DLUO, palettisation, BL... ;
- Faux manquant de livraison (en cas de certitude d'avoir livré) ;
- Cas de force majeure (grève, intempérie, accident, pandémie...).

Formule

$$\text{Taux de service client} = \left[1 - \frac{\sum \text{ABS (UD livrées à temps - UD commandées)}}{\sum \text{UD commandées}} \right] \times 100$$

Protocole

- 1/ Pour une période donnée, statuer sur la validité de chaque ligne de commande reçue en fonction des cas d'exonération listés ci-dessus.
- 2/ Pour chaque ligne de commande valide, calculer l'écart absolu entre les UD (Unités de Distribution ou colis) livrées à temps et les UD commandées par le client.
- 3/ Faire la somme des écarts absolus de livraison en UD pour l'ensemble des lignes de commandes livrées.
- 4/ Faire la somme des UD commandées correspondantes.
- 5/ Diviser la somme des écarts absolus de livraison en UD par la somme des UD commandées.
- 6/ En déduire le taux de service Client.

Unité de mesure : % d'unités de distribution (UD = colis) parfaitement livrées

Période : Mois

Données de calcul	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Somme des écarts absolus de livraison (en UD)	6	3	3	5	8	4
Somme des UD commandées	200	150	250	120	185	225
Taux de service client (%)	97,0%	98,0%	98,8%	95,8%	95,7%	98,2%

Représentation graphique

