

Taux de service Client (sortie entrepôt)

Objectif

Respecter les accords de service définis avec les clients.

Définition

Pour les produits de grande consommation (PGC), le taux de service client est le rapport entre les quantités de chaque référence livrées sans erreur ni dommage à la date demandée par le client et les quantités commandées pour cette date.

D'un point de vue pragmatique, en l'absence de remontée systématique des anomalies transport via les accusés de réception, on mesure le **taux de service client sortie entrepôt**. Celui-ci correspond au rapport entre les quantités de chaque référence expédiées à temps pour la date de livraison demandée par le client et les quantités commandées pour cette date.

Remarques

Si la commande du client comporte des références qui ne sont pas au catalogue articles, ne pas tenir compte des quantités correspondantes.

Si une substitution de référence est planifiée et acceptée par le client et que la commande à livrer au-delà de la date de substitution annoncée porte sur l'ancienne référence, la quantité commandée est à reporter sur la référence de substitution.

En fin de promotion à quantité maximum prédéfinie, si la commande porte sur des quantités promotionnelles supérieures à l'accord, la référence standard pourra être substituée dans le commandé.

En cas de force majeure (grève, intempérie, pénurie nationale de matière première, pandémie...), ne pas dégrader le taux de service.

Formule

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

Protocole

- 1/ Par période, pour chaque ligne de commande à expédier, calculer l'écart absolu entre les UD (Unités de Distribution = colis) expédiées à temps et les UD commandées par le client.
- 2/ Faire la somme des écarts absolus d'expédition pour l'ensemble des lignes de commandes.
- 3/ Faire la somme des UD commandées.
- 4/ Diviser la somme des écarts absolus d'expédition par la somme des UD commandées.
- 5/ En déduire le taux de service client (sortie entrepôt).

Unité de mesure : % d'unités de distribution (colis)

Période : Mois

Données de calcul	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Somme des écarts absolus d'expédition (UD)	30	22	31	41	27	14
Somme des UD commandées	2000	1524	1548	1585	1898	2250
Taux de service client (sortie entrepôt)	98,5%	98,6%	98,0%	97,4%	98,6%	99,4%

Représentation graphique

