

Taux de service Client (sortie entrepôt)

Objectif

Respecter les accords de service définis avec les clients.

Définition

Le **taux de service client (sortie entrepôt)** est le 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. Il reflète le taux de rupture de stock des produits finis.

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 :

- 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)
- Commande reçue tardivement (panne EDI, panne informatique, ...)
- En fin de promotion à quantité maximum prédéfinie, si la commande porte sur des quantités promotionnelles supérieures à l'accord, l'article promotionnel pourra être substitué par la référence standard dans le commandé
- Cas de force majeure (grève, intempérie, pénurie nationale de matière première, ...)

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

Pour le benchmark : Préparer vos données sous la forme du tableau ci-dessous

Données de calcul	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Somme des écarts absolus d'expédition (UD)	3	2	3	4	5	1
Somme des UD commandées	200	150	250	120	185	225
Taux de service client (sortie entrepôt)	98,5%	98,7%	98,8%	96,7%	97,3%	99,6%

Représentation graphique

