

Taux de service Client rendu Plateforme

Définition

Selon la recommandation ECR France, reprise par la CEPC, le taux de service client 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.

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/ Événements externes entre la réception de 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)
- Commande reçue tardivement (panne EDI, panne informatique...)
- Cas de force majeure (grève, intempérie, pénurie nationale de matière première...)
- En cas de **période de pénurie sérieuse de MP, laisser à blanc** les mois concernés du fait que les volumes de commandes reçus ne reflètent pas la demande réelle des consommateurs (phénomène d'amplification des commandes)

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

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

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 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 par la somme des UD commandées.
- 6/ En déduire le taux de service client rendu PF.

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

Période : Mois

Fréquence : Trimestre, avec actualisation des 9 mois précédents

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 de livraison	11	7	3	5	8	4
Somme des UD commandées	200	150	250	120	185	225
Taux de service client rendu PF	94,5%	95,3%	98,8%	95,8%	95,7%	98,2%

Représentation graphique

