



STAND

STANDARDISERINGSUTVALGET FOR
NORSK DAGLIGVAREBRANSJE

Måling servicegrad

Dette dokumentet kan inneholder hyperlenker til referansesider. Henvisningene (til dokumenter/referansesidene bak hyperlenken) vil ikke automatisk følge med dersom du velger å printe ut dokumentet.

Innhold

Måling servicegrad	3
Servicegrad – hensikt, typer måltall og forutsetninger	3
Definisjoner – prioriterte måltall	4
Definisjoner – sammensatte måltall	5

Måling servicegrad

God servicegrad i hele verdikjeden er i dag en forutsetning for rasjonell og konkurransedyktig vareflyt, noe som i sin tur forutsetter at prestasjonene kan måles og følges opp.

Måling og evaluering av servicegrad er avgjørende for å kunne prioritere og gjennomføre tiltak med sikte på kontinuerlige forbedringer.

Partene står fritt i å avtale om måling av servicegrad skal inngås eller ikke.

Dersom partene er enige om å inngå avtale, anbefaler STAND at STANDs definisjoner benyttes.

Områder som blir berørt og som omfattes av retningslinjer fra STAND er:

- Hensikt med måling av servicegrad
- Måltall og hvilke forutsetninger som gjelder for disse
- Definisjoner av ulike typer måltall, med eksempler
 - Prioriterte måltall
 - Sammensatte måltall

Servicegrad – hensikt, typer måltall og forutsetninger

Hensikt med måling av servicegrad

Måling av servicegrad er et tema som de fleste aktører er opptatt av, og er et viktig element i relasjonene mellom leverandør og kunde.

Partene står fritt i å avtale om måling av servicegrad skal inngås eller ikke.

Dersom partene er enige om å inngå avtale, anbefaler STAND at STANDs definisjoner benyttes.

En utfordring i forhold til utveksling og evaluering av servicegrad-data har vært at handelspartene ofte bruker ulike definisjoner og forutsetninger for måling og oppfølging.

Anbefalingen inneholder forslag til måltall og felles definisjoner for måling av servicegrad.

Hensikten er å etablere en felles plattform som utgangspunkt for måling, kommunikasjon og gjensidig evaluering av prestasjoner.

Felles utveksling av måleresultater, basert på de foreslåtte definisjoner vil kunne bidra til bedre servicegrad samt medvirke til økt forståelse av partenes syn på kunde- og leveringsservice.

Måltallene bygger på DLFs (Dagligvaruleverantørers Förbund) og DULOGs (Dagligvaruhandelns Utveklings- og Logistikkgrupp) felles definisjoner, utarbeidet i Sverige i 1998.

Med dette som utgangspunkt samt erfaring fra bedrifter med internasjonale relasjoner, bygger de prioriterte definisjoner opp under behovet for felles forståelse, måling og evaluering av servicegrad over landegrensene.

Ved kontinuerlig oppfølging vil utvikling og trender kunne følges over tid. Dette vil sannsynligvis være mer interessant enn enkelt-resultater. Større trendavvik er da varselsignaler og forbedringsprogrammer bør iverksettes for å redusere sannsynligheten for at tilsvarende situasjon oppstår i fremtiden.

Måltall

Anbefalingen beskriver 6 forskjellige måltall, hvorav STAND anbefaler at 3 av disse prioriteres, da disse raskt kan implementeres i dagens systemer. Øvrige måltall er sammensatt av av ulike kombinasjoner av prioriterte måltall.

Valg av måltall gjøres av partene selv, og beskrives i bilaterale avtaler.

Bransjen har et stadig større fokus på forbedre servicegrad til forbruker, dvs. redusere utsolgsituasjoner i butikk. Arbeidet med dette, herunder utvikle omforente definisjoner på hvordan dette skal måles og følges opp er i prosess. Følgende to KPIer kan benyttes:

1. Tappt salg:

Der det er null i beholdning på slutten av dagen vil dette sees opp mot tappt salg i butikk.

Eksempel: Det er solgt 40 og butikken gikk tom slik at beholdningen på slutten av dagen var 0. Hvis denne varen hadde en salgsprognose på 100 ville hylleservicegraden på denne varen vært 40%

Når man aggregerer dette opp på butikk nivå vil vi få ett tall på hvor mange kunder som faktisk ble påvirket (ut fra prognose) av tomt i hylle.

2. Tomt i hylle

Ant. Varelinjer/produkter med beholdning = 0

Tomt i Hylle = _____

Ant. Varelinjer/produkter i sortimentet totalt

Sortiment defineres som det innkjøp/kategori har besluttet.

Avvik mellom hva den enkelte butikk har i sin space og definert sortiment må eventuelt måles med et eget nøkkeltall: sortimentslojalitet.

For statistikken vil beholdning = 0 si at beholdning er 0 eller mindre enn null i butikkens systemer.

Øvrige prioriterte måltall:

- Riktig mengde
- Riktig tid
- Korrekt administrasjon

Sammensatte måttall:

- Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet
- Komplette ordrer til riktig tid
- Den perfekte ordren

Måttallene kan brukes av både kunde og leverandør for oppfølging av hverandres prestasjoner.

Forutsetninger for måttall og definisjoner

Måleenhet

I måttallene er måleenheten beskrevet som «salgsenhet».

Det anbefales at D-pak brukes som salgsenhet. D-pak er etablert i de fleste systemer og er utgangspunkt for transaksjoner; eks. bestilling, levering, fakturering etc. frem til butikk.

F-pak som måleenhet bør imidlertid være visjonen og målsetningen for fremtiden, da F-pak er den måleenhet som er enhetlig og felles gjennom hele verdikjeden.

Avtale om måling av servicegrad

Hvilke måttall som skal brukes, og hvilke definisjoner som skal gjelde bør forankres i en bilateral avtale.

Avtalen kan regulere forhold som:

- Periodisering
- Ledetider
- Sortiment
- Tidsvindu
- Hvordan utveksling av måleresultater skal skje
- Hvor og når målingen skal finne sted for målepunktene knyttet til det prioriterte måttet «Riktig tid»
- Varighet på målinger. Ved valg av definisjoner må partene avtale om servicegraden skal beregnes over tid eller i forhold til et avtalt antall ordrer

Definisjoner – prioriterte måttall

Måttallene tar utgangspunkt i tre viktige dimensjoner i begrepet «servicegrad»:

- Mengde – tilgjengelighet
- Tid – pålitelighet
- Administrasjon – sikkerhet

De prioriterte måttallene bør følges og evalueres kontinuerlig med fokus på nivå, trender og utvikling.

Måttall Riktig mengde – tilgjengelighet

Måttet «Riktig mengde» måler tilgjengelighet som presisjon i levert mengde.

Definisjon:

Antall leverte salgsenheter	= Tilgjengelighet
Antall bestilte salgsenheter	

Med antall bestilt menes det antall som kunden i utgangspunktet har bestilt.

Ikke levert kvantum utgjør avvik i leveringsgrad.

Måttall Til riktig tid – pålitelighet

Måttet «Til riktig tid» måler pålitelighet som presisjon i leveringstiden.

Måttet benyttes for å måle overholdelse av tidsfrister definert i avtalen mellom partene.

Måttet kan brukes langs flere dimensjoner i verdikjeden.

Eksempler kan være om ordrer er sendt til riktig tid, om ordrebeholdelser er sendt til riktig tid, om leveransen er hentet til riktig tid, om pakkseddel er sendt til riktig tid, etc.

Definisjon (med eksempel ordre):

Antall forsinkede eller for tidlig leverte ordrer	= Pålitelighet
Totalt antall ordrer	

Forsinket eller for tidlig måles ut fra om utveksling/leveranse er innenfor avtalt tidsvindu.

Ved leveringsbetingelse Incoterms Ex Works skjer målingen av leverandørens pålitelighet på leverandørens rampe.

Leveringen er mottatt når ordren/leveransen etc., er kvittert for.

Måttall Korrekt administrasjon – sikkerhet

Måltallet «Korrekt administrasjon» måler sikkerhet som overensstemmelse mellom hva som er bestilt i ordren og hva som er levert og er blitt fakturert, det vil si riktig vare uten feil og med korrekt dokumentasjon.

Definisjon:

Antall ordrer uten kredit-/debetnotaer	= Sikkerhet
Totalt antall ordrer	

Korrekt administrasjon innebærer at pakksedler, fraktbrev, fakturaer etc. er komplette og feilfrie i forhold til leveringen. Kun kredit- og debetnotaer som berører den fysiske leveransen tas med i målingen. Måltallet kan også brukes for å måle kvaliteten på ordrer fra kunden.

Eksempler på utregning av servicegrad for prioriterte måltall finnes i [dette dokumentet](#)

Definisjoner – sammensatte måltall

De prioriterte måltallene kan kombineres på ulike måter, til sammensatte måltall.

STAND har definert 3 eksempler:

Måltall Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet

Måltallet «Leveringsgrad ordre» viser andel av ordrene som er riktig levert.

Definisjon:

Antall komplett leverte ordrer	= Leveringsgrad for ordre
Totalt antall bestilte ordrer	

En komplett levert ordre inneholder alle bestilte salgsheter, i riktig antall

Tilgjengelighet vil i hovedsak bli målt som det prioriterte måltallet «Riktig mengde – tilgjengelighet», men for å kunne beregne de sammensatte måltallene nedenfor, er det en forutsetning at «Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet» beregnes.

Komplette ordrer til riktig tid – tilgjengelighet & pålitelighet

Måltallet beskriver både tilgjengelighet og pålitelighet i samhandlingen.

Måltallet er sammensatt av måltallene:

- Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet
- Til riktig tid – pålitelighet.

Definisjon:

Tilgjengelighet uttrykt pr ordre – antall forsinkede eller for tidlige leverte ordrer	= Komplette ordrer til riktig tid
Totalt antall ordrer	

Kun én feil pr. ordre telles

Målingen av «Komplette ordrer til riktig tid» skal skje på ankomststedet. Ved Incoterms Ex Works er dette leverandørens rampe

Den perfekte ordren

Dette er det mest krevende måltallet og måler alle typer avvik ift. komplette ordrer.

Måltallet er sammensatt av tre tidligere definerte måltall:

- Leveringsgrad ordre – tilgjengelighet
- Til riktig tid – pålitelighet
- Korrekt administrasjon – sikkerhet

Definisjon:

Antall komplette leverte ordrer – forsinkede eller for tidlig leverte ordrer – ordrer med manglende eller feilaktige dokumenter – ordrer med kredit-/debetnotaer	= Den perfekte ordren
Totalt antall ordrer	

Kun én feil pr. ordre telles

Dersom både leverandørens og kundens forpliktelser tas hensyn til i måltallet, representerer måltallet den prestasjon som partene skaper i fellesskap.

[Eksempler på utregning av servicegrad for sammensatte måltall finner du her.](#)