

Exemple de mise en place d'indicateur

Extrait de **tableau de bord**

Respect des délais de livraison clients



Objectif : **mesurer** le respect du délai de livraison
annoncé aux clients

Objectif complémentaire :
qualifier les retards pour aider les responsables
à la mise en place d'actions correctives ciblées

Démarche

- Prendre une photo de la situation passée (extraction des données via le système d'information / ERP)
- Associer les informations complémentaires nécessaires pour analyser les différentes catégories de retard
- Obtenir un état synthétique des données
- Générer de manière automatisée un visuel explicite

Base de données initiale issue du système

Issue du système d'information ou ERP, les données sont récupérées dans un fichier de type Excel

	A	B	C	D	E
1	N° cde	N° pos	N° article	Date liv prévue	Date liv réelle
2	CDE05607	1	C02776	13/01/13	14/01/13
3	CDE05620	1	C02168	13/01/13	15/01/13
4	CDE05627	2	C03944	15/01/13	19/01/13
5	CDE05605	6	C04252	15/01/13	19/01/13
6	CDE05620	7	C04343	22/01/13	29/01/13
7	CDE05641	14	C08987	28/01/13	08/02/13
8	CDE05610	2	C01637	29/01/13	30/01/13
9	CDE05624	5	C03258	29/01/13	30/01/13
10	CDE05622	3	C02677	29/01/13	30/01/13
11	CDE05627	1	C05504	30/01/13	15/02/13
12	CDE05617	15	C07575	14/01/13	22/01/13
13	CDE05627	5	C08537	28/01/13	11/02/13
14	CDE05623	3	C06947	29/01/13	05/02/13
15	CDE05642	1	C01687	29/01/13	05/02/13
16	CDE05622	22	C06533	25/02/13	11/03/13
17	CDE05626	6	C06742	09/02/13	16/02/13
18	CDE05620	7	C01187	16/02/13	17/02/13
19	CDE05624	33	C04277	10/02/13	09/03/13

La base de données est analysée

La base est complétée et mise à jour avec les informations recueillies pour expliquer ces retards

	D	E	F	G	H	I
1	Délai prévu	Date liv réelle	Mois	Retard (jrs)	Type de retard	Libellé type de retard
2	13/01/13	14/01/13	JANVIER	1	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur
3	13/01/13	15/01/13	JANVIER	2	Retard moins d'1 semaine	Erreur de stock
4	15/01/13	19/01/13	JANVIER	4	Retard moins d'1 semaine	Regroupement pour expédition
5	15/01/13	19/01/13	JANVIER	4	Retard moins d'1 semaine	Regroupement pour expédition
6	22/01/13	29/01/13	JANVIER	7	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur
7	28/01/13	08/02/13	JANVIER	11	Retard 1 à 2 semaines	Erreur de stock
8	29/01/13	30/01/13	JANVIER	1	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur
9	29/01/13	30/01/13	JANVIER	1	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur
10	29/01/13	30/01/13	JANVIER	1	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur
11	30/01/13	15/02/13	JANVIER	16	Retard supérieur à 2 semaines	Qualité (non conformité, indice, dérogation)
12	14/01/13	22/01/13	JANVIER	8	Retard 1 à 2 semaines	Regroupement pour expédition
13	28/01/13	11/02/13	JANVIER	14	Retard 1 à 2 semaines	Qualité (non conformité, indice, dérogation)
14	29/01/13	05/02/13	JANVIER	7	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur
15	29/01/13	05/02/13	JANVIER	7	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur
16	25/02/13	11/03/13	FEVRIER	14	Retard 1 à 2 semaines	Délai non respecté par fournisseur
17	09/02/13	16/02/13	FEVRIER	7	Retard moins d'1 semaine	Délai non respecté par fournisseur

Compilation de la base de données

La base est compilée avec un outil intégré à Excel appelé
« tableau croisé dynamique »

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Type de retard	(Tous) ▾							
2	Mois	JANVIER ▾							
3									
4	Nombre de N° article								
5	Origine du retard	▾ Total							
6	Délai non respecté par fournisseur	7							
7	Erreur de stock	2							
8	Qualité (non conformité, indice, dérogation)	2							
9	Regroupement pour expédition	3							
10	Total général	14							
11									
12									
13									
14	Nombre de N° article	Mois ▾							
15	Type de retard	▾ JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL+AOUT	Total général
16	Retard moins d'1 semaine	10	11	5	4	2	8	4	44
17	Retard 1 à 2 semaines	3	1	3			4	1	12
18	Retard supérieur à 2 semaines	1	3	1	1			6	12
19	Total général	14	15	9	5	2	12	11	68

Synthèse de la base de données

Synthétisation des données récoltées afin de déterminer un taux de satisfaction client au regard des objectifs déterminés par la direction

	A	B	C	D	E	F	G	H	M
1									
2	Periode	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL+AOUT	MOYENNE
3	Expression en nombre de livraisons								
4	Respecté	634	718	787	749	672	763	782	729
5	Retard < 1 semaine	10	11	5	4	2	8	4	6
6	Retard de 1 à 2 semaines	3	1	3	-	-	4	1	2
7	Retard > 2 semaines	1	3	1	1	-	-	6	2
8	Total	648	733	796	754	674	775	793	739
9	Expression en %								
10	% Objectif respect des délais	97,0%	97,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,5%	98,5%	97,9%
11	% Délais livraison client respectés	97,84%	97,95%	98,87%	99,34%	99,70%	98,45%	98,61%	98,68%
12	Retard % < 1 semaine	1,5%	1,5%	0,6%	0,5%	0,3%	1,0%	0,5%	0,9%
13	Retard % de 1 à 2 semaines	0,5%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,2%
14	Retard % > 2 semaines	0,2%	0,4%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,2%

Illustration graphique de l'indicateur

Indicateur global mettant en avant les dysfonctionnements par tranche de retard

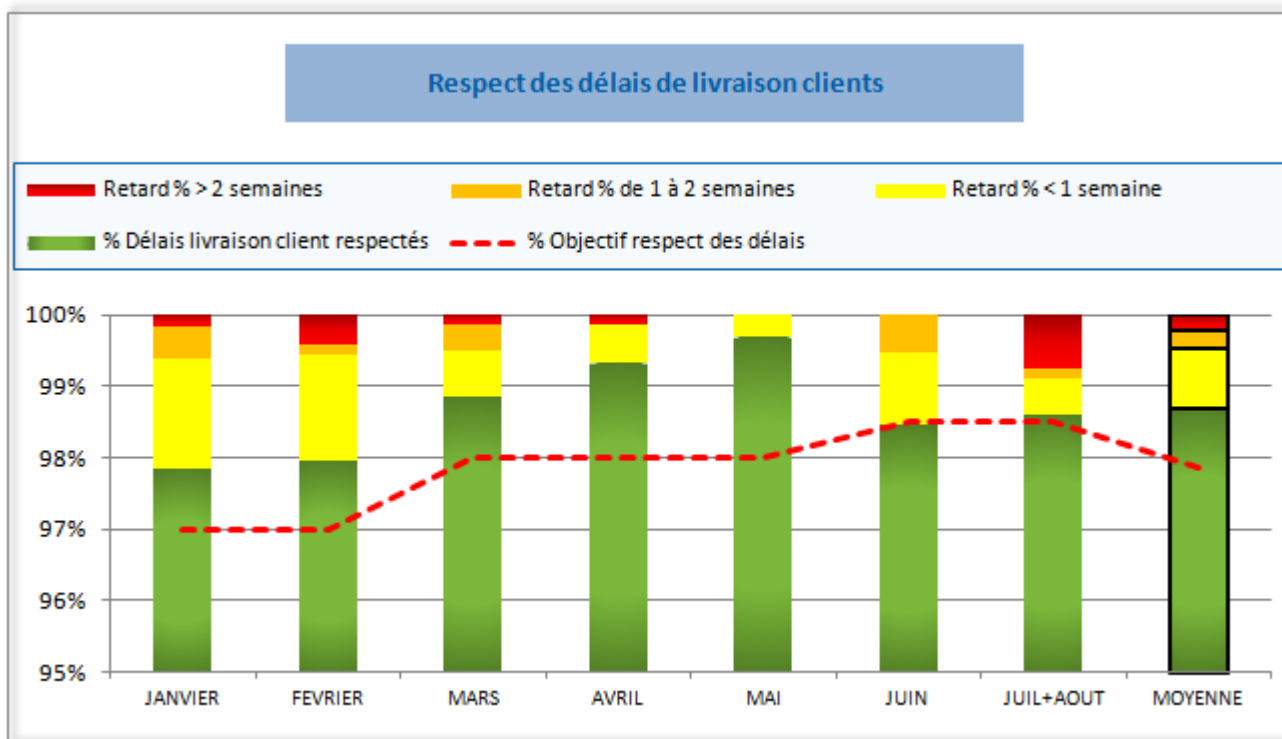


Illustration graphique de l'origine des retards

Indicateur détaillé mettant en avant les origines des dysfonctionnements ayant généré un retard

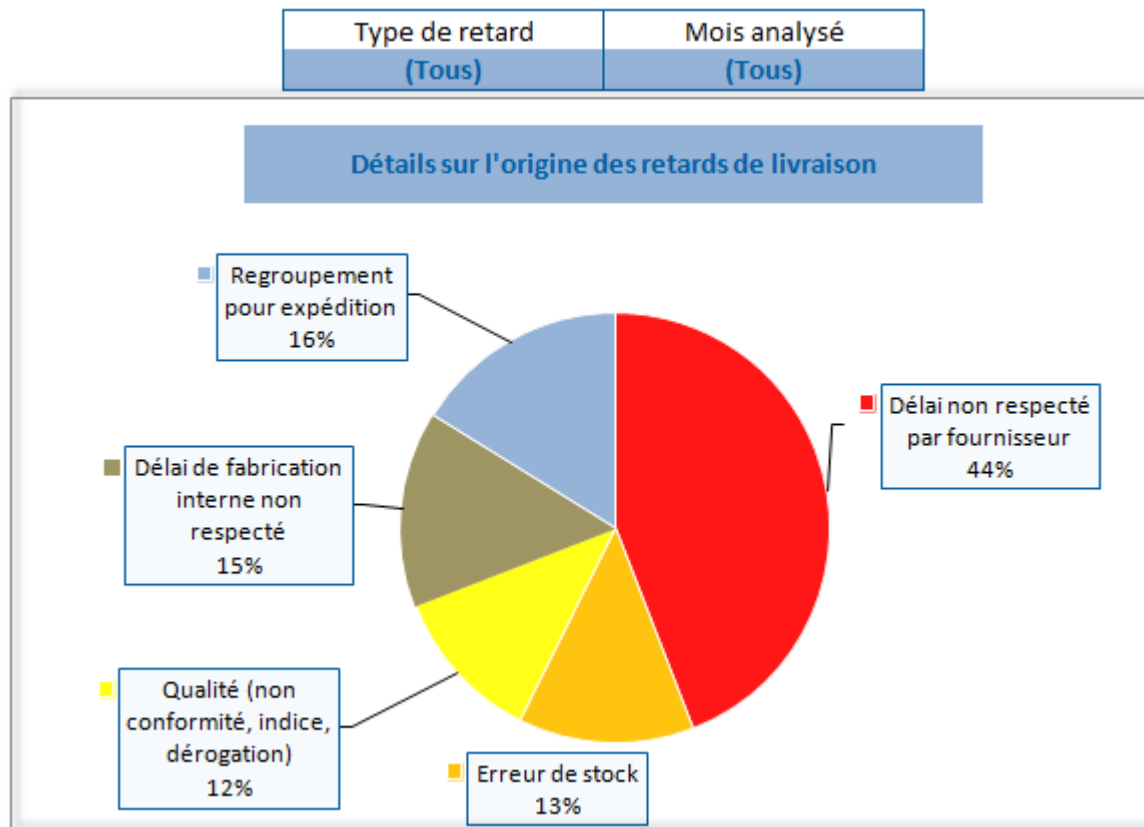
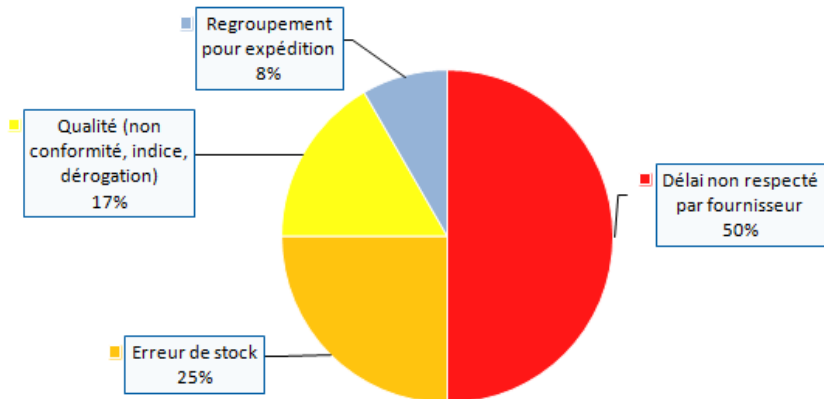


Illustration graphique de l'origine des retards

Variantes

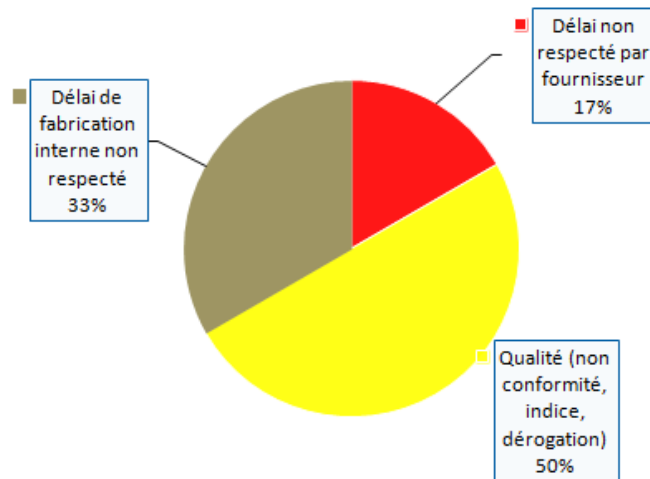
Type de retard	Mois analysé
Retard 1 à 2 semaines	(Tous)

Détails sur l'origine des retards de livraison



Type de retard	Mois analysé
Retard supérieur à 2 semaines	JUIL+AOUT

Détails sur l'origine des retards de livraison



Actions résultantes

Le responsable portera son action sur :

- un meilleur suivi et/ou sélection des fournisseurs
- une sensibilisation du personnel à la non qualité lors des périodes de fermeture

Ceci de manière mesurée, sachant que le taux de service actuel est plutôt satisfaisant.