

---

# Måling servicegrad

## 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 (Dagligvaruleverantörers Förbund) og DULOGs (Dagligvaruhandels Utvecklings- och Logistikgrupp) 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 ulike kombinasjoner av prioriterte måltall.

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

### *Prioriterte måltall:*

- Riktig mengde
- Riktig tid
- Korrekt administrasjon

### *Sammensatte måltall:*

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

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

## **Forutsetninger for måltall og definisjoner**

### *Måleenhet*

I måltallene 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-paksom 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 måltall 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 måltallet «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 måltall

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

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

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

### Måltall Riktig mengde – tilgjengelighet

Måltallet «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.

### Måltall Til riktig tid – pålitelighet

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

Måltallet benyttes for å måle overholdelse av tidsfrister definert i avtalen mellom partene. Måltallet kan brukes langs flere dimensjoner i verdikjeden.

---

Eksempler kan være om ordrer er sendt til riktig tid, om ordrebekreftelser 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 = Pålidelighet  
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 pålidelighet på leverandørens rampe. Leveringen er mottatt når ordren/leveransen etc., er kvittert for.

#### Måltall 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 dokumentet

#### **Eksempler prioriterte måltall**

Servicegrad måles i %

#### Måltall Leveringsgrad mengde – tilgjengelighet

Dersom det er bestilt 100 salgsenheter, og 98 salgsenheter leveres ved første leveringstilfelle, er servicegrad 98%.

---

### Måltall Til riktig tid – pålitelighet

Om det blant 10 ordrer er avtalt at leveransene skal være ankommet mottaker på spesifikke datoer/gitte tidsvinduer, og 1 av leveringene ankommer før eller etter avtalt dato/tidsvindu, er servicegrad 90%.

### Måltall Korrekt administrasjon – sikkerhet

Eksempel 1:

Av 10 ordrer har 1 faktura en prisfeil, faktura for en annen ordre inneholder varer som er rapportert til leverandøren var beheftet med feil ved ankomsten, og leveransen på en tredje ordre mangler pakkseddel.

Disse 3 feilene genererer 3 kreditnotaer/avvik og servicegrad er 70%.

Eksempel 2:

Av 10 ordrer er det på faktura for én av ordrene en prisfeil på en vare, samt at en annen vare på samme faktura har en feil/mangel som er meldt tilbake til leverandøren.

Dersom feilene kan korrigeres på én og samme kreditnota, er servicegrad 90%.

## **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 salgsenheter, i riktig antall

---

Tilgjengelighet vil i hovedsak bli målt som det prioriterte måltallet «Riktig mengde – tilgjengelighet», men for å kunne beregne de sammensatte måtallene 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 måtallene:

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

Definisjon: