
A 28

Kundservice vid leverans från lager

Ett av de grundläggande syftena med att tillverka eller anskaffa mot lager är att kunna leverera mer eller mindre direkt och utan tidsfördröjning till kund från detta lager. Att i stor utsträckning hålla lager tillgängligt för att kunna leverera direkt är därför av avgörande betydelse för leveransservicen i företag som tillämpar en leverera-från-lager strategi. I den här handboksdelen behandlas ett mått på kundservice vid leverans från lager, dvs ett mått som uttrycker i vilken utsträckning man direkt från lager kunnat leverera erhållna orderrader till viss kund. Det är följaktligen ett kundorienterat mått som omfattar hela det lagerförda sortimentet.

1 Användningsområde

Kundservice vid leverans från lager är ett mått som används för att mäta i vilken utsträckning man direkt från lager kunnat leverera mot erhållna order till viss kund. Måttet avser orderrader till kund för hela det lagerförda sortimentet. Användning förutsätter att uttag/leveranser sker mot order.

2 Definition av kundservice från lager

Med kundservice vid leverans från lager menas allmänt i vilken utsträckning erhållna orderrader kunnat levereras komplett till en viss kund direkt från lager. Måttet kan definieras på följande sätt.

Procentuell andel av alla erhållna orderrader på lagerförda artiklar som under en period kunnat levereras direkt från lager till viss kund

Periodlängden kan exempelvis vara månad eller år.

Exempel

Under en månad har ett företag kunnat leverera 29 orderrader direkt från lager till en viss kund av totalt 32 stycken. Kundservice vid leverans från lager för denna kund blir då lika med $29 / 32$, dvs. c:a 90,6 %.

3 Beräkningsaspekter

För att kunna använda ovanstående definition och beräkna kundservice vid leverans från lager krävs det vissa klarlägganden avseende hur en enskild orderrad skall hanteras om kvantiteten i lager inte fullt ut täcker orderkvantiteten samt hur tidsfördröjningar vid utleverans skall hanteras.

Är aktuellt lagersaldo mindre än orderradskvantiteten och kunden accepterar att få en delleverans som kan levereras direkt finns två alternativ att välja mellan. Det ena alternativet innebär att en sådan orderrad vid beräkningen skall betraktas som levererad direkt, det andra att den inte skall betraktas som att ha uppfyllt villkoren för direkt leverans. Oavsett valt alternativ skall leveransen av den restnoterade orderraden inte ingå i beräkningarna av kundservice från lager.

Gränsen för vilken ledtid från orderingång till leverans som kan accepteras som ”direkt” måste också definieras. Exempelvis kan man tänkas acceptera ett fönster som innebär att leverans inom enstaka dag betraktas som direkt leverans.

Tekniskt sett kan beräkning av kundtillgänglighet i lager ske genom att för varje levererad orderrad uppdatera statistiken per kund med uppgift om orderraden kunnat levereras direkt eller ej och sedan periodiskt sammanställa antalet direktlevererade och ej direktlevererade orderrader.

Beräkningar av kundservice vid leverans från lager kan också göras i kronor. Det innebär att man dividerar värdet av alla direktlevererade orderrader med totalt levererat värde under en period. Detta beräkningssätt är speciellt lämpligt om värdet av olika orderrader för olika lagerförda artiklar varierar mycket.

Kundservice vid leverans från lager kan också beräknas per order i stället för per orderrad.

4 Beräkningssätt vid leveranstider

Ibland förekommer det att kunder beställer för leverans med viss leveranstid trots att en artikel är lagerförd. Under sådana omständigheter är det inte helt lämpligt att genomföra beräkningarna enligt ovan eftersom en artikel kan finnas disponibel i lager vid ett önskat datum utan att den finns disponibel när ordern registreras.

För att beräkna kundservice vid leverans från lager vid förekomst av leveranstider kan man i stället jämföra orderradskvantiteter mot disponibelt-att-lova kvantiteter. Med disponibelt-att-lova menas den kvantitet som kan levereras ut från lager utan att det uppstår

brist för någon annan redan leveranslovad order. Är aktuellt disponibelt-att-lova mindre än orderradskvantiteten och kunden accepterar att få en delleverans som kan levereras vid önskat datum finns två alternativ att välja mellan. Det ena alternativet innebär att en sådan orderrad vid beräkningen skall betraktas som levererad enligt önskemål, det andra att den inte skall betraktas som att ha uppfyllt villkoren för att anses levererbar enligt önskemål.

I övrigt är beräkningssättet detsamma som ovan.

5 Kompletterande synpunkter

- I SCOR-modellen för mätning av processeffektivitet används ett tidsfönster på 24 timmar, dvs. kravet för att en order skall betraktas som direkt levererad är att den skeppats senast 24 timmar från erhållen order.
- Förkommer leveranstider blir det beräknade måttet enligt avsnitt 2 något för högt eftersom man jämför orderradskvantiteter med lagersaldon och då en del av dessa saldon redan kan vara disponerade för andra order.
- Ett förenklat sätt att beräkna kundservice vid leverans från lager när det förekommer leveranstider är att jämföra orderradskvantiteter med disponibelt-att-lova kvantiteter den dag en order kommer i stället för vid önskat leveransdatum. Är leveranstiderna till kunder korta i jämförelse med ledtiden för lagerpåfyllnad blir skillnaderna tämligen försumbara.
- Den engelskspråkiga termen för kundservice vid leverans från lager är customer order line fill rate.

Referenslitteratur

APICS Supply Chain Council (2014) The SCOR framework, www.apics.org.

Mattsson, S-A, (2012) Logistik i försörjningskedjor, Studentlitteratur.

Mattsson, S-A. (2002) En jämförelse av olika servicenivåbegrepp i beställningssystem, Forskningsrapport, Institutionen för Teknisk logistik, Lunds Universitet.

Zinn, W. – Mentzer, J. – Croxton, K. (2002) Customer-based measures of inventory availability, *Journal of Business Logistics*, Vol. 23 Nr. 2.