**01; SC 01, CADENA DE SUMINISTRO; CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**

**1.- objetivo**

Utilización de una herramienta informática para un tema logístico

Metodología de análisis logístico.

Es un caso real, convenientemente modificado por confidencialidad.

El objetivo es medir la calidad del servicio al cliente en un doble aspecto:

* nivel de fallidos; cantidad servida < cantidad pedida
* plazo de servicio

**2.- descripción**

Se trata de una empresa de fabricación de herramientas industriales. Dispone de un almacén adosado a fábrica. Parte de los productos son de fabricación propia, otros los obtiene por compra, bien de proveedores nacionales o de importación.

**3.- datos originales**

*Hoja 'pedidos venta'*

En el libro Excel se presenta una hoja 'pedidos venta' con los datos de pedidos de clientes de un trimestre. Las columnas se explican por sí mismas. La columna 'almacén' es irrelevante para los análisis propuestos.

Para los efectos de este análisis no interesa saber el concepto o qué es la referencia solicitada.

Consulte el libro Excel correspondiente.

**4.- procedimiento**

El problema se resuelve mediante tablas dinámicas.

El análisis se efectúa a nivel de líneas de pedido (LP).

Se proponen tablas para medir el plazo de entrega y el stock out

*Plazo de entrega*

En hoja nueva y dos tablas dinámicas

Hay que calcularlo por diferencia entre fechas: fecha pedido y fecha albarán de entrega. Puede hacerlo por días naturales, pero es mucho mejor efectuar el análisis por días laborables. Para ello necesita la función Excel 'dias.lab' e introducir el calendario de días festivos.

Efectuado este cálculo y mediante tablas dinámicas:

* plazo entrega:
  + efectuar bloques según plazo entrega: pedidos entregados en 0 días, en 1 día, etc. Ud. debe efectuar el número de cortes
* calidad de servicio al cliente:
  + por cliente hay que medir, total LP, plazo promedio, mínimo y máximo.

*Stock out*

En hoja nueva y mediante tres tablas dinámicas

Hay que calcularlo por diferencia entre cantidad pedida y cantidad servida.

Efectuado este cálculo en la misma hoja 'pedidos venta' y mediante tablas dinámicas:

* stock out,
  + a nivel de veces, cuántas se ha servido correctamente y cuántas no: valor absoluto y %.
  + sesgo a nivel de producto?: tabla dinámica de doble entrada: producto / fallo ó no.

**5.- comentarios**

El plazo medio de entrega no es malo pero tampoco del todo bueno. Mejorable. Sólo el 85% se entregan en 2 días o menos. En aquellos clientes en los que el plazo supera los 2 días, convendrá investigar las causas. Hay que analizar las entregas con fuerte retraso, más de 3 días, para analizar la causa si es el producto, el transporte, fábrica, nuestro proveedor...

El stock out es bastante alto. Habrá que analizar si hay sesgo en productos - que lo hay en algunos - y ver la causa última: ¿fabricación?, ¿nuestro proveedor?