Taux de service au consommateur

Taux de service au consommateur

Eva ALCAIDE

Auchan

Elisabeth GRAVELAT

Nestlé

ECR France

Un groupe de travail de 42 entreprises

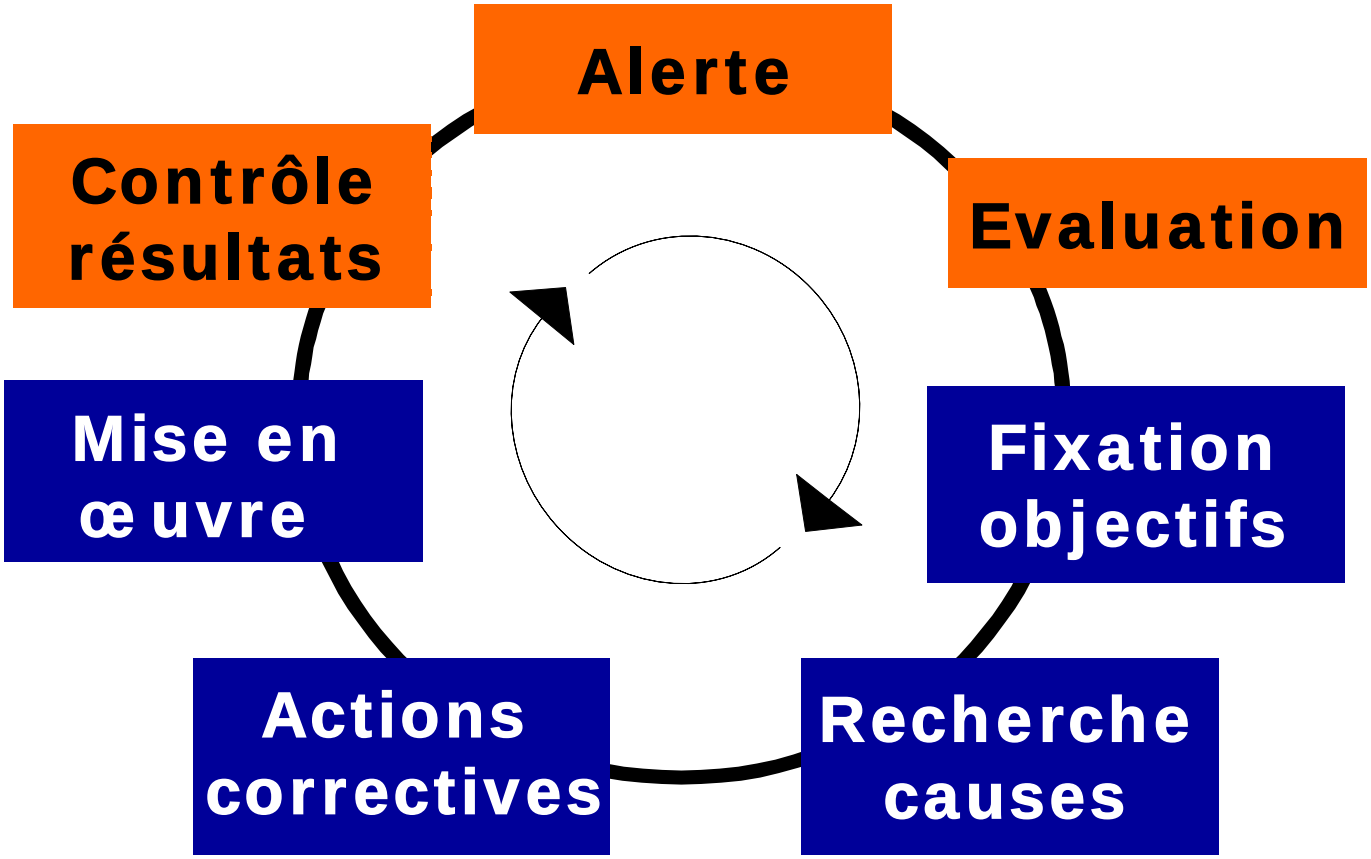
Taux de service au consommateur

AUCHAN, BEIERSDORF, BEL France, BONGRAIN, Brasseries HEINEKEN, Brasseries KRONENBOURG, CARREFOUR, CASINO, COCA COLA, COGESAL MIKO, COLGATE PALMOLIVE, CORA, EVIAN VOLVIC, DANONE, FERRERO France, FROMARSAC, GILLETTE, HENKEL, HEUDEBERT, KELLOGG'S, KRAFT FOOD France, LACTALIS, LASCAD, LESIEUR, LUSTUCRU, MAPA SPONTEX, MOET HENNESSY UDV, MONOPRIX, NESTLE France, PANZANI, PERNOD SA, PRESIDENT / LACTALIS, PRINTEMPS, PROCTER & GAMBLE, RECKITT & BENKISER, SC GALEC, SCHWARZKOPF, SYSTEME U, TDK, UNILEVER BESTFOODS France, VANIA EXPANSION SNC, YOPLAIT.

ECR France
Efficient Consumer Response

Méthode ECR : un processus conjoint d'amélioration continue en 7 étapes

Taux de service au consommateur



ECR France
Efficient Consumer Response

Alerte : la rupture est l'affaire de tous

Taux de service au consommateur

Côté DISTRIBUTEUR

Marketing / Category manager
Données marketing, infos panels

Acheteur
Taux de service entrepôt / fournisseurs

Service consommateur
Réclamations, courriers clients

Responsables entrepôt
Couverture de stocks entrepôt
Taux de service au PdV par rapport aux commandes magasin

Directeur
CA / rayon / mois

Chef de rayon
Relevés linéaires
Anomalies du système de réappro. automatique
Couverture de stock magasin
Analyses des sorties de caisses, du CA
Demandes consommateurs

Centrale Siège

Entrepôts

Points de vente

Côté INDUSTRIEL

Marketing
VMH, DN, infos panels

Compte-clé
Analyse des taux de service
Analyse des écarts / prévision de vente

Logistique
Analyse des ruptures via la GPA
Taux de service CdD

Service Client
Ecarts livré / commandé
Ecarts commandé / prévu
Analyse des litiges
Infos de la production
Prise en compte des événements extérieurs

Chef de secteur
Relevés linéaires

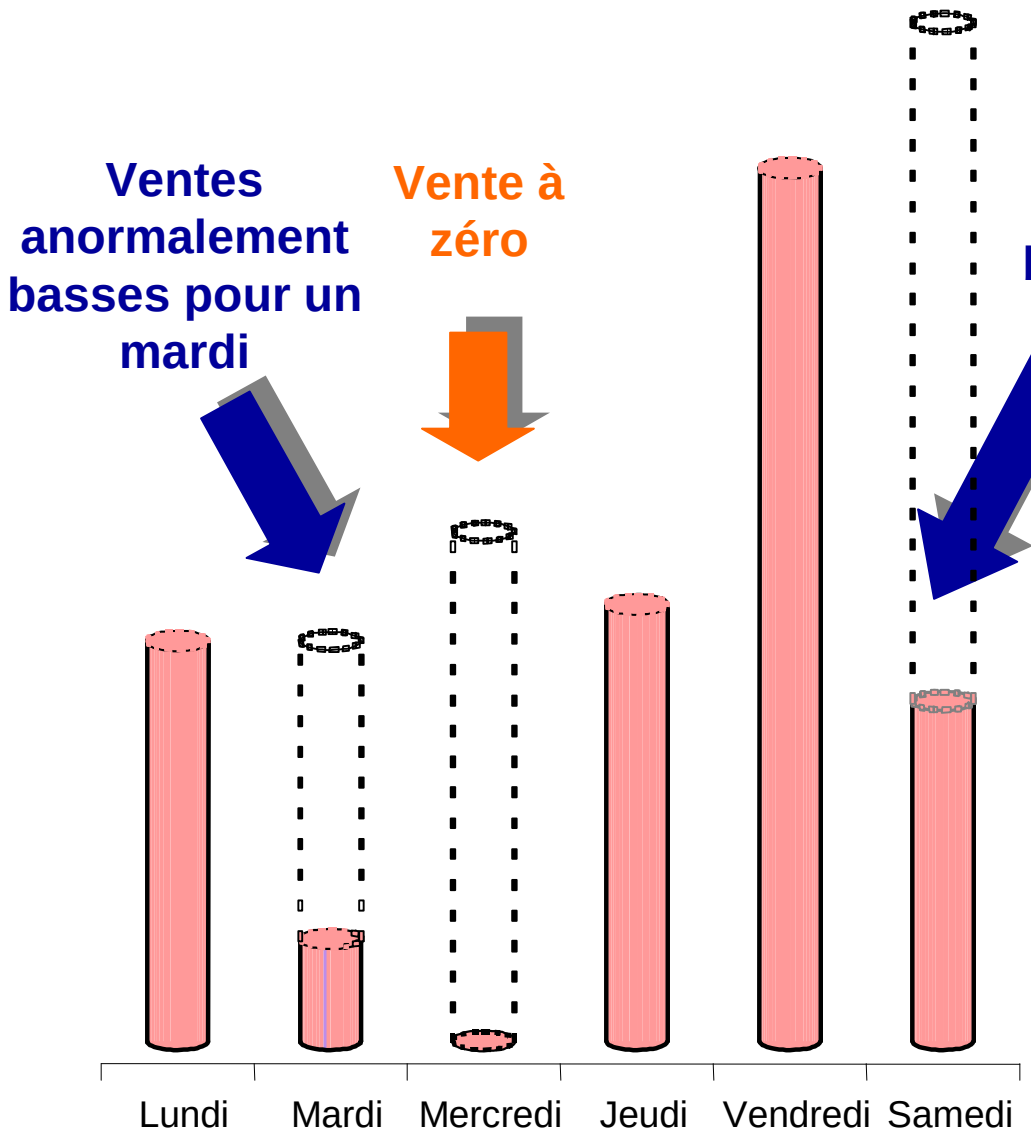
PANELISTES / SOCIETES DE SERVICE

Analyse des orties de caisse,
VMH par référence sur échantillon
...

DN sur échantillon, DV des ventes manquantes,
Relevés linéaires et ruptures à la demande,

Instrument de mesure IRI-ECR par référence par magasin par jour

Taux de service au consommateur



Taux de rupture quotidienne complète : 1 / 6 = 17%

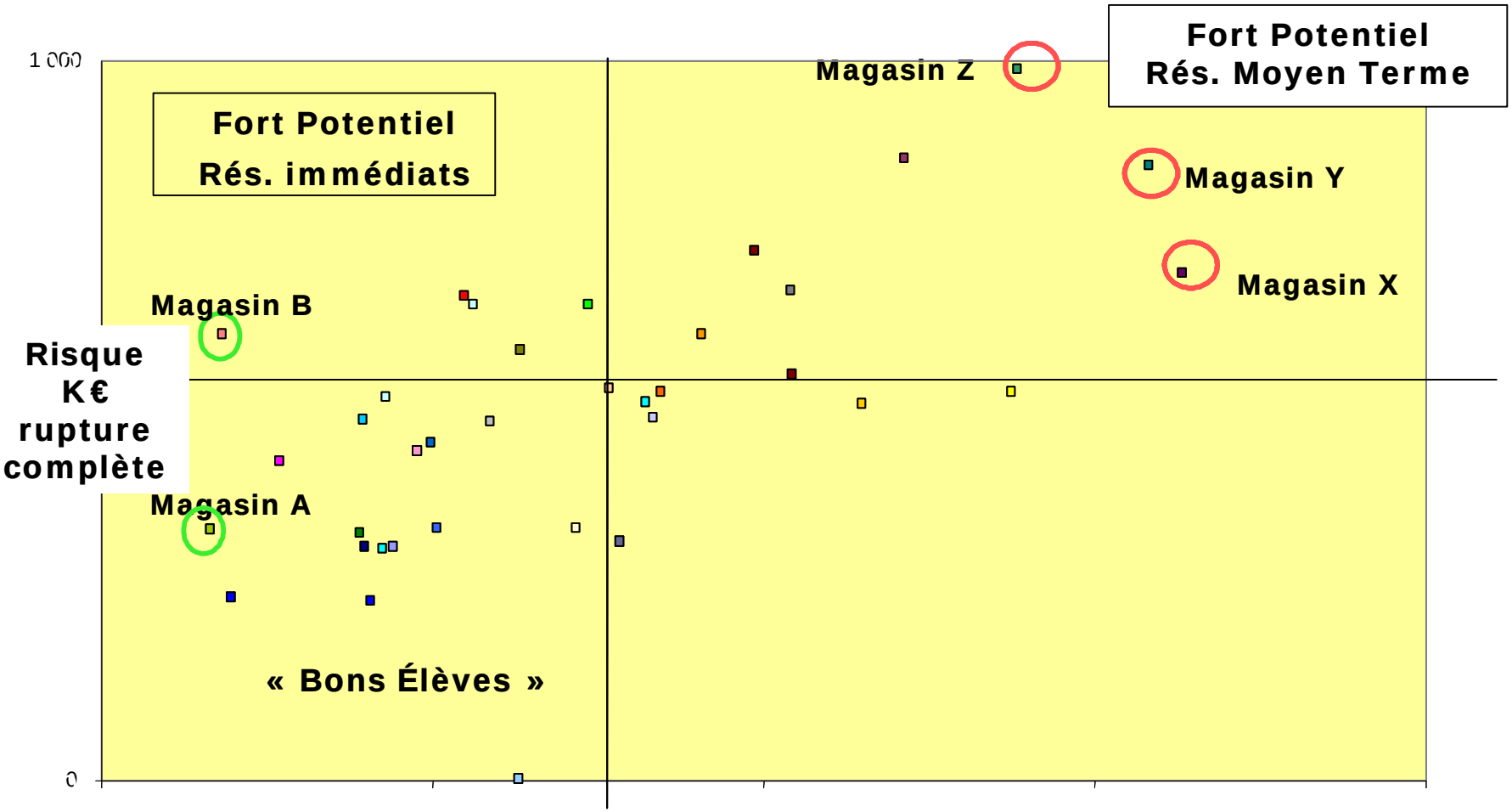
Taux de rupture quotidienne partielle : 2 / 6 = 33%

CA non réalisé : ventes habituelles (€) - ventes réelles (€)

ECR France

Identification des potentiels d'amélioration : pilote Cora-Lascad

Taux de service au consommateur



ECR France

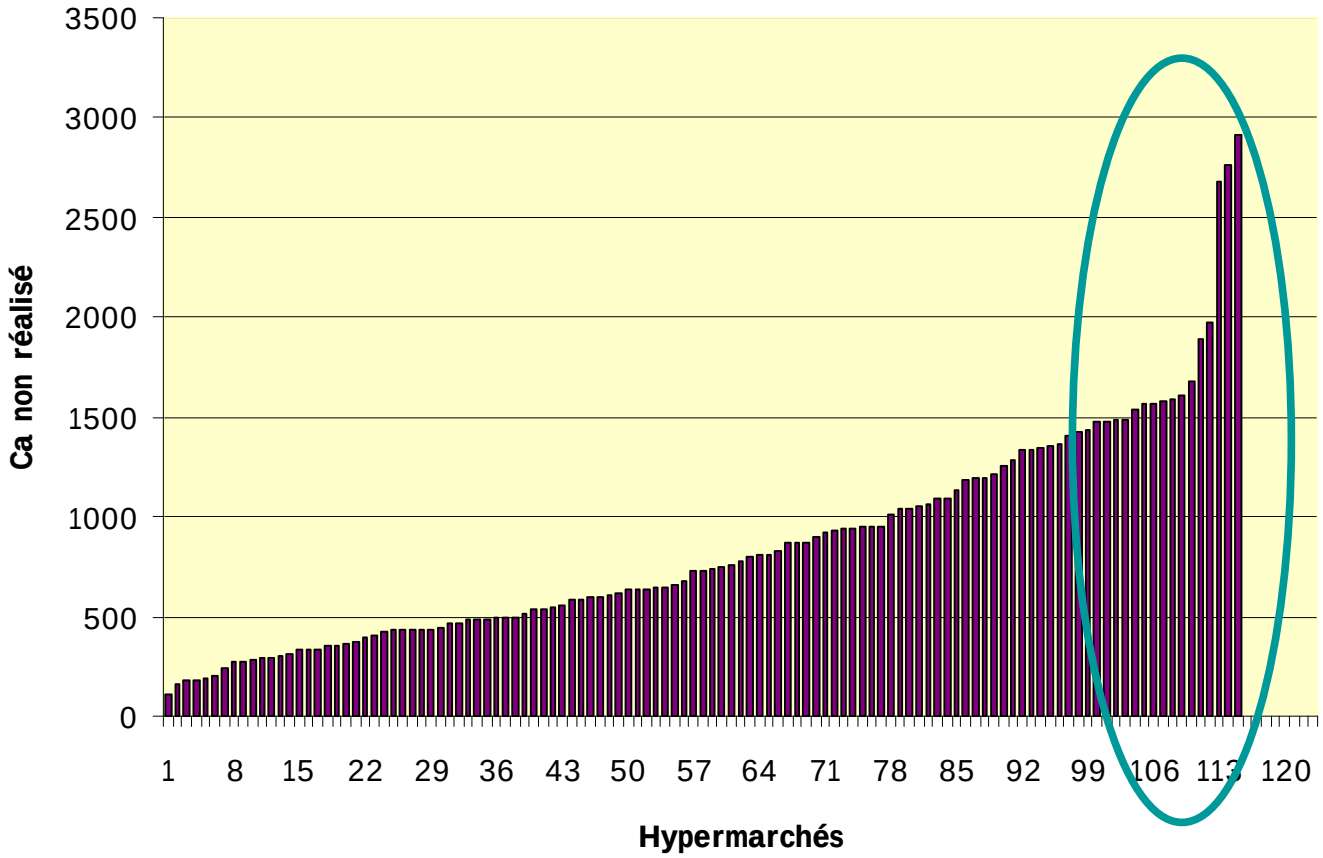
Les enjeux sont limités à un petit nombre de magasins

Taux de service au consommateur

Magasins par CA non réalisé

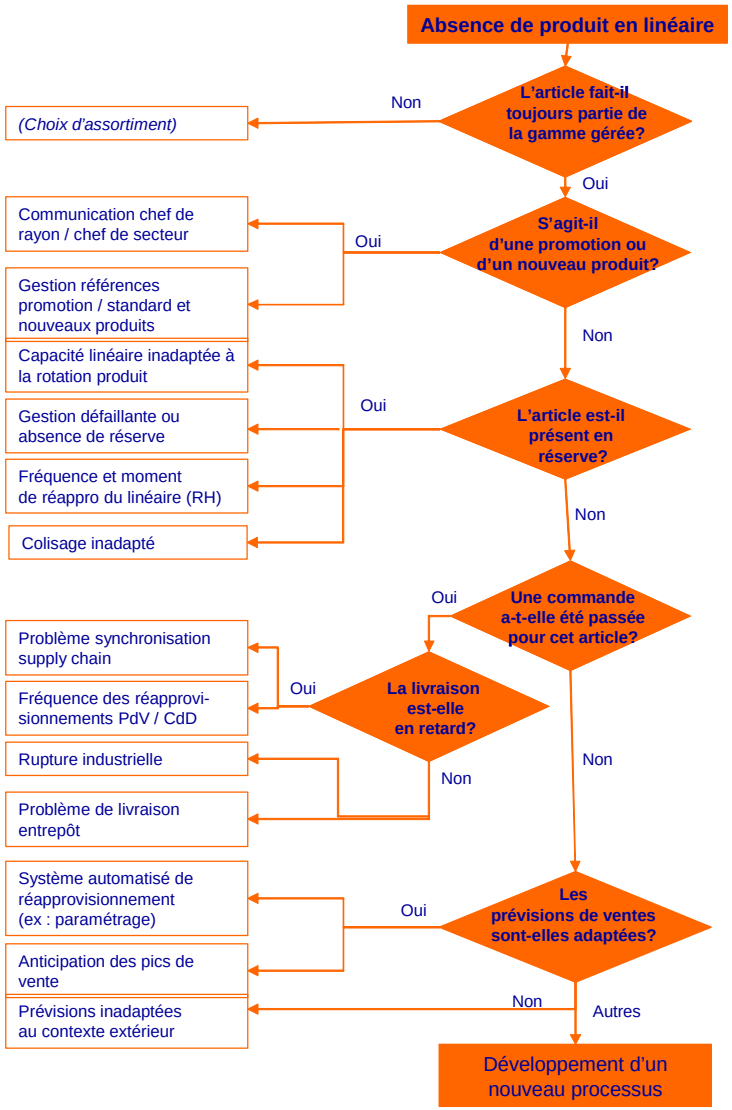
(Total = complète+partielle)

25 % des pts de vents
=
47 % des Enjeux



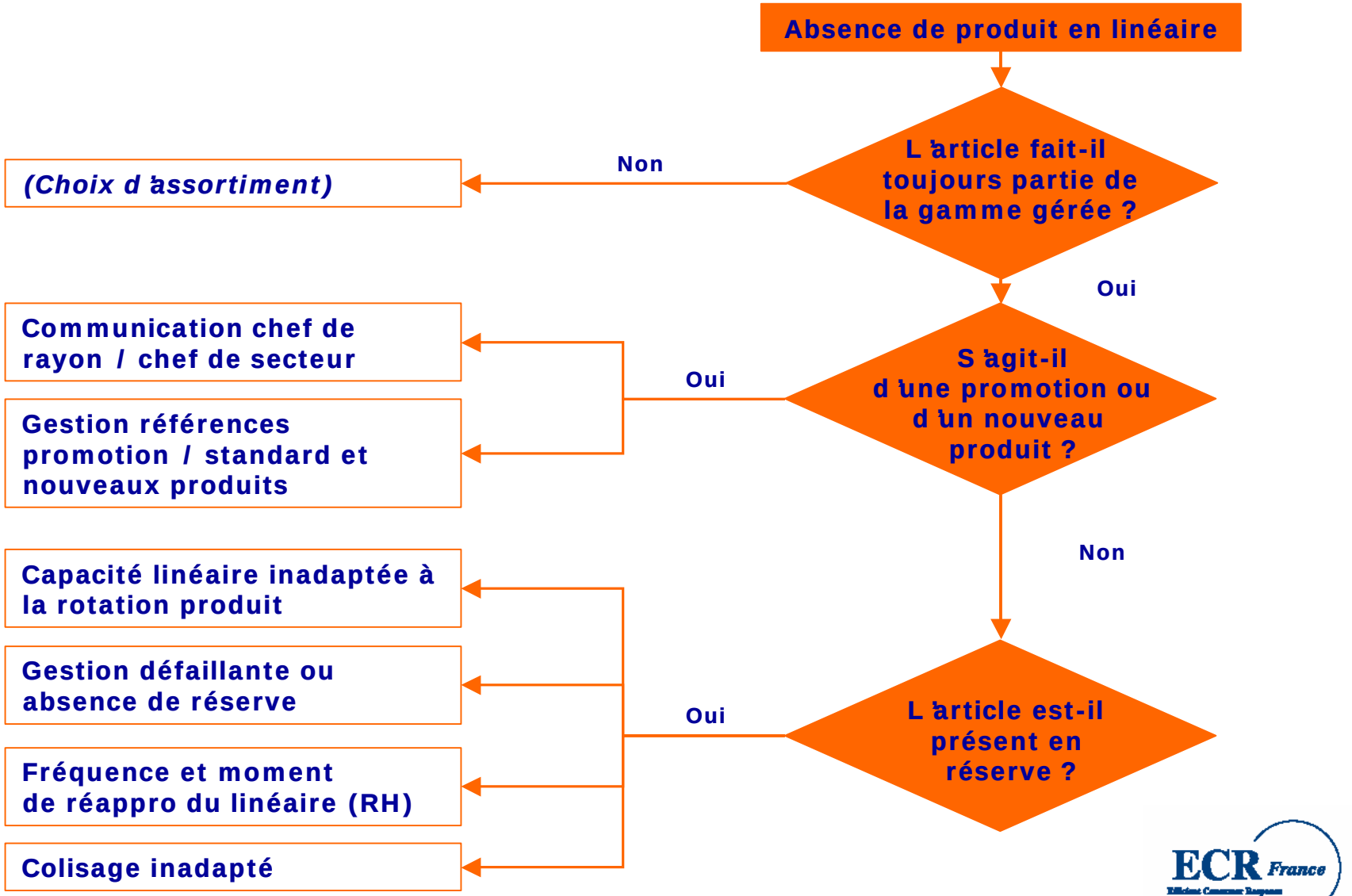
Recherche des causes (1)

Taux de service au consommateur



Recherche des causes (2)

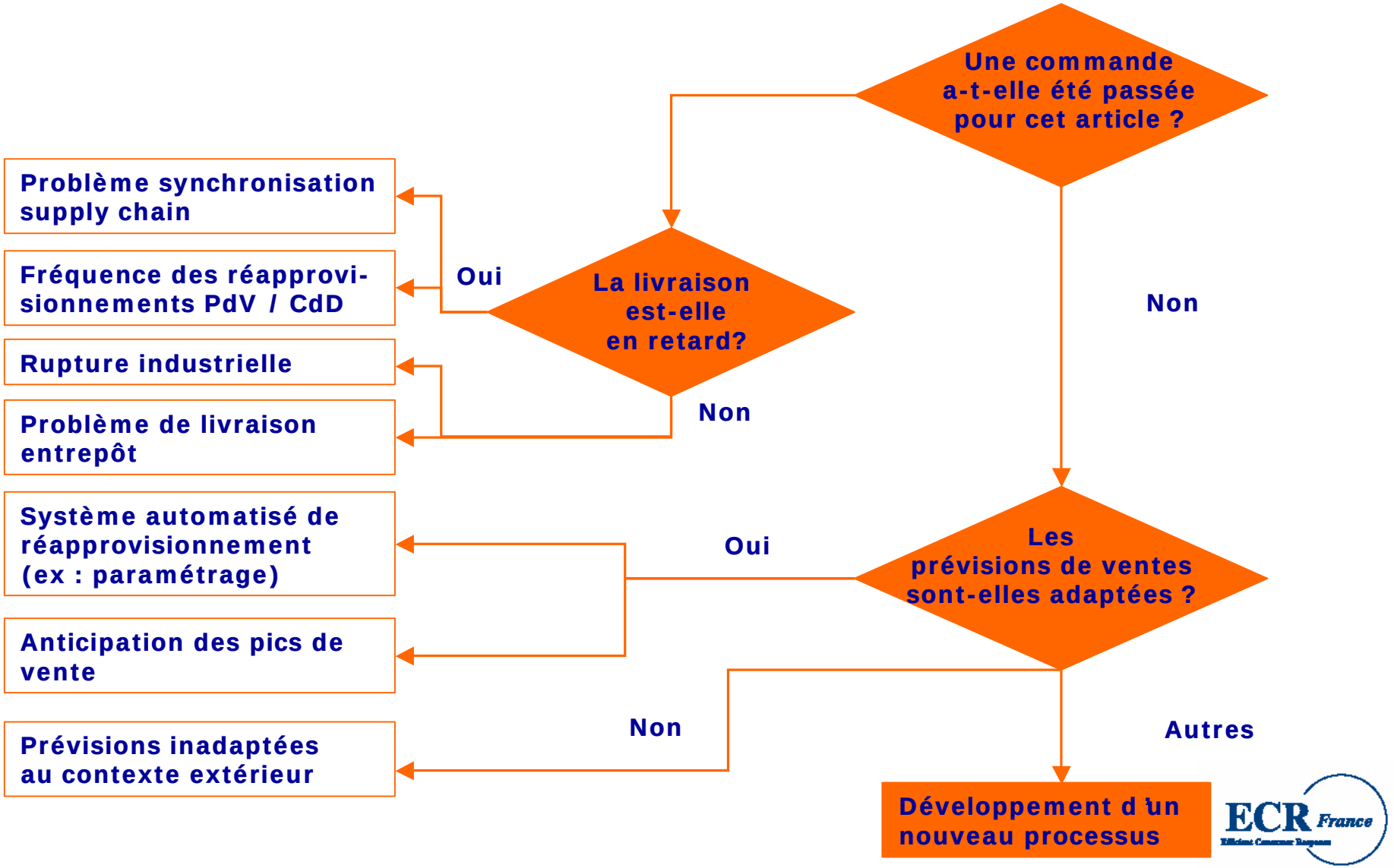
Taux de service au consommateur



ECR France

Recherche des causes (3)

Taux de service au consommateur



ECR France

Actions correctives : exemples …

Taux de service au consommateur

- Tenir compte des ventes dans les schémas de réapprovisionnement
- Vérifier délai et horaire commande livraison PdV / entrepôt vs entrepôt / usine
- Etablir un tableau de bord des taux de service en entrée de l'entrepôt distributeur et en entrée point de vente
- Valider la pertinence des paramétrages du calcul de réapprovisionnement automatisé
- Optimiser colisage selon les rotations / formats PdV et les coûts
- Vérifier le chaînage des codes produits « promo / standard »

ECR France

Exemples de solutions collaboratives

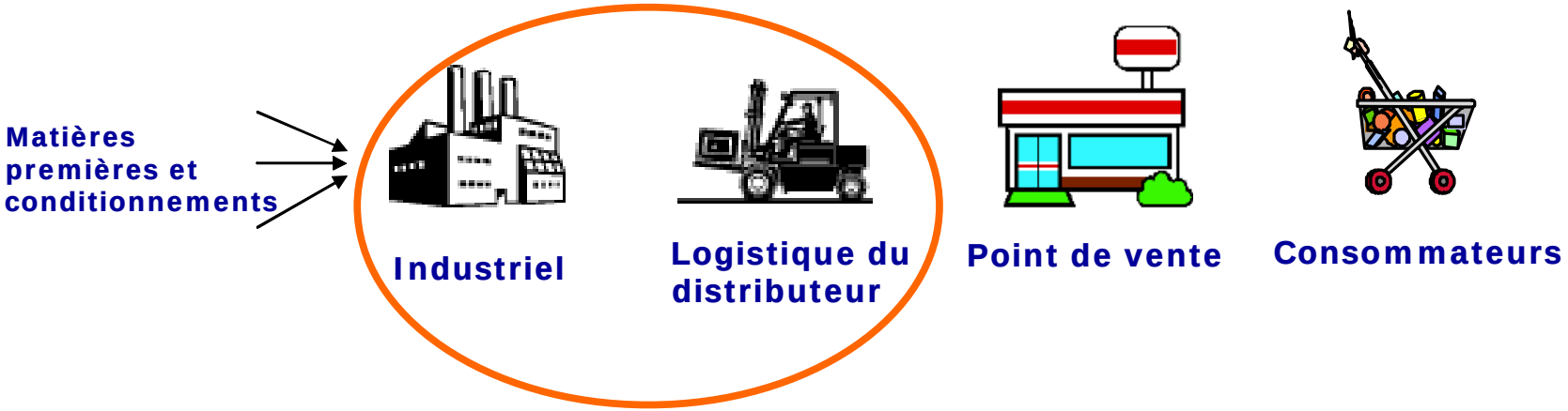
Taux de service au consommateur

- GPA / GPA point de vente
- CPFR (Plan, prévisions et approvisionnements concertés)
- Actions de collaboration ponctuelles

ECR France

GPA / GPA point de vente

Taux de service au consommateur



? **Sur le fond de rayon**

La Gestion Partagée des Approvisionnements

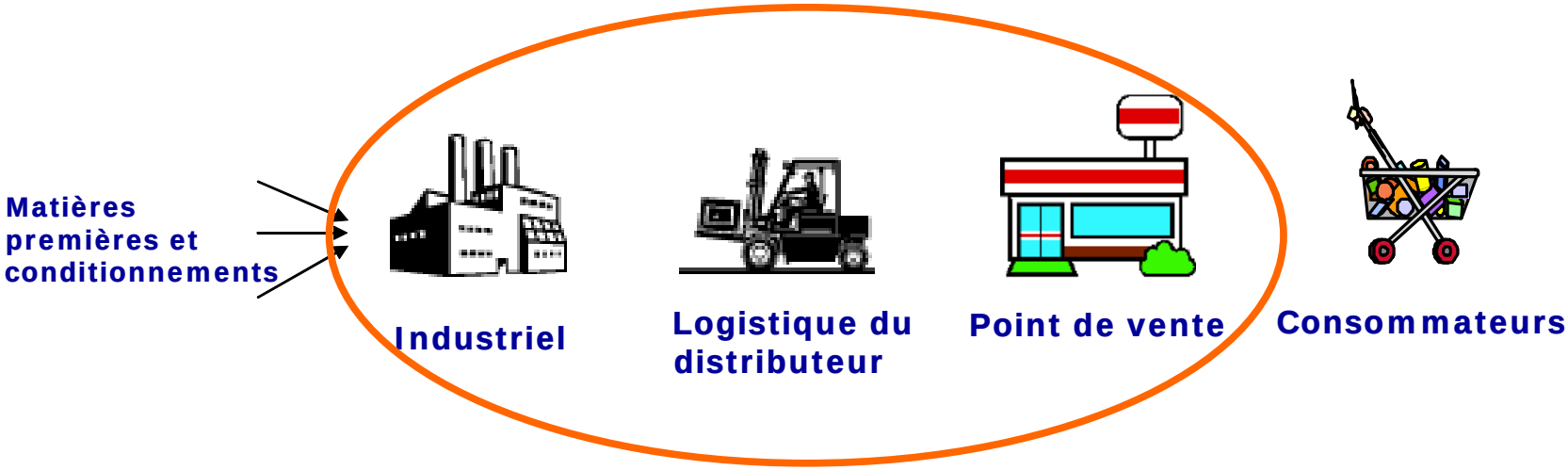
Taux de service au consommateur

- Pratique logistique ECR permettant de passer d'un flux poussé de l'usine au magasin dans la chaîne d'approvisionnement à un flux tiré par la demande consommateur
- Sur la base des informations communiquées par le distributeur (stocks, sorties entrepôts, …), l'industriel propose le réapprovisionnement en temps et en quantités
- Voir atelier « Optimisation logistique »

ECR France

Les prévisions concertées et le CPFR

Taux de service au consommateur



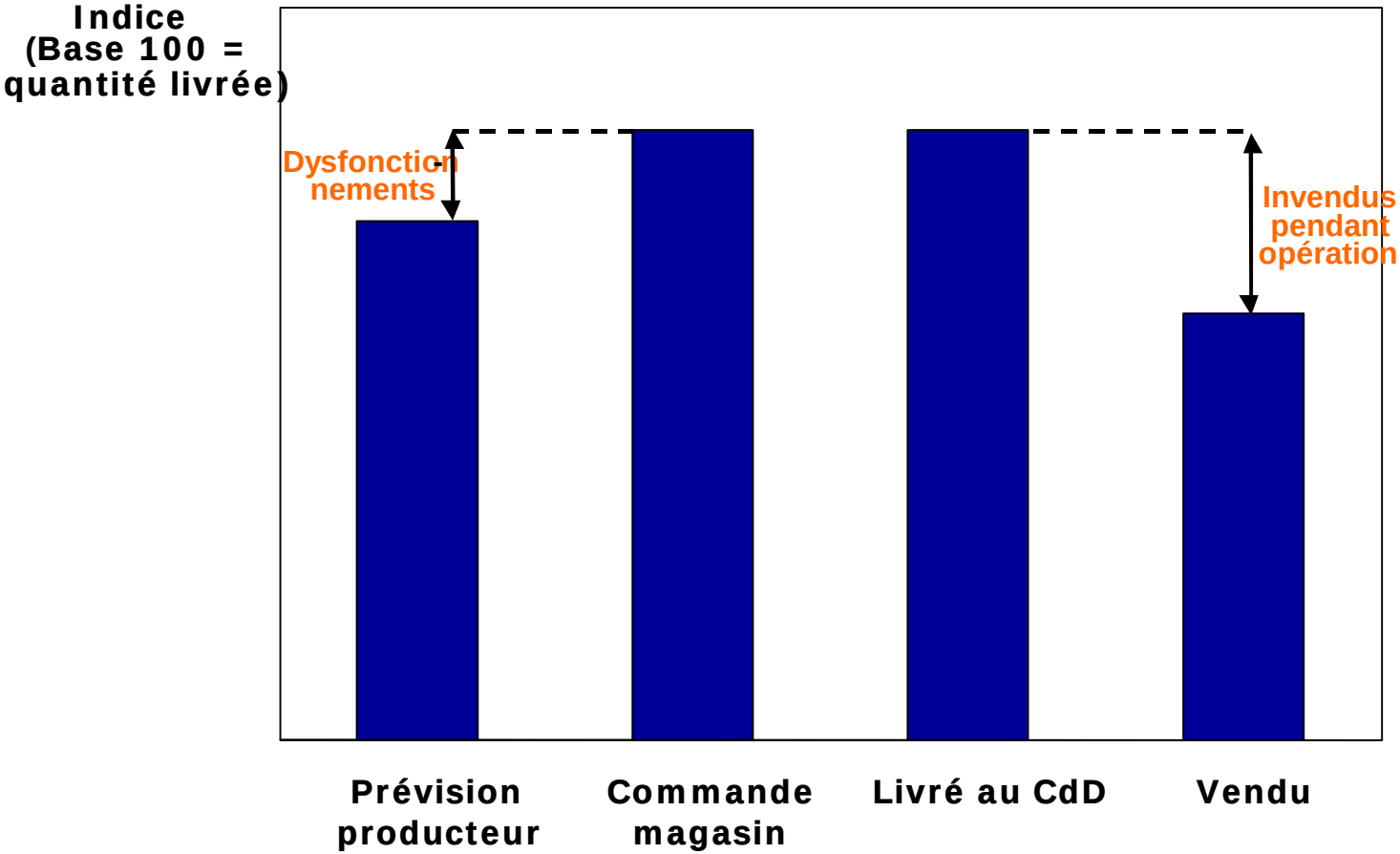
? **Sur la promotion et les évènements**

ECR France

Prévisions concertées des promotions

Taux de service au consommateur

Indice de quantité par rapport à la quantité livrée par le distributeur

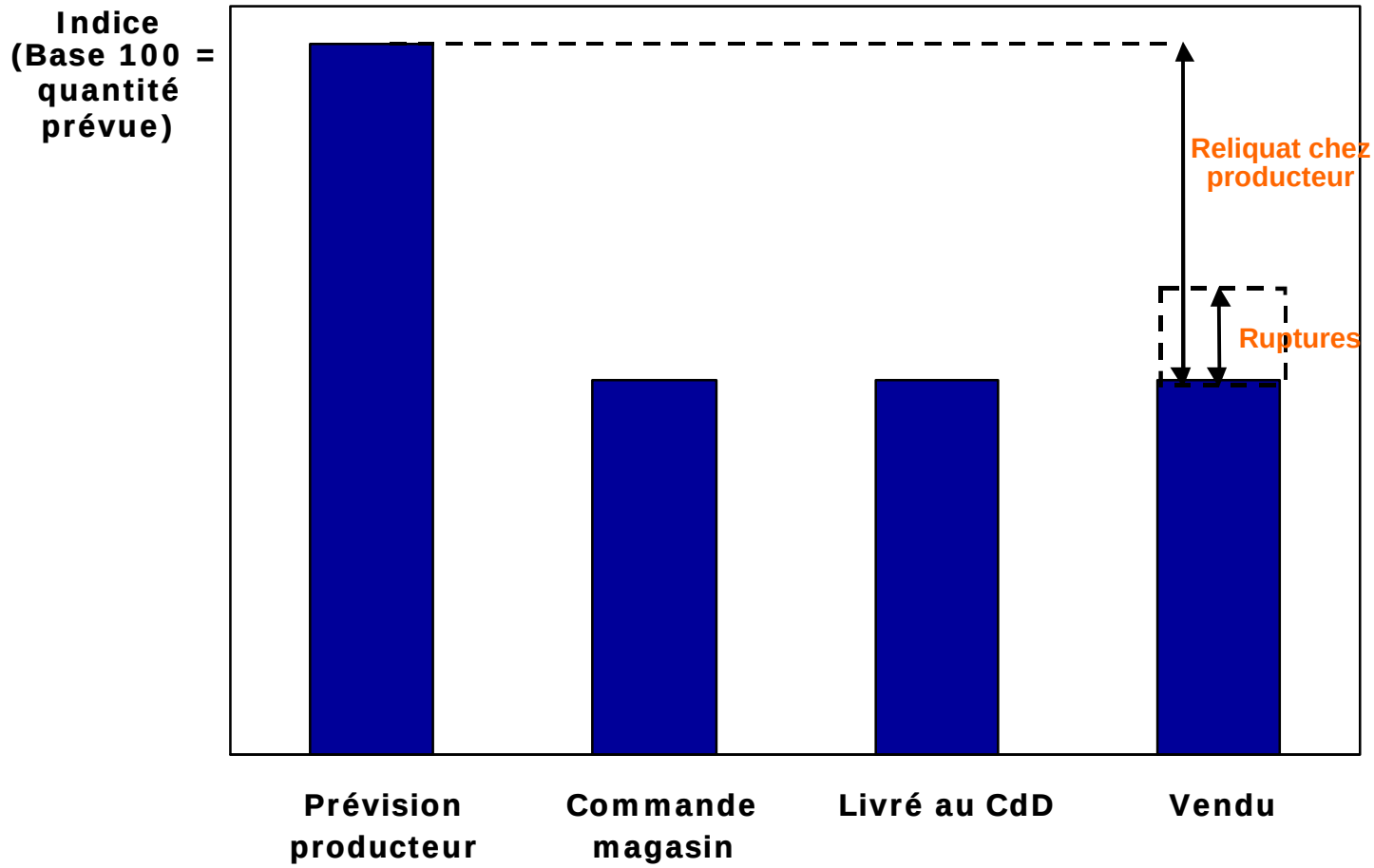


ECR France

Prévisions concertées des promotions

Taux de service au consommateur

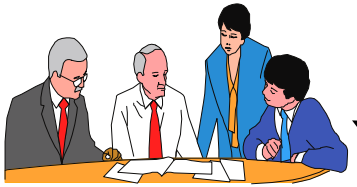
Indice de quantité par rapport à la quantité prévue par le producteur



ECR France

Les quatre étapes clés du CPFR

Taux de service au consommateur



Accord de collaboration CPFR

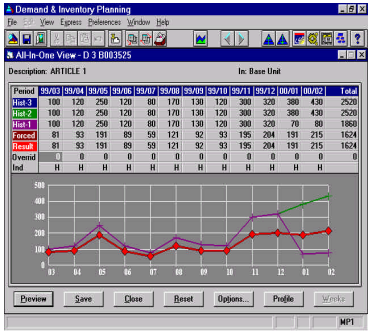
Accord de collaboration PCC

1

Plan commercial commun
Calendrier d'événement partagé

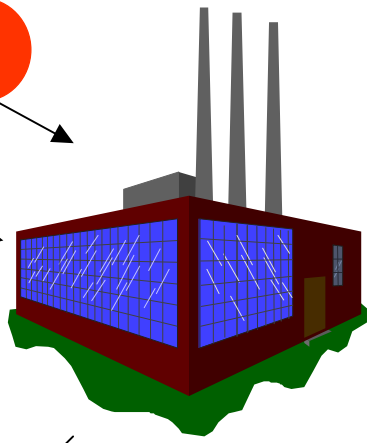
2

DISTRIBUTEUR



Prévisions concertées

3

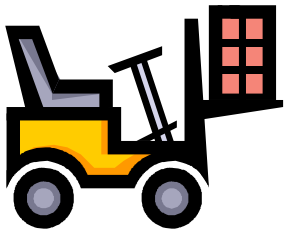


INDUSTRIEL

4

ou

ou

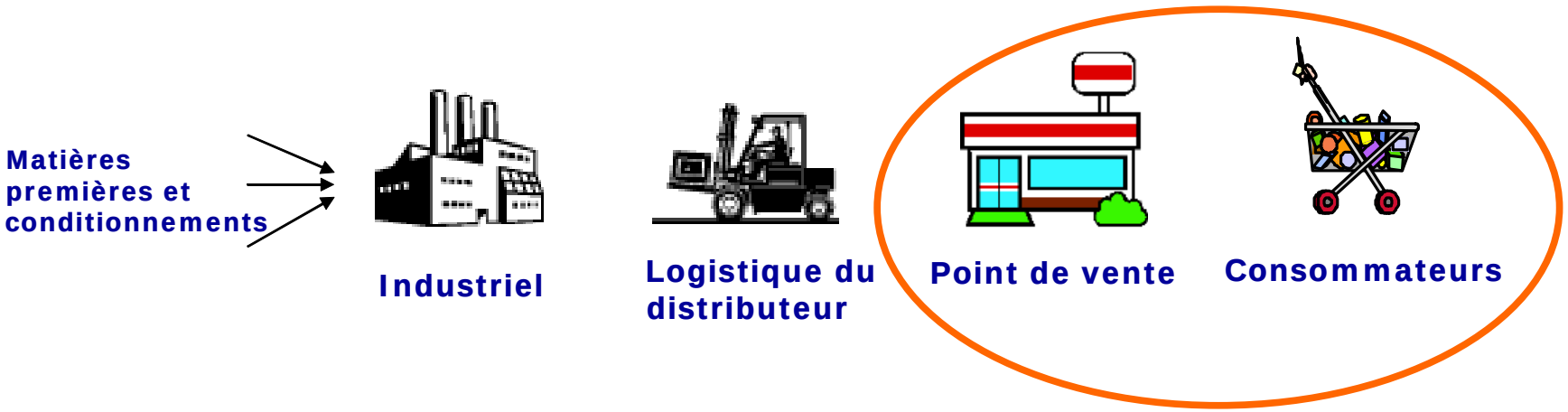


Approvisionnement

ECR France
Efficient Consumer Response

Actions de collaboration ponctuelles

Taux de service au consommateur



- Action ciblée des « forces de vente »
  - sur un petit nombre de magasins …
  - sur un petit nombre de produits …
  - sur une période limitée …
- Selon les accords de partenariat

ECR France

L'amélioration du taux de service : un projet transversal et collaboratif

Taux de service au consommateur

- Implication de nombreuses fonctions dans l'entreprise
  - Logistique, service client, force de vente, système d'information, category management, centrales vs magasin, chef de rayon, …
- Des solutions en amont et en aval
- Des solutions collaboratives à différentes étapes de la chaîne

ECR France

Taux de service au consommateur

Le pilote
Système U – Unilever Bestfoods France

Jacques JOUANNEAU

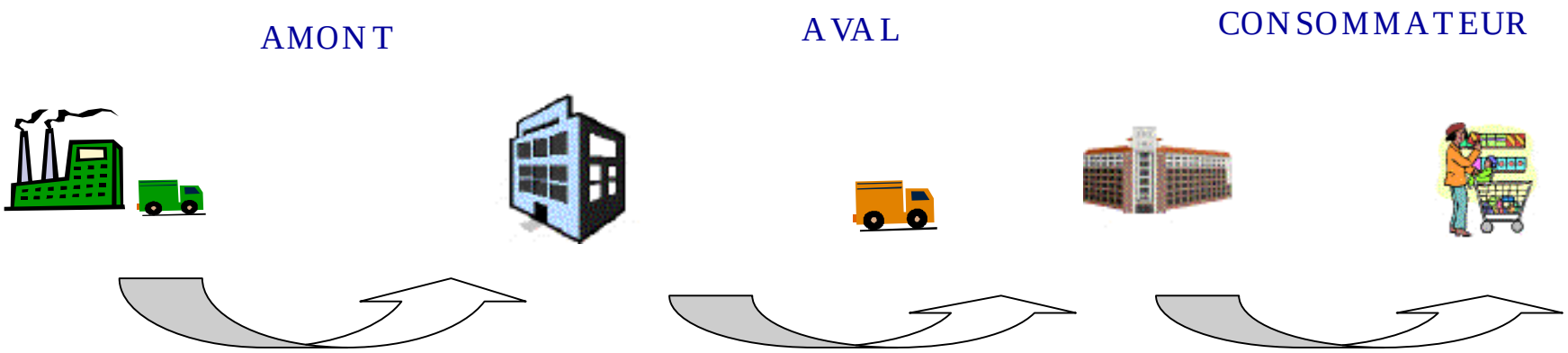
Bertrand MARY

Qualité de service sur l'ensemble du processus

Taux de service au consommateur

Trois étapes

- L'amont: flux entre les usines et les entrepôts
- L'aval: flux du CdD vers la réserve des supermarchés
- Le point de vente : flux de la réserve vers le linéaire

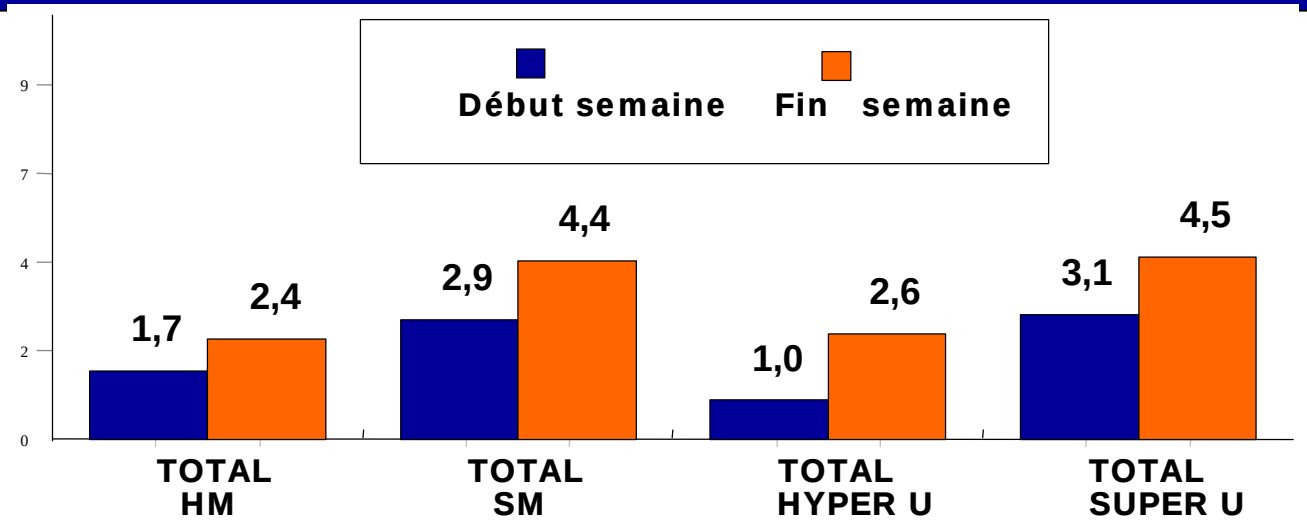


ECR France

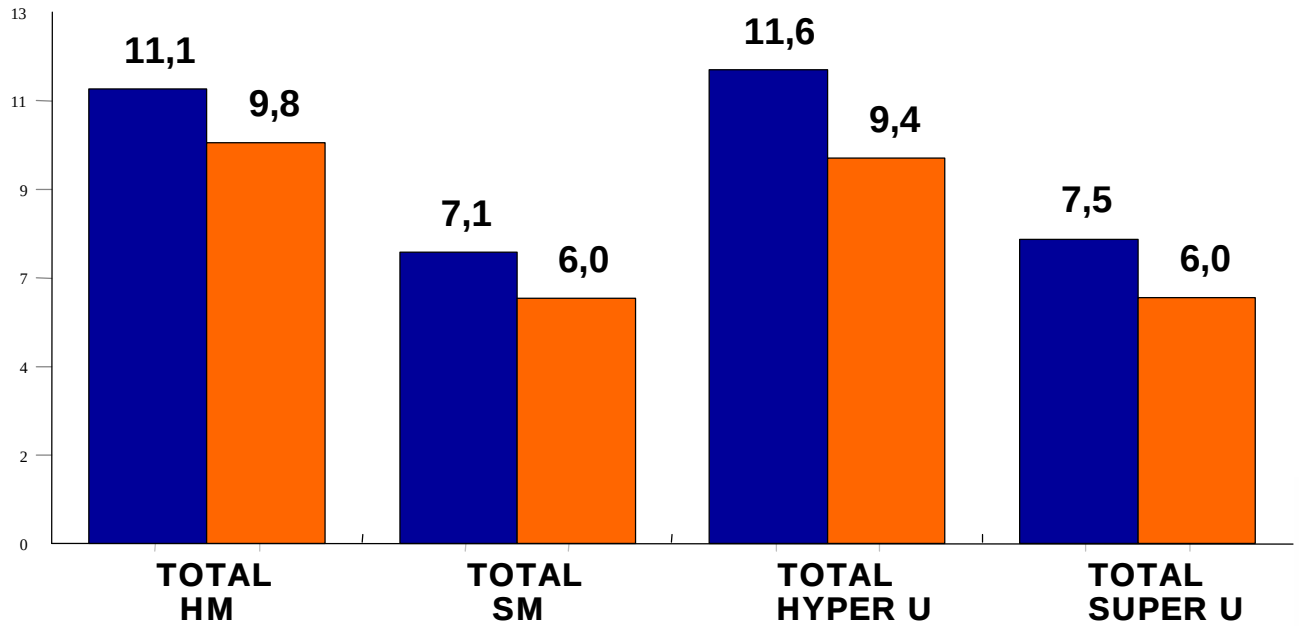
Ruptures complètes et partielles : comparatifs

Taux de service au consommateur

TRQC



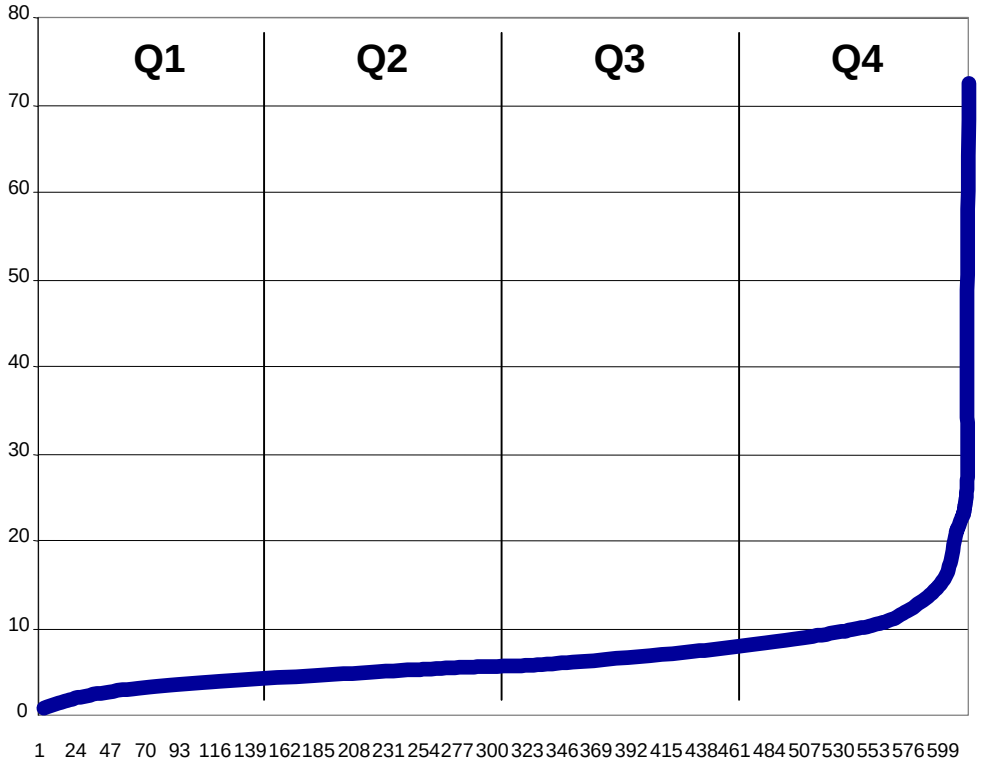
TRQP



ECR France

Rupture sur le total marché mayonnaise
(Dispersion de l'enjeu relatif global au sein de l'enseigne Super U)

Taux de service au consommateur

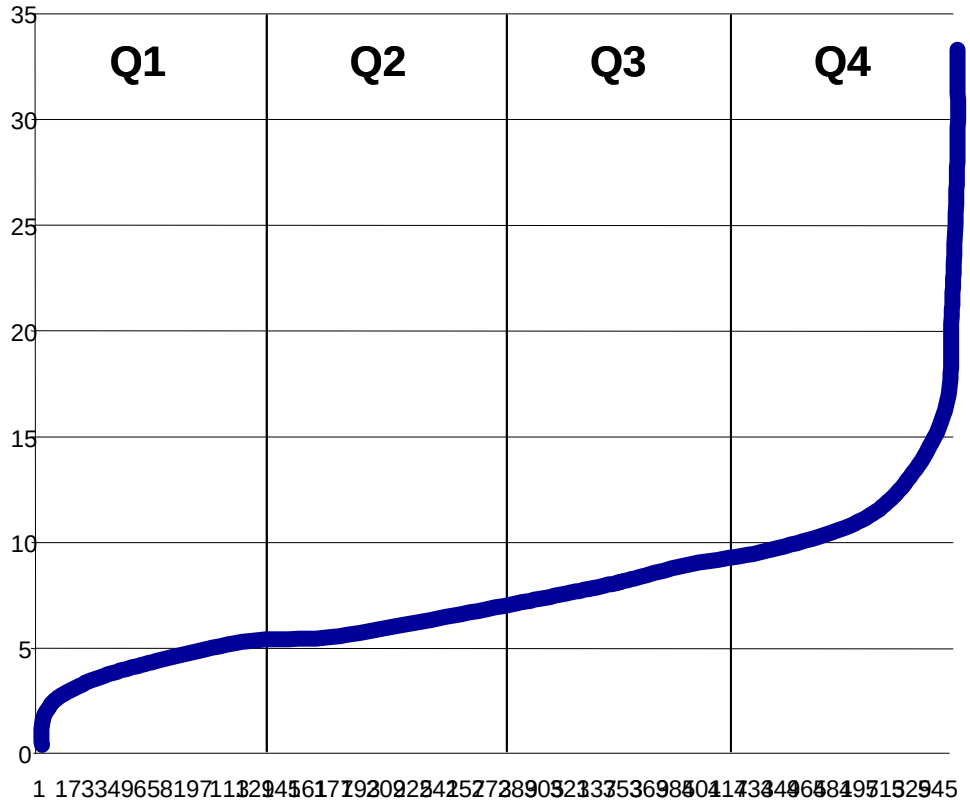


- Q1 : 155 magasins dont la surface moyenne est de 1625 m2 ont un enjeu variant de 2% à 5,9 % du CA
- Q2 : 154 magasins dont la Surf.moy = 1500 m2 - Enjeu relatif Global= de 5,9 % à 7,4%
- Q3 : 154 magasins dont la Surf.moy = 1340 m2 - Enjeu relatif Global= de 7,4% à 9,6%
- Q4 : 153 magasins dont la Surf.moy = 1200 m2 - Enjeu relatif Global= de 9,6% à 74%

ECR France

Rupture sur la marque Amora
(Dispersion de l'enjeu relatif global au sein de l'enseigne Super U)

Taux de service au consommateur



- 2 Magasins ont un Enjeu relatif Global NUL sur 559 magasins retenus
- Q1 : 140 magasins dont la surface moyenne est de 1730 m2 ont un enjeu variant de 1% à 4,8% du CA
- Q2 : Surf. moy = 1770 m2
  - Enjeu relatif Global = de 4,8% à 6,6%
- Q3 : Surf. moy = 1640 m2
  - Enjeu relatif Global = de 6,6% à 8,8%
- Q4 : Surf. moy = 1440 m2
  - Enjeu relatif Global = de 8,8% à 33%

ECR France

Taux de service au consommateur

Améliorer le taux de service aval: vers un processus collaboratif

Jacques JOUANNEAU

Jean-Louis SCHOCKERT

Fiche d'identité BFC

Taux de service au consommateur

- Fabrication de produits ménagers (aérosols, liquides, poudres)
- 19 400 K€ de CA en 2002
- 1 site de production
- 120 personnes

Avec Systeme U

11 références - CA > 1 134 K€

250 livraisons/an

ECR France

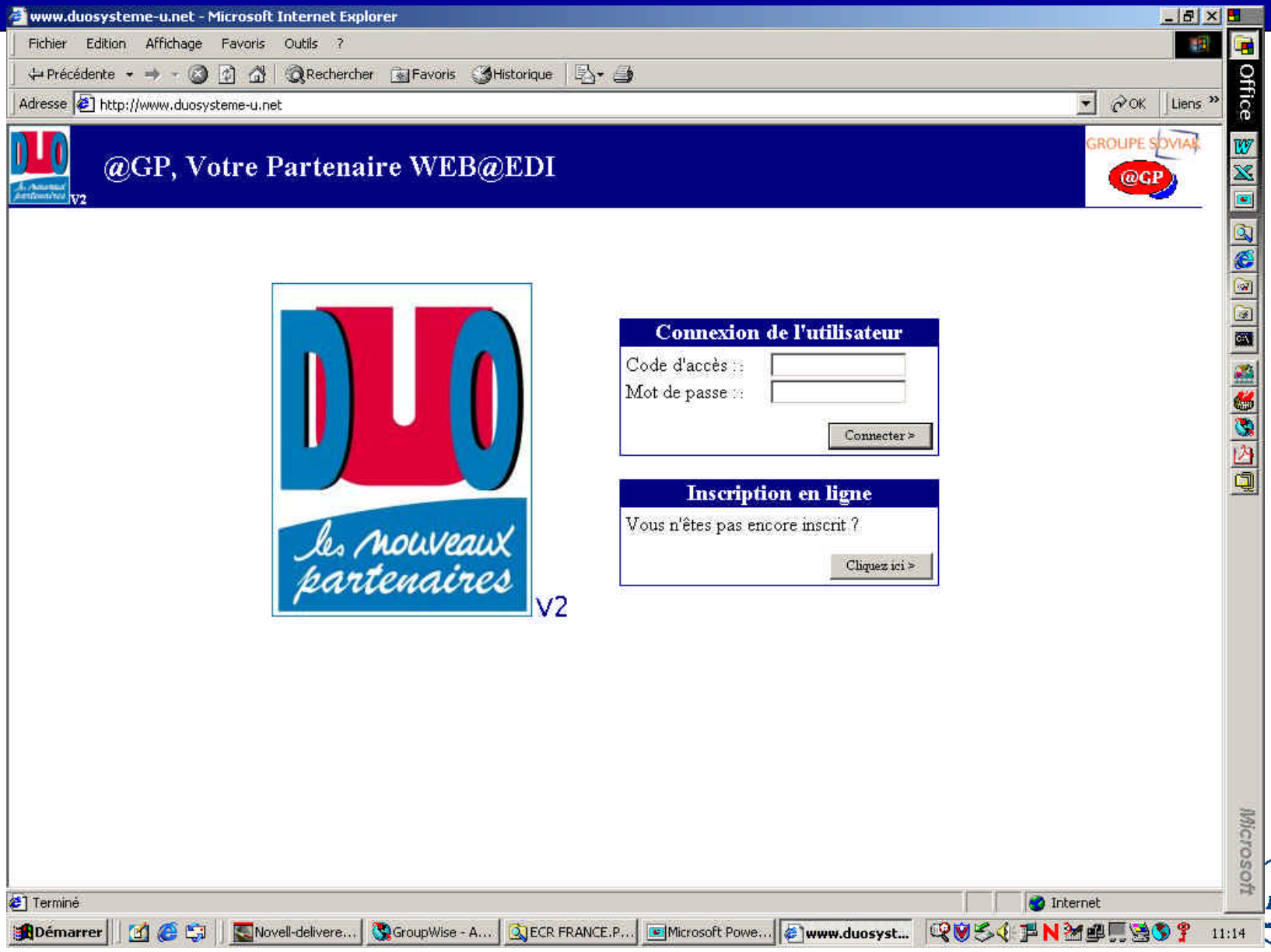
Constats pour l'année 2000

Taux de service au consommateur

- Mise en place d'un plan anti-ruptures

ECR France

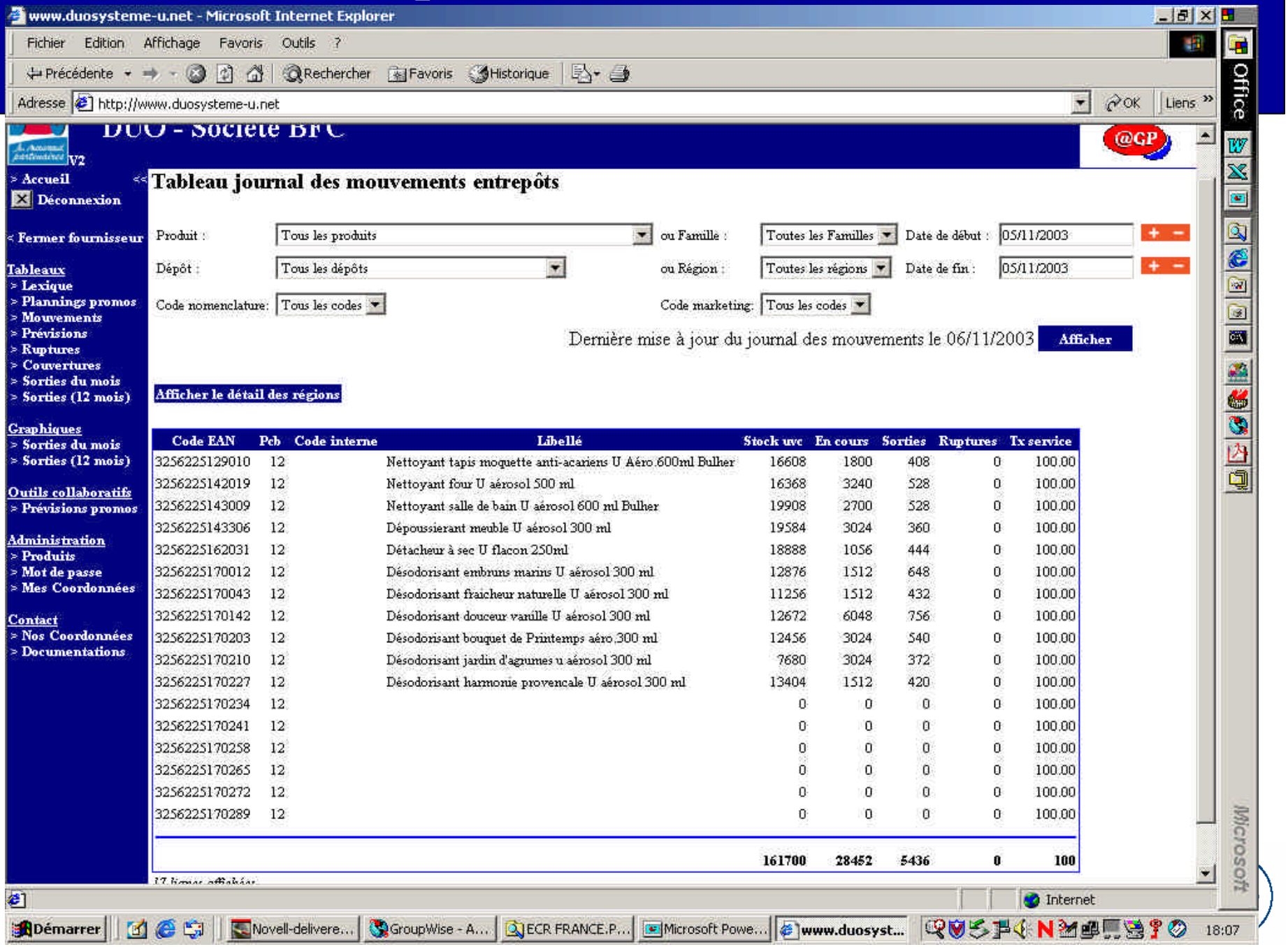
Création d'un site Web EDI: DUO



Taux de service au consommateur

France

Des pré visions à 3 m ois

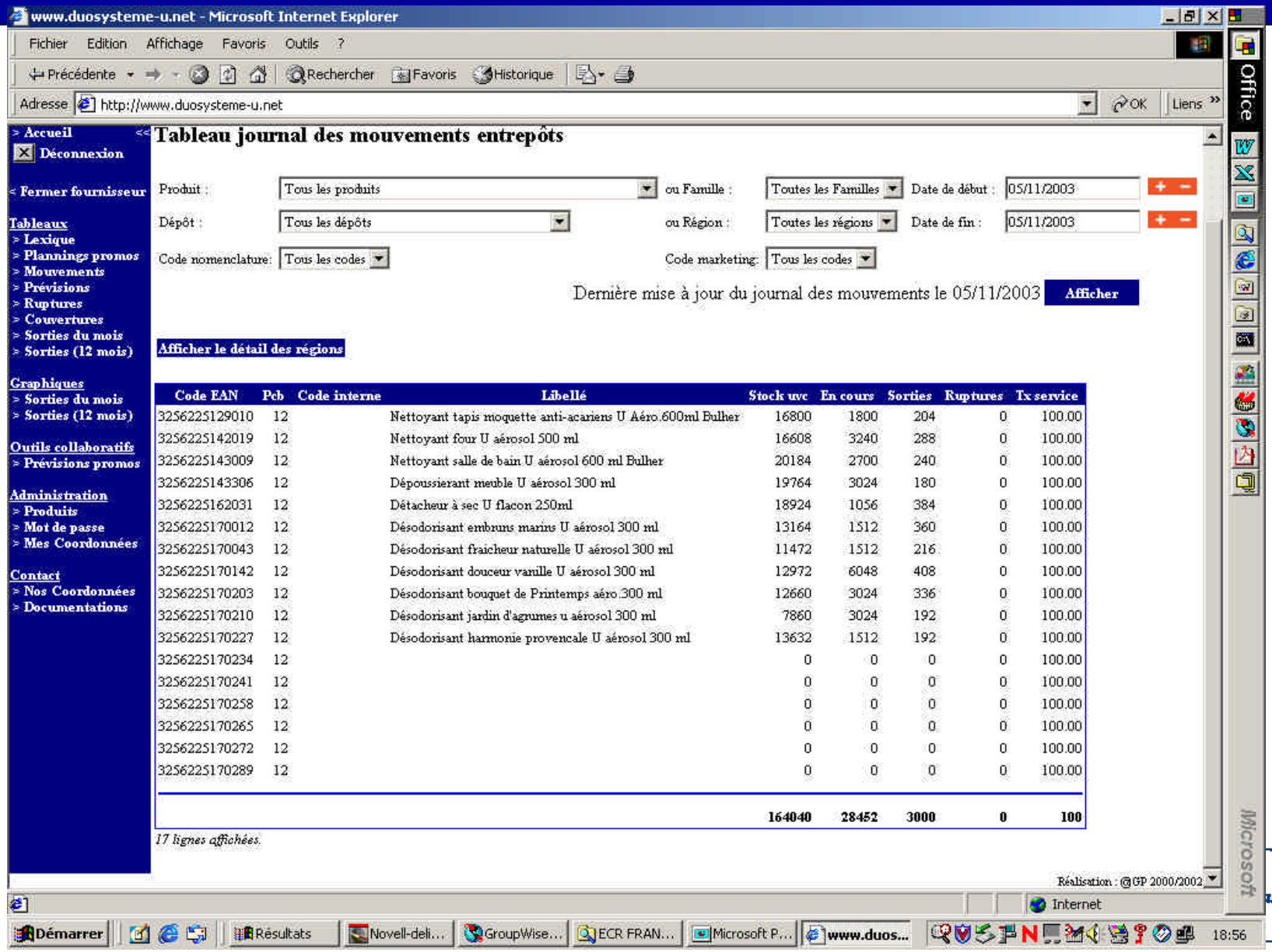


Code EAN	Pcb	Code interne	Libellé	Stock uvc	En cours	Sorties	Ruptures	Tx service
3256225129010	12		Nettoyant tapis moquette anti-acariens U Aéro.600ml Bulher	16608	1800	408	0	100.00
3256225142019	12		Nettoyant four U aérosol 500 ml	16368	3240	528	0	100.00
3256225143009	12		Nettoyant salle de bain U aérosol 600 ml Bulher	19908	2700	528	0	100.00
3256225143306	12		Dépoussierant meuble U aérosol 300 ml	19584	3024	360	0	100.00
3256225162031	12		Détacheur à sec U flacon 250ml	18888	1056	444	0	100.00
3256225170012	12		Désodorisant embruns marins U aérosol 300 ml	12876	1512	648	0	100.00
3256225170043	12		Désodorisant fraicheur naturelle U aérosol 300 ml	11256	1512	432	0	100.00
3256225170142	12		Désodorisant douceur vanille U aérosol 300 ml	12672	6048	756	0	100.00
3256225170203	12		Désodorisant bouquet de Printemps aéro.300 ml	12456	3024	540	0	100.00
3256225170210	12		Désodorisant jardin d'agrumes u aérosol 300 ml	7680	3024	372	0	100.00
3256225170227	12		Désodorisant harmonie provencale U aérosol 300 ml	13404	1512	420	0	100.00
3256225170234	12			0	0	0	0	100.00
3256225170241	12			0	0	0	0	100.00
3256225170258	12			0	0	0	0	100.00
3256225170265	12			0	0	0	0	100.00
3256225170272	12			0	0	0	0	100.00
3256225170289	12			0	0	0	0	100.00
				161700	**28452**	**5436**	**0**	**100**

Taux de service au consommateur

Un journal des mouvements quotidiens

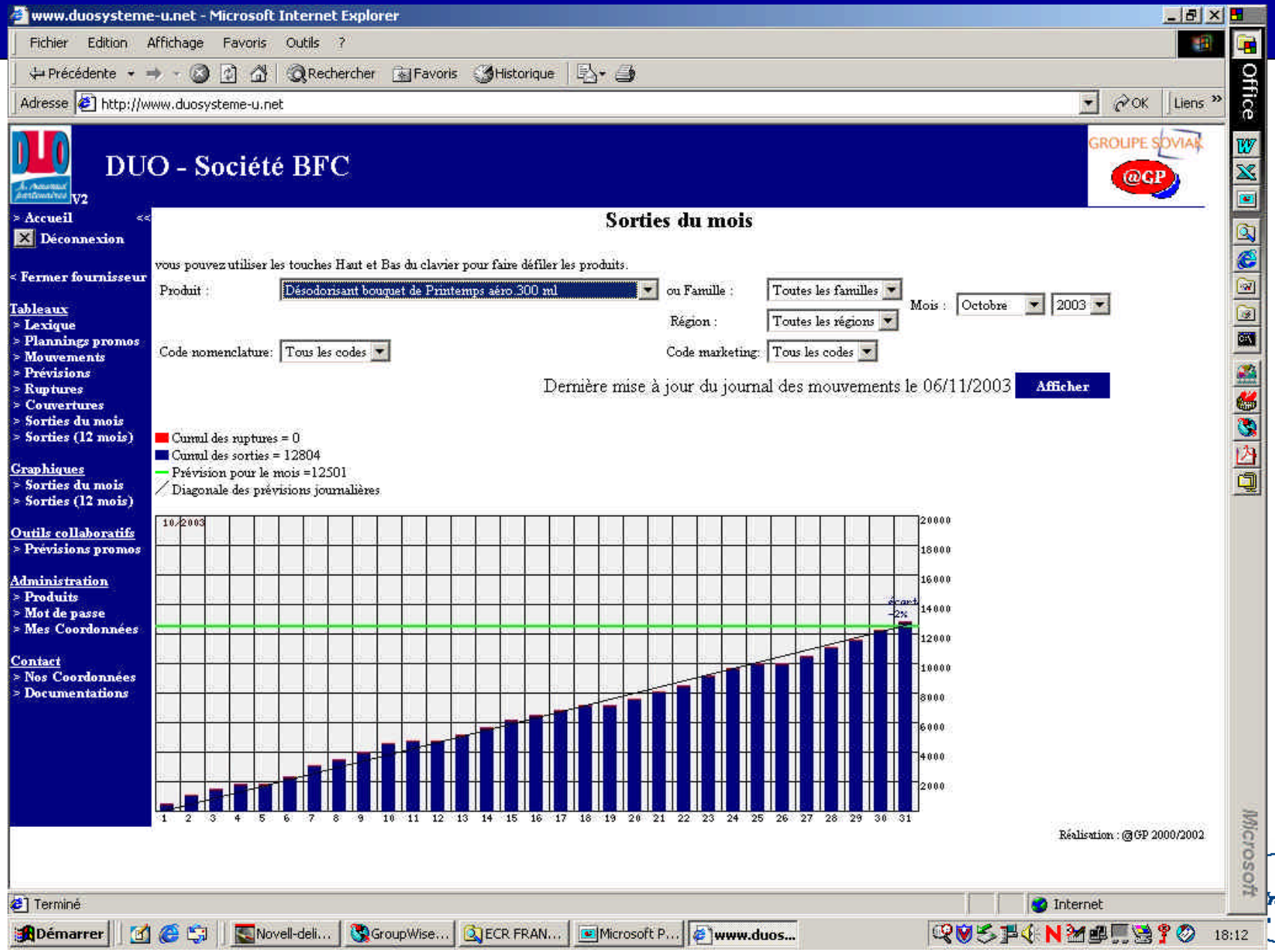
Taux de service au consommateur



Code EAN	Pcb	Code interne	Libellé	Stock uvc	En cours	Sorties	Ruptures	Tx service
3256225129010	12		Nettoyant tapis moquette anti-acariens U Aéro.600ml Bulher	16800	1800	204	0	100.00
3256225142019	12		Nettoyant four U aérosol 500 ml	16608	3240	288	0	100.00
3256225143009	12		Nettoyant salle de bain U aérosol 600 ml Bulher	20184	2700	240	0	100.00
3256225143306	12		Dépoussierant meuble U aérosol 300 ml	19764	3024	180	0	100.00
3256225162031	12		Détacheur à sec U flacon 250ml	18924	1056	384	0	100.00
3256225170012	12		Désodorisant embruns marins U aérosol 300 ml	13164	1512	360	0	100.00
3256225170043	12		Désodorisant fraicheur naturelle U aérosol 300 ml	11472	1512	216	0	100.00
3256225170142	12		Désodorisant douceur vanille U aérosol 300 ml	12972	6048	408	0	100.00
3256225170203	12		Désodorisant bouquet de Printemps aéro.300 ml	12660	3024	336	0	100.00
3256225170210	12		Désodorisant jardin d'agrumes u aérosol 300 ml	7860	3024	192	0	100.00
3256225170227	12		Désodorisant harmonie provencale U aérosol 300 ml	13632	1512	192	0	100.00
3256225170234	12			0	0	0	0	100.00
3256225170241	12			0	0	0	0	100.00
3256225170258	12			0	0	0	0	100.00
3256225170265	12			0	0	0	0	100.00
3256225170272	12			0	0	0	0	100.00
3256225170289	12			0	0	0	0	100.00
				164040	**28452**	**3000**	**0**	**100**

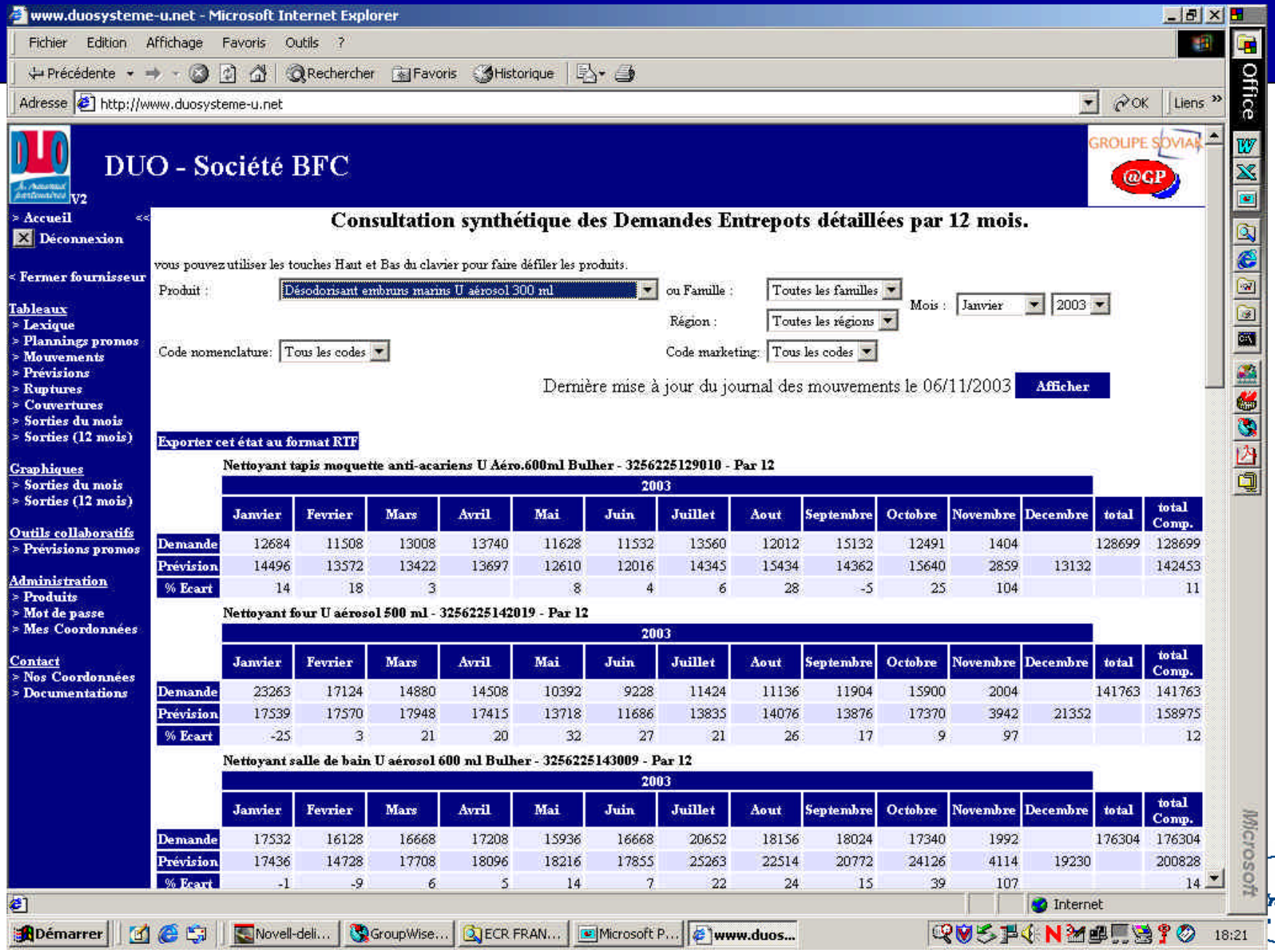
17 lignes affichées.

Un suivi journalier des sorties / prévisions



Taux de service au consommateur

Une mesure des écarts de prévisions



Taux de service au consommateur

Une vision du rétro planning pub lpromotionnel

Taux de service au consommateur

Thème de l'opération	CODE DE L'OPE	Date début	Date fin	PLANNING SU OUEST				
				CDE FOUR.	RECEPTION ENTREPOT		LIVRAISON ASSOCIES	
FETE DES PRIX	001	03-janv-03	11-janv-03	24-oct-02	4-déc-02	17-déc-02	16/12/02 23/12/02	20/12/02 27/12/02
SAISONNALE JANVIER	003	15-janv-03	25-janv-03	7-nov-02	18-déc-02	31-déc-02	30/12/02 6/01/03	3/01/03 10/01/03
ARTS MENAGERS HU	003	15-janv-03	25-janv-03	7-nov-02	18-déc-02	31-déc-02	30/12/02 6/01/03	03/01/03 10/01/03
PUERICULTURE	004	22-janv-03	01-févr-03	15-nov-02	24-déc-02	7-janv-03	6/01/03 13/01/03	10/01/03 17/01/03
FOIRE A L'EURO	005	29-janv-03	08-févr-03	21-nov-02	31-déc-02	14-janv-03	13/01/03 20/01/03	17/01/03 24/01/03
FOIRE A L'EURO 2	006	04-févr-03	08-févr-03	28-nov-02	15-janv-03	21-janv-03	27-janv-03	31-janv-03

ECR France

Bilan

Taux de service au consommateur

Systeme U

- Le taux de service avalDPH de 94 % à 98,80 % à date sur les produits MDD
- 70 fournisseurs inscrits

BFC

- Un taux de service avalentre 98 et 100 % selon les périodes

ECR France

Taux de service au consommateur

Taux de service au point de vente
Utilisation de la solution GPA

Frédéric LE BRETON

Carrefour

Christian PELISSON

PANZANI

ECR France

Taux de service au consommateur

PANZANI - ANALYSE DES MANQUANTS (Euros)

(PRODUITS COMMANDES PAR LES POINTS DE VENTES , ET NON LIVRES PAR LES ENTREPOTS DISTRIBUTEURS)

Description Client	Valeur Article	Description Article	Année	début	fin	T	resp	Mot.	motif	val	Total
TOTAL GPA	3038350010100 03	PANZANI ETOILE 500 G	2003	20-oct	25-oct	S	MQC	DG	CL stock sur entrep.	PU	12
TOTAL GPA	3038350010100 03	PANZANI ETOILE 500 G	2003	20-oct	25-oct	S	MQF	FG	PZ écart prv/vtes réelles	PU	37
TOTAL GPA	3038350010209 02	PZ ALPHABET 500 NP.	2003	20-oct	25-oct	S	MQF	FG	PZ écart prv/vtes réelles	PU	689
TOTAL GPA	3038350010308 01	PZ PERLE 500 NP.	2003	20-oct	25-oct	S	MQC	DG	CL stock sur entrep.	PU	12
TOTAL GPA	3038350335005 02	CUIS.RAP.SPAGHETTI 500 G NP	2003	20-oct	25-oct	S	MQC	DD	CL fin vie/chainage	PU	219
TOTAL GPA	3038354561202 00	LUST CANTONAIS 2' 250G	2003	20-oct	25-oct	S	MQF	FR	PZ produit indispon.	PU	1411

Cause de la non livraison du produit

Responsabilité (Panzani ou distributeur) de la non livraison

ECR France

Evolution annuelle du taux de service entrepôts distributeurs ? points de vente

Taux de service au consommateur

US Edition **Etat standard**

F9 — Type d'info traitée C4

t traité — Valeur regroupement traité 779

em ent traité — Valeur regroupement traité DISTRIBUTEUR DDD

Description regroupement traité	Début		Fin		T. F.	Critère de	Unité de valoris.	QUANTITES VALORISEES					INDICATEURS		
	Année	No	Année	No				Stock	Ventes	Manquants resp. Four.	Manquants resp.	Manquants Total	Couv. stk (jrs)	Taux Four.	Taux Total
PATES - SAUCES - RIZ	2001	1	2001	12	S	PN		480957592,8	25459984,415	151790,	44906,95	196697,6	18,89	99,41	99,23
PATES - SAUCES - RIZ	2002	1	2002	12	S	PN		535695388,4	28418327,76	134240,	103728,6	237968,8	18,85	99,53	99,17
PATES - SAUCES - RIZ	2003	1	2003	12	S	PN		469287402,13	27298361,745	77833,2	95327,68	173160,9	17,19	99,72	99,37

Qualification des «manquants »(quantités commandées par les points de vente non livrées par l'entrepôt du distributeur)

- Manquants dont la responsabilité incombe à Panzani
- Manquants dont la responsabilité incombe au distributeur
  - Taux service magasin «BRUT »
  - Taux service magasin «PANZANI »

	% Total manquants	% imputable à PANZANI	% imputable au distributeur
2001	0,77%	0,59%	0,18%
2002	0,83%	0,47%	0,36%
2003	0,63%	0,28%	0,35%

ECR France

Taux de service au consommateur

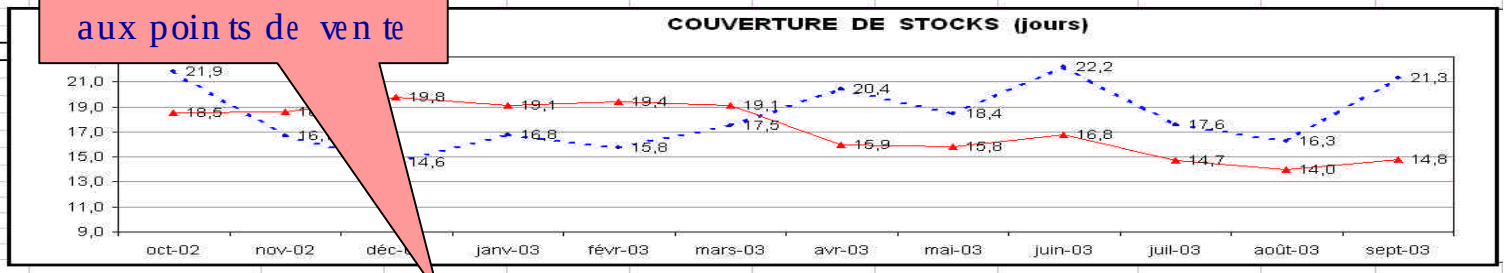
779	0	INDICATEURS D' ACTIVITE GPA	AU 30 Septembre 2003

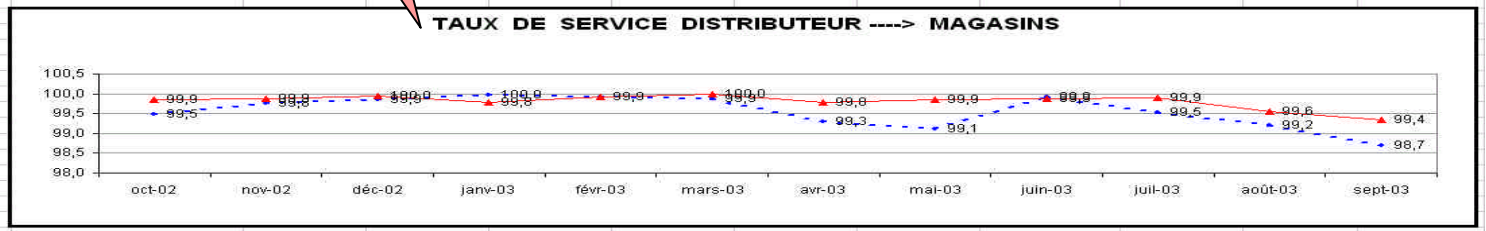
DISTRIBUTEUR DDD — PATES SEMOUL COUSC — type produit : STANDARD — qtes exprimées en : Poids Net

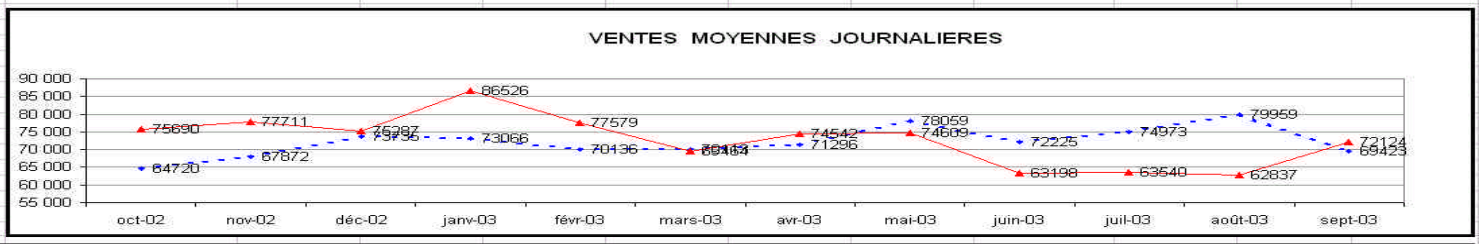
		Couv. de stock (jrs)		Taux de serv. / respons. Fourniss.		Vente		Stock		Manquants respons. Fournisseur	
	Mois 13 à 24	MOIS A-1	Mois AEC	MOIS A-1	Mois AEC	MOIS A-1	Mois AEC	MOIS A-1	Mois AEC	MOIS A-1	Mois AEC
2001	oct-02	21,9	18,5	99,5	99,9	64720	75690	1414866	1401521	9060	2985
2001	nov-02	16,7	18,6	99,8	99,9	67872	77711	1133084	1444458	4104	2274
2001	déc-02	14,6	19,8	99,9	100,0	73735	75287	1072913	1489425	2673	948
2002	janv-03	16,8	19,1	100,0	99,8	73066	86526	1224019	1651581	648	4774,6
2002	févr-03	15,8	19,4	99,9	99,9	70136	77579	1104721	1508390	1278	1409,2
2002	mars-03	17,5	19,1	99,9	100,0	70113	69464	1228637	1329427	2364	397
2002	avr-03	20,4	15,9	99,3	99,8	71296	74542	1456058	1188547	12816	3995
2002	mai-03	18,4	15,8	99,1	99,9	78059	74609	1438866	1181524	18126	2668
2002			16,8		99,9		63198	1603705	1058829	1365	1906,2
2002			14,7		99,5		63540	1317169	933718	9861	1895
2002			14,0		99,2		62837	1301836	879040	16632	7218,2
2002			14,8		99,4		72124	1481169	1065571	22793	11841,7

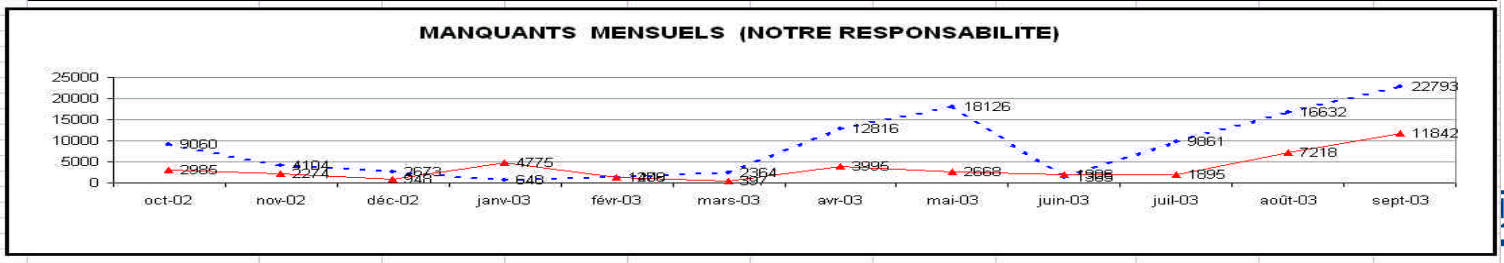
MOIS 1 à 12 — MOIS 13 à 24

Evolution mensuelle des taux de service aux points de vente









ECR France

Table ronde

Taux de service au consommateur

- Eva ALCAIDE, AUCHAN
- Elisabeth GRAVELAT, NESTLE
- Bertrand MARY, UNILEVER BESTFOODS France
- Jacques JOUANNEAU, SYSTEME U
- Jean-Louis SCHOCKERT, BFC
- Frédéric LE BRETON, CARREFOUR
- Christian PELISSON, PANZANI

ECR France