

---

## A 49

---

# Perfekta order

---

Det ultimata målet med all leveransservice är att vid kundorder kunna leverera önskad artikel, med önskad kvantitet, vid önskad tidpunkt, till önskat ställe, med korrekt dokumentation och utan skador på gods och förpackning. Begreppet den perfekta ordern står för att åstadkomma detta. I den här handboksdelen beskrivs innehållet i en perfekt order mera i detalj. Dessutom redovisas två olika sätt att beräkna i vilken utsträckning ett företag levererat perfekta order.

## 1 Användningsområde

Måttet perfekta order används som ett samlat begrepp för utvärdering och uppföljning av leverantörens totala leveransservice i ett antal olika avseenden. Måttet kan användas både för att utvärdera det egna företagets leveranser till kunder och för att utvärdera leverantörer.

## 2 Omfattning på vad som utgör en perfekt order

Vad som skall vara uppfyllt för att en order skall betraktas som perfekt är upp det enskilda företaget. I princip kan begreppet byggas upp helt efter varje företags egen uppfattning om vad det är som ger tillfredsställda kunder. Följande förteckning utgör leveransservicevariabler eller servicedimensioner som kan ingå i begreppet och som alla i så fall skall vara uppfyllda för att en order skall få betraktas som perfekt levererad.

1. Levererat rätt artikel
2. Levererat med rätt kvantitet
3. Levererat när kunden önskat alternativt när leverantören lovat

- 
4. Levererat till rätt adress
  5. Skickat rätt faktura
  6. Levererat utan skador på artikel eller emballage
  7. Levererade med komplett och korrekt dokumentation, exempelvis följesedel och instruktioner

En perfekt order kan avse enstaka orderrader eller kompletta order.

### 3 Definition av måttet perfekta order

Måttet Perfekta order kan allmänt definieras på följande sätt.

*Antal godkända orderfulfillmentprocesser i förhållande till totalt antal orderfulfillmentprocesser under en mätperiod och uttryckt i procent.*

### 4 Grad av uppfyllelse mätt genom poängsättning

Ett alternativ till att uttrycka och mäta i vilken utsträckning ett företag uppfyllt kraven på att leverera perfekta order är att subjektivt poängsätta hur väl man levat upp till kraven på varje servicedimension som inkluderats för att order skall kunna betraktas som perfekt levererade. Poängsättningen gäller då samliga order som levererats under en utvärderingsperiod. De olika dimensionerna kan ges olika möjliga poäng efter deras relativa betydelse för att kunder skall bli nöjda. Exempelvis kan leverans i rätt tid ge från 1 till 5 poäng medan korrekt dokumentation endast kan ge från 1 till 2 poäng. Ett annat alternativ är att alla dimensioner ges samma poängintervall men viktas olika. Poängen för samtliga dimensioner räknas därefter samman till en totalsiffra.

#### Exempel

Ett företag utvärderar sina leverantörers förmåga att leverera perfekta order med avseende på leverans enligt lovad leveranstidpunkt, korrekt levererad kvantitet samt korrekt följesedel och faktura. Var och en av dimensionerna kan få från 1 till 3 poäng och vikterna har satts till 3, 2 respektive 1. För en viss leverantör har bedömningar enligt nedanstående tabell gjorts.

<i>Service</i> dimension	<i>Poäng</i>	<i>Vikt</i>	<i>Totalpoäng</i>
Leveransprecision	2	3	6
Korrekt levererad kvantitet	3	2	6
Korrekt följesedel och faktura	3	1	3

Leverantören får sålunda 15 poäng av 18 möjliga.

## 5 Grad av uppfyllelse mätt som kombination av olika servicemått

Ett annat sätt att mäta grad av perfekta order är att etablera mått som kan beräknas för sådana servicedimensioner där det är möjligt och att sedan addera eller multiplicera dessa mått med varandra för att få ett totalmått. Oftast är det lämpligt att utforma dessa mått som relativa mått och uttrycka dem som procentsatser.

### Exempel

Ett företag utvärderar sin förmåga att leverera perfekta order med avseende på följande leveransdimensioner.

- Leveransprecision definierad som andel order som kunna levereras enligt lovad leveranstidpunkt
- Kvantitetsprecision definierad som andel order som kunnat levereras med full kvantitet utan att behöva delleveras
- Leveranssäkerhet definierad som andel order som levererats utan kundklagomål på felaktiga kvantiteter eller felaktiga artiklar.

Beräkningar som gjorts under ett år har visat att företaget uppnått en leveransprecision på 89 %, en kvantitetsprecision på 94 % och en leveranssäkerhet på 98 %. Den totala perfekta order uppfyllelsen blir då  $0,89 \cdot 0,94 \cdot 0,98 = 0,82$ .

## 6 Kompletterande synpunkter och anvisningar

Perfekta order (Perfect order fulfillment) ingår i SCOR-modellen. Var och en av de ingående dimensionerna bedöms som godkänd eller underkänd och samtliga dimensioner måste vara godkända för att en orderfulfillmentprocess skall betraktas som godkänd. Odette har ett liknande mått och beräkningsmetodik under benämningen Delivery accuracy.

Enligt APICS Dictionary står perfect order fulfillment för att en leverans är rätt i sju avseenden; rätt produkt, rätt kvantitet, rätt tillstånd, rätt plats, rätt tid, rätt kund och rätt kostnad.

## Referenslitteratur

APICS Supply Chain Council (2014) The SCOR framework, [www.apics.org](http://www.apics.org).

Banker, S. (2014) A critical fulfillment metric: The perfect order. [www.logisticsviewpoints.com/2014/11/10/a-critical-fulfillment-metric-the-perfect-order](http://www.logisticsviewpoints.com/2014/11/10/a-critical-fulfillment-metric-the-perfect-order).

Bowersox, D. och Closs, D. (1996) Logistical management, McGraw-Hill.

Cap Gemini och Ernst & Young, (2003) Year 2003 report on trends and issues in logistics and transportation.

Industry Week (2008) How perfect is a perfect order, [www.industryweek.com](http://www.industryweek.com).

Procurement dashboard (2016) Perfect order measurement, [www.supplychainmetric.com](http://www.supplychainmetric.com).

Randall, D. och Savitskie, K. (2015) Business Metrics: The importance of the perfect order measurement, [www.jgbm.org/page/7%20Daniel%20R.%20Randall.pdf](http://www.jgbm.org/page/7%20Daniel%20R.%20Randall.pdf).