

Lagerstyrningsfrågan September 2017 - Fråga och svar

Lagerleverantören AB är en grossist som säljer olika trädgårdsredskap till återförsäljare över hela landet. Produkterna är avsedda att levereras direkt från lager och det är också vad kunderna förväntar sig. Marknaden för trädgårdsredskap är starkt konkurrensutsatt. För att därför inte bara behöva konkurrera med låga priser är man på företaget angelägen om att ha branschens bästa leveransförmåga. Företaget har därför infört nya rutiner för att ta emot kundorder och ett nytt system för att mäta och följa upp sin leveransprecision i form av andel kundorderrader som kunnat levereras från företaget enligt överenskommen leveranstidpunkt. Efter ett halvår i drift har man gjort en utvärdering av verksamheten och funnit att uppnådd leveransprecision blivit väsentligen bättre. Samtidigt har emellertid antalet klagomål från kunder på bristfällig leveransförmåga snarast ökat. Hur kan detta komma sig.

Svar: Om ett företag har policyn att sälja produkter från lager förväntar sig kunder att de kan levereras mer eller mindre direkt. För att kunna använda leveransprecision som mått på leveransförmåga vid leverans från lager, måste verklig leveranstidpunkt jämföras med den tidpunkt då kundordern behandlades, eventuellt plus en halv eller en dag, och med hänsyn till transporttid i fall leveranstidpunkten avser när godset kommer till kund. Så har man inte gjort på Lagerleverantören. Med det sätt att mäta leveransprecision som tillämpas på företaget kan man mycket väl ha hög leveransprecision och många brister i lager samtidigt. Den höga leveransprecisionen kan ha åstadkommit genom att vid ordermottagning "komma överens" med kunden om att hen skall få en så bra leveranstidpunkt som möjligt med hänsyn till vad som just då finns tillgängligt i lager. Föreligger en bristsituation blir det följaktligen inte fråga om någon direktleverans.

De ökade antalet klagomål från kunder kan också bero på att kundorder delleverats, dvs. att inte alla orderrader på en kundorder leverats samtidigt. Detta är emellertid också en effekt av förekommande bristsituationer i lager.

För att på ett korrekt sätt mäta leveransförmåga från lager måste man mäta andel kundorder eller kundorderrader som kunnat levereras direkt från lager, dvs. i form av det som kallas orderservice respektive orderradsservice.

Den här månaden har ett svar erhållits från Per H. Han tar upp ytterligare tre möjliga orsaker till de ökande kundklagomålen. Så här skriver han.

"Att kunderna blivit mer missnöjda samtidigt som leveransprecisionen enligt företags sätt att mäta blivit bättre kan bero på att företaget varit otydliga eller avsett samma sak som kunderna med om vad lovad leveranstidpunkt avser, dvs. om den avser när leverans sker från företaget eller när den är avsedd att komma fram till kund. Om leveranstidpunkten avsett när leveransen skall komma fram till kund kan kundernas missnöje också bero på att transportörer misslyckats med att hålla lovade transporttider.

Om det är så att företaget utger sig för att vara bra på leveransprecision kan en ytterligare orsak vara att kunderna därigenom blivit mer observanta och i större utsträckning och mer i detalj följer upp om så verkligen är fallet."