



## Réduction des erreurs de livraisons

L'entreprise LOGISTIKA commercialise différents produits et dispose de sa propre plateforme de distribution.

De grosses difficultés à livrer les clients dans les temps sont identifiées ; certaines livraisons sont mêmes erronées (mauvais destinataire) ; ceci génère des « retours clients » coûteux, à la fois sur le plan financier mais également sur le plan de l'image de marque, la réputation.

La direction a décidé de mettre en place un plan pour corriger et améliorer son service et donc sa relation client. Vous avez en charge la conduite de ce plan.

Des analyses et des suivis d'erreur ont été faits sur une période de six mois ; pour chacun des incidents, des solutions chiffrées sont proposées (en collaboration avec le cabinet extérieur ISOFRAM).

Le tableau ci-dessous donne de façon synthétique l'ensemble des analyses et prospections sur les six derniers mois.

Les problèmes identifiés se traduisent systématique et fatalement par des retards de livraisons.

Incidents	Id	Occurrences	Retard moyen de livraison (jours ouvrés) par occurrence
Erreur d'étiquetage de la palette	1	2	4,1
Palette dans mauvais camion	1	1	6,3
Préparation pas prête	3	7	3,5
Personnel absent	3	2	2,6
Personnel en retard	1	6	1,1
Instructions manquantes	2	3	0,9
Mauvaise communication au changement d'équipe	1	4	2,3
Document manquant (impossibilité d'identifier le destinataire)	2	2	0,6
Transporteur en retard au service expédition	4	1	1

Chiffrage des actions de correction proposées par le cabinet extérieur ISOFRAM™.

Id	Cause	Solutions possibles	Coût (k€.an <sup>-1</sup> )
1	Manque d'implication ou de sérieux des salariés	Relever les salaires / primes	14
2	Manque de compétences dans l'utilisation des logiciels de logistique	Plan de formation	8
3	Charge de travail trop forte à certain moment pouvant de plus engendrer des arrêts de travail	Personnel d'appoint	16
4	Aléa transporteur indépendant de notre volonté	Revoir les contrats et faire porter le coût au transporteur	2,5

### Travail demandé :

Réaliser une note de service à destination du personnel de direction de l'entreprise. Il s'agit de mettre en relation le problème posé et les données fournies pour proposer aux décideurs une aide à la prise de décision. Concrètement, la mise en relation portera sur le % de résolution du problème posé en fonction du coût associé.

Note : Un document type est à disposition pour rédiger la note de synthèse.