

Benchmarking

Srovnajte své síly s nejlepšími hráči na trhu

Benchmarking je metoda sloužící k identifikování možných příležitostí ke zlepšení a k hledání nejlepších řešení. Společnosti ji využívají k zefektivňování svých procesů a ke zlepšování parametrů svých produktů podle požadavků zákazníků. Smysl benchmarkingu vidí v **možnosti učit se od těch nejlepších**.

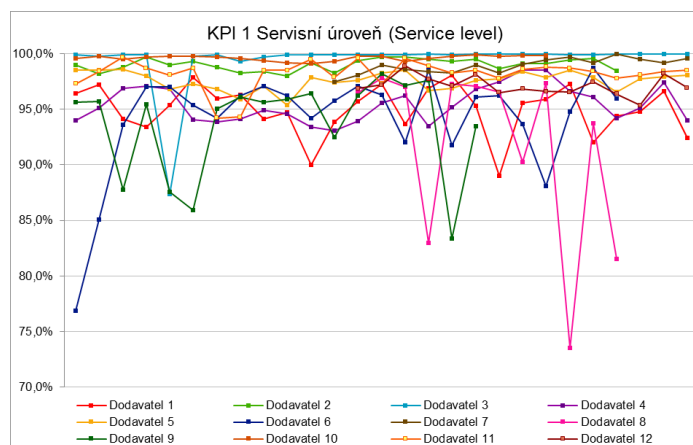
Metoda spočívá v soustavném srovnávání hodnot předem stanovených „veličin“ s nejlepším oborovým konkurentem nebo s určitým oborovým standardem. „Veličinami“ mohou být „měkká“ i „tvrdá“ data, výkonnostního i procesního charakteru – např. spokojenost zákazníka, EBIT, servisní úroveň atp. Často k tomuto měření bývají využívány **KPI**.

KPI – Key Performance Indicator
Klíčový indikátor, hodnotící ukazatel, podstatný pro sledování a hodnocení výkonnosti nebo efektivity procesu / podniku. Příkladem může být produktivita, servisní úroveň, atp.

Benchmarking – pracovní skupina ECR iniciativy

Pracovní skupina Benchmarking se zabývá stanovováním, měřením a hodnocením „veličin“ ve výkonnosti a procesech dodavatelsko-odběratelského řetězce s cílem zvýšit efektivitu procesu distribuce výrobku od výrobce ke koncovému zákazníkovi.

Na základě dokumentů Code of Good Logistic Practice (ECR Belgilux) a Global Scorecard (The Consumer Goods Forum) definovala pracovní skupina základní **KPI indikátory**, které každý člen měsíčně měří a anonymně sdílí. Členové pracovní skupiny využívají získané údaje pro své strategické plánování. K dispozici jsou data od dodavatelů již od roku 2011.



Konkrétně jde o tyto KPI:

- Servisní úroveň
- Včasnost dodávek
- Odbavení dodávky v dohodnutém časovém limitu
- Přesnost fakturace
- Doba realizace objednávky
- Frekvence závozů
- Elektronická komunikace EDI
- NoTouch Orders


Dalším projektem je Průzkum úrovně dodavatelsko-odběratelských vztahů. Pracovní skupina využila zkušeností z dalších ECR organizací, především GS1 Spain. Pracovní skupina vytvořila dotazník zaměřující se na spokojenost v následujících oblastech:

- Objednávka a dodávka
- Fakturace a reklamace
- Nové výrobky a promoční akce
- Komunikace

Tento průzkum probíhá 1x ročně a je otevřen všem zástupcům obchodních řetězců.

Další aktivitou pracovní skupiny je oblast společného plánování a vyhodnocování efektivity promócí, společně s posouzením možností využití dostupných metodik a nástrojů Promo-Collaborative Forecasting.

KPI měřené pracovní skupinou Benchmarking

<p>Servisní úroveň (Service level) [%] <i>Popis</i> Poměr dodaného a objednaného množství v objednané jednotce (kus, karton). Maximální hodnota servisní úrovně je 100 % u každého výrobku. Měřené období je kalendářní měsíc, podle požadovaného data dodání.</p>	$= \frac{\text{Množství dodané}}{\text{Množství objednané}} \cdot 100\%$ <p><i>Předpoklady</i> Pro objektivní vyhodnocení daného ukazatele je nezbytné zajistit objednávání pouze zalistovaných výrobků a objednávání správných GTIN (EAN kódů).</p>
<p>Včasnost dodávek (Delivery On-time) [%] <i>Popis</i> Poměr počtu dodávek dodaných v den a v čase požadovaném odběratelem a celkového počtu dodávek. Čas dodání = čas registrace u odběratele. Pokud dodávka obsahuje více objednávek, pak měříme každou objednávku zvlášť. Je-li objednávka rozdělena na více kamionů, počítá se první.</p>	$= \frac{\text{Počet dodávek doručených včas}}{\text{Celkový počet dodávek}} \cdot 100\%$ <p><i>Předpoklady</i> Doba realizace objednávky (Lead time) a časové okno je vzájemně odsouhlaseno v dostatečném předstihu. Dodávku doručenou před stanoveným časem hodnotíme jako dodanou včas, pokud byla <u>realizována</u> max. 6 hodin před dohodnutým závozem oknem.</p>
<p>Odbavení dodávky v dohodnutém časovém limitu (Unload service in time) [%] <i>Popis</i> Poměr počtu dodávek odbavených v dohodnutém časovém intervalu odběratelem a celkového počtu dodávek. Čas se měří od okamžiku začátku závozem okna u odběratele do chvíle, kdy řidič získává zpět potvrzené doklady (přepravní list, dodací list).</p>	$= \frac{\text{Počet dodávek odbavených včas}}{\text{Celkový počet dodávek}} \cdot 100\%$ <p><i>Předpoklady</i> Pro objektivní vyhodnocení daného ukazatele je nezbytné dohodnout časové intervaly, které zohlední velikost zásilek.</p>
<p>Přesnost fakturace (Invoice Accuracy) [%] <i>Popis</i> Poměr počtu správných faktur (formálně i obsahově) obdržených „napoprvé“ a celkového počtu faktur za určité období (1 měsíc). Období je definováno podle DUZP.</p>	$= \frac{\text{Počet správných faktur}}{\text{Celkový počet faktur}} \cdot 100\%$ <p><i>Předpoklady</i> Z hlediska obsahové správnosti je nezbytné mít vzájemně odsouhlasené prodejní/nákupní ceny a ostatní cenové podmínky (slevy, rabaty...), které se objevují na faktuře.</p>
<p>Elektronická komunikace EDI [ano-ne]</p> <p><i>Popis</i> ORDERS – objednávka INVOIC – faktura COMDIS – obchodní námitka DESADV – dodací list RECADV – příjemka RETANN – avízo vrácení zboží, „vratka“ PRICAT – katalog zboží a cen APERAK – potvrzení o převzetí zprávy GDSN – synchronizace kmenových dat</p> <p><i>Předpoklady</i> Vzájemně odsouhlasený a otestovaný způsob elektronické komunikace.</p>	<p style="text-align: center;">INVOIC - faktura</p>  <p style="text-align: center;">■ Ano, používáme. ■ Ano, jsme připraveni používat. ■ Ne, nepoužíváme.</p>

Pro více informací nás neváhejte kontaktovat na ecr@gs1cz.org.