



**KPI в управленні складами і доставкою – практичний  
опит**

**Система KPI – як інструмент удешевлення результативності бізнеса і  
підвищення ефективності логістических процесов**

# ТИПЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОПЕРАТОРА

## Внутренние

- Документооборот
- Рекламации
- Коммерческая деятельность
- Складская обработка грузов
- Доставка грузов

## Внешние

- Качество складской обработки грузов
- Качество (своевременность доставки)

# ВНУТРЕННИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

## Документооборот

- Кол-во актов
- Качество возврата документов
- Кол-во звонков в колл-центр.....

## Работа с рекламациями

- Кол-во претензий от клиентов;
- Кол-во удовлетворенных претензий
- Сумма удовлетворенных претензий
- % удовлетворенных рекламаций от оборота

## Коммерческая деятельность

- Кол-во грузов в системе УВК (ОХ+Транзит);
- Сумма дохода;
- Соотношение доставок (регионы+Киев);
- Выполнение планов

# ВНУТРЕННИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

## Складская обработка грузов

- Загруженность СК
- Количество обрабатываемых грузов (приход/расход)
- Качество складской обработки грузов

## Доставка грузов

- Среднее время доставки;
- Кол-во точек доставки
- Объем доставленного груза
- Загруженность авто;
- Стоимость доставки 1 лог единицы

# ВНУТРЕННИЕ ПОКАЗАТЕЛИ СКЛАДСКОЙ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ

- Загруженность складских комплексов;
- Количество персонала/Затраты на персонал;
- Количество входящих грузов
- Количество исходящих грузов

# КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ СКЛАДСКОЙ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ

Бренд	неделя	приход авто	выгрузка на палетах	сформировано паллет	перемещено в зоне склада	выгрузка ящ в ручную	количество отборков	количество ящ в отборке	комплектовщики	кол-во моно п	кол-во сборных п	выход пал со склада
Клиент	19				0		19	177	19		20	20
Клиент	19				0				19			0
Клиент	19				0				19			0
Клиент	19				0		8	183	19		8	8
Клиент	19				0		2	126	19		2	2
Клиент	19				0		2	108	19		2	2
Клиент	19				0		22	102	19		22	22
Клиент	19				0				19			0
Клиент	19				0		3	39	19	4	3	7
Клиент	19				0				19			0
Клиент	19	1	11	2	13	108	85	1290	19		87	87
Клиент	19				0				19			0
Клиент	19	1		45	45	1339			19			0
Клиент	19				0				19			0
Клиент	19	49			0	2588	377	41690	19		7046	7046
Клиент	19				0				19			0
Клиент	19				0		9	1431	19	9	19	28
Клиент	19	1	6		6		1	45688	19		4	4
Клиент	19				0		115	911	19		127	127
Клиент	19				0		1	136	19	2	2	4
Клиент	19	2	25	8	33	205	9	989	19	4	22	26

# ВНЕШНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СКЛАДСКОЙ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ

- Качество складской обработки грузов – цель компании 99,9;
  - Недостачи
  - Излишки
  - Браки
- Своевременность обработки заказов;

# ВНЕШНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СКЛАДСКОЙ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ

Microsoft Excel - ОТЧЕТ - SLR - Работа с таблицами

Конструктор:  Строка заголовка,  Первый столбец,  Строка итогов,  Последний столбец,  Чередующиеся строки,  Чередующиеся столбцы

Предупреждение системы безопасности: Подключения к данным отключены

	A	B	C	D	H	I	J	K	L	M	N	
	Регистратор	Тип Документа	Подразделение	Причина	Отправка	Год	Месяц	ДатаСоздания	Месяц	МесяцАКТ	Неделя	НеделяАК
9	Акт несоответствия 1486394 от 08.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 23:	2012		2	2	2	5	
11	Акт несоответствия 1846877 от 13.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
15	Акт несоответствия 2061539 от 13.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
24	Акт несоответствия 1941040 от 10.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
31	Акт несоответствия 1846896 от 08.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	5	
34	Акт несоответствия 2061059 от 06.0	Несоответствия - излишки	Склад	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	5	
35	Акт несоответствия 1485650 от 10.0	Несоответствия - брак	РП	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
37	Акт несоответствия 2230678 от 08.0	Несоответствия - недостачи	Склад	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
39	Акт несоответствия 1585579 от 06.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	5	
44	Акт несоответствия 1896317 от 06.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 22:	2012		2	2	2	5	
65	Акт несоответствия 1941038 от 09.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
68	Акт несоответствия 1941141 от 09.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
70	Акт несоответствия 2230677 от 08.0	Несоответствия - недостачи	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
97	Акт несоответствия 1941145 от 16.0	Несоответствия - недостачи	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	7	
98	Акт несоответствия 1484660 от 13.0	Несоответствия - другое	Не определен, вин	Погодные условия	Отправка 23:	2012		2	2	2	6	
101	Акт несоответствия 2230426 от 15.0	Несоответствия - недостачи	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
102	Акт несоответствия 1846584 от 20.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	7	
103	Акт несоответствия 1585578 от 10.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Погодные условия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
107	Акт несоответствия 1485655 от 20.0	Несоответствия - недостачи	Склад	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	7	
109	Акт несоответствия 2230418 от 15.0	Несоответствия - излишки	Склад	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
114	Акт несоответствия 1585577 от 10.0	Несоответствия - брак	Не определен, вин	Погодные условия	Отправка 44:	2012		2	2	2	6	
115	Акт несоответствия 1896413 от 23.0	Несоответствия - недостачи	Перевозчик	Несоответствия	Отправка 44:	2012		2	2	2	8	

Лист1 | Данные SLR - общие | Данные SLR - показатель(клиент) | Данные SLR - показатель(неделя) | Диагр. SLR - показатель(неделя)

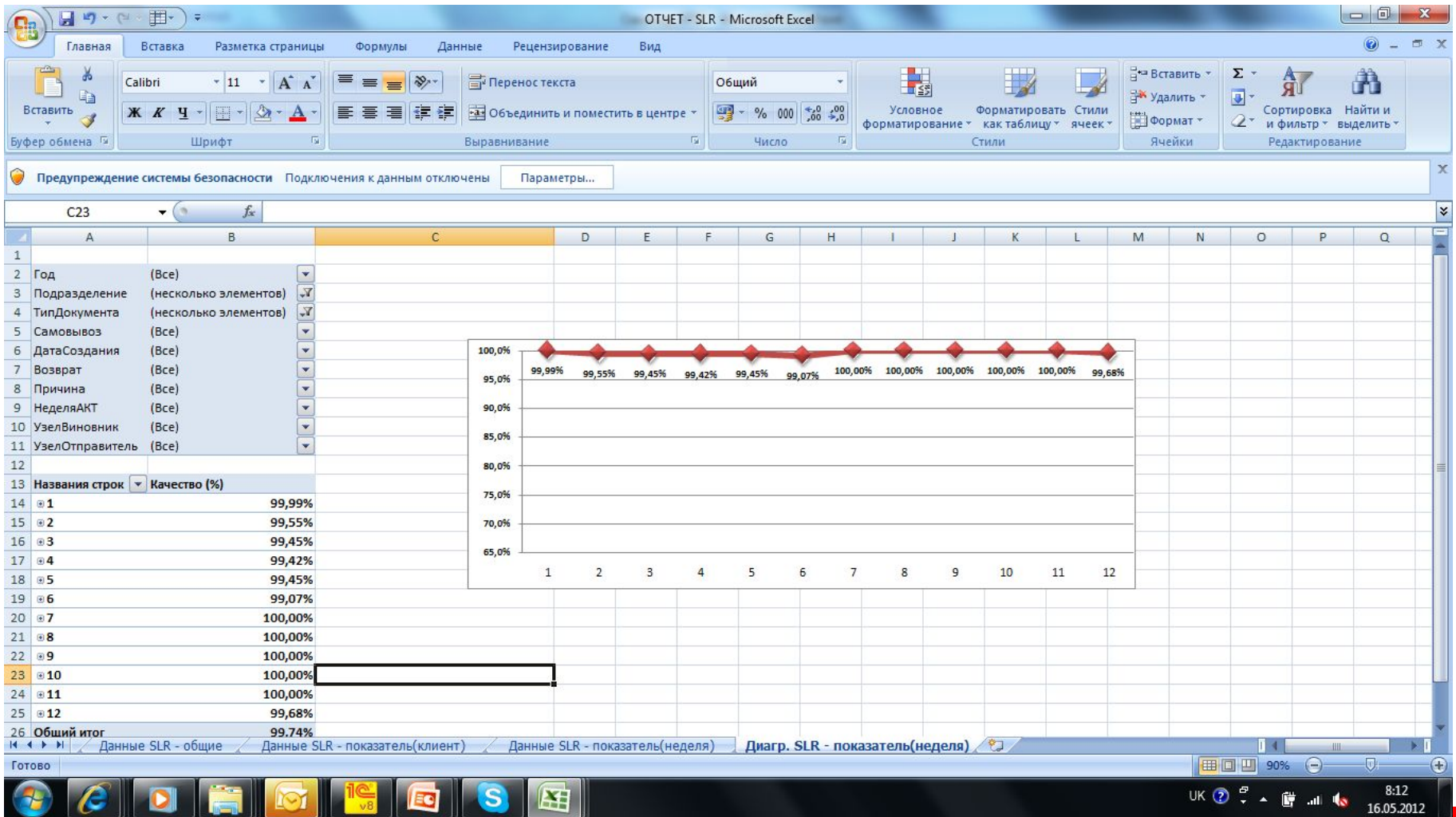
Среднее: 0 | Количество: 426 | Сумма: 0 | 100%



Комплексные логистические решения

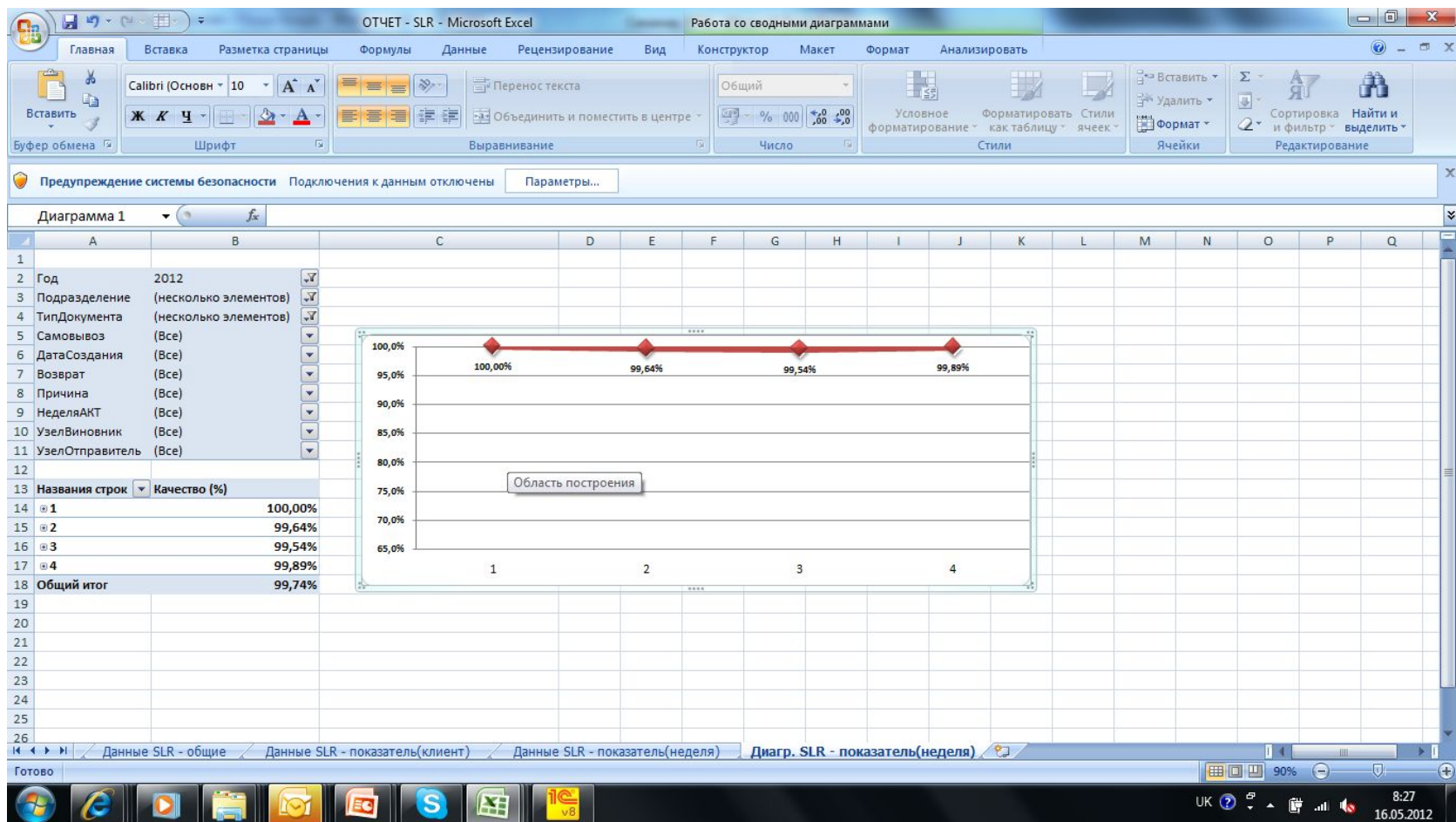


# ОТЧЕТ ПО КАЧЕСТВУ СКЛАДСКОЙ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ, 2011



Комплексные логистические решения

# ОТЧЕТ ПО КАЧЕСТВУ СКЛАДСКОЙ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ, 2012



# ВЛИЯНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НА МОТИВАЦИЮ ПЕРСОНАЛА

Количество  
обрабатываемых грузов



Качество обрабатываемых  
грузов



Мотивация складского  
персонала

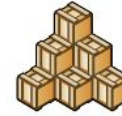
# ВЛИЯНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НА МОТИВАЦИЮ ПЕРСОНАЛА

№	Цель		Коэффициент
1	Качество складской обработки грузов (по Украине)	100%	1,2
		99-100%	1,0
		98% - 99%	0,75
		97-98%	0,5
		менее 97	0

# ВЗАИМОСВЯЗЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ТРАНСПОРТ vs СКЛАД)



Выгрузка ТС заборов с города и прием на терминале



Консолидация товара в зоне экспедиции грузов ОХ и Транзит



Распределение товара по направлениям



# СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДОСТАВКИ

## Эффективность доставки

- Себестоимость транспортных услуг
  - цель компании – рентабельность доставки
- Маржинальный доход от транспортных услуг

## Уровень сервиса

- Своевременности доставки (опоздания):
  - цель компании – качество доставки 99%
- Среднее время на доставку
- Удовлетворенность сервисом

# СВОЕВРЕМЕННОСТЬ ДОСТАВКИ-КЛЮЧЕВОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ

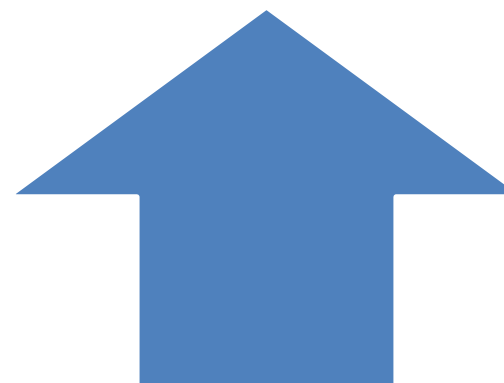
- 95% - минимально приемлемый уровень качества (с учетом всех факторов)
- Цель компании – 99%



Несвоевременн  
о доставленные  
грузы



Своевременно  
доставленные  
грузы





# Данные для аналитики

DCS предприятие - Украинські вантажні кур'єри - Центр - Вишук Лариса - 10.25.14.14 - UVK V. 2.02.0

Файл Правка Операции Справочники Биллинг Документы посылки Документы склад Документы регионов Документы дирекции Рекламации Отчеты Обр

Документы Отправка: 21.11.2011 - 27.11.2011

Действия

Отправка Транзит (плм): Отправка 1481519 от 21.11.2011 11:23:01

Отправка №: 1481519 от 21.11.2011 11:23:01 Тип нумерации: ГК Доставлено

Отправитель

Отправитель: DCS (Бровары) Платательщик: УВК Украина АО

Дата отправления: 21.11.11 18 ч. 00 м. Самодоставка Договор платателя: ЛУ

Адрес отправителя: Киев Условие оплаты:

Город отправитель: Бровары Вид оплаты:

Узел отправитель: Бровары Налож. платеж: 0,00 Сумма оплат... 0,00

Получатель

Получатель: УВК65 (Симферополь) Вид отправки: Транзит (плм) Бренд: ДОКУМЕНТЫ УВК

Условия доставки: Самовывоз Описание: док-ты

Дата получения: 23.11.11 00 ч. 00 м. Условие транспортировки:

Адрес получателя: Симферополь

Телефоны получателя:

Город получатель: Симферополь

Узел получатель: Симферополь

МВ: Склад Доставка: Симферополь

Обратная информация

Возврат ИК №: 2292406 Возврат ГК Возврат реестра

Распоряжения

Не отправлять ГО Оставить поддоны у ГП

Доп документы

Упрощенная форма документа

Печать стикеров ОК Записать Закреть

В.т.ч. Поддоны

ПЛМ 0,000

паллет: 0

ящиков: 0

банд-лей: 0

док-в: 1

Вес паллет: 0,00

Объемный: 0,00

Вес посылок: 30,00

Объемный: 0,00

Вес тариф.: 30,000

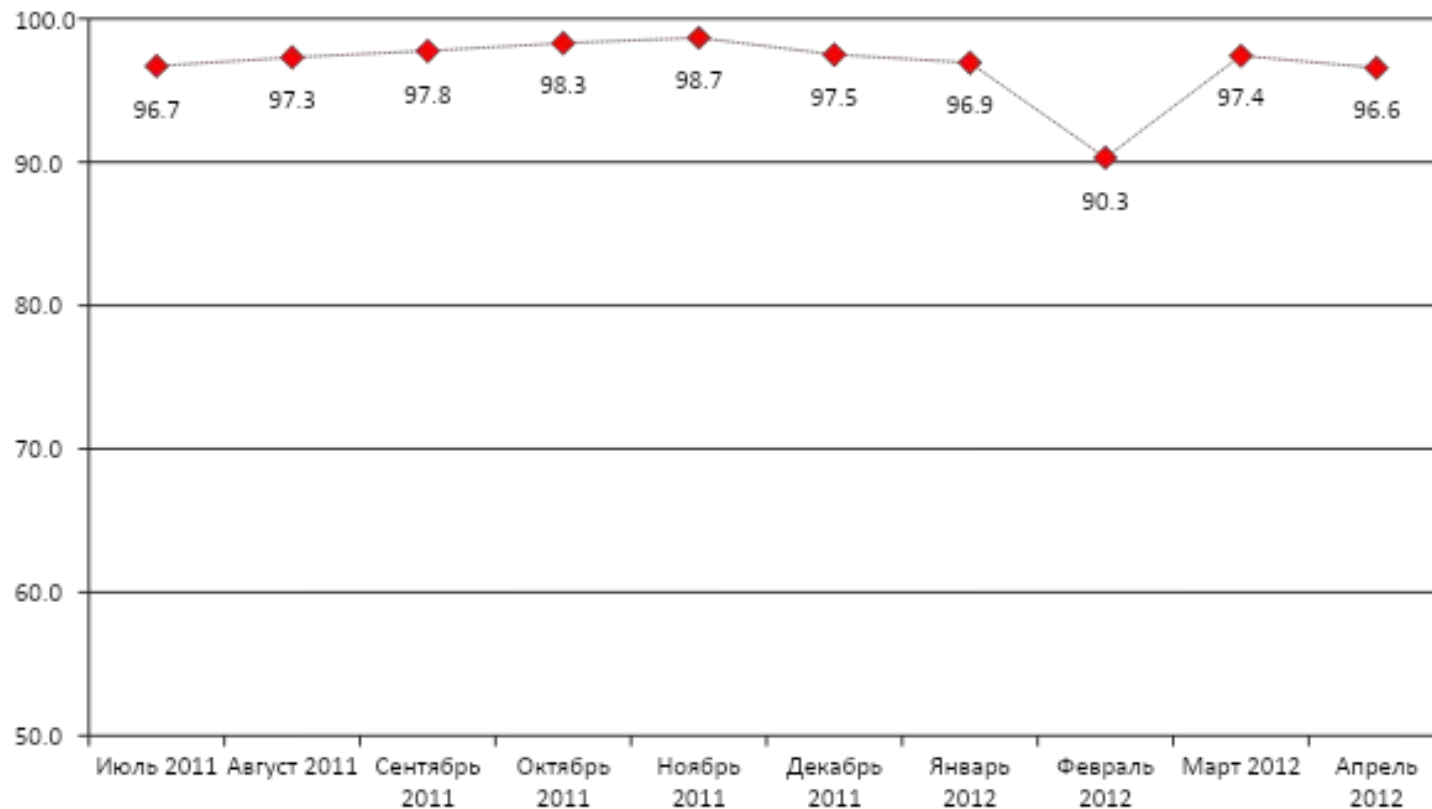
Общий вес: 30,000

Негабаритный груз

Объем груза (м3): 0,0

Задекл. стоимость: 0,00

# КАЧЕСТВО ДОСТАВКИ ГРУЗОВ – КЛЮЧЕВОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ



# ОТЧЕТ ПО КАЧЕСТВУ РАБОТЫ В РАЗРЕЗЕ КЛИЕНТОВ

Год	2012
МесяцДатаСоздания	(несколько элементов)
Неделя	(Все)
Подразделение	(несколько элементов)
ТипДокумента	(несколько элементов)
ДатаСоздания	(Все)
УзелВиновник	Киев
Причина	(Все)
УзелПолучатель	(Все)

Названия строк	Значения		
	Кол-во Отправок	Кол-во Опозданий	Качество (%)
	8	0	100,00%
	1	0	100,00%
	1714	1	99,94%
	1	0	100,00%
	7	0	100,00%
	16	2	87,50%
	6	1	83,33%
	3	0	100,00%
	5	0	100,00%
	3	0	100,00%
	1	0	100,00%
	6	0	100,00%
	5	0	100,00%
	3	0	100,00%
	3	0	100,00%
	11	1	90,91%
	8	0	100,00%
	1	0	100,00%
	20	3	85,00%
	2	1	50,00%

# ОТЧЕТ ПО КАЧЕСТВУ В РАЗРЕЗЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ

Год	2012
ТипДокумента	Доставка Груза
Неделя	(Все)
Возврат	(Все)
УзелОтправитель	(Все)
МесяцДатаСоздания	(Все)

Количество по полю	Названия столбцов								
Причина									
Названия строк	Склад	РП	ГО	ГП	Перевозч		ОМТЛ	Общий	
	102				ик	ТДД		итог	
	102			108	455	36	44	1525	2453
Днепропетровск			1						1
Донецк			110						110
Житомир			4						4
Киев		3	75						78
Кировоград			3						3
Львов			2						2
Одесса			6						6
Симферополь			73						73
Ужгород			3						3
Харьков		1	4						5
Хмельницкий			2						2
Черкассы			1						1
Бровары		88							88
Общий итог	102	92	284	108	455	36	44	1525	2829

Время - не-Ждет!

# ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРАНСПОРТА (магистральная доставка)

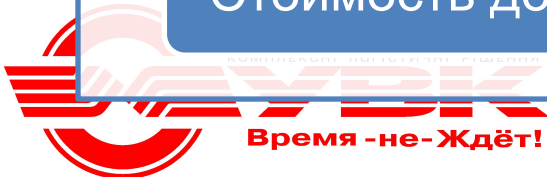
Кол-во авто из Киева/Регионы

Загруженность авто (плт/плм)

Длина маршрута

Стоимость км

Стоимость доставки 1 лог. ед.



Комплексные логистические решения

# ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРАНСПОРТА (магистральная доставка)

Показатель	ед изм	Январь	Февраль	Март	Апрел ь
всего м/м	шт	409	494	506	513
среднее к-во паллет в маг авто всего	паллет	28,79	29,95	30,31	29,42
среднее к-во плм в маг авто Киев	плм	24,58	25,38	25,55	24,06
Стоимость км. общая		7,64	8,32	7,68	7,7

# ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРАНСПОРТА (городская доставка)

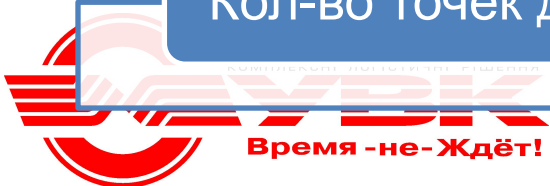
Количество точек доставки

Количество ПЛМ на доставку

Количество авто

Среднее время на доставку

Кол-во точек доставки на 1 авто/день



Комплексные логистические решения

# ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРАНСПОРТА (городская доставка)

Показатель	ед изм	Январь	Февраль	Март	Апрель
Среднее время на доставку, Киев	час	1:30:45	1:28:24	1:24:36	1:29:30
Кол-во точек доставки 1 авто/день, Киев	шт	6,2	5,73	5,63	5,52
Кол-во точек доставки, Киев	шт	1690	2998	2837	2455
Кол-во плм, Киев	шт	5925	10373	9861	9986
общее к-во авто, Киев	шт	274	523	503	447



# УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ/ЗАГРУЖЕННОСТЬ АВТО

1С:Предприятие - "Українські вантажні кур'єри", ~~~Центр~~Гайшук Лариса~~10.25.14.14 - uk v. 2.6.2.0

Файл Правка Операции Справочники Биллинг Документы посылки Документы склад Документы регионов Документы дирекции Рекламации Отчеты Обработки Прочие ЗП Сервис Окна Справка

Обработка Универсальный отчет по затратам (23022007)

Перевозки

Выполнить Сохраненные настройки Отбор Порядок Группировка Значения Оформление

Период с: 01.11.2011 по: 24.11.2011

Отчет График Сводная таблица

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

1 Описание настройки: период: с 01.11.2011 0:00:00 по 24.11.2011 0:00:00

2 Список условий: ТипМаршрутаУВК Равно М;МагистральныйМаршрут Не равно Бухів - Київ;НомерНедели Менше или равно 3;УзелОтправления В списке Киев; Бухов;

3

НомерНедели / ТипМаршрутаУВК	Количество поездок	Ср. расстояние	Ср. Ст. Рейс	Ср. Ст. Рейса	Грн/100 Км/Под	Грн/100 Км/Под	Ст. 1 КМ	ППМ	Паллет	Ср. кво ППМ	Ср. кво поддонов	Ст. 1 ППМ	Ст. 1 Под	Стоимость	Расстояние	Стоимость плановая	Количество ящиков	Ст. 1 ящ.
4																		
6	45	439	210,61	1 304,71	55,07	40,50	6,19	4 937,75	6 714,95	11,25	15,3	116	85,3	572 767,85	92 458	116 274,79	2 185	
7	М	132	574,49	3 610,43	35,42	26,73	6,28	2 341,87	3 103,35	17,74	23,51	203,5	153,57	476 577,00	75 833		1 047	10,
8	Г	224	21,17	284,76	147,21	107,43	13,45	2 046,22	2 804	9,13	12,52	31,17	22,75	63 785,64	4 743	82 210,51	743	1,
9	Р	73	150,3	430,84	47,38	32,51	2,87	441,63	643,75	6,05	8,82	71,22	48,86	31 451,21	10 972	34 064,28	358	3,
10	П	9	44,44	106	19,88	13,11	2,39	107,94	163,75	11,99	18,19	8,84	5,83	954,00	400		35	0,
11	М-Э	1	510						0,1	0,1	0,1			510			2	
13	46	519	203,57	1 311,91	48,34	39,25	6,44	6 919,82	8 522,6	13,33	16,42	98,4	79,89	680 883,53	105 651	156 920,30	2 416	4,
14	М	146	570,99	3 748,63	31,59	26,28	6,57	3 034,04	3 647,9	20,78	24,99	180,39	150,03	547 300,00	83 365	525,80	1 098	9,
15	Г	258	20,48	280,49	122,73	99,98	13,7	2 878,89	3 533,95	11,16	13,7	25,14	20,48	72 365,38	5 284	101 415,67	946	1,
16	Р	100	156,17	611,64	45,48	33,60	3,92	861,06	1 165,7	8,61	11,66	71,03	52,47	61 164,15	15 617	54 978,83	291	3,
17	П	11	45,45	4,91	0,82	0,69	0,11	144,45	171,65	13,13	15,6	0,37	0,31	54,00	500		73	0,
18	М-Э	4	221,25					1,39	3,4	0,35	0,85			885			8	
20	47	520	212,95	1 304,31	47,91	38,86	6,12	6 648,12	8 196,8	12,78	15,76	102,02	82,74	678 240,38	110 736	129 841,40	2 636	4,
21	М	156	573,08	3 655,13	32,48	26,80	6,38	3 063,45	3 713,1	19,64	23,8	186,13	153,56	570 200,00	89 401	16,48	1 322	9,
22	Г	258	25,55	208,63	79,10	63,59	8,16	2 662,8	3 312,65	10,32	12,84	20,21	16,25	53 826,32	6 593	83 043,30	803	1,
23	Р	87	158,13	539,98	49,63	38,56	3,41	598,61	770,4	6,88	8,86	78,48	60,98	46 978,01	13 757	45 638,62	323	3,

Закреть

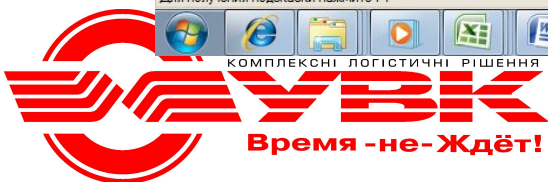
Дополнительные внешние ... Обработка Транспортный ... Таблица

До...: 21.11.2011 - 27.11.2011 Обработка Универсальны...

Для получения подсказки нажмите F1

CAP NUM

19:38 25.11.2011



Комплексные логистические решения

# СИСТЕМА КРІ ДЛЯ МОТИВАЦІИ ТРАНСПОРТНОГО ДЕПАРТАМЕНТА



**Спасибо**



Комплексные логистические решения