Olivier GRALL
Consultant - Formateur - Manager transition
06 09 91 68 04 olivier.grall@advanxia.com

Contrat de service (SLA) et indicateurs (KPI) pour une logistique externalisée

(CCIT Rennes – Semaine des entreprises de services – le 14/11/2011)

0 – Présentation succincte de ADVANXIA Conseil

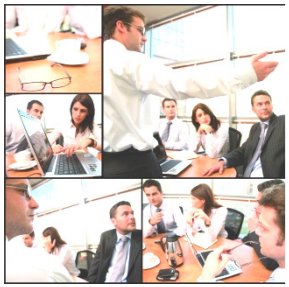
1 - Qu'est ce que aujourd'hui la logistique et qu'est ce qui pousse à l'externaliser ?

2 - La performance : de quoi parle t'on aujourd'hui ?

3 - Les points clés du contrat de service

ADVANXIA Conseil - Reproduction interdite sans autorisation

0 – Qui sommes nous ?



ADVANXIA Conseil

Cabinet de conseil et formation en **Stratégie**, **Organisation** et **Management**

spécialiste de la **Supply Chain** et de la **Performance des Opérations**

Les enjeux de nos clients :

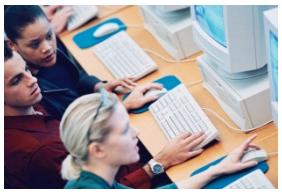
Avoir une offre adaptée et se démarquant :
Coûts, Qualité, Délai, Réactivité, Fiabilité, Flexibilité, Efficience, Résilience, Intelligence…

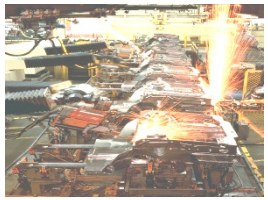
Pouvoir compter sur des Collaborateurs sachant Agir et Réagir avec Compétence

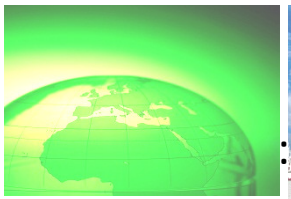
Organiser / Améliorer vos Modes de Fonctionnement

Créer / Transformer vos Organisations et Implantations Physiques

Organiser / Combiner / Développer les Compétences de vos Collaborateurs

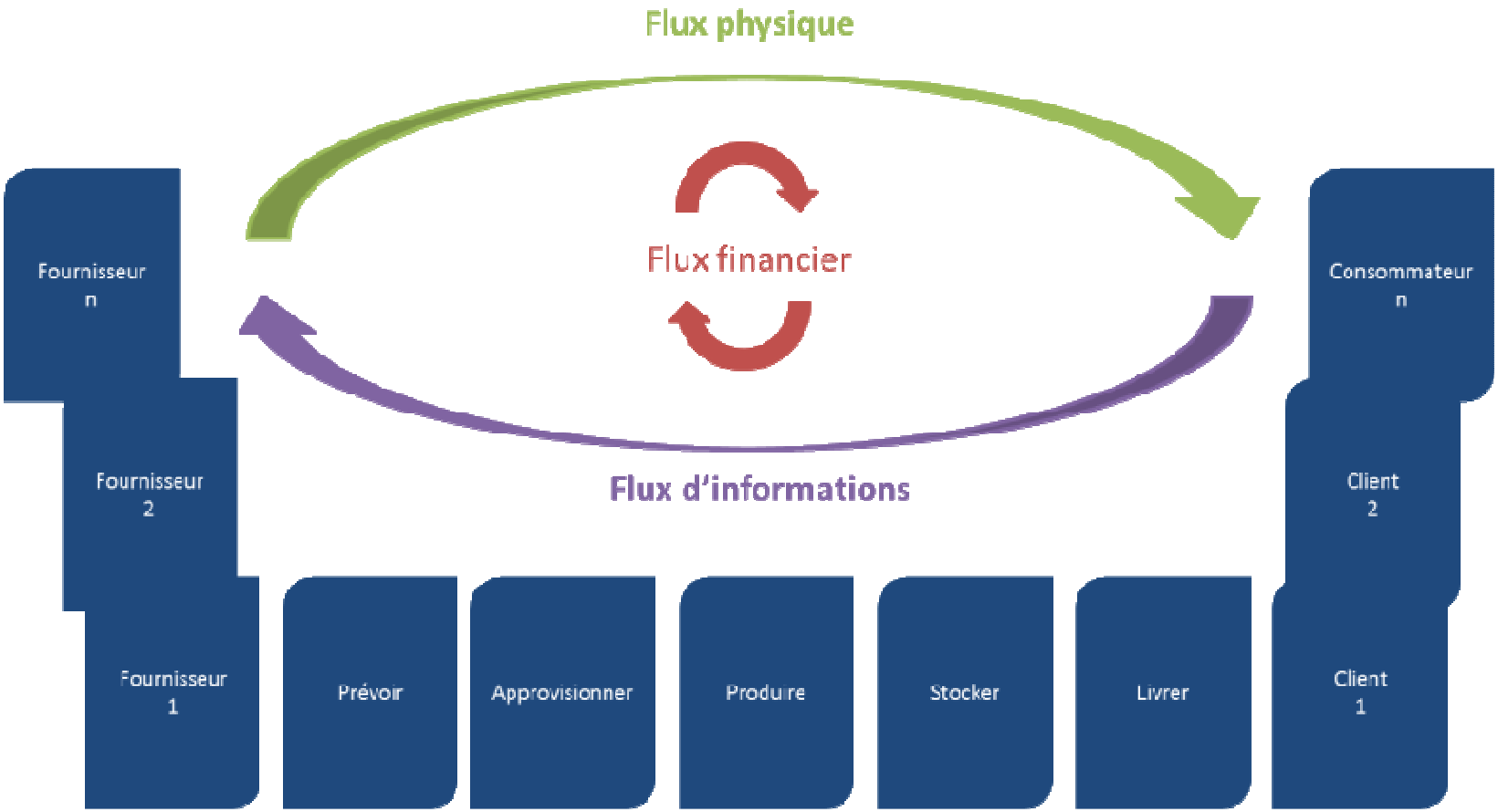






ADVANXIA Conseil - Reproduction interdite sans autorisation

1 – Qu'est ce que la logistique aujourd'hui ?



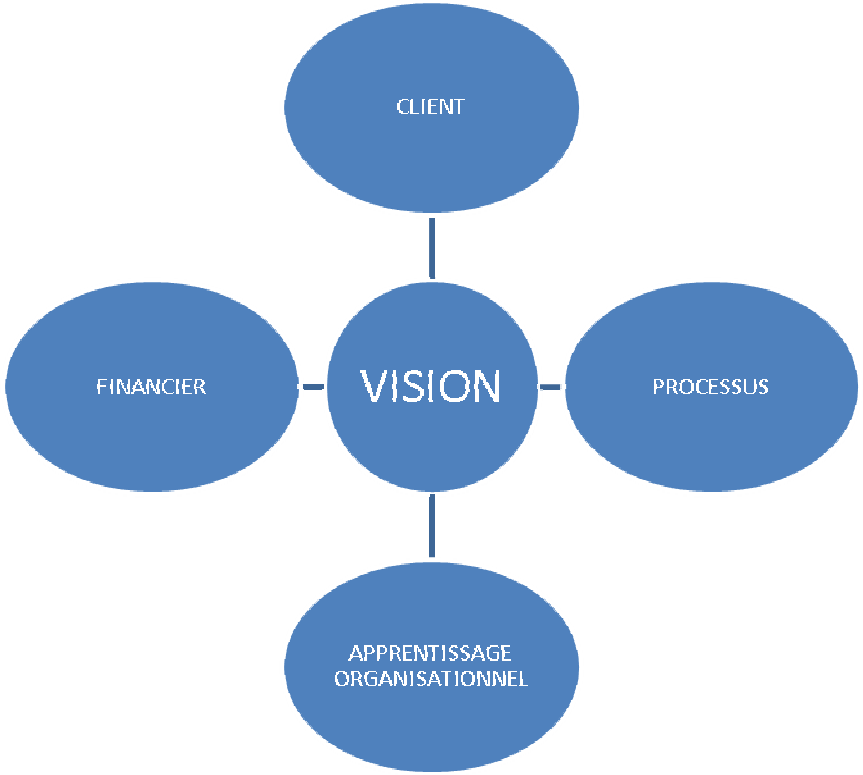
Source : Aslog

1 – Logistique: qu'est ce qui pousse à l'externaliser ?

- Le souhait de se concentrer sur son cœur de métier (se recentrer sur l'activité créatrice de valeur…)

- La recherche d'une meilleure maîtrise des coûts (massification, coût personnel, coût achats, Expertise et expérience …)

- La volonté d'accroître les PERFORMANCES (…)



2 – Performance : de quoi parle t'on aujourd'hui ?

Facteurs concurrentiels (Valeur client)
Prix bas
Qualité parfaite
Délais courts
Possibilité de modifications de délais ou volume
Livraison maîtrisée
Produits/Services innovants
Large gamme de produits

Les critères stratégiques de performance de la SC doivent être déduits de ce qui constitue la « valeur de l'offre » de l'entreprise aux yeux du client

Critères de performance (Facteurs clé)
Coûts bas
Qualité assurée
Cycles courts
Réactivité
Fiabilité
Flexibilité
Flexibilité (mix produit)
Efficience
Intelligence

ADVANXIA Conseil - Reproduction interdite sans autorisation

3 – Les points clés d'un contrat d'externalisation logistique

Les risques à verrouiller

Risque d'un manque de performance qualitative ou financière

➔ Bien choisir son prestataire, Border le contrat (Description de l'organisation des opérations, modes de communication, lien entre charge client et ressources prestataire, …)

Risque de forte dépendance

➔ Verrouiller la réversibilité (Conserver en interne un niveau de compétence suffisant pour suivre la prestation, Border le contrat pour la restitution des données, organiser un sifflet, maintenir la fonctionnalité du SI et des documentations…)

ADVANXIA Conseil - Reproduction interdite sans autorisation

3 – Les points clés d'un contrat d'externalisation logistique

Les avantages à faciliter

Mobiliser l'ensemble des compétences nécessaires à la création du tableau de bord

Instaurer durablement la confiance et faire vivre la relation

- Echanger objectivement sur les performances
  - Mesurer la performance à l'aide de quelques indicateurs clairs et essentiels et d'un planning de suivi
  - Entretenir une démarche collaborative
  - Maintenir des réunion de contrôle et de suivi des performances

Mettre à la charge du prestataire une obligation d'optimisation permanente (clause de benchmark possible, partage de gain…)

ADVANXIA Conseil - Reproduction interdite sans autorisation

Externalisation de votre logistique, n’y allez que pour faire mieux

Merci de votre attention

Olivier GRALL
02 23 42 17 47 - 06 09 91 68 04
olivier.grall@advanxia.com
ADVANXIA Conseil 84, Le Val Amont 35580 LASSY
www.advanxia.com

ADVANXIA Conseil - Reproduction interdite sans autorisation