

Уровень сервиса (Service level)

Синонимы: Уровень обслуживания

Разделы: [Бизнес-задачи](#)

Уровень сервиса — в цепях поставок это мера (обычно выраженная в процентах) удовлетворения клиентского спроса за счет запасов или текущего производства в соответствии с запрошенными клиентами сроками и объемами поставок. В условиях производства под склад уровень обслуживания может рассчитываться как:

- Доля заказов, полностью собранных со склада после получения заказа клиента, в общем количестве полученных от клиентов заказов;
- Доля строк заказов, собранных полностью, по отношению к сумме всех строк в заказах, размещенных клиентами;
- Доля общего спроса, выраженного в деньгах, которая была собрана и отгружена клиентам полностью, по отношению к общему объему спроса, предъявленного клиентами.

В условиях производства под заказ и разработки под заказ уровень обслуживания — это процент случаев, когда полный объем заказанной клиентом продукции был отгружен в запрашиваемую или подтвержденную клиентом дату.

Показатель уровня сервиса тесно связан с показателем упущенных продаж. При использовании показателя упущенных продаж, выраженного как процент по отношению к общему спросу, и показателя уровня сервиса, рассчитанного по деньгам, можно сказать, что уровень сервиса + упущенные продажи = 100%.

Все процессы логистики и цепей поставок нацелены, в конечном итоге, на повышение уровня сервиса. Повышение точности прогнозирования, оптимизация запасов, более точный расчет размеров и дат закупок — все это, наряду с другими факторами, положительно влияет на уровень сервиса. Решение Loginom Demand Planning дает возможность воздействовать на уровень сервиса через улучшение прогнозов и запасов в комплексе.