

# STATISTIQUES QUALITE HEPPNER

Client :



Période : Année 2024

SOMMAIRE

SYNTHESE

DELAJ EXPORT

DELAJ EXPORT DETAIL

DELAJ FRANCE

DELAJ FRANCE DETAIL

QUALITE

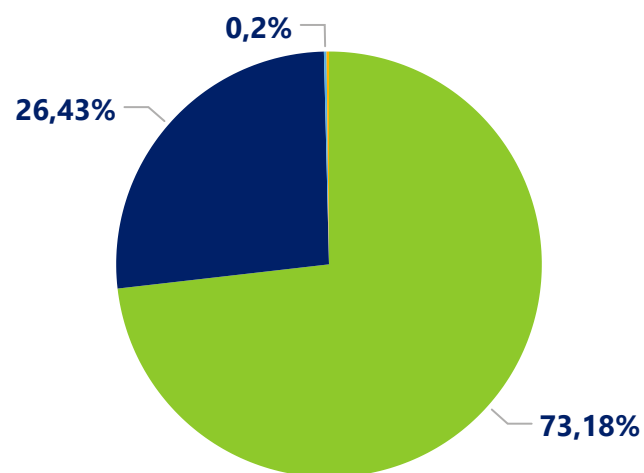
RELATION CLIENT

PALMARES

## Répartition de l'activité par métier

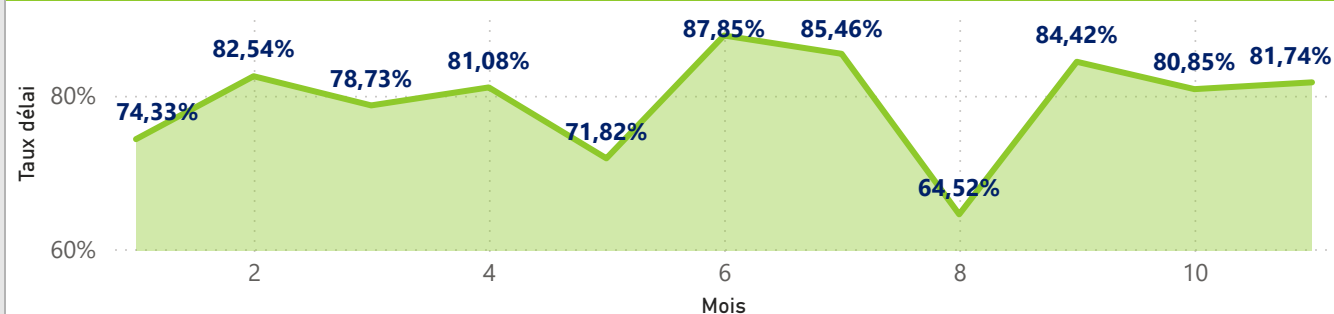
| Métier            | Expédition   | Colis         | Poids (kg)       | CA | Poids par position |
|-------------------|--------------|---------------|------------------|----|--------------------|
| EXPEDITION        | 9942         | 12 920        | 869 053          |    | 87,41              |
| EXPORT            | 3591         | 4 883         | 212 926          |    | 59,29              |
| LOT EXPORT IMPORT | 27           | 119           | 73 766           |    | 2 732,07           |
| AFFRET. NATIONAL  | 25           | 233           | 101 659          |    | 4 066,36           |
| <b>Total</b>      | <b>13585</b> | <b>18 155</b> | <b>1 257 404</b> |    | <b>92,56</b>       |

## Répartition du volume par métier

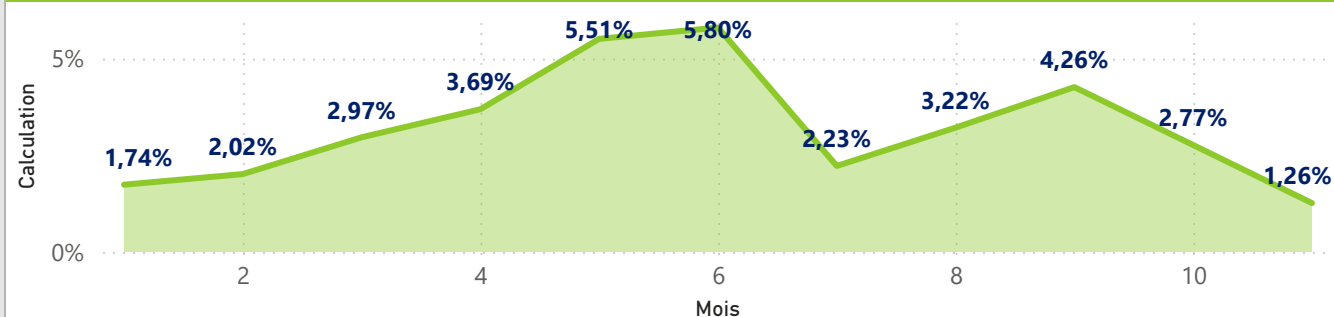


**METIER :** ● EXPEDITION ● EXPORT ● LOT EXPORT IMPORT ● AFFRET. NATIONAL

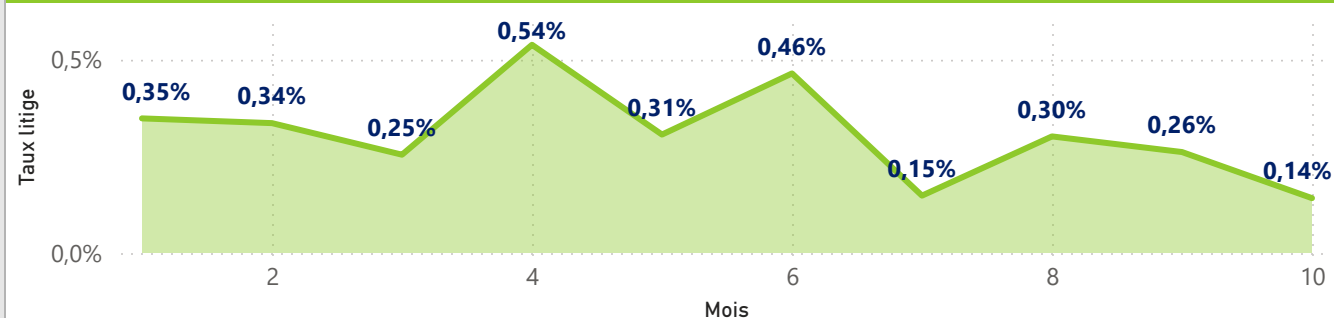
## Taux délai



## Taux de réclamation



## Taux de Litige



METIER

EXPORT

LOT EXPORT IMPORT

Expédition  
3618

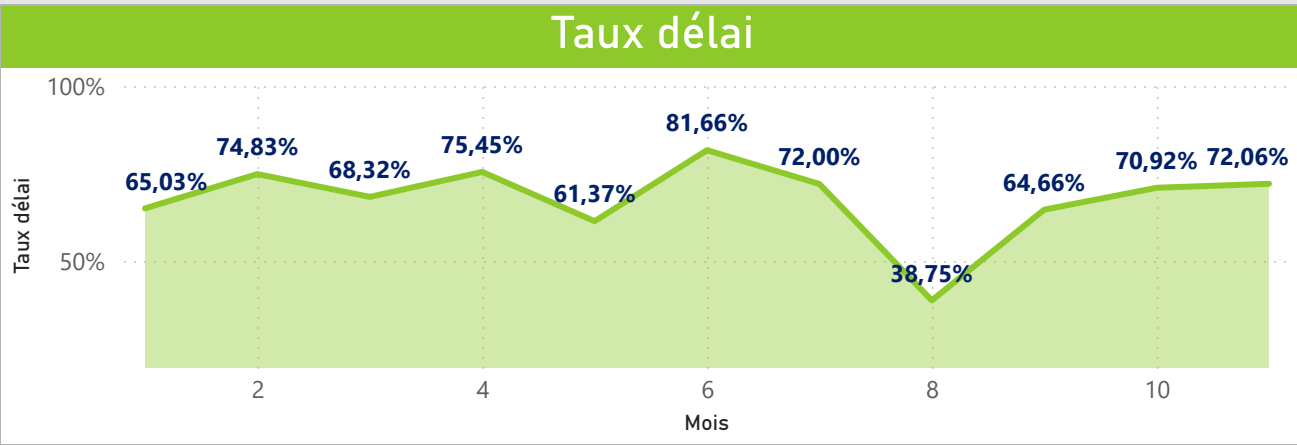
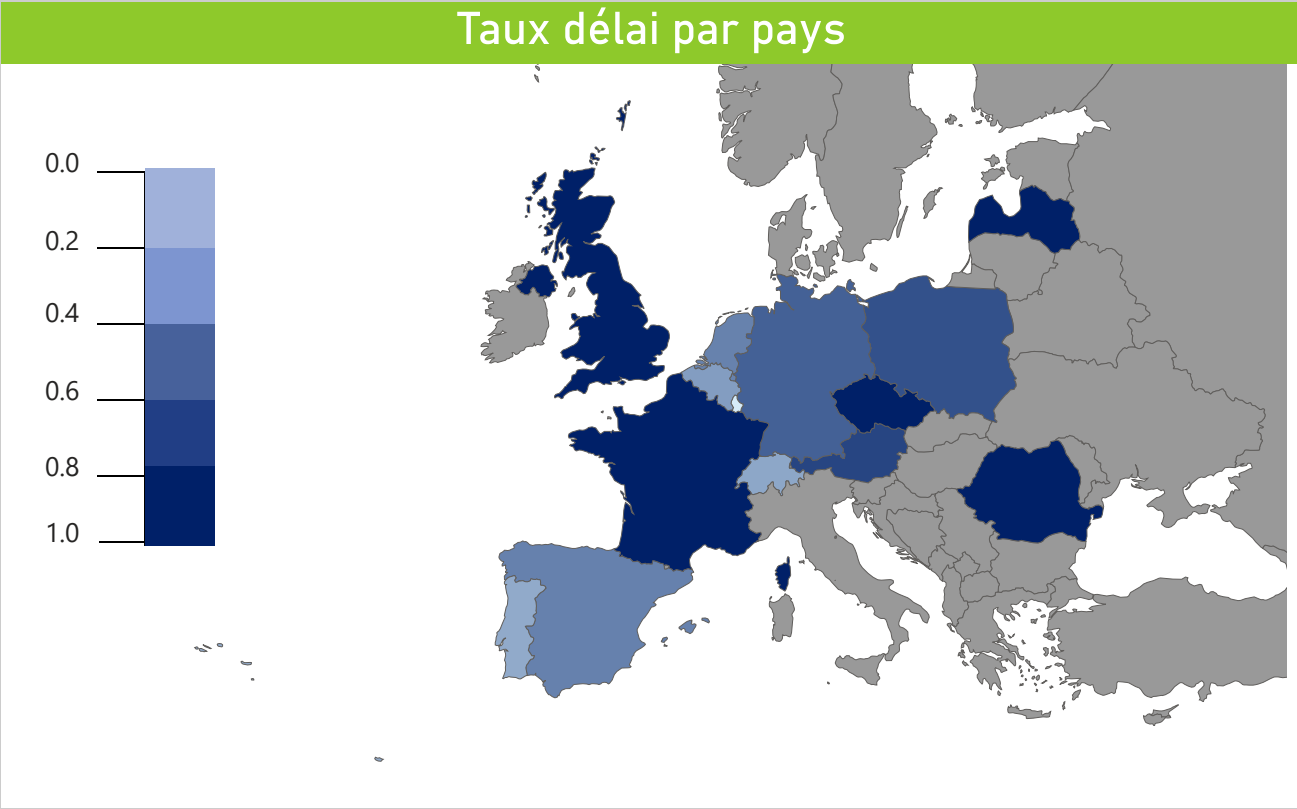
Taux délai  
68,38%

Délai moyen (j)  
3,42

Pays  
Tout

Performance délai

| Mois  | Expédition | Colis | Poids (kg) | CA | Non-conformité<br>transporteur | Taux délai |
|-------|------------|-------|------------|----|--------------------------------|------------|
| 1     | 306        | 408   | 24 720     |    | 107                            | 65,03 %    |
| 2     | 302        | 394   | 23 439     |    | 76                             | 74,83 %    |
| 3     | 322        | 447   | 27 184     |    | 102                            | 68,32 %    |
| 4     | 387        | 538   | 23 828     |    | 95                             | 75,45 %    |
| 5     | 365        | 512   | 33 628     |    | 141                            | 61,37 %    |
| 6     | 349        | 473   | 21 642     |    | 64                             | 81,66 %    |
| 7     | 325        | 469   | 27 022     |    | 91                             | 72,00 %    |
| 8     | 271        | 386   | 23 407     |    | 166                            | 38,75 %    |
| 9     | 283        | 392   | 30 076     |    | 100                            | 64,66 %    |
| 10    | 368        | 507   | 29 241     |    | 107                            | 70,92 %    |
| 11    | 340        | 476   | 22 505     |    | 95                             | 72,06 %    |
| Total | 3618       | 5 002 | 286 692    |    | 1 144                          | 68,38 %    |



Performance délai

| Pays et Département | Expédition | Non-conformité transporteur | Taux délai |
|---------------------|------------|-----------------------------|------------|
| ⊕ ES                | 1644       | 540                         | 67,15 %    |
| ⊕ PT                | 580        | 271                         | 53,28 %    |
| ⊕ DE                | 554        | 122                         | 77,98 %    |
| ⊕ PL                | 471        | 78                          | 83,44 %    |
| ⊕ NL                | 190        | 63                          | 66,84 %    |
| ⊕ CH                | 103        | 47                          | 54,37 %    |
| ⊕ BE                | 26         | 11                          | 57,69 %    |
| ⊕ FR                | 18         | 0                           | 100,00 %   |
| ⊕ LU                | 16         | 11                          | 31,25 %    |
| ⊕ AT                | 8          | 1                           | 87,50 %    |
| ⊕ LV                | 3          | 0                           | 100,00 %   |
| ⊕ CZ                | 2          | 0                           | 100,00 %   |
| ⊕ GB                | 2          | 0                           | 100,00 %   |
| ⊕ RO                | 1          | 0                           | 100,00 %   |
| Total               | 3618       | 1 144                       | 68,38 %    |

Métier

EXPORT

LOT EXPORT IMPORT

Mois

1

5

9

2

6

10

3

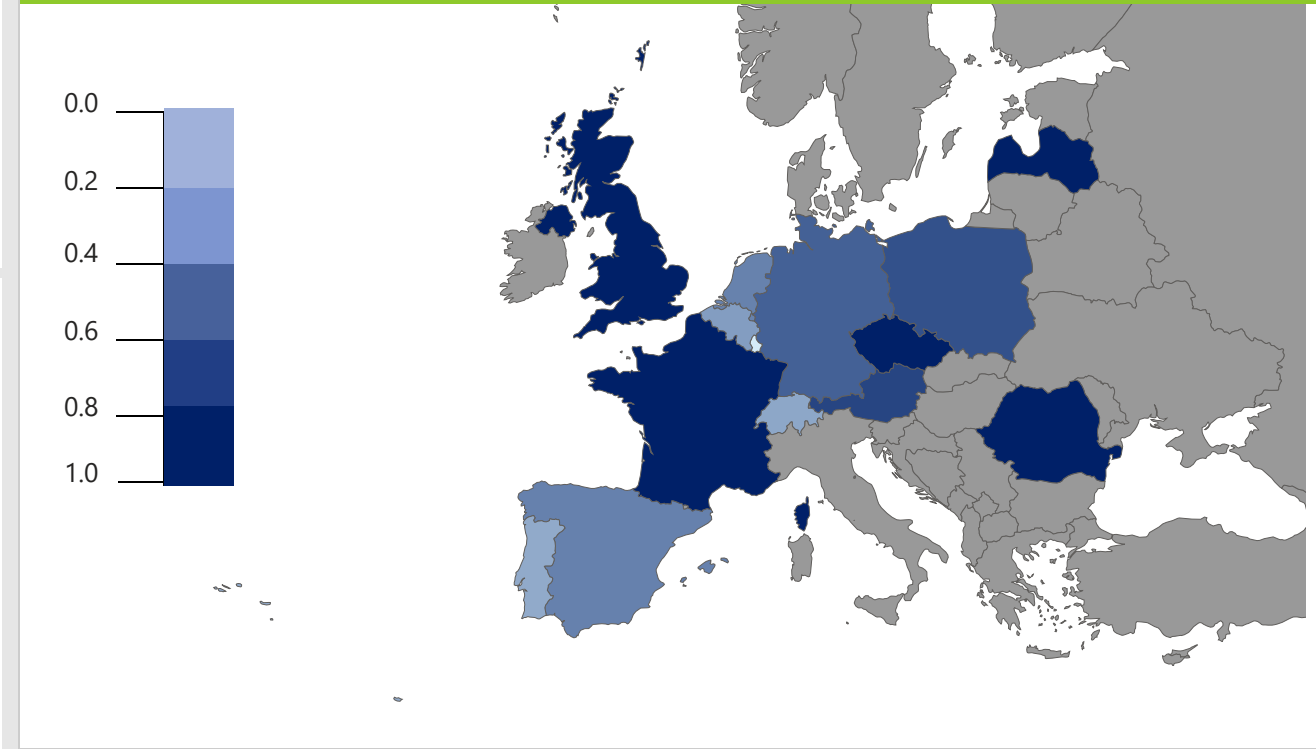
7

11

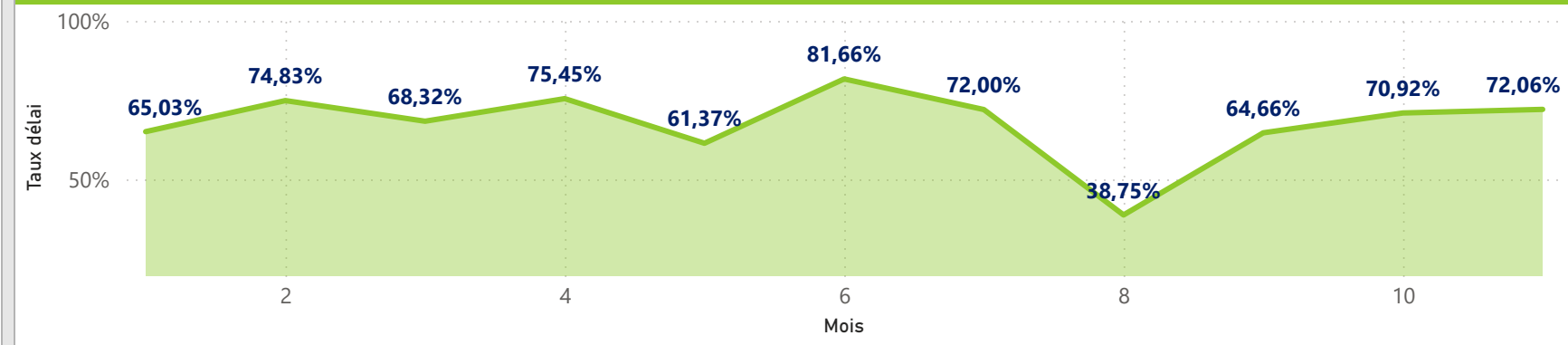
4

8

Taux délai par pays



Taux délai



Métier

AFFRET. NATIONAL

EXPEDITION

Expédition

9967

Délai moyen (j)

1,97

Taux délai

83,85%

Département

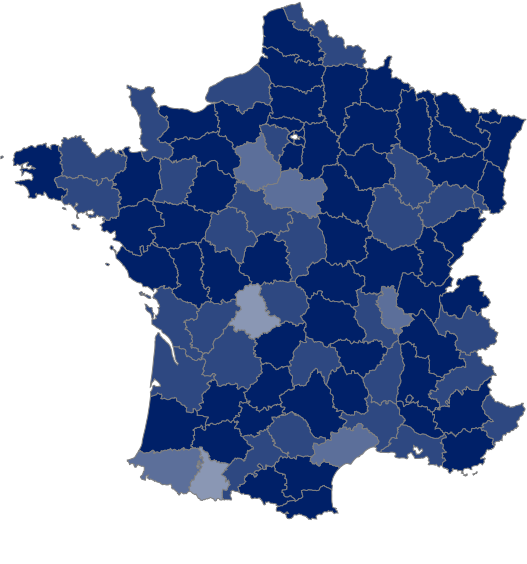
Tout

Performance délai

| Mois  | Expédition | Colis  | Poids   | CA | Non-conformité<br>transporteur | Taux délai |
|-------|------------|--------|---------|----|--------------------------------|------------|
| 1     | 843        | 1 067  | 103 271 |    | 188                            | 77,70 %    |
| 2     | 889        | 1 207  | 97 356  |    | 132                            | 85,15 %    |
| 3     | 858        | 1 150  | 67 216  |    | 149                            | 82,63 %    |
| 4     | 913        | 1 221  | 82 388  |    | 151                            | 83,46 %    |
| 5     | 941        | 1 220  | 80 039  |    | 227                            | 75,88 %    |
| 6     | 943        | 1 268  | 96 139  |    | 93                             | 90,14 %    |
| 7     | 1023       | 1 325  | 86 290  |    | 105                            | 89,74 %    |
| 8     | 724        | 966    | 72 501  |    | 187                            | 74,17 %    |
| 9     | 866        | 1 139  | 118 216 |    | 79                             | 90,88 %    |
| 10    | 1042       | 1 396  | 88 649  |    | 163                            | 84,36 %    |
| 11    | 925        | 1 194  | 78 647  |    | 136                            | 85,30 %    |
| Total | 9967       | 13 153 | 970 712 |    | 1 610                          | 83,85 %    |

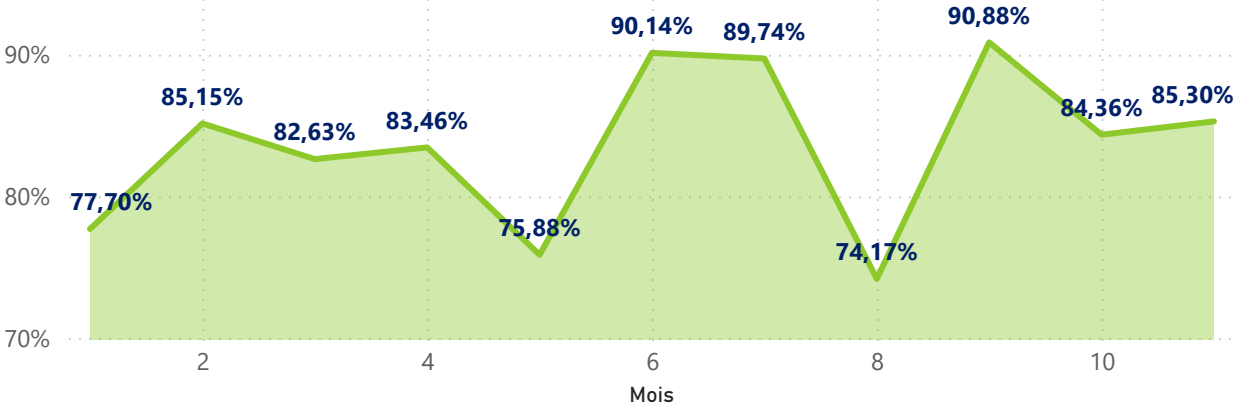
Taux délai par département

0.0  
0.2  
0.4  
0.6  
0.8  
1.0



Taux délai

Taux délai



Performance délai

| Pays et Département | Expédition | Non-conformité transporteur | Taux délai |
|---------------------|------------|-----------------------------|------------|
| FR                  | 9967       | 1 610                       | 83,85 %    |
| 85                  | 618        | 24                          | 96,12 %    |
| 49                  | 543        | 22                          | 95,95 %    |
| 33                  | 537        | 153                         | 71,51 %    |
| 59                  | 509        | 89                          | 82,51 %    |
| 76                  | 441        | 92                          | 79,14 %    |
| 38                  | 428        | 50                          | 88,32 %    |
| 69                  | 344        | 157                         | 54,36 %    |
| 77                  | 342        | 53                          | 84,50 %    |
| 12                  | 317        | 20                          | 93,69 %    |
| 01                  | 261        | 28                          | 89,27 %    |
| 16                  | 257        | 65                          | 74,71 %    |
| 86                  | 254        | 41                          | 83,86 %    |
| 79                  | 253        | 18                          | 92,89 %    |
| 32                  | 237        | 17                          | 92,83 %    |
| 67                  | 237        | 19                          | 91,98 %    |
| 45                  | 214        | 85                          | 60,28 %    |
| 74                  | 206        | 20                          | 90,29 %    |
| 15                  | 203        | 36                          | 82,27 %    |
| 89                  | 195        | 15                          | 92,31 %    |
| 83                  | 194        | 31                          | 84,02 %    |
| 21                  | 178        | 32                          | 82,02 %    |
| Total               | 9967       | 1 610                       | 83,85 %    |

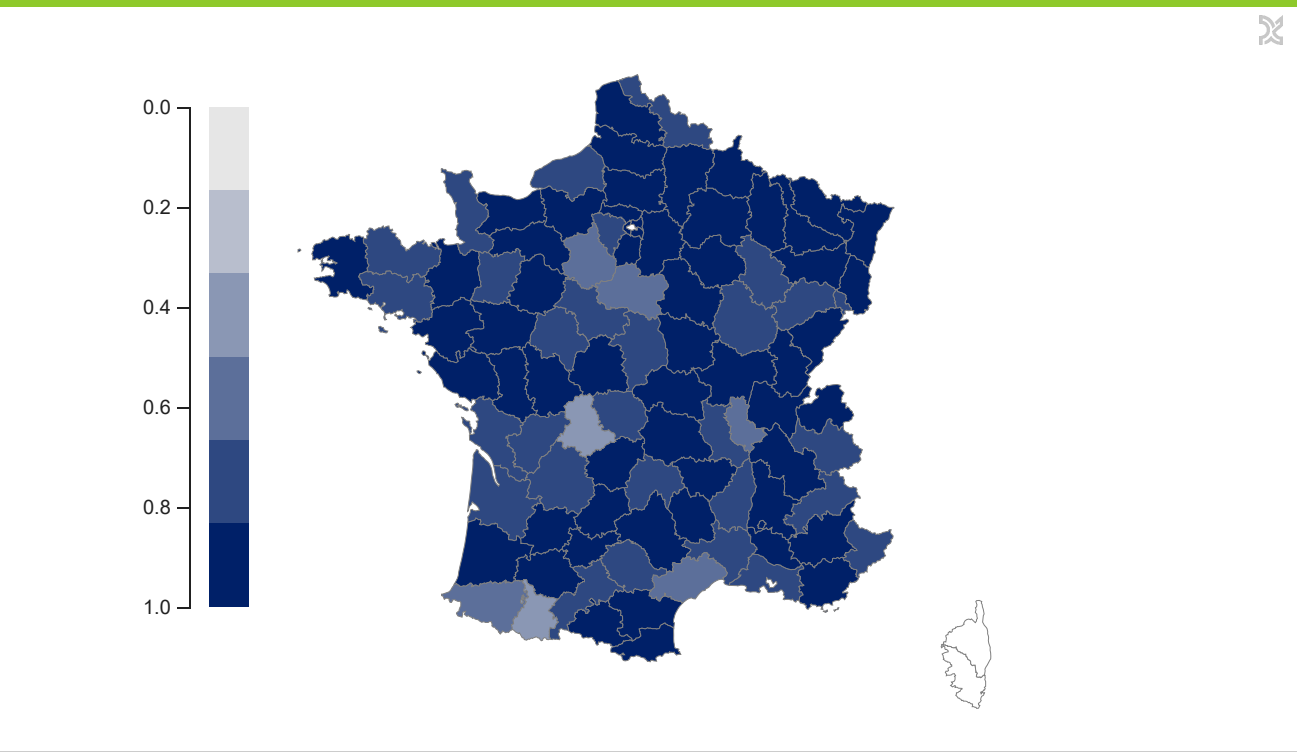
Métier

- AFFRET. NATIONAL
- EXPEDITION

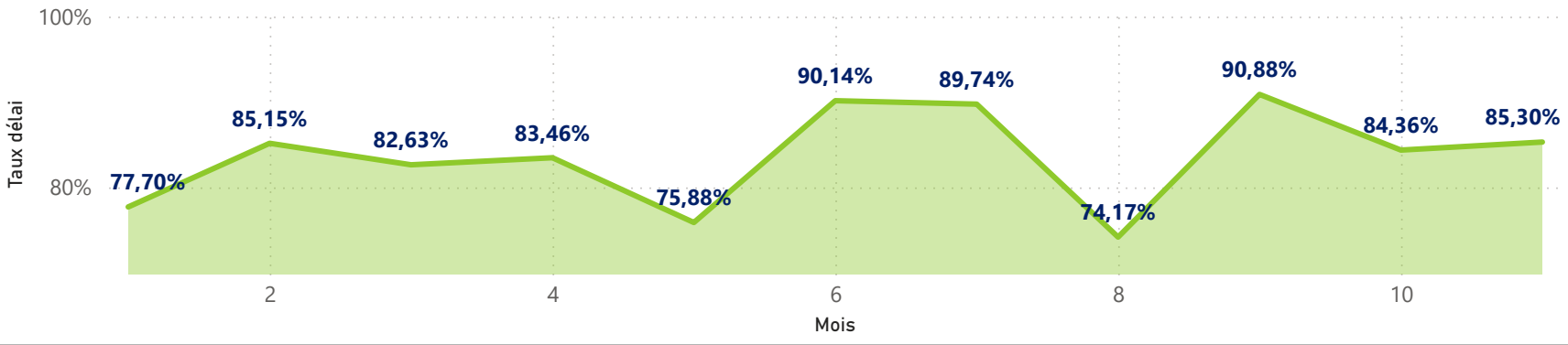
Mois

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | 5 | 9  |
| 2 | 6 | 10 |
| 3 | 7 | 11 |
| 4 | 8 |    |

Taux délai par département



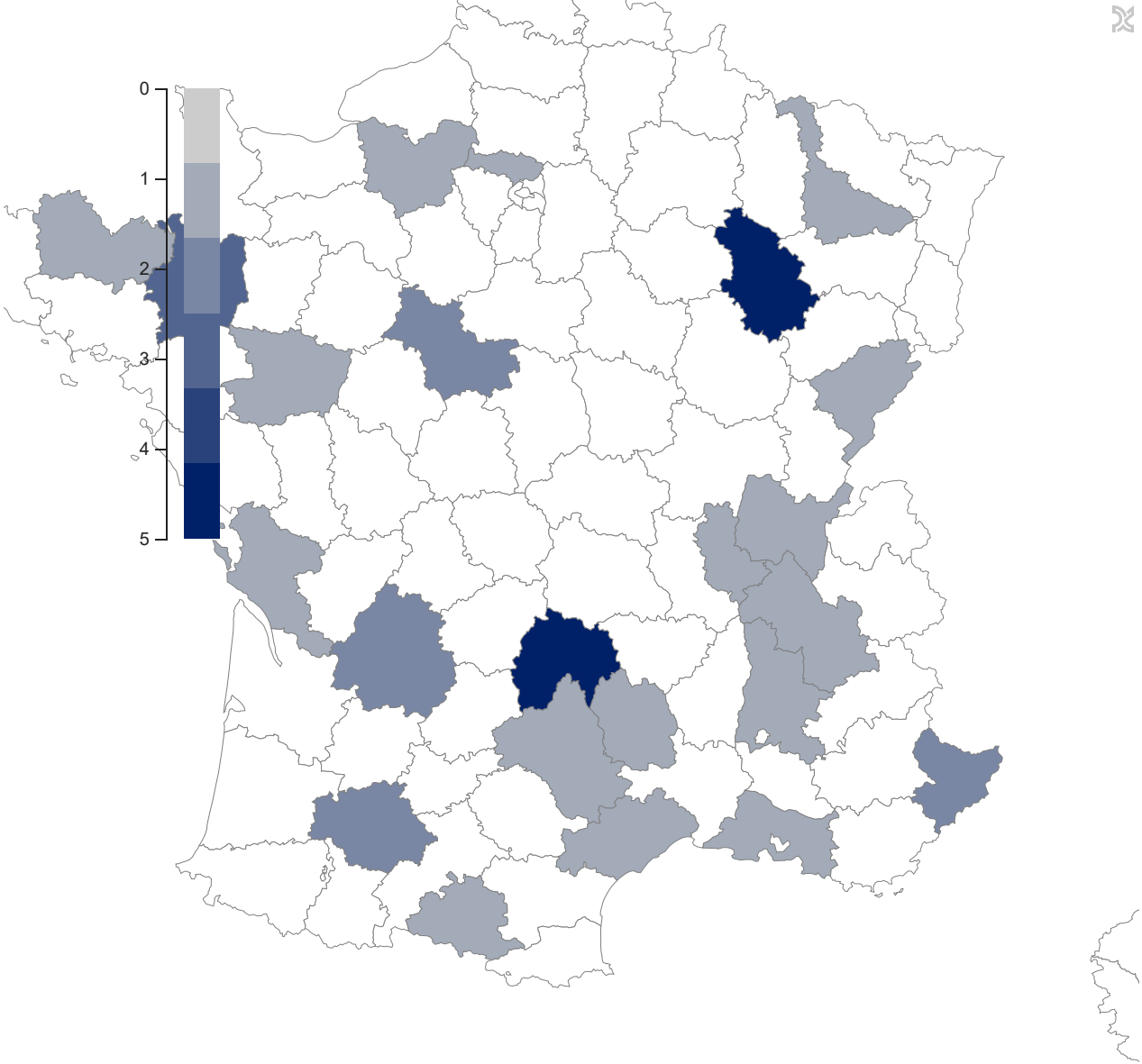
Taux délai



Performance qualité

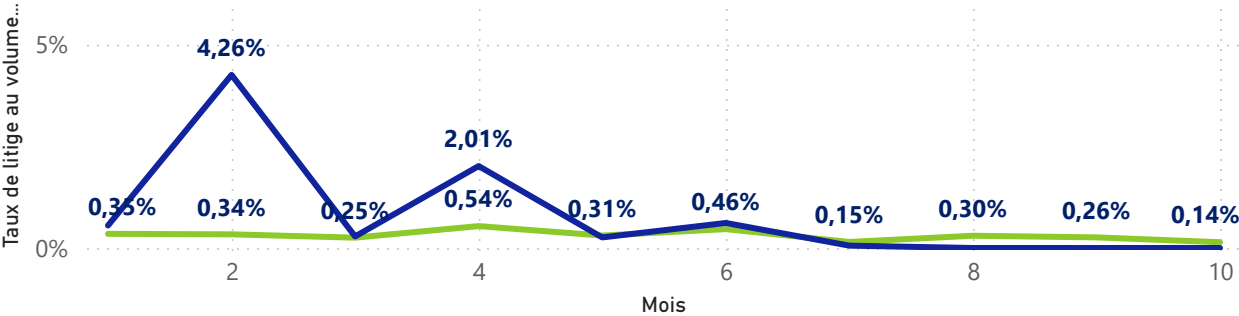
| Mois  | Expédition | Litige ouvert | Litige payé | Montant payé | CA | Taux de litige (au volume) | Taux de litige (au CA) |
|-------|------------|---------------|-------------|--------------|----|----------------------------|------------------------|
| 1     | 1149       | 4             | 4           | 318,40 €     |    | 0,35 %                     | 0,55 %                 |
| 2     | 1191       | 4             | 4           | 2 441,26 €   |    | 0,34 %                     | 4,26 %                 |
| 3     | 1180       | 3             | 3           | 151,17 €     |    | 0,25 %                     | 0,28 %                 |
| 4     | 1300       | 7             | 3           | 1 215,76 €   |    | 0,54 %                     | 2,01 %                 |
| 5     | 1306       | 4             | 2           | 191,26 €     |    | 0,31 %                     | 0,26 %                 |
| 6     | 1292       | 6             | 4           | 511,14 €     |    | 0,46 %                     | 0,62 %                 |
| 7     | 1348       | 2             | 2           | 52,94 €      |    | 0,15 %                     | 0,06 %                 |
| 8     | 995        | 3             |             | 0,00 €       |    | 0,30 %                     | 0,00 %                 |
| 9     | 1149       | 3             |             | 0,00 €       |    | 0,26 %                     | 0,00 %                 |
| 10    | 1410       | 2             |             | 0,00 €       |    | 0,14 %                     | 0,00 %                 |
| 11    | 1265       |               |             |              |    |                            |                        |
| Total | 13585      | 38            | 22          | 4 881,93 €   |    | 0,28 %                     | 0,64 %                 |

Litige par région



Evolution des taux litige

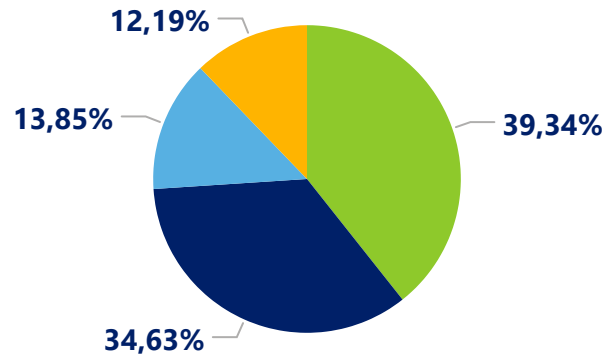
● Taux de litige au volume ● Taux de litige au CA



## Relation Client

| Mois         | Expédition   | Proactivité | Appel      | Insatisfaction | Insatisfaction cause transport |
|--------------|--------------|-------------|------------|----------------|--------------------------------|
| 1            | 1149         | 512         | 32         | 20             | 17                             |
| 2            | 1191         | 348         | 33         | 24             | 19                             |
| 3            | 1180         | 466         | 49         | 35             | 32                             |
| 4            | 1300         | 586         | 74         | 48             | 28                             |
| 5            | 1306         | 366         | 89         | 72             | 56                             |
| 6            | 1292         | 777         | 91         | 75             | 64                             |
| 7            | 1348         | 959         | 43         | 30             | 25                             |
| 8            | 995          | 635         | 38         | 32             | 29                             |
| 9            | 1149         | 176         | 54         | 49             | 45                             |
| 10           | 1410         | 400         | 55         | 39             | 30                             |
| 11           | 1265         | 524         | 20         | 16             | 16                             |
| <b>Total</b> | <b>13585</b> | <b>5749</b> | <b>578</b> | <b>440</b>     | <b>361</b>                     |

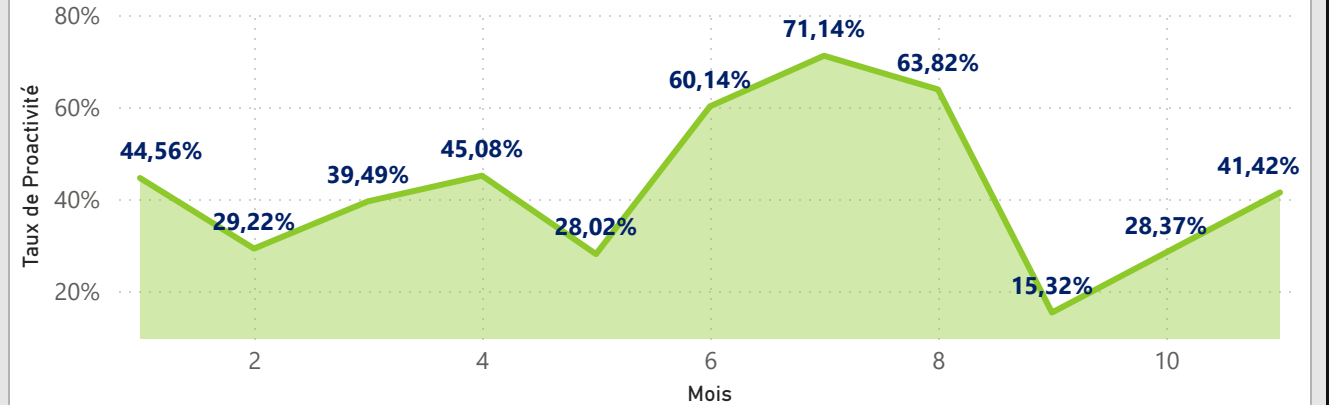
## Responsable des insatisfactions



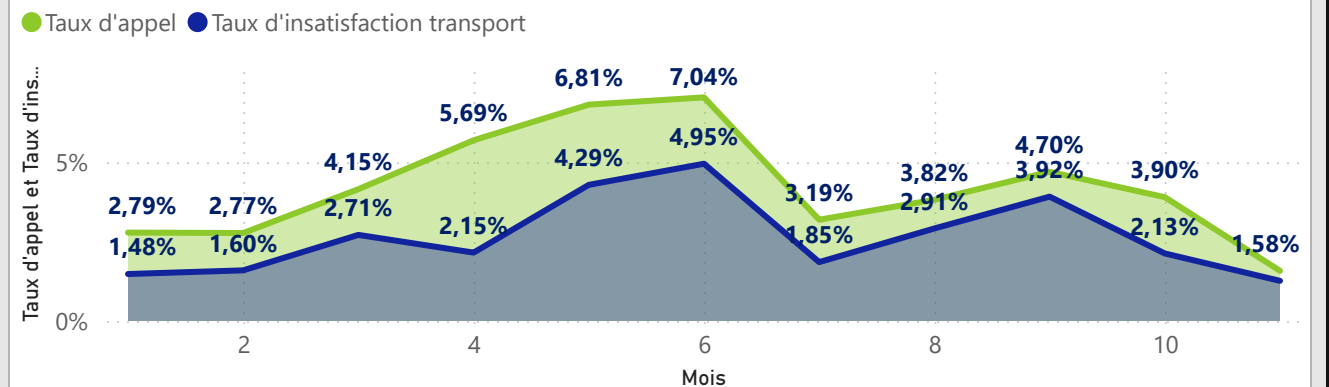
**Responsable :**

- PARTENAIRE
- AGENCE DE LIVRAISON
- AGENCE ORIGINE
- AGENCE TRANSIT

## Taux de proactivité



## Taux de réclamation



## Cause des insatisfactions





Palmares destinataire

| Nom Destinataire | Expédition | Colis  | Poids     | Poids par position |
|------------------|------------|--------|-----------|--------------------|
|                  | 157        | 215    | 10 234    | 65,18              |
|                  | 104        | 154    | 8 663     | 83,30              |
|                  | 84         | 154    | 5 918     | 70,45              |
|                  | 77         | 102    | 6 710     | 87,14              |
|                  | 76         | 112    | 6 169     | 81,17              |
|                  | 75         | 113    | 8 759     | 116,79             |
|                  | 72         | 105    | 3 673     | 51,01              |
|                  | 71         | 85     | 4 475     | 63,03              |
|                  | 71         | 95     | 4 742     | 66,79              |
|                  | 69         | 130    | 10 095    | 146,30             |
|                  | 56         | 99     | 5 928     | 105,86             |
|                  | 53         | 69     | 2 186     | 41,25              |
|                  | 53         | 84     | 5 702     | 107,58             |
|                  | 51         | 74     | 1 334     | 26,16              |
|                  | 50         | 71     | 1 092     | 21,84              |
|                  | 49         | 98     | 15 176    | 309,71             |
|                  | 48         | 68     | 4 203     | 87,56              |
|                  | 48         | 71     | 1 288     | 26,83              |
|                  | 48         | 93     | 7 131     | 148,56             |
|                  | 47         | 63     | 903       | 19,21              |
|                  | 47         | 63     | 2 466     | 52,47              |
|                  | 46         | 50     | 1 980     | 43,04              |
| Total            | 13585      | 18 155 | 1 257 404 | 92,56              |

Département

Tout

Métier

AFFRET.  
NATIONAL

EXPORT

EXPEDITION

LOT EXPORT  
IMPORT

Mois

1

5

9

2

6

10

3

7

11

4

8

Répartition des expéditions

