

STATISTIQUES QUALITE HEPPNER

Client :



Période : Année 2024

SOMMAIRE

SYNTHESE

AFFRET. INTER.

MESS. INTER.

INTER. DETAIL

AFFRET. FRANCE

MESS. FRANCE

FRANCE DETAIL

QUALITE

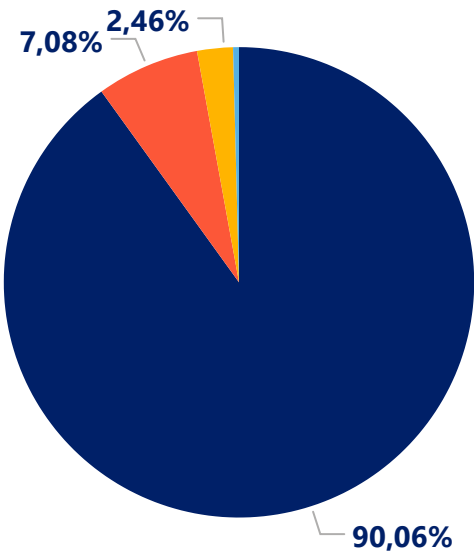
RELATION CLIENT

PALMARES

Répartition de l'activité par métier

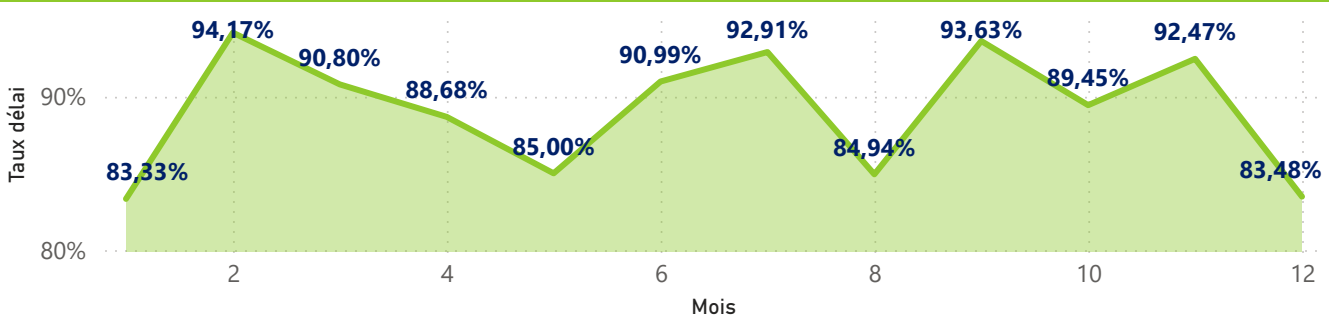
Métier	Expédition	Colis	Poids (kg)	CA	Poids par position (kg)
AFFRET. INTERNATIONAL	116	837	728 911	87 782,09 €	6 283,72
AFFRET. NATIONAL	19	130	21 530	5 765,00 €	1 133,16
MESS. INTERNATIONALE	334	455	34 895	38 280,61 €	104,48
MESS. NATIONALE	4248	5 491	246 448	120 362,93 €	58,02
Total	4717	6 913	1 031 784	252 190,63 €	218,74

Répartition du volume par métier

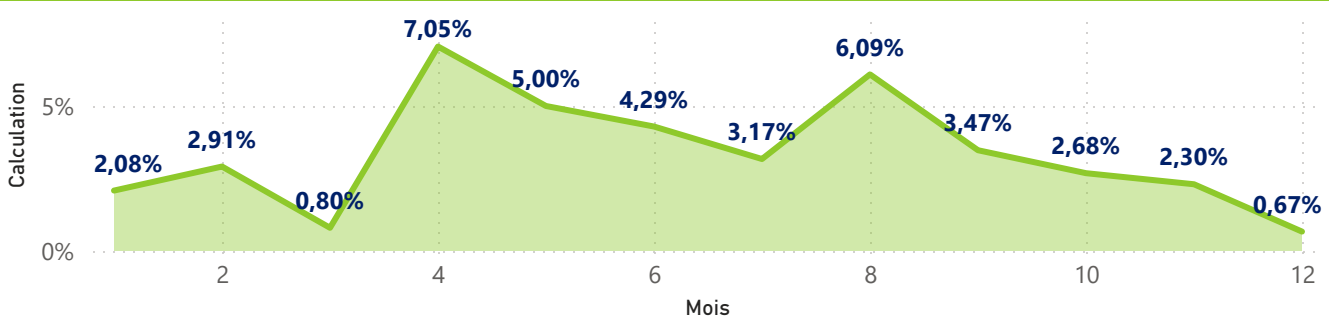


METIER : ● MESS. NATIONALE ● MESS. INTERN... ● AFFRET. INTE... ● AFFRET. NATI...

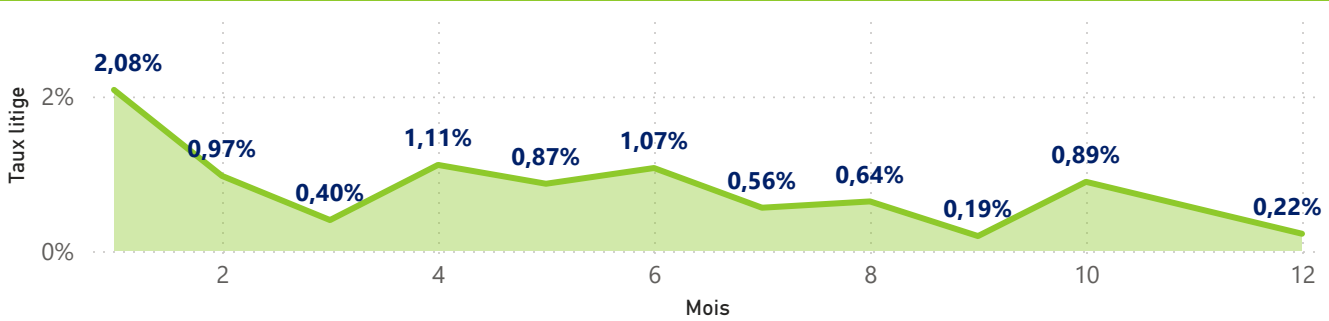
Taux délai



Taux de réclamation



Taux de Litige



Métier

AFFRET. INTERNATI...

Expédition

116

Taux délai

100,00%

Délai moyen (j)

1,98

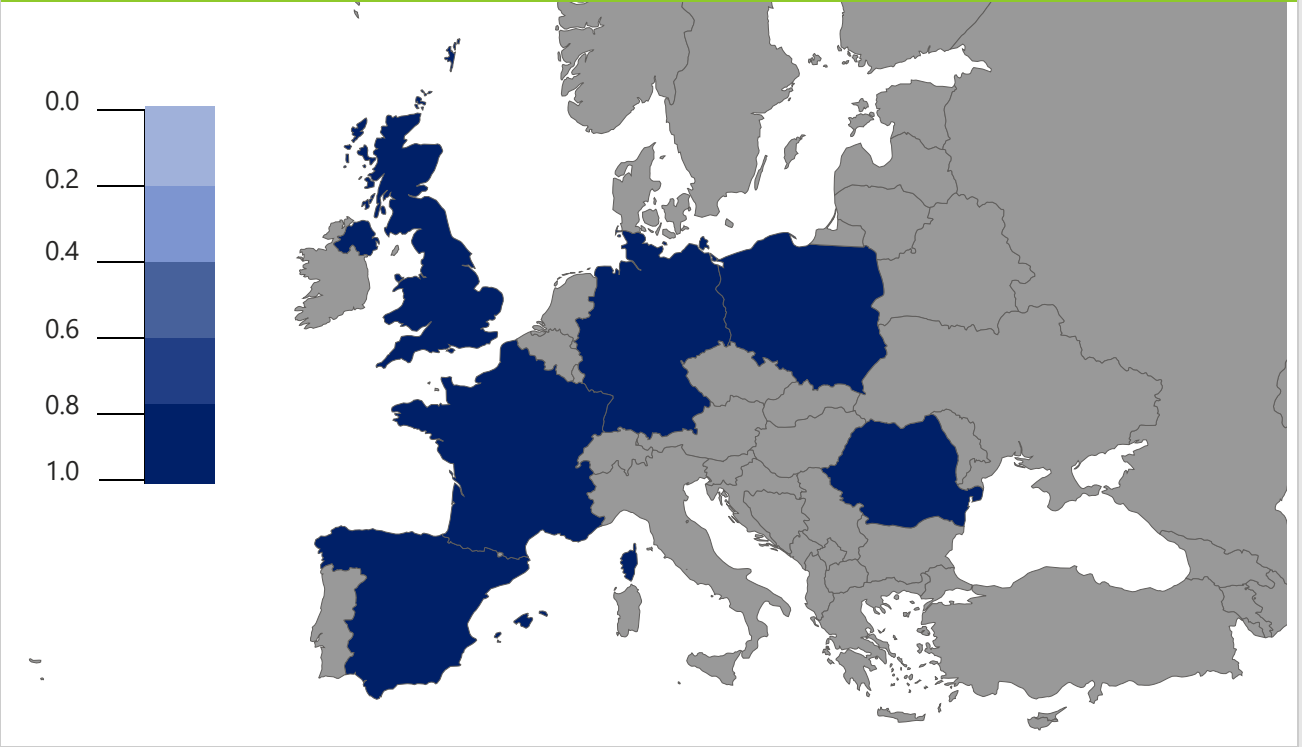
Pays

Tout

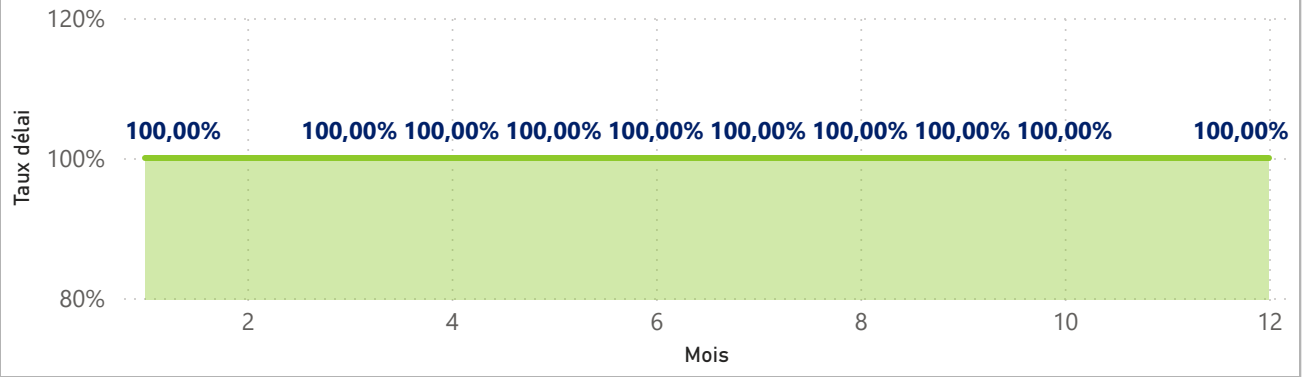
Performance délai

Mois	Expédition	Colis	Poids (kg)	CA	Non-conformité transporteur	Taux délai
1	13	80	66 585	10 452,26 €	0	100,00 %
2	12	81	53 572	10 008,49 €	0	100,00 %
3	10	74	79 970	7 196,10 €	0	100,00 %
4	10	82	51 069	6 424,36 €	0	100,00 %
5	8	53	58 890	5 849,03 €	0	100,00 %
6	7	60	45 760	4 519,44 €	0	100,00 %
7	10	81	53 080	6 947,00 €	0	100,00 %
8	4	13	47 600	2 804,69 €	0	100,00 %
9	11	94	57 830	9 052,23 €	0	100,00 %
10	13	98	89 435	10 366,32 €	0	100,00 %
11	10	69	51 100	7 810,15 €	0	100,00 %
12	8	52	74 020	6 352,02 €	0	100,00 %
Total	116	837	728 911	87 782,09 €	0	100,00 %

Taux délai par pays



Taux délai



Métier

MESS. INTERNATIONAL...

Expédition

334

Taux délai

79,34%

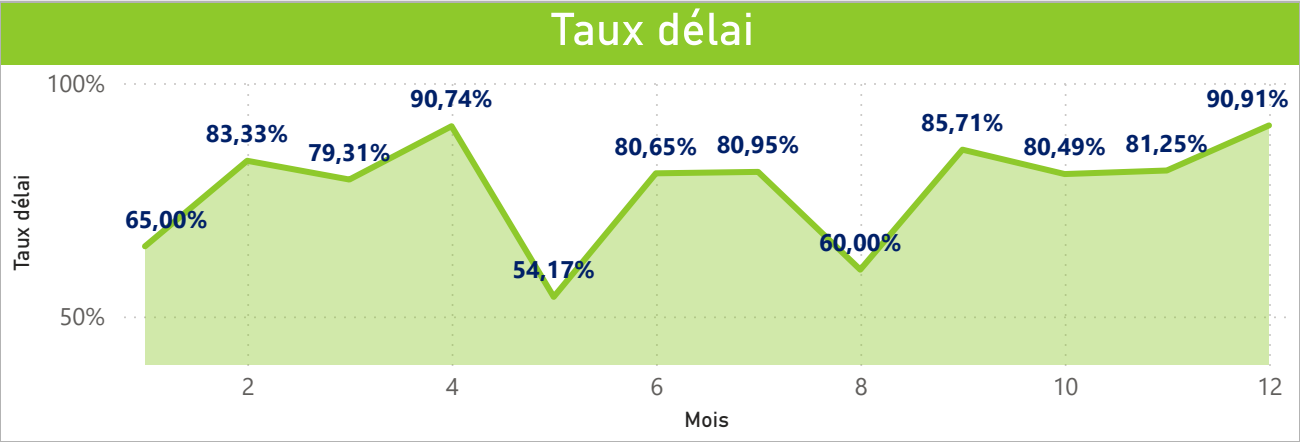
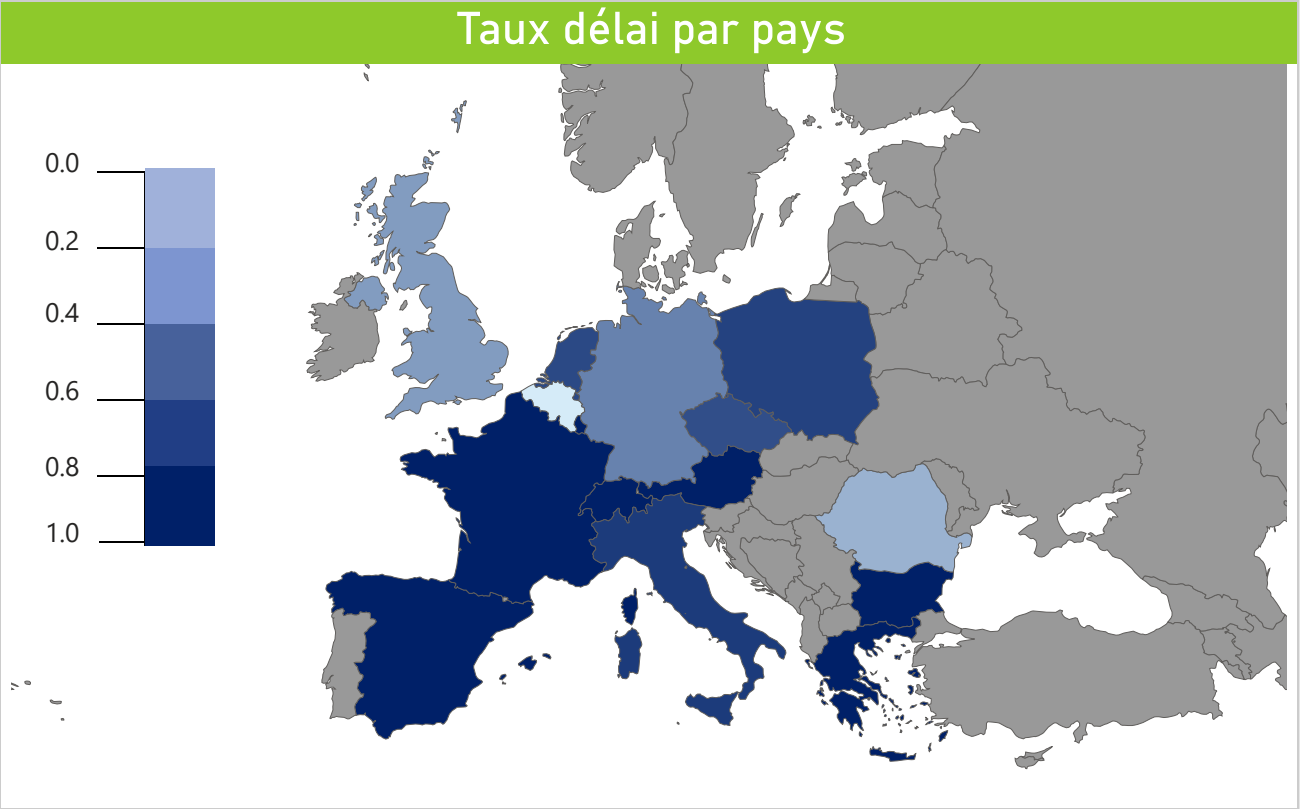
Délai moyen (j)

3,81

Pays

Tout

Performance délai						
Mois	Expédition	Colis	Poids (kg)	CA	Non-conformité transporteur	Taux délai
1	20	23	2 351	2 731,99 €	7	65,00 %
2	12	18	2 509	2 045,31 €	2	83,33 %
3	29	33	3 369	4 061,77 €	6	79,31 %
4	54	80	4 581	5 825,28 €	5	90,74 %
5	24	42	3 141	3 467,09 €	11	54,17 %
6	31	44	2 700	2 978,45 €	6	80,65 %
7	21	29	1 934	2 415,56 €	4	80,95 %
8	20	27	2 484	2 591,82 €	8	60,00 %
9	28	35	2 975	3 301,62 €	4	85,71 %
10	41	56	3 598	3 616,66 €	8	80,49 %
11	32	42	3 207	3 348,22 €	6	81,25 %
12	22	26	2 046	1 896,84 €	2	90,91 %
Total	334	455	34 895	38 280,61 €	69	79,34 %



Performance délai

Pays et Département	Expédition	Non-conformité transporteur	Taux délai
⊕ DE	115	9	92,17 %
⊕ IT	83	6	92,77 %
⊕ PL	66	6	90,91 %
⊕ BE	53	29	45,28 %
⊕ RO	41	15	63,41 %
⊕ GB	31	1	96,77 %
⊕ AT	20	0	100,00 %
⊕ NL	18	2	88,89 %
⊕ CZ	8	1	87,50 %
⊕ BG	4	0	100,00 %
⊕ ES	4	0	100,00 %
⊕ FR	4	0	100,00 %
⊕ CH	1	0	100,00 %
⊕ GR	1	0	100,00 %
⊕ LU	1	0	100,00 %
Total	450	69	84,67 %

Métier

AFFRET. INTERNATI...

MESS. INTERNATION...

Mois

1

5

9

2

6

10

3

7

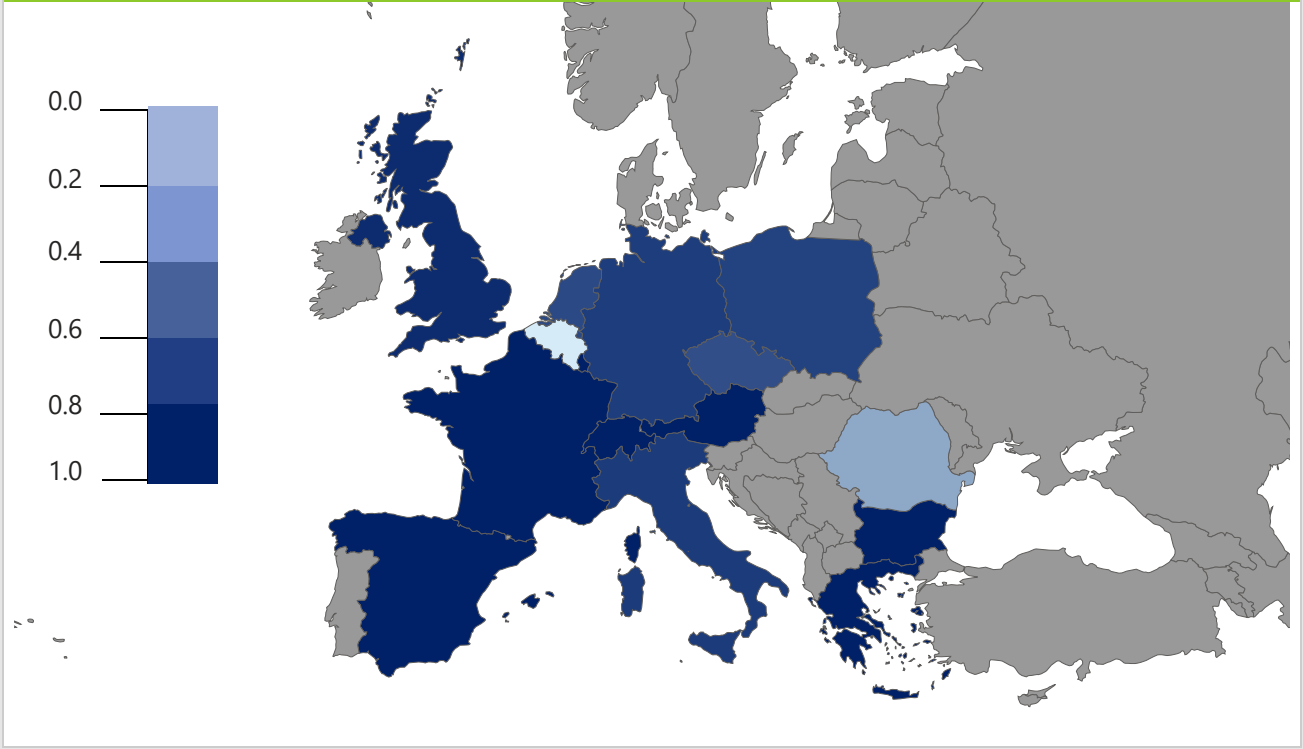
11

4

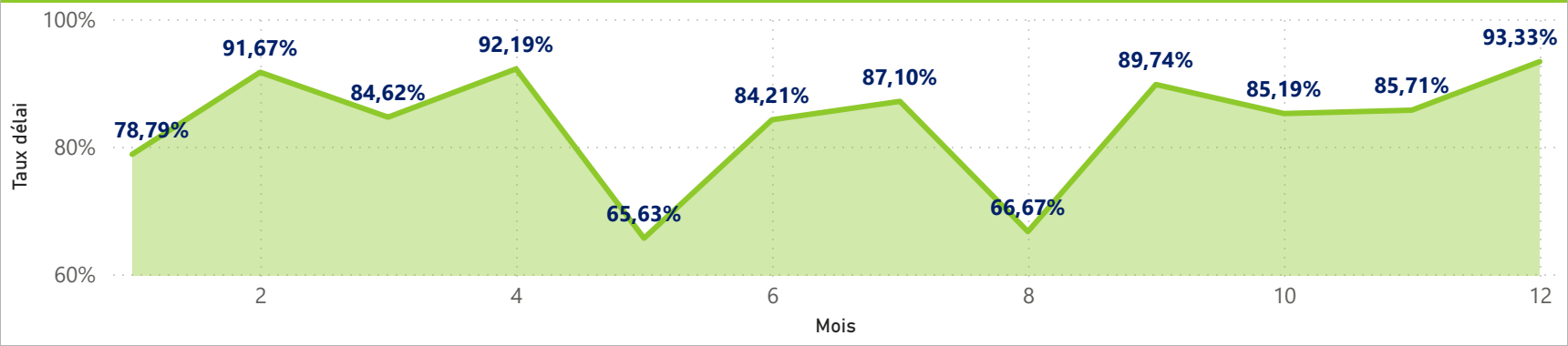
8

12

Taux délai par pays



Taux délai



Métier

AFFRET. NATIONAL

Expédition

19

Délai moyen (j)

1,84

Taux délai

100,00%

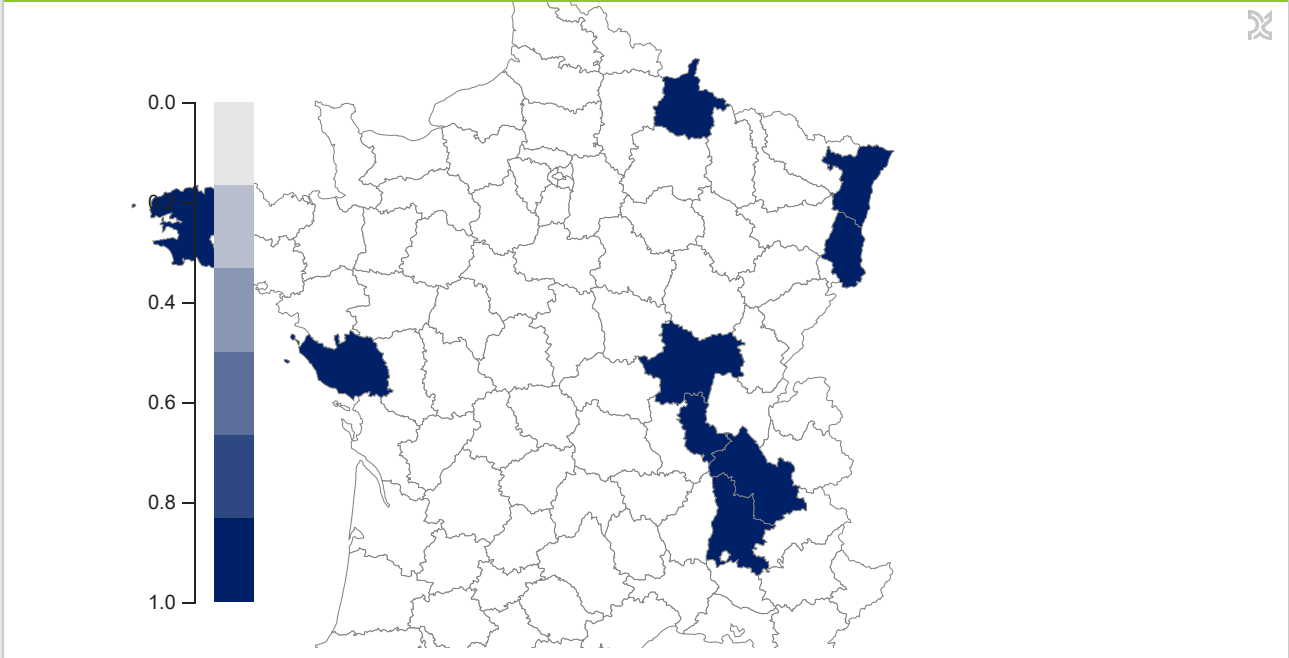
Département

Tout

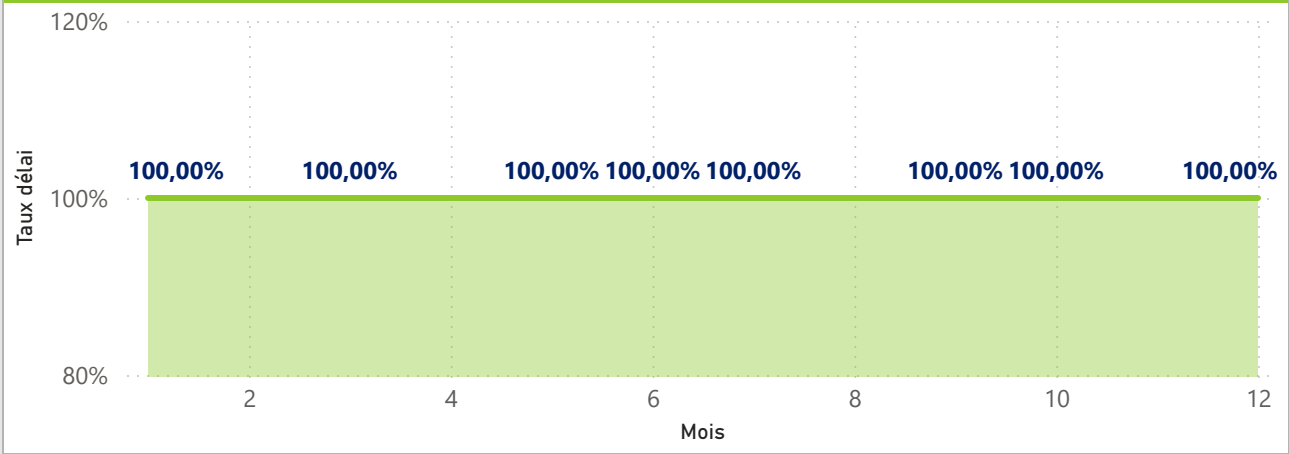
Performance délai

Mois	Expédition	Colis	Poids	CA	Non-conformité transporteur	Taux délai
1	3	13	2 360	675,00 €	0	100,00 %
2	1	4	780	245,00 €	0	100,00 %
3	2	11	1 430	465,00 €	0	100,00 %
5	2	8	1 080	460,00 €	0	100,00 %
6	2	12	2 340	530,00 €	0	100,00 %
7	1	4	810	240,00 €	0	100,00 %
9	2	13	2 680	560,00 €	0	100,00 %
10	3	40	6 900	1 370,00 €	0	100,00 %
11	2	16	1 450	880,00 €	0	100,00 %
12	1	9	1 700	340,00 €	0	100,00 %
Total	19	130	21 530	5 765,00 €	0	100,00 %

Taux délai par département



Taux délai



Métier

MESS. NATIONALE

Expédition

4248

Taux délai

89,95%

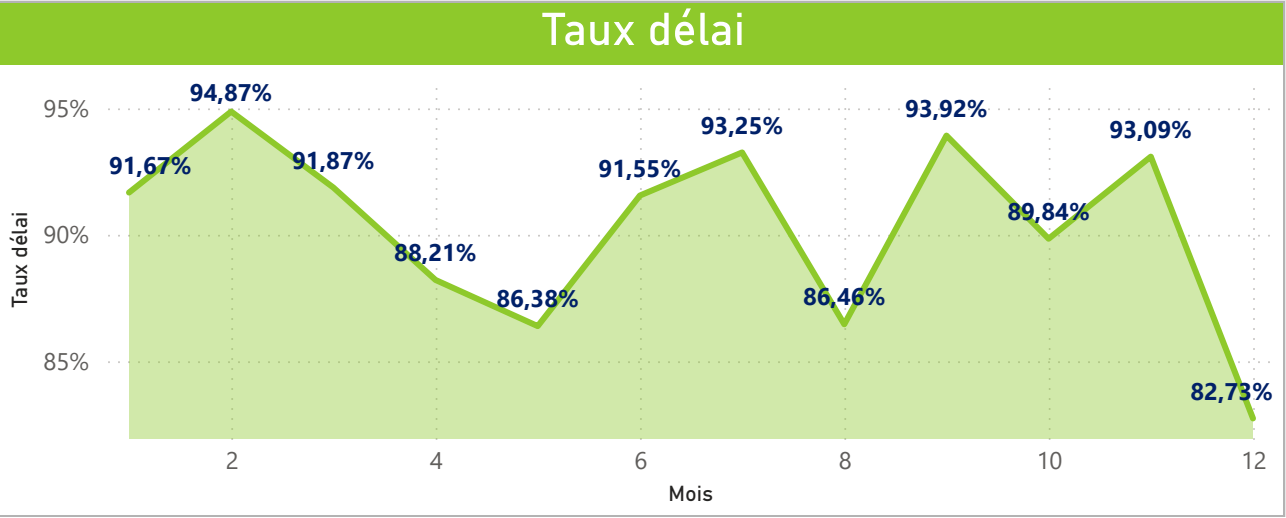
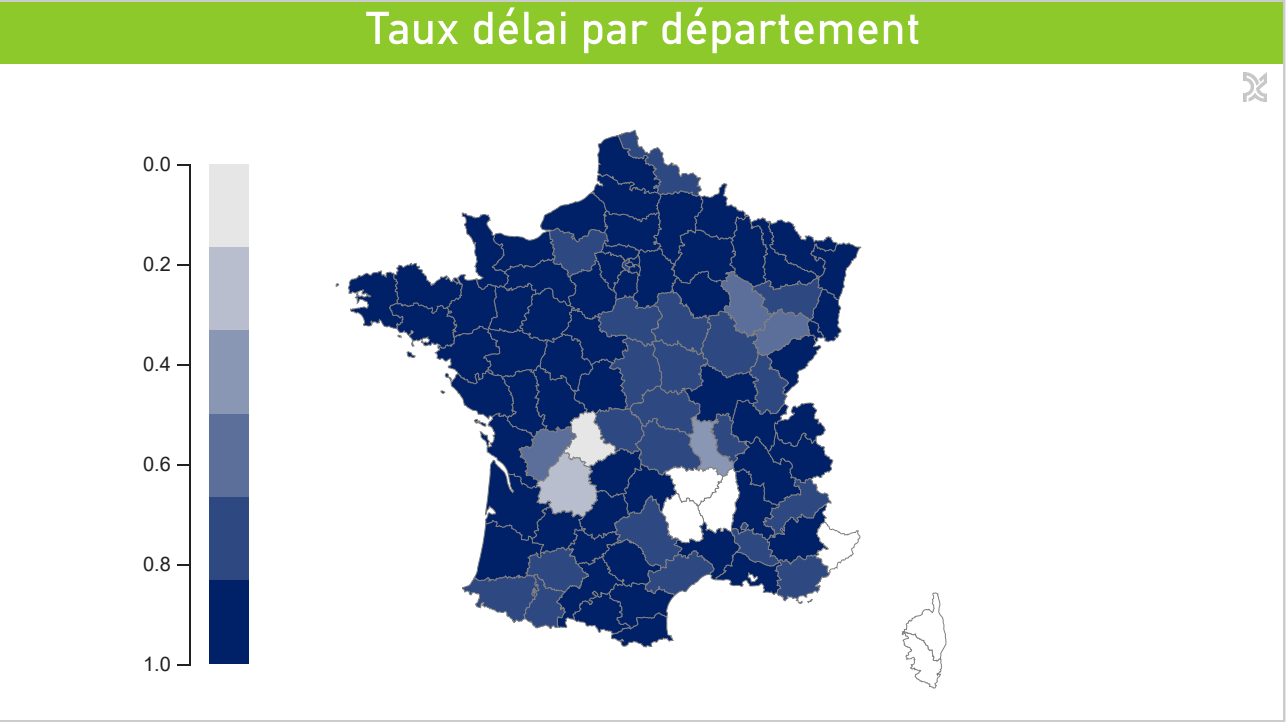
Délai moyen (j)

2,09

Département

Tout

Performance délai						
Mois	Expédition	Colis	Poids	CA	Non-conformité transporteur	Taux délai
1	12	12	1 312	610,98 €	1	91,67 %
2	78	92	7 832	3 229,56 €	4	94,87 %
3	209	224	16 728	6 991,24 €	17	91,87 %
4	475	603	29 881	14 163,63 €	56	88,21 %
5	426	564	26 721	12 864,38 €	58	86,38 %
6	426	553	23 224	11 845,37 €	36	91,55 %
7	504	652	24 600	12 936,23 €	34	93,25 %
8	288	391	14 450	7 528,91 €	39	86,46 %
9	477	617	24 919	13 027,62 €	29	93,92 %
10	502	664	27 748	13 887,33 €	51	89,84 %
11	434	582	24 729	11 737,15 €	30	93,09 %
12	417	537	24 304	11 540,53 €	72	82,73 %
Total	4248	5 491	246 448	120 362,93 €	427	89,95 %



Performance délai

Pays et Département	Expédition	Non-conformité transporteur	Délai réel moyen	Taux délai
FR	4266	427	2,09	89,99 %
35	297	12	1,15	95,96 %
33	277	19	2,20	93,14 %
01	243	6	2,38	97,53 %
85	243	5	1,20	97,94 %
44	234	9	2,09	96,15 %
62	149	13	1,82	91,28 %
71	144	9	2,72	93,75 %
77	134	12	1,33	91,04 %
13	128	14	3,79	89,06 %
02	123	6	2,29	95,12 %
26	107	13	2,25	87,85 %
45	105	20	1,27	80,95 %
84	99	19	3,71	80,81 %
91	97	3	1,16	96,91 %
54	92	14	2,24	84,78 %
60	90	10	3,26	88,89 %
69	89	18	2,19	79,78 %
76	87	6	1,22	93,10 %
78	85	7	1,44	91,76 %
38	77	10	2,47	87,01 %
95	75	6	1,47	92,00 %
Total	4267	427	2,09	89,99 %

Métier

AFFRET. NATIONAL

MESS. NATIONALE

Mois

1

5

9

2

6

10

3

7

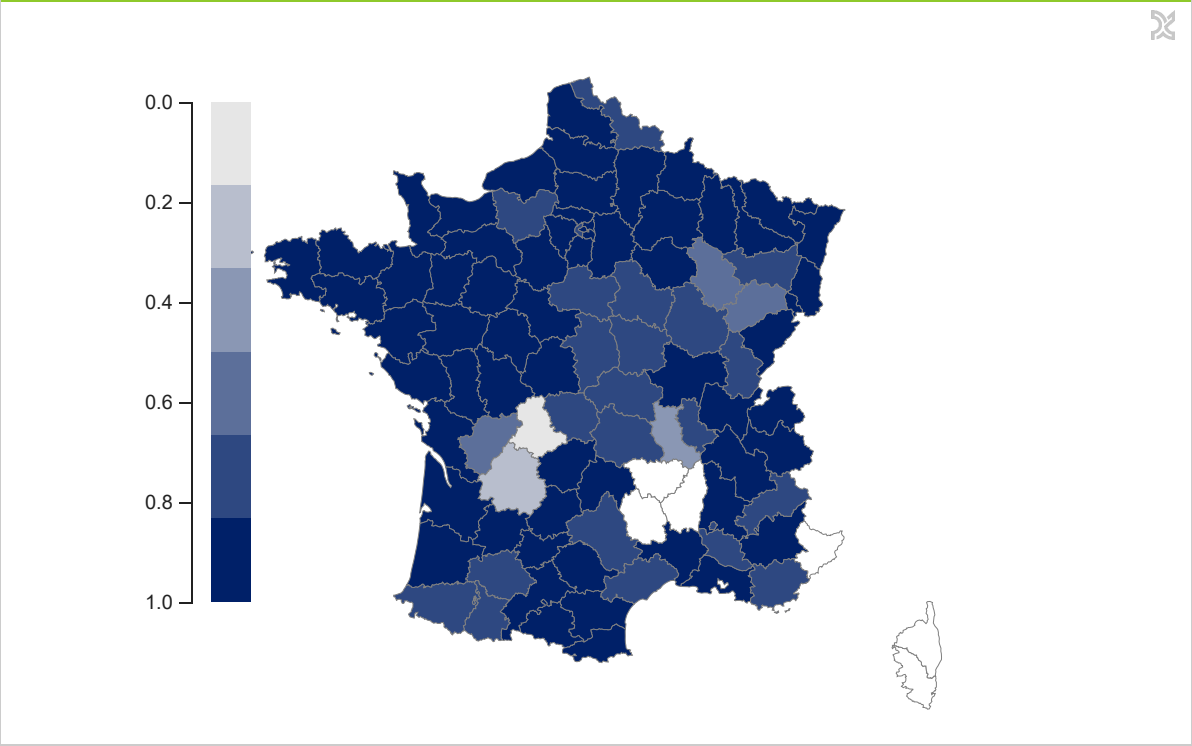
11

4

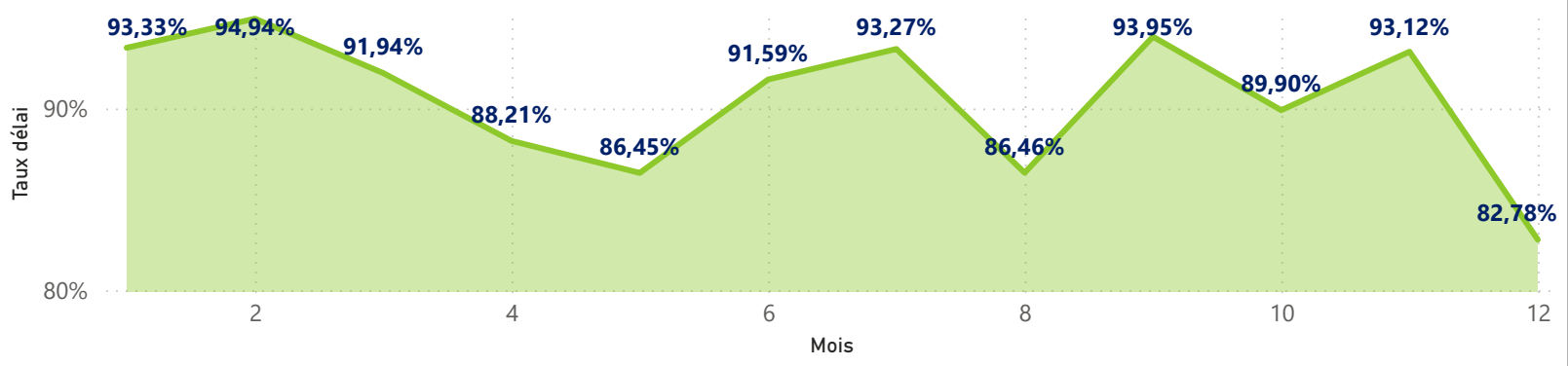
8

12

Taux délai par département



Taux délai

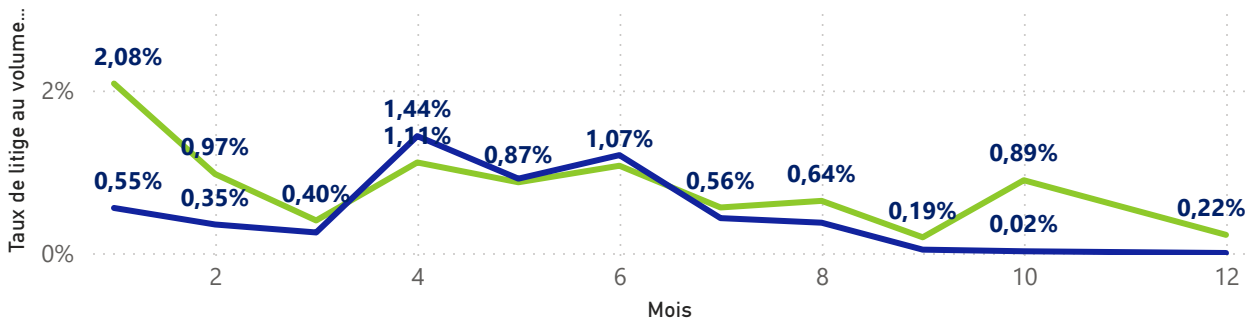


Performance qualité

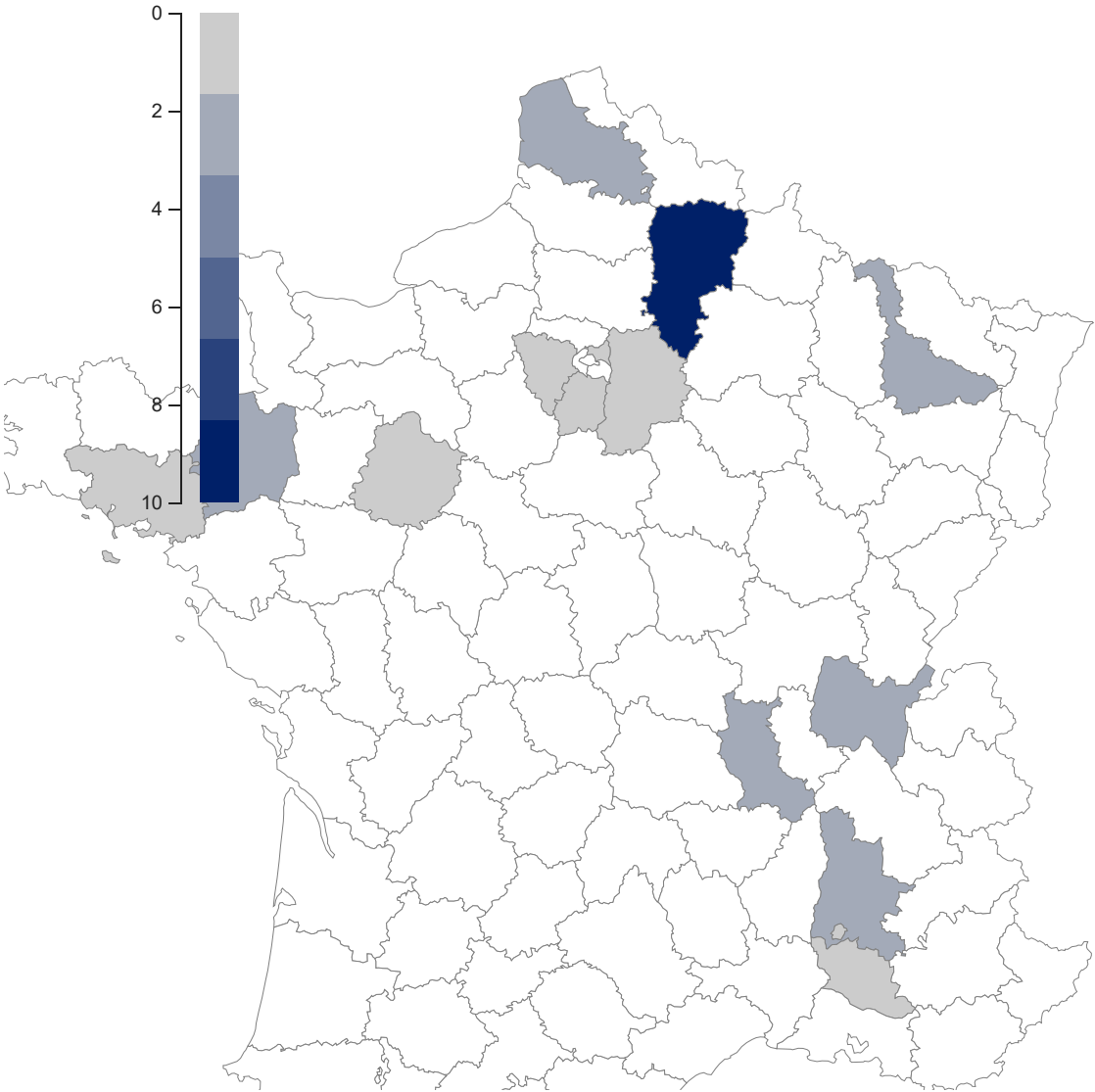
Mois	Expédition	Litige ouvert	Litige payé	Montant payé	CA	Taux de litige (au volume)	Taux de litige (au CA)
1	48	1	1	80,11 €	14 470,23 €	2,08 %	0,55 %
2	103	1	1	54,44 €	15 528,36 €	0,97 %	0,35 %
3	250	1	1	47,24 €	18 714,11 €	0,40 %	0,25 %
4	539	6	6	379,62 €	26 413,27 €	1,11 %	1,44 %
5	460	4	4	206,90 €	22 640,50 €	0,87 %	0,91 %
6	466	5	5	239,19 €	19 873,26 €	1,07 %	1,20 %
7	536	3	2	96,64 €	22 538,79 €	0,56 %	0,43 %
8	312	2	1	48,14 €	12 925,42 €	0,64 %	0,37 %
9	518	1	1	10,70 €	25 941,47 €	0,19 %	0,04 %
10	559	5	1	6,20 €	29 240,31 €	0,89 %	0,02 %
11	478				23 775,52 €		
12	448	1		0,00 €	20 129,39 €	0,22 %	0,00 %
Total	4717	30	23	1 169,18 €	252 190,63 €	0,64 %	0,46 %

Evolution des taux litige

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



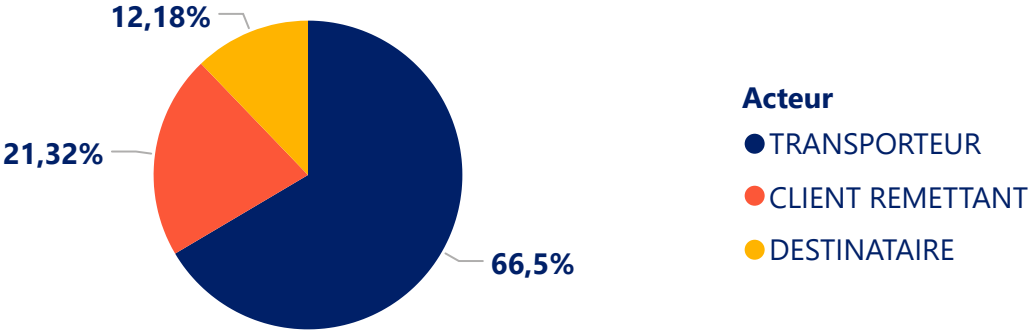
Litige par région



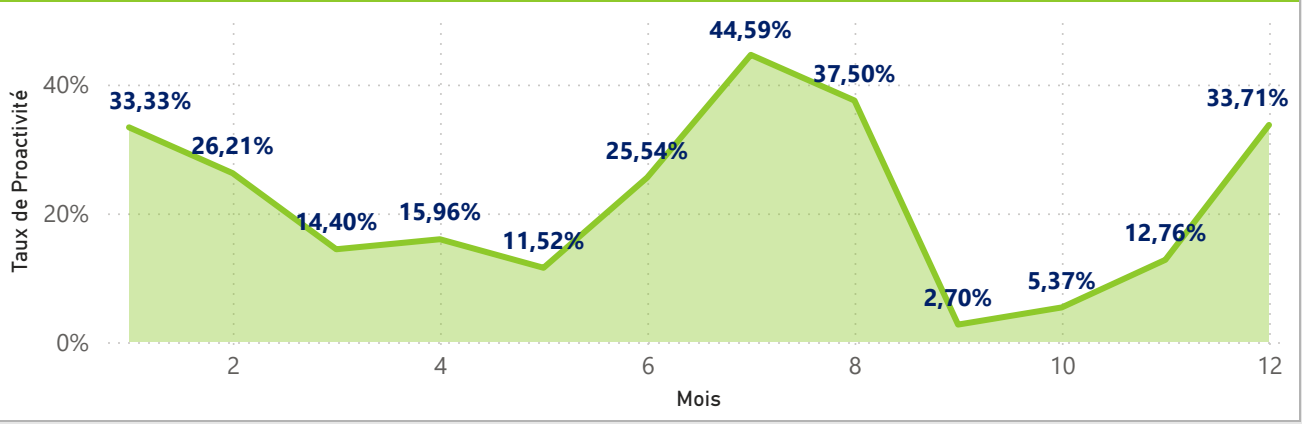
Relation Client

Mois	Expédition	Proactivité	Appel	Insatisfaction	Insatisfaction cause transport
1	48	16	2	1	0
2	103	27	4	3	2
3	250	36	2	2	2
4	539	86	39	38	28
5	460	53	25	23	18
6	466	119	27	20	15
7	536	239	20	17	12
8	312	117	20	19	19
9	518	14	21	18	11
10	559	30	20	15	9
11	478	61	12	11	6
12	448	151	7	3	3
Total	4717	949	199	170	125

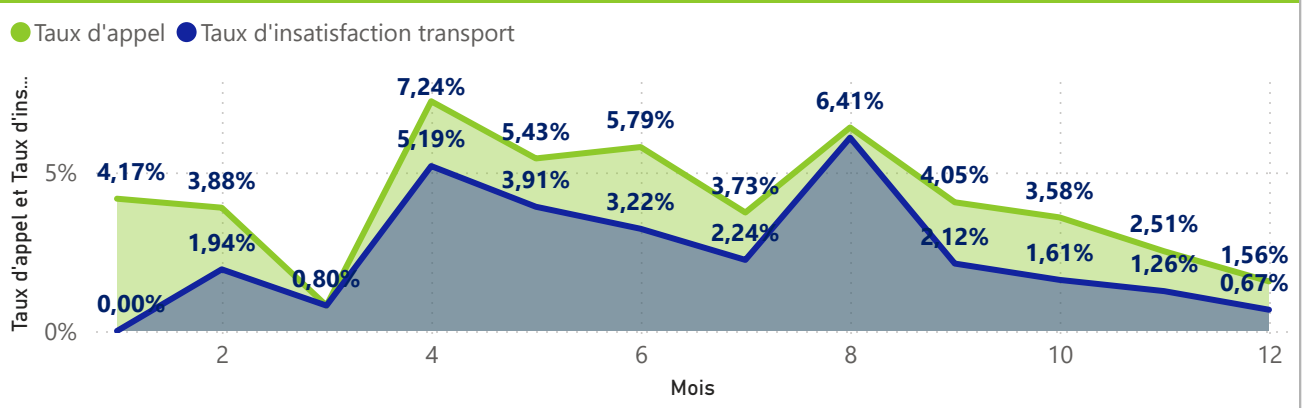
Responsable des insatisfactions



Taux de proactivité



Taux de réclamation



Cause des insatisfactions



Palmares destinataire

Destinataire	Expédition	Colis	Poids	Poids par position
	108	179	13 045	120,79
	98	107	12 558	128,14
	98	108	6 143	62,68
	94	109	6 510	69,26
	92	102	8 108	88,13
	88	104	8 057	91,56
	86	108	3 972	46,19
	86	92	5 085	59,13
	75	80	5 419	72,25
	75	85	5 230	69,73
	74	96	6 759	91,34
	69	75	4 932	71,48
	63	83	3 366	53,43
	60	78	5 359	89,32
	59	70	3 569	60,49
	54	65	4 404	81,56
	53	58	4 144	78,19
	48	66	2 953	61,52
	47	53	8 618	183,36
	45	528	136 159	3 025,76
	45	63	4 757	105,71
	44	48	2 853	64,84
Total	4717	6 913	1 031 784	218,74

Département

Tout

Métier

AFFRET.
NATIONAL

EXPORT

EXPEDITION

LOT EXPORT
IMPORT

Mois

1

5

9

2

6

10

3

7

11

4

8

12

Répartition des expéditions

