

شاخص‌های مدیر لجستیک معکوس

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.
- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



شاخص‌های اصلی

نرخ پردازش سفارش معکوس
Reverse Order Processing Rate

۱

نرخ بازگشت بر اساس دلیل
Return Rate by Reason

۲

هزینه لجستیک معکوس برای هر واحد
Reverse Logistics Cost per Unit

۳

نرخ بازیابی برای اقلام بازگردانده شده
Salvage Rate for Returned Items

۴

نرخ بازپرداخت / تعویض به موقع
On-Time Refund/Replacement Rate

۵

رضایت مشتری از فرآیند بازگشت
Customer Satisfaction with Returns Process

۶

دقت دریافت انبار برای برگشت
Warehouse Receiving Accuracy for Returns

۷

زمان چرخه لجستیک معکوس
Reverse Logistics Cycle Time

۸



شاخص‌های اصلی

استفاده از فضای انبار برای کالاهای برگشتی
Warehouse Space Utilization for Returned Goods

۹

نرخ بازگشت فروشنده
Vendor Return Rate

۱۰

۱. نرخ پردازش سفارش معکوس

Reverse Order Processing Rate

این KPI کارایی پردازش سفارشات برگشتی یا مبادله شده را در سیستم لجستیک معکوس منعکس می کند. نرخ بالای پردازش سفارش معکوس نشان دهنده فرآیند دریافت روان است که تاخیر در پردازش بازگشت ها و صدور بازپرداخت یا جایگزینی را به حداقل می رساند.

نرخ پردازش سفارش معکوس = (تعداد برگشت های
پردازش شده در SLA / تعداد کل برگشت های
دریافت شده) $\times 100\%$

۲. نرخ بازگشت بر اساس دلیل

Return Rate by Reason

این معیار دلایل بازگشت محصول را تجزیه و تحلیل می کند. می تواند مسائلی مانند کیفیت محصول، اختلاف اندازه یا توضیحات نامشخص را شناسایی کند. درک دلایل بازگشت به توسعه استراتژی هایی برای کاهش بازگشت غیر ضروری و بهبود رضایت مشتری کمک می کند.

نرخ بازگشت بر اساس دلیل = (تعداد برگشتی به دلیل خاص / تعداد کل برگشت های دریافتی) × ۱۰۰٪

۳. هزینه لجستیک معکوس برای هر واحد

Reverse Logistics Cost per Unit

این KPI میانگین هزینه مربوط به پردازش یک کالای برگشتی یا مبادله شده را نشان می دهد و هزینه هایی مانند حمل و نقل، بازرسی، ذخیره سازی مجدد و نوسازی احتمالی را در نظر می گیرد.

هزینه لجستیک معکوس برای هر واحد = مجموع
هزینه های لجستیک معکوس (حمل و نقل، بازرسی،
ذخیره سازی مجدد و غیره) / تعداد کل بازگشت های
پردازش شده

۴. نرخ بازیابی برای اقلام بازگردانده شده

Salvage Rate for Returned Items

این معیار درصد اقلام برگشتی را نشان می دهد که می توان آنها را بازیابی کرد و دوباره فروخت یا تغییر کاربری داد. نرخ بازیابی بالا ضایعات را به حداقل می رساند و تأثیر مالی بازگشت را کاهش می دهد.

نرخ بازیابی برای اقلام بازگردانده شده = (تعداد موارد بازگردانده شده که با موفقیت بازیابی شدند / تعداد کل اقلام برگشتی دریافت شده) $\times 100\%$

۵. نرخ بازپرداخت / تعویض به موقع

On-Time Refund/Replacement Rate

این KPI کارایی صدور بازپرداخت یا جایگزینی اقلام برگشتی را در بازه زمانی وعده داده شده منعکس می کند. نرخ بالای بازپرداخت به موقع/تعویض، ناامیدی مشتری را به حداقل می رساند و رضایت از فرآیند لجستیک معکوس را افزایش می دهد.

نرخ بازپرداخت/تعویض به موقع = (تعداد
بازپرداخت/تعویض به موقع صادر شده / تعداد کل
اقلامی که نیاز به بازپرداخت/تعویض دارند) $\times 100\%$

۶. رضایت مشتری از فرآیند بازگشت

Customer Satisfaction with Returns Process

این معیار درک مشتری از سهولت و کارایی فرآیند بازگشت را ارزیابی می کند. می توان آن را از طریق نظرسنجی ها یا فرم های بازخورد اندازه گیری کرد تا زمینه های بهبود را شناسایی کرده و تجربه مشتری را از بازگشت کالا بهبود دهد.

رضایت مشتری از فرآیند بازگشت = (میانگین امتیاز رضایت مشتری در بررسی فرآیند برگشت) یا (درصد نظرات مثبت مشتری در مورد تجربه بازگشت)

۷. دقت دریافت انبار برای برگشت

Warehouse Receiving Accuracy for Returns

این KPI نشان دهنده دقت دریافت و بازرسی اقلام برگشتی پس از ورود به انبار تعیین شده است. دقت بالا اختلافات را به حداقل می رساند و مدیریت صحیح محصولات برگشتی را در سیستم لجستیک معکوس تضمین می کند.

دقت دریافت انبار برای برگشت = (تعداد اقلام برگشتی دریافت شده و بررسی شده با دقت / تعداد کل اقلام برگشتی دریافت شده) $\times 100\%$

۸. زمان چرخه لجستیک معکوس

Reverse Logistics Cycle Time

این معیار میانگین زمان پردازش یک کالای برگشتی را از لحظه دریافت تا تصمیم نهایی (بازپرداخت، تعویض، ذخیره مجدد و غیره) اندازه گیری می کند. زمان چرخه لجستیک معکوس کوتاهتر نشان دهنده عملکرد کارآمد و حل سریعتر مسئله برای مشتریان است.

زمان چرخه لجستیک معکوس = کل زمان پردازش برای
اقلام بازگردانده شده / تعداد کل برگشت‌های پردازش
شده

۹. استفاده از فضای انبار برای کالاهای برگشتی

Warehouse Space Utilization for Returned Goods

این KPI کارایی تخصیص فضا را در انبار اختصاص داده شده برای رسیدگی به اقلام برگشتی منعکس می کند. نرخ بالای استفاده از فضا، استفاده بهینه از فضای ذخیره سازی را برای محصولات برگشتی در انتظار پردازش تضمین می کند.

استفاده از فضای انبار برای کالاهای برگشتی = (مجموع فضای انبار قابل استفاده برای برگشت / کل فضای انبار اختصاص داده شده برای برگشت) $\times 100\%$

۱۰. نرخ بازگشت فروشنده

Vendor Return Rate

این معیار نشان دهنده درصد اقلام برگشتی است که به دلایلی خارج از کنترل مشتری (به عنوان مثال، کالاهای آسیب دیده، اقلام نادرست ارسال شده توسط فروشنده) باید به تامین کننده اصلی بازگردانده شوند.

نرخ بازگشت فروشنده = (تعداد کالاهای برگردانده شده
ارسال شده به فروشنده / تعداد کل بازگشت‌های
دریافتی) $\times 100\%$

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما