|  |  |
| --- | --- |
| Mission 3 - Analyser le suivi des livraisons |  |
| Durée : 1 h 20’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | **Source | Source Excel** |

**Contexte professionnel**

Des plaintes régulières arrivent de clients qui reprochent à la société de ne pas respecter le délai garanti de 72 h entre l’arrivée de la commande et la livraison de celle-ci.

Sur le site web, les délais suivants sont annoncés :

* Les livraisons partent dans les 24 heures qui suivent l’arrivée d’une commande ;
* Les livraisons sont garanties en 48 heures par le transporteur après prise en charge des colis ;
* Le délai total annoncé pour la réception est de 72 heures.

Le directeur administratif et financier de la société (DAF) a extrait du PGI des informations suivantes :

* Les numéros de bon de commande ;
* Les clients concernés ;
* Les date d’arrivée des commandes ;
* Les dates de départ des articles (bon de livraison) ;
* Les noms des préparateurs des colis ;
* Les dates prévisionnelles de la livraison ;
* Les dates réelles de la livraison ;
* Les noms des transporteurs qui ont réalisés les livraisons.

**Travail à Faire**

1. Ouvrez la base de données source Excel.
2. Identifiez les critères à étudier pour comprendre les causes des problèmes.
3. Analysez ces données et mettez en évidence les résultats de votre analyse dans un rapport à M. Larrieux.

**Doc.   Extrait de la base de données**



**Travail à Faire**

1. **Ouvrez la base de données source Excel.**
2. **Identifiez les critères à étudier pour comprendre les causes des problèmes.**
3. **Analysez ces données et mettez en évidence les résultats de votre analyse dans un rapport à M. Larrieux.**