ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 95 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

Realizacja celów strategicznych w 2013 roku

Lp	Rodzaj celu	Odpowiedzialny za realizację	Opis celu	Realizacja
1	sprzedażowy	Kierownik DH we współpracy z Działem Marketingu	Wzrost obrotu o 17% w stosunku do roku 2012	Osiągnięty Realizacja w %
2	sprzedażowy	Kierownik DH we współpracy z Działem Marketingu	Wzrost marży o 14% w stosunku do roku 2012	Osiągnięty Realizacja w %
3	sprzedażowy	Kierownik DH we współpracy z Działem Marketingu	Sprzedaż co najmniej 100 szt. drukarek	Osiągnięty Realizacja w %
4	sprzedażowy	Kierownik DH we współpracy z Działem Marketingu	Pozyskanie co najmniej 10 nowych Klientów z potencjałem A, B	Osiągnięty Realizacja w %
5	jakościowy	Koordynator BOK, Kierownik DH, Marketing, Serwis	Min. 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości współpracy z Etisoft Kraków	Nie zmierzony
6	jakościowy	Koordynator BOK	Min. 95% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	Osiągnięty Realizacja w %

Podsumowanie realizacji działań związanych z realizacją celów strategicznych przyjętych w 2013 roku

Działania związane z realizacją celów sprzedażowych:

1. **Budowanie pozytywnych relacji i rozwój Kluczowych Klientów (z kategorią A, B) => raport Kierownika DH**
2. **Rozwój Klientów z potencjałem A, B => raport Kierownika DH**
3. **Weryfikacja Klientów nieaktywnych w roku 2012, posiadających potencjał A, B, C => raport Kierownika DH**
4. **Analiza klientów kat. E, pod kątem oceny kosztów obsługi => raport Kierownika DH**
5. **Monitorowanie newsletterów branżowych**

Główne newslettery z których korzystał Dział Marketingu w roku 2013:
- Evertig (www.evertiq.pl)
- Portal Spożywczy (www.portalspozywczy.pl)
- Krakowski Park Technologiczny (www.sse.krakow.pl)
- Tereny Inwestycyjne (www.terenyinwestycyjne.info)
- eGospodarka.pl (www.egospodarka.pl)

W przypadku, gdy ww. źródłach znajdowały się wiadomości dot. planów rozwojowych oraz inwestycyjnych potencjalnych Klientów oraz Klientów Etisoft Kraków, informacje te przekazywane były do Opiekunów Klientów, celem podjęcia działań handlowych oraz zwiększenia sprzedaży.

Ilość przekazanych informacji: 59

ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 95 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

6. **Monitorowanie przetargów na produkty z oferty Etisoft.**

Główne źródło pozyskania informacji o przetargach w roku 2013 stanowił Kurier eGospodarka.pl W okresie od 19-08-2013 do 06-09-2013 testowany był bezpłatnie Oferent, po tym czasie podjęto decyzję, że wystarczającym źródłem pozyskiwania informacji jest Kurier eGospodarka.pl.

Dział Marketingu po dokonaniu tzw. wstępnej weryfikacji, która wiązała się z wnikliwym prześledzeniem m.in. SIWZ w celu sprawdzenia zgodności z ofertą Etisoft, rozpatrywał przetarg pozytywnie (przetarg lub jego część - zgodna z ofertą) lub negatywnie (przetarg lub jego część nie jest zgodna z ofertą). W przypadku weryfikacji pozytywnej przekazywane były informacje do Opiekuna Klienta. Wyjątek stanowiły przypadki, gdzie pomimo wstępnej weryfikacji pozytywnej, Kierowniki Działu Handlowego podejmował decyzję o nie przystępowaniu do przetargu (np. z powodu niskiej wartości przetargu).

Zweryfikowanych pozytywnie zostało 18 przetargów.

7. **Monitorowanie rozwoju stref ekonomicznych na terenie działania firmy.**

Monitorowanie stref ekonomicznych w 2013 odbywało się głownie poprzez newstettery:
- Krakowski Park Technologiczny (www.sse.krakow.pl)
- Tereny Inwestycyjne (www.terenyinwestycyjne.info)

oraz: Evertig (www.evertiq.pl); Portal Spożywczy (www.portalspozywczy.pl)
i rzadziej strony internetowe stref ekonomicznych (np. www.tsse.pl).

Na terenie działania ETISOFT Kraków znajdują się 4 strefy ekonomiczne:
- Strefa Mielecka
- Strefa Starachowicka
- Strefa Tarnobrzeska
- Strefa Krakowska

W przypadku, gdy w źródłach znajdowały się istotne informacje dot. inwestycji potencjalnych Klientów oraz Klientów wówczas przekazywane były do Opiekunów Klienta.

8. **Weryfikacja potrzeb na nowy sprzęt Klientów, którzy posiadają drukarki => raport Kierownika DH**
9. **Monitorowanie i analiza konkurencyjności Firmy (monitorowanie i analiza wdrożeń i wycen) => raport Kierownika DH**
10. **Poszerzanie asortymentu sprzedażowego => raport Kierownika DH**
11. **Zmiana systemu premiowania pracowników Działu Handlowego, konkursy dla Handlowców.**

W 2013 roku został wprowadzony nowy system premiowania pracowników Działu Handlowego oparty na analizach wykonania określonych wskaźników (realizacji planów sprzedażowych oraz realizacji zadań i celów wyznaczonych przez Kierownika DH). Została wprowadzona premia kwartalna oraz premia roczna, które to premie uzależnione były od realizacji wskaźnika Plan Sprzedaży Marża. Celem wprowadzenia obu premii było motywowanie pracowników DH do osiągania ponad 100% wyznaczonego celu sprzedażowego. Zmiana systemu premiowania znacząco wpłynęła na motywację pracowników DH oraz na wzrost wynagrodzenia.

W 2013 roku zorganizowano konkurs dla pracowników DH, którego przedmiotem była sprzedaż drukarek termotransferowych. Konkurs w znaczący sposób przyczynił się do wzrostu sprzedaży drukarek CITIZEN.

Działania związane z realizacją celów jakościowych:

1. **Certyfikacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001.**

W lutym 2013 został przeprowadzony Audyt Certyfikujący przeprowadzony przez LL-C (Certification) Czech Republic s.r.o. zakończony uzyskaniem Certyfikatu SZJ.

2. **Badanie satysfakcji Klienta.**

Podjęto decyzję o odstąpieniu w roku 2013 od przeprowadzania rozbudowanego badania satysfakcji Klienta w formie ankiety.

Powody:
- brak reklamacji od Klientów w 2013 roku
- 21% pozyskanych w 2013 Klientów, pochodziło z polecenia stałych Klientów Firmy

ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 95 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

- pozyskano referencje od Kluczowych Klientów,
- na bieżąco, podczas rozmów i spotkań, monitorowano zadowolenie Klientów oraz dostosowywano warunki współpracy do wymogów i oczekiwań Klientów.

3. **Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień => raport Koordynatora BOK**
4. **Monitorowanie i analiza kosztów błędów w wydaniach towarów z magazynu => raport Koordynatora BOK**
5. **Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów => raport Koordynatora BOK**

Działania związane ze wzmocnieniem marki Etisoft:

1. Zorganizowanie konferencji tematycznej dla Klientów.

W roku 2013 (czerwiec, wrzesień) w związku z 20-leciem firmy Etisoft zorganizowane były Dni Otwarte w Gliwicach dla Klientów. Podczas Dni Otwartych Klienci mogli zapoznać się z procesami produkcyjnymi, systemami zarządzania funkcjonującymi w firmie oraz z najnowszymi technologiami druku i konfekcjonowania etykiet. Przedstawiona była symulacja procesu produkcyjnego od momentu złożenia zamówienia do powstania finalnego wyrobu oparta na aplikacjach działających w firmie Etisoft.

Z ramienia Etisoft Kraków zaproszeni byli Kluczowi Klienci – przedstawiciele Firm: Husqvarna, Royal Canin, Teva. Organizacja Dni Otwartych przeprowadzona została perfekcyjnie, Klienci ocenili ją bardzo wysoko. Udział Kluczowych Klientów zaprocentował wzrostem zamówień, poszerzeniem sprzedawanego asortymentu oraz zbudowaniem pozytywnych relacji między firmami.

2. **Udział Firmy jak wystawcy w targach branżowych.**

W związku z faktem, że Etisoft Gliwice zrezygnował z wystawiania się na targach branżowych, a samodzielne finansowanie stoiska targowego przez Etisoft Kraków jest nierentowne, odstąpiono od planów związanych z udziałem firmy w targach branżowych.

Inne działania:

1. **Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i warsztaty.**

W roku 2013 zaplanowano szereg szkoleń i warsztatów dla pracowników.
Przeprowadzono:
- szkolenia produktowe organizowane przez Etisoft Gliwice Sp. z o.o., prowadzone przez Product Managerów (6)
- szkolenia produktowe wewnętrzne, prowadzone przez bezpośrednich przełożonych pracowników Etisoft Kraków,
- warsztaty doskonalące pracę na zajmowanych stanowiskach, prowadzone przez bezpośrednich przełożonych pracowników Etisoft Kraków,
- warsztaty doskonalące korzystanie z programu CRM, prowadzone przez właściciela firmy,
- warsztaty i szkolenia z obsługi nowego programu sprzedażowego SUBIEKT, prowadzone przez właściciela firmy i Koordynatora BOK.
- szkolenia wewnętrzne związane z funkcjonowaniem SZJ, prowadzone przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz bezpośrednich przełożonych,
- szkolenia okresowe BHP, prowadzone przez zewnętrzną firmę, zgodnie z harmonogramem.

Wszystkie ww. szkolenia zostały ocenione przez uczestników bardzo wysoko. Nie przeprowadzono testów wiedzy po szkoleniach. Przekazano uwagi do organizatora szkoleń (Etisoft Gliwice) dot. przeprowadzania testów po każdym szkoleniu produktowym. Podjęto decyzję o nie przeprowadzaniu testów w przypadku szkoleń wewnętrznych. Weryfikacja poziomu wiedzy będzie odbywała się na warsztatach.

W 2013 roku z zaplanowanych szkoleń nie wykonano: Gospodarka magazynowa, Budowanie zespołu, Excel, Zamówienia publiczne, Relacje biznesowe – komunikacja marketingowa z Klientami B2B. Szkolenia te zaplanowane były wspólnie z firmą Etisoft Gliwice, która to wycofała się z organizacji i współuczestnictwa w ww. szkoleniach.

Również platforma internetowa: e-learning, której uruchomienie planowano na 2013 rok nie została udostępniona pracownikom oddziałów przez Etisoft Gliwice.

ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 95 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

Pozostałe inwestycje i działania w 2013 roku:

1. Zakupiono maszynę do druku fleksograficznego oraz najęto dodatkowe pomieszczenie.
2. Utworzono 2 miejsca pracy; zatrudniono pracownika do BOK oraz do Działu Nadruku TT
3. Dokonano podwyżek wynagrodzeń pracowników firmy.
4. Wyposażono magazyn w klimatyzator.
5. Zakupiono nowe komputery wraz z oprogramowaniem oraz nowe drukarki laserowe.
6. Przeorganizowano sieć wewnętrzną (komputerową i telefoniczną)
7. Zakupiono programy: SUBIEKT, REWIZOR, GRATYFIKANT, które mają za zadanie usprawnić pracę pracownikom firmy, związaną z obsługą Klienta, gospodarką magazynową, kadrami, księgowością i windykacją oraz zakupiono programy wspomagające pracę ww. oprogramowań.
8. Usprawniono pracę magazynu; wdrożono system rozkładu towarów handlowych w magazynie w oparciu o grupy towarowe.
9. Podjęto decyzję o zmianie firmy kurierskiej, co wpłynęło na redukcję kosztów przesyłek.
10. Przeprowadzono remont pomieszczeń biurowych, wymieniono meble oraz wydzielono i zagospodarowano pomieszczenie socjalne, co wpłynęło na poprawę warunków pracy.
11. Rozbudowano system alarmowy.
12. Zorganizowano narciarski wyjazd integracyjny, turniej bowlingowy, spotkanie wigilijne.

Sporządziła: Katarzyna Obłaza
Kraków, 8 stycznia 2014r.

ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 95 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

Wykaz szkoleń zorganizowanych w 2013 roku:

Temat:	Termin:	Organizator, lokalizacja:
Szkolenie - polityka jakości Firmy	2013-01-04	Etisoft Kraków
Produkcja etykiet – Szkolenie	2013-02-14	Etisoft Gliwice, ul. Sowińskiego
Szkolenie produktowe	2013-04-11	Etisoft Gliwice, ul. Szara
Szkolenie produktowe	2013-04-16	Etisoft Gliwice, ul. Szara 21
Szkolenie produktowe	2013-04-18	Etisoft Gliwice, ul. Szara 21
Szkolenie produktowe - warsztaty	2013-04-23	Etisoft Gliwice, ul. Szara 21
Szkolenie produktowe - warsztaty	2013-05-07	Etisoft Gliwice, ul. Szara
Szkolenie okresowe BHP	2013-05-08	Firma Budomax, lok. Etisoft Kraków
Warsztaty CRM	2013-05-20	Etisoft Kraków
Warsztaty szkoleniowe - gry strategiczne	2013-07-25	MindLab Sp. z o.o. Kraków, Hotel Eva, ul. Księcia Józefa
Warsztaty CRM	2013-08-05	Etisoft Kraków
Szkolenie - kontrola jakości	2013-09-04	Etisoft Kraków
Zmiany w procedurze obsługi klienta	2013-09-04	Etisoft Kraków
Szkolenie - rozpoznanie potrzeb Klienta	2013-09-10	Etisoft Kraków
Szkolenie - prezentacja drukarki	2013-10-18	Etisoft Kraków
Szkolenie - procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym	2013-10-30	Etisoft Kraków
Szkolenie – obsługa programu SUBIEKT	2013-11-22	Etisoft Kraków
Szkolenie – obsługa programu SUBIEKT	2013-11-27	Etisoft Kraków
Szkolenie – obsługa programu SUBIEKT	2013-12-04	Etisoft Kraków
Szkolenie – praca na celach	2013-12-05	Etisoft Kraków
Szkolenie – obsługa programu SUBIEKT	2013-12-11	Etisoft Kraków
Szkolenie - budowanie relacji z Klientem	2013-12-17	Etisoft Kraków
Szkolenie – obsługa programu SUBIEKT	2013-12-18	Etisoft Kraków
Warsztaty – obsługa programu SUBIEKT	2013-12-23	Etisoft Kraków