

Kraków 8.01.2014

RAPORT – Działania związane z realizacją celów jakościowych

1. **Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień** – założony cel min. 95% został osiągnięty w 102 % zgodnie z poniższym zestawieniem.

	Zgodne	Niezgodne	Zgodne	Niezgodne
Styczeń	244	8	96,83%	3,17%
Luty	275	6	97,86%	2,14%
Marzec	279	4	98,59%	1,41%
Kwiecień	259	10	96,28%	3,72%
Maj	257	11	95,90%	4,10%
Czerwiec	248	20	92,54%	7,46%
Lipiec	287	11	96,31%	3,69%
Sierpień	245	7	97,22%	2,78%
Wrzesień	253	4	98,44%	1,56%
Październik	311	13	95,99%	4,01%
Listopad	278	6	97,89%	2,11%
Grudzień	238	2	99,17%	0,83%
RAZEM	3174	102	96,89%	3,11%

Cel na 2013: min. 95%

Na wykonanie 102% założonego celu miały duży wpływ cykliczne kontrole zamówień przeznaczonych do realizacji, kontrolowanie dostawców pod kątem opóźnień dostaw. Klienci których zamówienia zostały opóźnione byli informowani na bieżąco o sytuacji i aktualnym terminie dostawy. Zatrudnienie nowego pracownika również wpłynęło na bardziej wydajną pracę pracowników BOK.

2. **Monitorowanie i analiza kosztów błędów w wydaniach towaru z magazynu.**

W 2013 roku nie został określony sposób monitorowania kosztów błędów magazynowych.

Na 2014 rok należy opracować system monitorowania błędów magazynowych.

3. **Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów**

W 2013 roku klienci Etisoft Kraków nie wnosili reklamacji.

Ilość zwrotów towarów: 30

Procent zwrotów stosunku do FV: 0,66%

Najczęstsze przyczyny zwrotów towarów: zwrot i ponowny zakup innego materiału przez klienta, zwrot sprzętu z wypożyczenia.

Sporządził: Paweł Młynarski