

Kraków 15.01.2015

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów strategicznych 2014

1. **Cel jakościowy:** Min. 95% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

	Zgodne	Niezgodne	Zgodne	Niezgodne
Styczeń	255	14	94,80%	5,20%
Luty	300	12	96,15%	3,85%
Marzec	319	11	96,67%	3,33%
Kwiecień	285	5	98,28%	1,72%
Maj	272	11	96,11%	3,89%
Czerwiec	298	5	98,35%	1,65%
Lipiec	288	6	97,96%	2,04%
Sierpień	247	7	97,24%	2,76%
Wrzesień	285	2	99,30%	0,70%
Październik	327	7	97,90%	2,10%
Listopad	248	2	99,20%	0,80%
Grudzień	274	4	98,56%	1,44%
RAZEM	3398	86	97,53%	2,47%

Założony cel został osiągnięty, zanotowano również wzrost w stosunku do roku 2013, w którym wynik wyniósł 96,89%.

86 zamówień z 3484, czyli 2,47% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany. Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście, które stanowią 21,46% wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2014 roku.

Podstawowe przyczyny wpływające na opóźnienia realizacji zamówień:

- opóźnienie dostawy towaru przez producenta/dostawcę (w 70 przypadkach na 3484 zamówień, czyli 2% całości)
- zaległości w płatnościach kontrahenta (4 na 3484 zamówienia, ok. 0,11%)
- anulowanie zamówienia przez klienta (4 na 3484 zamówienia, ok. 0,11%)
- błędnie określony termin przez pracownika BOK Etisoft Kraków (3 na 3484 zamówienia, ok. 0,09%)
- inne przyczyny (5 na 3484 zamówień, ok. 0,14%)

Główną przyczyną opóźnień było wdrożenie z początkiem 2014 roku przez Etisoft Sp. z o.o. nowego systemu, mającego na celu m.in. usprawnienie planowania i zarządzania produkcją.

Począwszy od II kwartału 2014 wskaźnik opóźnień w realizacji zamówień znacznie zmalał.

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

W ciągu całego 2014 roku odnotowano 85 błędów w wydaniach towaru. W 18 przypadkach błędy zostały wyjaśnione, a koszty naprawy tych błędów wyniosły 141,62zł (m.in. koszty usług kurierskich).

W pozostałych 67 przypadkach nie zostały ustalone szczegóły umożliwiające określenie przyczyny powstania błędu.

Wartość towarów zaginionych: 1945,12zł.

Wartość towarów odnalezionych: 3708,57zł.

Ilość błędów: 85

Wyjaśnionych: 18 (9 wydań magazynowych)

Na powyższe błędy główny wpływ miał niezawiniony czynnik ludzki. Inwentaryzacje były wykonywane raz w miesiącu.

Konieczne jest dalsze monitorowanie błędów magazynowych. Podjęto również działania korygujące polegające na poprawie czytelności pozycji towarów na dokumentach WZ.

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji w 2014 roku: 7

Skrót klienta	Symbol towaru	Przyczyna reklamacji	Dostawca towaru
ASPEKT	1005 20X10/2 C01	Niezgodna ilość	ETISOFT
LEGRA	P 50X25/1 N02	Niezgodność wzoru	ETISOFT Warszawa
POLSKIEKAR	K RES 59X85 CR IN	Jakość towaru	ETISOFT
RCKIK BYDG	3057 80X105/1 C01	Jakość towaru	ETISOFT
RCKIK BYDG	2201 101X101/1 C01	Jakość towaru	ETISOFT
LIDEAL	GŁOWICA ZM600/203	Uszkodzenie	ELANDIS
RCKIK BYDG	2201 101X101/1 C01	Jakość towaru	ETISOFT

Zgłoszone reklamacje stanowiły tylko 0,14% wszystkich faktur wystawionych w 2014 roku. Na tak małej ilości przykładów nie można jednoznacznie określić głównej przyczyny powstania zgłoszeń reklamacji przez klientów.

Powyższe dane bardzo dobrze przedstawiają natomiast wysoką jakość oferowanych przez Etisoft Kraków produktów.

Zwroty towarów w 2014 roku:

Data	Numer	Dokument korygowany	Kontrahent	
2014-01-27	KFS 3/2014	FS 289/2014	EMIA	zwrot
2014-02-17	KFS 7/2014	FS 71/2014	RCKIK SŁUP	zwrot
2014-02-19	KFS 8/2014	FS 518/2014	FAKRO-WDF	zwrot
2014-03-03	KFS 10/2014	FS 571/2014	TERESA1	zwrot
2014-03-14	KFS 11/2014	FS 565/2014	PROMARK	zwrot
2014-03-24	KFS 12/2014	FS 126/2014	TMTECHNOLO	zwrot
2014-03-24	KFS 13/2014	FS 1105/2014	BEST4YOU	zwrot
2014-03-31	KFS 14/2014	FS 961/2014	TAKT	zwrot
2014-04-04	KFS 17/2014	FS 472/2014	MAĆZKA	zwrot
2014-04-04	KFS 18/2014	FS 1103/2014	TEVA	zwrot
2014-04-17	KFS 19/2014	FS 1452/2014	KAZAR	zwrot
2014-05-23	KFS 22/2014	FS 1889/2014	PANCERPOL	zwrot
2014-06-04	KFS 25/2014	FS 1706/2014	RCKIK WROC	zwrot
2014-06-10	KFS 28/2014	FS 2042/2014	DELA1	zwrot
2014-06-17	KFS 29/2014	FS 2086/2014	RCKIK LODZ	zwrot
2014-08-27	KFS 33/2014	FS 3143/2014	TEVA	zwrot
2014-09-12	KFS 35/2014	FS 3349/2014	RCKIK SŁUP	zwrot
2014-10-13	KFS 37/2014	FS 2193/2014	POLSKIEKAR	reklamacja
2014-10-20	KFS 38/2014	FS 3822/2014	RCKIK LODZ	zwrot
2014-10-27	KFS 41/2014	FS 3927/2014	ALPHA2	zwrot
2014-12-16	KFS 45/2014	FS 4424/2014	TRANSCOM	zwrot z wypożyczenia
2014-12-23	KFS 46/2014	FS 4464/2014	SPLAST	zwrot

Ilość zwrotów towarów: 22

Zwroty dotyczyły towarów standardowych, wynikały w większości przypadków z pomyłki zamawiającego.

Sporządził: Paweł Młynarski