etisoft
SYSTEMY ZNAKOWANIA I AUTOMATYCZNEJ IDENTYFIKACJI
ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 93 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

Kraków 09.01.2017

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów strategicznych 2016

1. **Cel jakościowy:** Min. 98% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

	Zgodne	Niezgodne	Zgodne	Niezgodne
Styczeń	278	2	99,29%	0,71%
Luty	312	2	99,36%	0,64%
Marzec	342	4	98,84%	1,16%
Kwiecień	328	1	99,70%	0,30%
Maj	277	0	100,00%	0,00%
Czerwiec	350	2	99,43%	0,57%
Lipiec	268	4	98,53%	1,47%
Sierpień	281	0	100,00%	0,00%
Wrzesień	357	0	100,00%	0,00%
Październik	306	3	99,03%	0,97%
Listopad	312	0	100,00%	0,00%
Grudzień	337	0	100,00%	0,00%
RAZEM	**3748**	**18**	**99,52%**	**0,48%**

Założony cel został osiągnięty, zanotowano również poprawę w stosunku do roku 2015, w którym wynik wyniósł 98,79%.
Był to kolejny już rok z poprawą realizacji terminowo zamówień.

18 zamówień z 3766, czyli 0,48% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany **– poprawa w stosunku do roku 2015 o 0,58 p.p.**
Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (737 szt.), które stanowią 19,57% wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2016 roku. Wynik pokazuje, że utrzymuje się ilość zamówień odbieranych osobiście.

Podstawowe przyczyny wpływające na opóźnienia realizacji zamówień:
- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę (w 8 przypadkach na 3766 zamówień, czyli 0,21% całości)
- zaległości w płatnościach kontrahenta (1 na 3766 zamówień, ok. 0,027%)
- inne przyczyny (9 na 3766 zamówień, ok. 0,24%)

Znaczna poprawa w ilości zamówień opóźnionych z winy dostawcy – w roku 2015 takie zamówienia stanowiły 0,84%. W roku 2016 stanowiły już tylko 0,21% wszystkich realizowanych zamówień.
O opóźnieniach klienci byli informowani za pomocą wiadomości mailowych lub telefonicznie.
Pozostałe przyczyny określone jako inne należy traktować jako incydentalne, wynikające np. z nie przyjęcia towaru na magazyn ze względu na brak dokumentów, negatywną kontrolę wejściową itp.

ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 93 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

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

W roku 2016 na 4742 wysłane paczki stwierdzono pomyłkę w 21 przypadkach – czyli ok. 0,44% paczek było niewłaściwie spakowanych z winy pracowników magazynu. Koszty związane z naprawą popełnionych błędów (usługi kurierskie) wyniosły ok. 346,00zł. Wszystkie 21 przypadków zostało naprawione.

Podczas przeprowadzanych w ciągu roku inwentaryzacji kontrolnych magazynu stwierdzono również braki towaru na kwotę 2619,50zł (niezgodne 32 pozycje towarowe – na podstawie RW kat. inwentaryzacja. Towar przyjęty podczas inwentaryzacji w roku 2016 wart był 2904,16zł (niezgodne 38 pozycji towarowych – na podstawie PW kat. inwentaryzacja).
W powyższych przypadkach popełnionych błędów wpływ miał niezawiniony czynnik ludzki.
W grudniu 2016 został skontrolowany proces pakowania i wydawania towaru z magazynu.
W celu jego optymalizacji zakupiono wózek transportowy/stolik do kompletacji towaru przed zapakowaniem do wysyłki – dodatkowa kontrola każdego wyrobu przed spakowaniem powinna wpłynąć na zmniejszenie ilości pomyłek w przyszłości. Zoptymalizowano również ustawienie regałów w magazynie.
Ilość błędów jak i ich koszty jest porównywalna z rokiem 2015, zalecana jest dalsza kontrola weryfikacyjna stanów magazynowych raz w miesiącu.

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji w 2016 roku: 10
Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 6

Skrót firmy - skrót towaru	Rodzaj reklamacji*	Dostawca
RCKIK BIAŁ - Reklamacja K YMCKO 200 P110/120	jakość	Drukmat
OLIDENT2 - Reklamacja 2042 45X35/1 N02	jakość	Orion
SPLAST - Reklamacja 6112 38X15/A C03 EUR	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
INGREMIO - Reklamacja 8150 54X114,3/1 N01	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
TERMALICA - Reklamacja KART80X150 N04	jakość	Orion
BAGATELA - Reklamacja KART170 60X101 N01	jakość	Orion
RCKIK OLSZ - Reklamacja 2202 101X101/1 C01	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
AXTONE - Reklamacja FB+ 120X82,5/A N01; FB+ 120X82,5/A N02	jakość	Graffiti Studio
SPLAST - Reklamacja 6112 38X15/A C03 EUR	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
HUSQVARNA - Reklamacja PC 45X22,8/A N02	jakość	Graffiti Studio

* - jakość / ilość

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,21% wszystkich faktur wystawionych w 2016 roku – wynik lepszy o 0,07 punkta procentowego od roku poprzedniego. Nie można jednoznacznie stwierdzić wpływu na reklamację w zależności od dostawcy towaru.

ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: 012 263 77 51 fax: 012 263 93 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

Reklamacje zasadne były w 6 przypadkach – ilość stała od 2014 roku.
Na postawie powyższych danych wyraźnie widać utrzymanie wysokiej jakości oferowanych towarów przez Etisoft Kraków.

Zwroty towarów w 2016 roku:

Data	Numer	Dokument korygowany	Kontrahent	Rodzaj
2016-02-03	KFS 8/2016	FS 3422/2015	AXTONE	zwrot - reklamacja
2016-01-12	KFS 3/2016	FS 4375/2015	HUSQVARNA	zwrot - reklamacja
2016-05-17	KFS 21/2016	FS 792/2016	RCKIK OLSZ	zwrot - reklamacja
2016-05-17	KFS 22/2016	FS 738/2016	RCKIK OLSZ	zwrot - reklamacja
2016-01-15	KFS 4/2016	FS 71/2016	SPLAST	zwrot - reklamacja
2016-02-12	KFS 10/2016	FS 298/2016	ADVERTISIN	zwrot - ustalenia
2016-06-21	KFS 26/2016	FS 2215/2016	ARCELOR	zwrot - ustalenia
2016-06-28	KFS 29/2016	FS 2372/2016	ARCELOR	zwrot - ustalenia
2016-03-31	KFS 16/2016	FS 857/2016	AXTONE	zwrot - ustalenia
2016-11-03	KFS 78/2016	FS 3847/2016	AXTONE	zwrot - ustalenia
2016-10-13	KFS 74/2016	FS 3674/2016	COCACOLA	zwrot - ustalenia
2016-07-20	KFS 59/2016	FS 2620/2016	DELTA	zwrot - ustalenia
2016-10-04	KFS 73/2016	FS 1903/2016	HENBUD	zwrot - ustalenia
2016-11-15	KFS 79/2016	FS 4139/2016	KMN	zwrot - ustalenia
2016-03-23	KFS 13/2016	FS 2467/2015	LEMIR	zwrot - ustalenia
2016-03-23	KFS 14/2016	FS 4142/2015	LEMIR	zwrot - ustalenia
2016-08-04	KFS 60/2016	FS 2667/2016	MALGORZATA	zwrot - ustalenia
2016-07-19	KFS 58/2016	FS 2434/2016	METRONIC2	zwrot - ustalenia
2016-11-28	KFS 80/2016	FS 4174/2016	NO NAME	zwrot - ustalenia
2016-09-28	KFS 63/2016	FS 3454/2016	NPASKAWINA	zwrot - ustalenia
2016-04-26	KFS 19/2016	FS 1465/2016	RCKIK LODZ	zwrot - ustalenia
2016-02-01	KFS 7/2016	FS 286/2016	RCKIK LODZ	zwrot - ustalenia
2016-12-30	KFS 93/2016	FS 2711/2016	RCKIK RACI	zwrot - ustalenia
2016-06-23	KFS 27/2016	FS 2247/2016	SPLAST	zwrot - ustalenia
2016-06-23	KFS 28/2016	FS 2246/2016	SPLAST	zwrot - ustalenia
2016-04-29	KFS 20/2016	FS 1411/2016	TEVA	zwrot - ustalenia
2016-01-20	KFS 5/2016	FS 4/2016	ZAMVINEX	zwrot - ustalenia

Ilość zwrotów towarów: 22

Zwroty dotyczyły towarów standardowych, wynikały w większości przypadków z pomyłki zamawiającego lub zwrot przyjęto w ramach współpracy z kontrahentem. W 5 przypadkach korekty dotyczyły zwrotu związanego z reklamacją. 27 korekt na 4806szt. wystawionych w 2016 roku, czyli 0,56% całości faktur sprzedaży jest dowodem wysokiej satysfakcji klienta z zakupionych w Etisoft Kraków towarów.

Sporządził: Paweł Młynarski