

Kraków 04.01.2018

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów strategicznych 2017

1. Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień:

Założenie: min. 99% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

Założony cel został osiągnięty wynikiem 99,41% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

23 zamówienia z 3917, czyli 0,59% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – niewielki spadek w stosunku do roku 2016 – 0,11 p.p.

Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (854 szt.), które stanowią 21,80% wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2017 roku.

Można zaobserwować niewielki wzrost ilości zamówień odbieranych przez klientów osobiście – w roku 2016 takie zamówienia stanowiły 19,57%.

Główne przyczyny mające wpływ na opóźnienia w realizacji zamówień w 2017 roku:

- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę/firmę transportową - 12 przypadków na 3917 zamówień, czyli 0,31% całości
- zaległości w płatnościach kontrahenta – 3 na 3917 zamówień, tj. 0,076%
- inne przyczyny – 8 na 3917 zamówień tj. 0,20%

Powyższe dane pozwalają stwierdzić, że przyczynami opóźnień w realizacji są podobne powody jak w latach poprzednich, a ich ilość utrzymuje się na stałym, bardzo niskim poziomie.

O opóźnieniach klienci byli informowani za pomocą wiadomości mailowych lub telefonicznie, nie wpłynęły one na współpracę.

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. Należy nadal monitorować terminowość realizacji zamówień w okresach miesięcznych.

2. Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych

W celu optymalizacji pracy w magazynie zostało we wrześniu 2017 oddane do użytku nowe pomieszczenie. Przy planowaniu rozkładu regałów i towarów brana była pod uwagę maksymalna optymalizacja pracy, również wdrożone zostały sugestie uzyskane bezpośrednio od pracowników magazynu. Hala została wyposażona w nowoczesne oświetlenie LED oraz najwyższej jakości przestronne regały magazynowe.

Powyższa inwestycja ma m.in. na celu zmniejszenie ilości błędów w wydaniach towaru powodowanych w przeszłości zbyt dużym zagęszczeniem towarów na półkach magazynowych.

Został wdrożony monitoring różnic inwentaryzacyjnych wynikających z błędów w wydaniach towarów z magazynu na danych grupach towarowych. Badany był stosunek błędnie wydanych pozycji do wszystkich pozycji sprzedanych w określonym przedziale czasowym. Średnia za rok 2017 wyniosła: 2,63% (pozycji spakowanych niewłaściwie)

Ostatnie 2 miesiące roku 2017 wykazały poprawę w stosunku do miesięcy poprzednich – dwa najlepsze okresy w roku (listopad – 0,82%, grudzień – 1,49%).

Zaleca się dalsze monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych.

W roku 2017 na 5019 wysłanych paczek stwierdzono pomyłkę w 19 przypadkach – czyli ok. 0,38% paczek było niewłaściwie spakowanych z winy pracowników magazynu. Wszystkie 19 przypadków zostało naprawione poprzez dostarczenie zgodnych ilości do klienta.

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2017 roku: 7

Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 4

Skrót firmy - skrót towaru	Rodzaj reklamacji*	Dostawca
RCKIK RACI - Reklamacja 3057 50X25/1 C01	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
U JEDRUSI2 - Reklamacja K RES 80X300 SP	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
RCKIK KATO - Reklamacja TT-000559 RCKIK KATO	jakość	Etisoft Kraków
TAMEL - Reklamacja 207 148X210/1 C01	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
FAKRO - Reklamacja FS 250X8/A N01	jakość	Pressart
ACPOLAND - Reklamacja 292N 102X120/1 C01	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
TROPICAL - Reklamacja QL800	jakość	Etisoft Sp. z o.o.

* - jakość / ilość, kolor zielony = uznane, kolor czerwony = nie uznane

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,14% wszystkich faktur wystawionych w 2017 roku (4997szt.) – wynik lepszy o 0,07 punkta procentowego od roku poprzedniego.
W okresie ostatnich 2lat procent reklamacji w stosunku do ilości faktur spadł o połowę (0,28% w roku 2015).

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2017	4997	7	0,14%
2016	4806	10	0,21%
2015	4676	13	0,28%

Nie można jednoznacznie stwierdzić wpływu na reklamację w zależności od dostawcy towaru. Powyższe dane pokazują utrzymanie wysokiej jakości towarów dostarczanych do odbiorców firmy Etisoft Kraków.

Zwroty towarów w 2017 roku:

2017-03-06	KFS 4/2017	FS 4787/2016	RCKIK RACI	reklamacja
2017-08-07	KFS 33/2017	FS 1433/2017	FAKRO	reklamacja
2017-08-18	KFS 35/2017	FS 2781/2017	ACPOLAND	reklamacja
2017-09-05	KFS 37/2017	FS 2781/2017	ACPOLAND	reklamacja
2017-12-08	KFS 51/2017	FS 3077/2017	TROPICAL	reklamacja
2017-12-08	KFS 52/2017	FS 3073/2017	TROPICAL	reklamacja
2017-12-08	KFS 53/2017	FS 3038/2017	TROPICAL	reklamacja
2017-01-16	KFS 1/2017	FS 3412/2016	BODNAR	zwrot
2017-04-18	KFS 22/2017	FS 792/2017	RCKIK OLSZ	zwrot
2017-04-21	KFS 25/2017	FS 1094/2017	GALECO	zwrot
2017-05-12	KFS 28/2017	FS 1333/2017	DUBIELVIT2	zwrot
2017-06-07	KFS 29/2017	FS 1143/2017	COVEREFRES	zwrot
2017-06-27	KFS 30/2017	FS 2316/2017	ROYALCANIN	zwrot
2017-07-14	KFS 31/2017	FS 1048/2017	BITNER2	zwrot
2017-07-14	KFS 32/2017	FS 349/2017	BITNER2	zwrot
2017-08-18	KFS 34/2017	FS 2870/2017	TROPICAL	zwrot
2017-08-25	KFS 36/2017	FS 3067/2017	ELANDIS	zwrot
2017-09-27	KFS 39/2017	FS 3570/2017	MAXOFFICE	zwrot
2017-11-03	KFS 43/2017	FS 4160/2017	RCKIK WROC	zwrot
2017-11-23	KFS 49/2017	FS 2287/2017	RCKIK OLSZ	zwrot
2017-12-19	KFS 56/2017	FS 4771/2017	STARPOL	zwrot
2017-12-19	KFS 57/2017	FS 3731/2017	STARPOL	zwrot
2017-12-20	KFS 60/2017	FS 1931/2017	WAY2WEB	zwrot

Ilość zwrotów towarów: 23

W 7 przypadkach korekty wynikały z reklamacji, pozostałe to zwroty uzgodnione z klientem.

Zwroty dotyczyły towarów standardowych, wynikały w większości przypadków z pomyłki zamawiającego lub zwrot przyjęto w ramach współpracy z kontrahentem.

23 korekty na 4997szt. wystawionych faktur w 2017 roku, czyli 0,46% całości sprzedaży jest wynikiem lepszym od roku poprzedzającego o 0,10 punkta procentowego.

Na podstawie powyższego można określi poziom dostarczanych towarów i usług przez Etisoft Kraków jako bardzo wysoki.

Sporządził: Paweł Młynarski