

Kraków 07.01.2019

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów strategicznych 2018

1. Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień:

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

Założony cel został osiągnięty wynikiem 99,45% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

23 zamówienia z 4205, czyli 0,55% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – minimalna różnica w stosunku do roku 2017 w którym zamówienia takie wyniosły 0,59%.

Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (788 szt.), które stanowią 18,74% wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2018 roku.

W przeciwieństwie do lat ubiegłych można zaobserwować spadek ilości zamówień odbieranych przez klientów osobiście – w roku 2017 takie zamówienia stanowiły 21,80%.

Główne przyczyny mające wpływ na opóźnienia w realizacji zamówień w 2018 roku:

- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę/firmę transportową - 15 przypadków na 4205 zamówień, czyli 0,36% całości
- braki w dokumentacji od dostawcy – 5 na 4205 zamówień, tj. 0,12%
- inne przyczyny – 3 zamówień tj. 0,071%

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 negatywnej kontroli wejściowej.

Należy nadal monitorować terminowość realizacji zamówień w okresach miesięcznych.

2. Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych

Wdrożony monitoring różnic inwentaryzacyjnych w 2017, badający stosunek błędnie wydanych pozycji do wszystkich pozycji w określonym przedziale czasowym, w pierwszym półroczu 2018 wykazał wynik 1,49%. Porównując do średniej z 2017 wynoszącej 2,63% można wskazać znaczną poprawę. Od momentu otwarcia nowego magazynu (październik 2017) utrzymuje się ten wskaźnik na stabilnym poziomie wynoszącym ok. 1,5%.

W drugi półroczu nie był badany ten parametr.

W roku 2018 na 5281 wysłane paczki stwierdzono pomyłkę w 15 przypadkach – czyli ok. 0,28% paczek było niewłaściwie spakowanych z winy pracowników magazynu. Wszystkie 15 przypadków zostało naprawione poprzez dostarczenie poprawnego towaru do odbiorcy.

Spadek w stosunku do roku 2017 o 0,1 p.p. (rok 2017 0,38%).

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2018 roku: 8

Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 5

Skrót firmy - skrót towaru	Rodzaj reklamacji*	Dostawca
AWEX - Reklamacja 9088 55,8X45,8/1 C01	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
U JEDRUSI2 - Reklamacja K ST 110X300; K ST 70X300	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
CIASTEczKA2 - Reklamacja K OP 110X300	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
GEOGLOBE - Reklamacja PC 117X312/A N01	jakość	Graffiti Studio
RCKIK BYDG - Reklamacja 3057 80X105/1 BL C02	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
PHARMACOSM - Reklamacja PP+ 22X76/1 N018	jakość	Orion
POLPLAST - Reklamacja 2318 107X96/1 N02	jakość	Etisoft Sp. z o.o.
EXPRAN - Reklamacja PP+ 32X62/1 N019	jakość	Orion

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

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,15% wszystkich faktur wystawionych w 2018 roku (5197szt.) – porównywalny z rokiem poprzednim.

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2018	5197	8	0,15%
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, należy jednak zauważyć, że tak niewielki odsetek reklamacji świadczy o dobrym doborze dostawców - oferujących wysokiej jakości wyroby.

Zwroty towarów w 2018 roku:

2018-02-27	KFS 3/2018	FS 781/2018	PULSAR	reklamacja
2018-03-19	KFS 5/2018	FS 867/2018	U JEDRUSI2	reklamacja
2018-03-19	KFS 6/2018	FS 1006/2018	U JEDRUSI2	reklamacja
2018-04-09	KFS 9/2018	FS 655/2018	AWEX	reklamacja
2018-04-13	KFS 11/2018	FS 1018/2018	GEOGLOBE	reklamacja
2018-05-30	KFS 24/2018	FS 1244/2018	TROPICAL	reklamacja
2018-09-27	KFS 46/2018	FS 3527/2018	PHARMACOSM	reklamacja
2018-10-22	KFS 50/2018	FS 4084/2018	POLPLAST	reklamacja
2018-10-22	KFS 51/2018	FS 4078/2018	POLPLAST	reklamacja
2018-10-31	KFS 53/2018	FS 4162/2018	EXPRAN	reklamacja
2018-01-10	KFS 1/2018	FS 86/2018	TECZAKWIAC	zwrot
2018-02-23	KFS 2/2018	FS 530/2018	RCKIK KIEL	zwrot
2018-03-14	KFS 4/2018	FS 818/2018	PHARMACOSM	zwrot
2018-03-26	KFS 7/2018	FS 95/2018	NORMA VARI	zwrot
2018-03-30	KFS 8/2018	FS 1191/2018	RCKIK LODZ	zwrot
2018-04-10	KFS 10/2018	FS 2792/2017	EWA BARANI	zwrot
2018-04-18	KFS 12/2018	FS 1238/2018	TEVA	zwrot
2018-04-19	KFS 13/2018	FS 4278/2017	PHARMACOSM	zwrot
2018-04-19	KFS 14/2018	FS 418/2018	PHARMACOSM	zwrot
2018-04-19	KFS 15/2018	FS 340/2018	PHARMACOSM	zwrot
2018-04-19	KFS 16/2018	FS 471/2018	PHARMACOSM	zwrot
2018-04-19	KFS 17/2018	FS 4437/2017	PHARMACOSM	zwrot
2018-04-20	KFS 18/2018	FS 588/2018	DRAGON2	zwrot
2018-04-20	KFS 19/2018	FS 1564/2018	PHARMACOSM	zwrot
2018-04-26	KFS 20/2018	FS 1639/2018	LEGRA	zwrot
2018-06-11	KFS 29/2018	FS 2196/2018	EWEX	zwrot
2018-06-19	KFS 30/2018	FS 1706/2018	DUBIELVIT2	zwrot
2018-06-27	KFS 32/2018	FS 640/2018	PHARMACOSM	zwrot
2018-07-03	KFS 40/2018	FS 2511/2018	ROYALCAN2	zwrot
2018-07-03	KFS 41/2018	FS 2406/2018	BITNER2	zwrot
2018-07-03	KFS 42/2018	FS 1810/2018	BITNER2	zwrot
2018-09-26	KFS 45/2018	FS 3493/2018	DAMPOL	zwrot
2018-10-02	KFS 47/2018	FS 3592/2018	WAY2WEB	zwrot
2018-10-22	KFS 49/2018	FS 4128/2018	STERNET	zwrot
2018-10-26	KFS 52/2018	FS 3858/2018	DONPLAST	zwrot
2018-11-13	KFS 54/2018	FS 3739/2018	RCKIK	zwrot

Ilość zwrotów towarów: 36



— SYSTEMY ZNAKOWANIA I AUTOMATYCZNEJ IDENTYFIKACJI —

ETISOFT KRAKÓW s.c. ul. Rydlówka 20 30-363 Kraków tel.: +48 12 263 77 51 fax: +48 12 263 93 51 w. 21
e-mail: krakow@etisoft.com.pl www.etisoft.com.pl

W 10 przypadkach korekty wynikały z reklamacji, pozostałe to zwroty uzgodnione z klientem.

36 korekt na 5197szt. wystawionych faktur w 2018 roku jest wynikiem minimalnie gorszym od roku poprzedniego (0,26 p.p.) jednak nie mającym wpływu jakość towarów ani obsługi klienta. Zwroty dotyczyły bowiem towarów standardowych, wynikały w większości przypadków z pomyłki zamawiającego lub zwrot przyjęto w ramach współpracy z kontrahentem.

Na podstawie powyższego można stwierdzić utrzymanie wysokiego poziomu dostarczanych towarów i usług przez Etisoft Kraków.

Sporządził: Paweł Młynarski