

Kraków 09.01.2020

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów strategicznych 2019

1. Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień:

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

Założony cel został osiągnięty wynikiem 99,32% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

30 zamówień z 4430, czyli 0,68% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – nieznaczny wzrost w stosunku do roku 2018 w którym zamówienia takie wyniosły 0,55%.

Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (725 szt.), które stanowią 16,37% wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2019 roku.

Z roku na rok obserwujemy spadek ilości zamówień odbieranych przez klientów osobiście – w roku 2018 takie zamówienia stanowiły 18,74%, w 2017 - 21,80%.

Głównymi przyczynami opóźnień w realizacji zamówień w 2019 roku były:

- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę/firmę transportową - 11 przypadków na 4430 zamówień, czyli 0,25% całości
- błędy wewnętrzne Etisoft Kraków – 4 przypadki (0,09%)
- pozostałe – 2 przypadki tj. 0,04%

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.

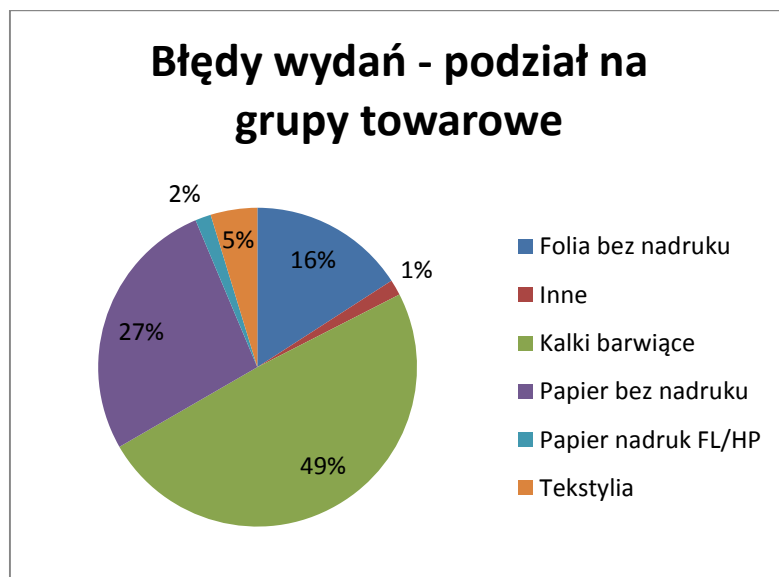
O opóźnieniach klienci byli informowani za pomocą wiadomości mailowych lub telefonicznie, nie wpłynęły one na współpracę.

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

Monitoring różnic inwentaryzacyjnych wskazał wynik 4,53% błędnie wydanych/zagubionych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w 2019 roku. Wynik gorszy od roku poprzedniego o 1 p.p., na który mógł mieć wpływ np. ogólny wzrost ilości wydań/przyjęć towaru (wzrost FV o 3,64%), wysłanych paczek (wzrost o 1,9%) itp., co przekłada się bezpośrednio na jakość i ilość pracy w magazynie.



W 2020 roku monitorowanie będzie nadal prowadzone poprzez wykonywanie częściowych inwentaryzacji magazynu (1-2 razy w roku). Ze względu na fakt, że 49% błędów wystąpiło na grupie towarowej kalki barwiących będą prowadzone comiesięczne kontrole rozkładu kalki w magazynie wraz z wykonaniem ich inwentaryzacji.

W pierwszym kwartale odbędzie się szkolenie z zakresu kalki barwiących dla pracowników magazynu.

W roku 2019 na 5816 wysłanych paczek oraz 55 palet stwierdzono pomyłkę w 13 przypadkach – czyli ok. 0,22% paczek było niewłaściwie spakowanych z winy pracowników magazynu. Wszystkie przypadki zostały naprawione poprzez dostarczenie poprawnego towaru do odbiorcy.

W stosunku do roku poprzedniego został zanotowany lekki spadek (rok 2018 0.28%).

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2019 roku: 6

Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 2

Skrót firmy - skrót towaru	Rodzaj reklamacji*	Dostawca
WAY2WEB - Reklamacja 2272N 33X63/3 N02	jakość	Orion
WAY2WEB - Reklamacja PP+ 33X63/1 N05	jakość	Orion
WAY2WEB - Reklamacja 2272N 33X63/3 N02	jakość	Orion
STALMIELEC - Reklamacja KART170 80X150 N05	jakość	Orion
SPYRA - Reklamacja KAR240 100X60,7 N05	jakość	Orion
ROYALCAN2 - Reklamacja PP 80X160/1 N02 (w trakcie)	jakość	Orion

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

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,11% wszystkich faktur wystawionych w 2019 roku (5386szt.) – porównywalny z rokiem poprzednim.

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2019	5386	6	0,11%
2018	5197	8	0,15%
2017	4997	7	0,14%
2016	4806	10	0,21%
2015	4676	13	0,28%

Utrzymujący się od lat niewielki odsetek reklamacji świadczy o dobrym doborze dostawców oferujących wysokiej jakości wyroby. W 2019 roku wszystkie reklamacje dotyczyły produktów produkowanych przez Orion Sp. z o.o. Wynika to prawdopodobnie z faktu, że tam produkowane są wyroby o większym stopniu skomplikowania tzn. etykiety typu multitac, kolorowe, specjalistyczne.

Zwroty towarów w 2019 roku:

2019-10-31	KFS 46/MG1/2019	FS 4054/MG1/2019	STALMIELEC	reklamacja
2019-12-03	KFS 48/MG1/2019	FS 4753/MG1/2019	SPYRA	reklamacja
2019-12-20	KFS 50/MG1/2019	FS 4054/MG1/2019	STALMIELEC	reklamacja
2019-02-13	KFS 2/MG1/2019	FS 412/MG1/2019	AKTYWIZACJ	zwrot towaru
2019-02-14	KFS 3/MG1/2019	FS 5004/2018	RCKIK POZ	zwrot towaru
2019-02-21	KFS 4/MG1/2019	FS 412/MG1/2019	AKTYWIZACJ	zwrot towaru
2019-03-04	KFS 6/MG1/2019	FS 188/MG1/2019	TRADEX	zwrot towaru
2019-03-06	KFS 8/MG1/2019	FS 811/MG1/2019	ALUMETALSPZOO	zwrot towaru
2019-03-29	KFS 11/MG1/2019	FS 1313/MG1/2019	MAGKRAK	zwrot towaru
2019-04-03	KFS 12/MG1/2019	FS 27/MG1/2019	TES OLKUSZ	zwrot towaru
2019-04-08	KFS 13/MG1/2019	FS 1411/MG1/2019	MARGO	zwrot towaru
2019-04-10	KFS 14/MG1/2019	FS 1225/MG1/2019	ROYALCAN2	zwrot towaru
2019-04-24	KFS 18/MG1/2019	FS 1419/MG1/2019	EFFECTOR	zwrot towaru
2019-05-06	KFS 19/MG1/2019	FS 5124/2018	TMTECHNOLO	zwrot towaru
2019-05-30	KFS 20/MG1/2019	FS 2138/MG1/2019	WAY2WEB	zwrot towaru
2019-05-31	KFS 21/MG1/2019	FS 2152/MG1/2019	RCKIK LODZ	zwrot towaru
2019-06-05	KFS 22/MG1/2019	FS 1419/MG1/2019	EFFECTOR	zwrot towaru
2019-06-18	KFS 23/MG1/2019	FS 1988/MG1/2019	BITNER2	zwrot towaru
2019-07-16	KFS 26/MG1/2019	FS 2006/MG1/2019	PHARMACOSM	zwrot towaru
2019-07-19	KFS 27/MG1/2019	FS 2279/MG1/2019	PHARMACOSM	zwrot towaru
2019-07-22	KFS 28/MG1/2019	FS 2427/MG1/2019	CHYŻBET	zwrot towaru

2019-08-09	KFS 29/MG1/2019	FS 3269/MG1/2019	CONHPOL	zwrot towaru
2019-08-12	KFS 30/MG1/2019	FS 2838/MG1/2019	SZCZOTMET	zwrot towaru
2019-08-19	KFS 31/MG1/2019	FS 3356/MG1/2019	WAY2WEB	zwrot towaru
2019-08-30	KFS 33/MG1/2019	FS 3539/MG1/2019	SPLAST	zwrot towaru
2019-09-05	KFS 34/MG1/2019	FS 3414/MG1/2019	SPLAST	zwrot towaru
2019-09-12	KFS 36/MG1/2019	FS 3733/MG1/2019	U JEDRUSI2	zwrot towaru
2019-09-17	KFS 37/MG1/2019	FS 3729/MG1/2019	EUPHORA	zwrot towaru
2019-09-26	KFS 38/MG1/2019	FS 2824/MG1/2019	WAY2WEB	zwrot towaru
2019-09-26	KFS 39/MG1/2019	FS 3357/MG1/2019	WAY2WEB	zwrot towaru
2019-10-23	KFS 43/MG1/2019	FS 2964/MG1/2019	ZABOROWSCY	zwrot towaru
2019-10-24	KFS 44/MG1/2019	FS 4292/MG1/2019	KARPIEL	zwrot towaru
2019-10-31	KFS 45/MG1/2019	FS 3898/MG1/2019	PHARMACOSM	zwrot towaru
2019-11-15	KFS 47/MG1/2019	FS 4549/MG1/2019	ILTEX	zwrot towaru
2019-12-10	KFS 49/MG1/2019	FS 4884/MG1/2019	PHARMACOSM	zwrot towaru

Ilość zwrotów towarów: 35

W 3 przypadkach korekty wynikały z reklamacji, pozostałe to zwroty uzgodnione z klientem.

35 korekt z tytułu zwrotów na 5386szt. wystawionych faktur (0,65%) w 2019 roku jest wynikiem minimalnie lepszym od roku poprzedniego (0,69% w 2018). Zwroty dotyczyły 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