

Kraków 09.01.2021

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów strategicznych 2020

1. Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień:

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

Założony cel został osiągnięty wynikiem 99,17% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

39 zamówień z 4711, czyli 0,83% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – nieznaczny wzrost w stosunku do roku 2019 w którym zamówienia takie wyniosły 0,68%.

Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (222 szt.), które stanowią 4,71% (16,37% w 2019 roku) wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2020 roku.

Niski wskaźnik zamówień odbieranych osobiście związany jest bezpośrednio z pandemią COVID-19.

Zauważalnie wpłynęło to jednak na lepszą jakość pracy zarówno w BOK jak i w magazynie, założeniem na 2021 rok jest utrzymanie wskaźnika poniżej 3% zamówień odbieranych osobiście.

Głównymi przyczynami opóźnień w realizacji zamówień w 2020 roku były:

- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę - 31 przypadków na 4711 zamówień, czyli 0,66% całości
- błędy wewnętrzne Etisoft Kraków – 2 przypadki (0,04%)
- pozostałe – 3 przypadki tj. 0,06%

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.

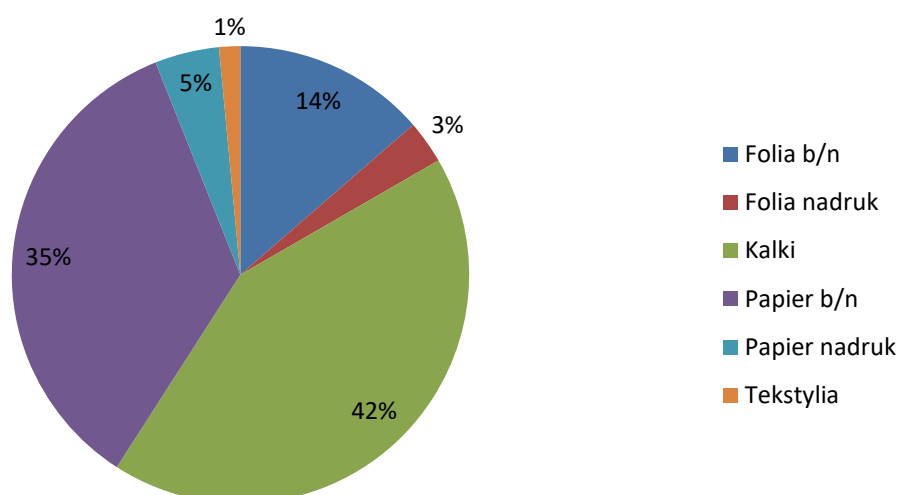
Pozostałe przyczyny określone jako inne należy traktować jako incydentalne, wynikające np. z negatywnej kontroli wejściowej.

Należy nadal monitorować terminowość realizacji zamówień w okresach miesięcznych.

2. Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych

Monitoring różnic inwentaryzacyjnych wskazał wynik 4,54% błędnie wydanych/zagubionych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w 2020 roku. Wynik porównywalny z rokiem poprzednim w którym osiągnęliśmy wskaźnik na poziomie 4,53%.

Błędy wydań - podział na grupy towarowe



W 2021 roku monitorowanie będzie nadal prowadzone poprzez wykonywanie częściowych inwentaryzacji magazynu (1-2 razy w roku). Ze względu na fakt, że grupa towarowa kalki bawiących nadal dominuje będą prowadzone comiesięczne kontrole rozkładu kalki w magazynie. Można zaobserwować niewielką poprawę, w 2019 błędy na kalkach wystąpiły w 49% przypadków, w 2020 to 42%.

W roku 2020 na 6601 wysłanych paczek oraz 92 palety wykryto pomyłkę w 16 przypadkach – czyli ok. 0,24% paczek było niewłaściwie spakowanych z winy pracowników magazynu. Wynik porównywalny z rokiem poprzednim (0,22%).

Wszystkie przypadki zostały naprawione poprzez dostarczenie poprawnego towaru do odbiorcy.

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2020 roku: 3

Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 2

Skrót firmy - skrót towaru	Rodzaj reklamacji*	Dostawca
ACPOLAND - Reklamacja 2269N 105 WS C01	jakość	Etisoft
PHARMACOS - Reklamacja PP+ 40X80/1 N03	jakość	Orion
ROYALCAN2 - Reklamacja PP 80X160/1 N02	jakość	Orion

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

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,06% wszystkich faktur wystawionych w 2020 roku (4993szt.) – wynik jest wynikiem lepszym niż w latach poprzednich.

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2020	4993	3	0,06%
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. Od 2020 roku został określony wskaźnik/cel reklamacji w stosunku do ilości wystawionych FV na poziomie poniżej 0,20%.

Zwroty towarów w 2020 roku:

2020-01-16	KARWALA2	KFS 2/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-01-16	SPLAST	KFS 3/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-01-16	SPLAST	KFS 4/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-01-21	PHARMACOSM	KFS 5/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-01-30	ROYALCAN2	KFS 8/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-03-06	PHARMACOSM	KFS 13/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-03-06	EMEAERO	KFS 14/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-03-23	DRAGON2	KFS 15/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-03-23	SENIOR	KFS 16/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-04-09	RCKIK WROC	KFS 17/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-05-07	AG	KFS 19/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-05-07	POLPLAST	KFS 21/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-06-01	MABUCHI	KFS 25/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-06-16	CERKAMED	KFS 26/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-06-16	SZCZOTMET	KFS 27/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-06-23	WOJDAK	KFS 28/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-07-17	NIDEC	KFS 35/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-07-22	ANDALEA	KFS 37/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-07-24	POLPLAST	KFS 38/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-09-03	MSFACTORY	KFS 42/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-09-22	TREFL	KFS 47/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-11-30	BRUKBET	KFS 51/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-12-08	POLPLAST	KFS 52/MG1/2020	Zwrot towaru
2020-12-21	EUROEXPERT	KFS 53/MG1/2020	Zwrot towaru



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

Ilość zwrotów towarów: 24

W 2 przypadkach korekty wynikały z reklamacji, 1 przypadku błędnie sprzedanego towaru, pozostałe to zwroty uzgodnione z klientem.

24 korekty z tytułu zwrotów na 4993szt. wystawionych faktur (0,48%) w 2020 roku jest wynikiem lepszym od roku poprzedniego (0,65% w 2019). 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