ETISOFT
KRAKÓW

Kraków 13.01.2022

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów jakościowych 2021

1. **Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień:**

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

Założony cel został osiągnięty wynikiem 99,49% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

24 zamówienia z 4682, czyli 0,51% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – obserwujemy nieznaczną poprawę w stosunku do roku 2020 w którym takie zamówienia stanowiły 0,83%.
Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (119 szt.), które stanowią 2,54% (4,71% w 2020 roku) wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2021 roku.
Założeniem na 2021 było utrzymanie wskaźnika zamówień odbieranych osobiście na poziomie poniżej 3% co zostało osiągnięte. W 2022 roku wskaźnik ten należy utrzymać.

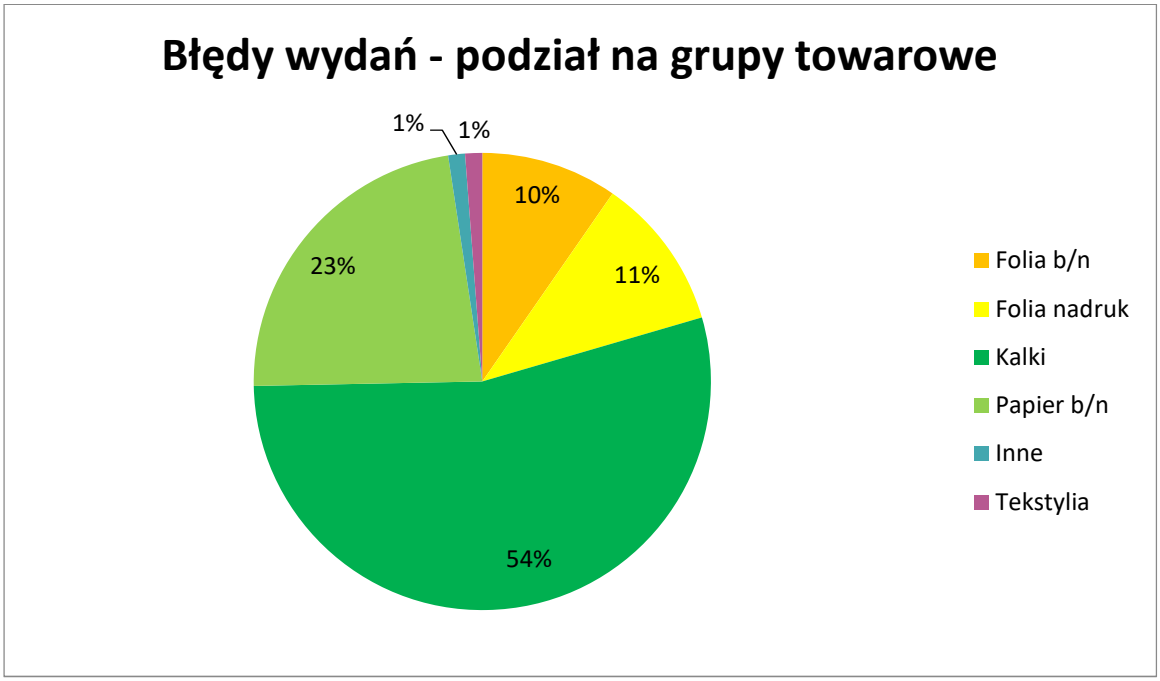
Głównymi przyczynami opóźnień w realizacji zamówień w 2021 roku były:
- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę - 17 przypadków na 4682 zamówień, czyli 0,36% całości
- błędy wewnętrzne Etisoft Kraków – 3 przypadki (0,06%)
- pozostałe – 2 przypadki tj. 0,04%

Powyższe dane pozwalają stwierdzić, że przyczynami opóźnień w realizacji nadal są głównie opóźnienia realizacji dostaw. Ilość tych opóźnień jednak nieznacznie spadła w stosunku do roku 2020.
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. dodatkowych uzgodnień z klientem dot. dokumentacji, zmian w zamówieniu w jego trakcie itp.
Należy nadal monitorować terminowość realizacji zamówień w okresach miesięcznych.

2. **Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych**

Monitoring różnic inwentaryzacyjnych wskazał wynik 4,91% błędnie wydanych/zagubionych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w 2021 roku. Wynik minimalnie gorszy w porównaniu z rokiem poprzednim w którym osiągnęliśmy wskaźnik na poziomie 4,54%.

Etisoft Kraków s.c.
Rydlówka 20, 30-363 Kraków
POLAND
+48 12 263 77 51
krakow@etisoft.com.pl
www.etisoft.com.pl
NIP: PL6792828691
BDO: 000066807



W 2022 roku monitorowanie będzie nadal prowadzone poprzez wykonywanie częściowych inwentaryzacji magazynu (w roku 2021 było ich 6). Ze względu na fakt, że grupa towarowa kalek bawiących nadal dominuje oraz tym, że wzrosła ilość błędnych wydań na tej grupie towarowej(42% w roku 2020, 54% w roku 2021) będą prowadzone comiesięczne kontrole rozkładu kalek w magazynie. Wzrost udziału kalek barwiących w błędnych wydaniach z magazynu związany jest prawdopodobnie ze zmianą ich nazewnictwa oraz wprowadzeniem nowych towarów do oferty Etisoft.

W roku 2021 na 6707 wysłanych paczek oraz 55 palet wykryto pomyłkę w 17 przypadkach – czyli ok. 0,25% paczek było niewłaściwie spakowanych z winy pracowników magazynu. Wynik porównywalny z rokiem poprzednim (0,24%).
Wszystkie przypadki zostały naprawione poprzez dostarczenie poprawnego towaru do odbiorcy.

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2021 roku: 3
Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 2

Skrót firmy - skrót towaru	Rodzaj reklamacji*	Dostawca
SAMBUD2SPJ - Reklamacja HDPE 90X152,4/1 C01	jakość	Orion
POLPLAST - Reklamacja 2318 70X144/1 N18	jakość	Etisoft
PULSAR - Reklamacja 1003 85X60/1 C01	jakość	Etisoft

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

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,06% wszystkich faktur wystawionych w 2021 roku (4849szt.) – wynik równy z wynikiem w roku poprzednim.

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2021	4849	3	0,06%
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 2021 roku:

2021-01-11	BORGWARNER	KFS 2/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-01-12	EXPRAN	KFS 4/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-02-08	CAFFARO	KFS 7/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-02-22	KAZAR	KFS 11/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-04-23	UNIONCNC	KFS 25/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-05-07	COGITO	KFS 28/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-05-19	MORIS	KFS 30/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-05-21	MERAWEX	KFS 31/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-05-25	AXTONE	KFS 32/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-06-02	TECH	KFS 34/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-06-02	PHARMACOSM	KFS 35/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-06-25	U JEDRUSI2	KFS 38/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-07-05	PHARMACOSM	KFS 40/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-07-05	PHARMACOSM	KFS 41/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-07-06	PHARMACOSM	KFS 42/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-07-15	RKOLOR	KFS 43/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-07-27	U JEDRUSI2	KFS 44/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-08-17	CERSANIT	KFS 48/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-10-18	MKM	KFS 53/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-10-20	CERKAMED	KFS 55/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-11-04	OKPL	KFS 60/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-11-17	SPLAST	KFS 63/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-11-25	RCKIK BYDG	KFS 65/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-11-25	ZASLAWTSS	KFS 66/MG1/2021	Zwrot towaru
2021-11-30	AXTONE	KFS 67/MG1/2021	Zwrot towaru

Ilość zwrotów towarów: 25

25 korekt z tytułu zwrotów na 4849szt. wystawionych faktur (0,51%) w 2021 roku jest wynikiem porównywalnym z rokiem poprzednim, gdzie wskaźnik wynosił 0,48%. 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