

PLAN DZIAŁAŃ NA ROK 2022 - uzupełniony o wyniki roczne

CELE STRATEGICZNE	DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ CELÓW	POZOSTAŁE DZIAŁANIA	ODPOWIEDZIALNY ZA REALIZACJĘ	WSKAŹNIKI
Cel sprzedażowy na rok 2022: Wzrost kwoty obrotów w o 10% w stosunku do kwoty obrotu osiągniętej w roku 2021 Wzrost kwoty marży w roku 2022 o 10% w stosunku do kwoty marży osiągniętej w roku 2021 , przy zachowaniu podobnego poziomu procentowego marży, jak w roku 2021	Rozwój kluczowych klientów firmy (kategoria A)		Komandytariusz spółki (KO)	Wzrost obrotów kluczowych klientów firmy o co najmniej 10% w stosunku do kwoty obrotów roku poprzedniego
	Pozyskanie nowych klientów (z potencjałem A, B)		Komandytariusz spółki (KO)	Pozyskanie co najmniej 10 nowych klientów z potencjałem A, B
	Monitorowanie i analiza wdrożeń		Komandytariusz spółki (KO)	Co najmniej 50% wdrożeń zamkniętych pozytywnie
Cel jakościowy na rok 2022: Minimum 99% zamówień od klientów zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień od klientów w zadeklarowanym terminie		Koordynator BOK	Minimum 99% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie
		Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów	Koordynator BOK	Ilość reklamacji w stosunku do wystawionych w danym roku faktur: poniżej 0,20%
		Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych	Koordynator BOK	Poniżej 5% błędnie wydanych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w roku.
		Monitorowanie zadowolenia klientów	Komandytariusz spółki (KO)	Badanie satysfakcji klientów odbywa się przez monitorowanie informacji zwrotnych od Klientów. Źródłami informacji są: - spotkania i rozmowy opiekunów handlowych z Klientami (notatki w CRM) - oceny klientów np. na podstawie oceny dostawców Monitorowane wskaźniki: 1. Wpływające zgłoszenia jakościowe/reklamacyjne (ilość reklamacji w stosunku do wystawionych w danym roku faktur) - wskaźnik: poniżej 0,20% 2. Dane o pochodzeniu pozyskanego klienta (udział % nowych klientów z polecenia stałych klientów firmy w stosunku do wszystkich nowych klientów w danym roku) - wskaźnik: powyżej 30% 3. Terminowość realizacji zamówień w zadeklarowanym terminie - wskaźnik: powyżej 99%
		Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i warsztaty	Komandytariusz spółki (KO)	
		Zapewnienie bezpieczeństwa pracy oraz prywatnej opieki medycznej pracownikom	Komandytariusz spółki (KO)	
		Doskonalenie i dostosowanie funkcjonujących programów do potrzeb Firmy oraz modernizacja sprzętu komputerowego	Komplementariusz spółki (MO)	
		Doskonalenie obowiązujących procedur i systemów ZJ	Wspólnicy, Pełnomocnik SZJ	
		Przekształcenie firmy w spółkę komandytową	Właściciel firmy (KO, MO)	
		Monitorowanie zadłużenia klientów	Komandytariusz spółki (KO)	Poniżej 10% przeterminowanych należności powyżej 7 dni w stosunku do wszystkich należności.

TERMIN	PODSUMOWANIE DZIAŁAŃ/ OSIĄGNIĘTE WSKAŹNIKI
31-12-2022 (monitorowane co miesiąc)	Cel: wzrost kwoty obrotu o 10% w stosunku do kwoty obrotu w 2021 roku. Cel osiągnięty , realizacja: 104,61% , wzrost: 14,92% . Cel: wzrost kwoty marży o 10% w stosunku do kwoty marży w 2021 roku. Cel osiągnięty , realizacja: 103,11% , wzrost: 13,45% . Zakładany wzrost obrotów: 10% na grupie kluczowych klientów w stosunku do obrotów wygenerowanych w 2021 roku. Uzyskany wzrost obrotu: 6,73% , marży: 6,14%. Poziom procentowy marży spadł o 0,18% . Z 57 klientów 26 zanotowało spadek obrotów co stanowi 45% całej grupy. Szczegółowy opis zawiera Raport z realizacji celów sprzedażowych na 2022 rok wraz z zestawieniem.
31-12-2022	Zakładano pozyskanie co najmniej 10 nowych klientów z potencjałem A, B. Pozyskano 4 (2 z nich uzyskało kategorię A, B). Szczegółowy opis zawiera Raport z realizacji celów sprzedażowych na 2022 rok
31-12-2022 (monitorowane co miesiąc)	Zakładano co najmniej 50% wdrożeń zamkniętych pozytywnie. Wynik: 43% wdrożeń zamkniętych pozytywnie. Ilość nowych wdrożeń w roku 2022 wyniosła 411 (mniej o 72 wdrożenia w stosunku do nowych wdrożeń w 2021) Najczęstszą przyczyną zamknięcia negatywnego była rezygnacja klienta oraz za wysoka cena oferowanego towaru. Szczegółowy opis zawiera Raport z realizacji celów sprzedażowych na 2022 rok
31-12-2022 (monitorowane co miesiąc)	Cel: minimum 99% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie. Cel osiągnięty . wynik 99,62% . Szczegółowy opis zawiera Raport z realizacji celów jakościowych na rok 2022
31-12-2022 (monitorowane co miesiąc)	Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2022 roku: 3. Wynik: 0,07% wszystkich faktur wystawionych w 2022 roku. Szczegółowy opis zawiera Raport z realizacji celów jakościowych.
31-12-2022 (częściowe inwentaryzacje 2 razy w roku, inwentaryzacja kalek 1 raz na miesiąc)	Wynik: 4,25% błędnie wydanych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w 2021. Szczegółowy opis zawiera Raport z realizacji celów jakościowych na rok 2021
31-12-2022 (monitorowane zgodnie z planem)	Badanie satysfakcji klientów w roku 2022 odbywało się poprzez monitorowanie informacji zwrotnych od klientów. Źródłami informacji były: - spotkania i rozmowy opiekunów handlowych z klientami (np. PZ-9DFB-0000006485, PZ-1FB6-0000012294) - oceny klientów na podstawie oceny dostawców (PZ-CFB6-0000030397) Założone/osiągnięte wskaźniki: 1. 0,20%/ 0,07% ilość reklamacji w stosunku do wystawionych w danym roku faktur 2. powyżej 30%/ 58,14% udział procentowy nowych klientów z polecenia stałych klientów firmy w stosunku do wszystkich nowych klientów pozyskanych w danym roku 3. 99%/ 99,62% terminowo zrealizowanych zamówień w zadeklarowanym terminie W roku 2022 nie wpłynęły od klientów listy referencyjne, pochwały ani skargi.
31-12-2022 (zgodnie z planem szkoleń)	Szczegółowy opis zawiera Podsumowanie realizacji szkoleń wraz z zestawieniem.
31-12-2022	Utrzymano umowę o świadczenie usług medycznych z MEDICOVER. Zmodyfikowano pakiety, zgodnie z potrzebami pracowników.
31-12-2022 (na bieżąco)	Zakupiono: telefony, drukarki biurowe. Abonamenty: roczne wsparcie programów Insert, utrzymanie serwera FTP, utrzymanie domeny etibox.com.pl, roczna licencja programu antywirusowego McAfee, roczne wsparcie programu do monitorowania sieci.
31-12-2022 (co najmniej 1 raz w roku przegląd pod kątem aktualności)	W styczniu 2022 przeprowadzono przegląd wszystkich procedur i wytycznych pod kątem aktualności. Na bieżąco dokonywano aktualizacji. Przeprowadzono w listopadzie audyt wewnętrzny oraz wdrożono działania doskonalące system ZI.
31-03-2022	1 marca 2022 Etisoft Kraków spółka cywilna została przekształcona w spółkę komandytową i wpisana do KRS po numerem 0000956756
31-12-2022 (monitorowane raz w tygodniu)	Monitorowano wskaźnik przeterminowanych należności powyżej 7 dni w stosunku do wszystkich należności. W 5 tygodniach 2022 roku wskaźnik ten był równy lub przekroczył 10%. Główną przyczyną był okres stop payment u kluczowego klienta. Szczegółowe zestawienie: WINDYKACJE 2022