ETISOFT
KRAKÓW

Kraków 16.01.2023

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów jakościowych 2022

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

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

Założony cel został osiągnięty wynikiem 99,62% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

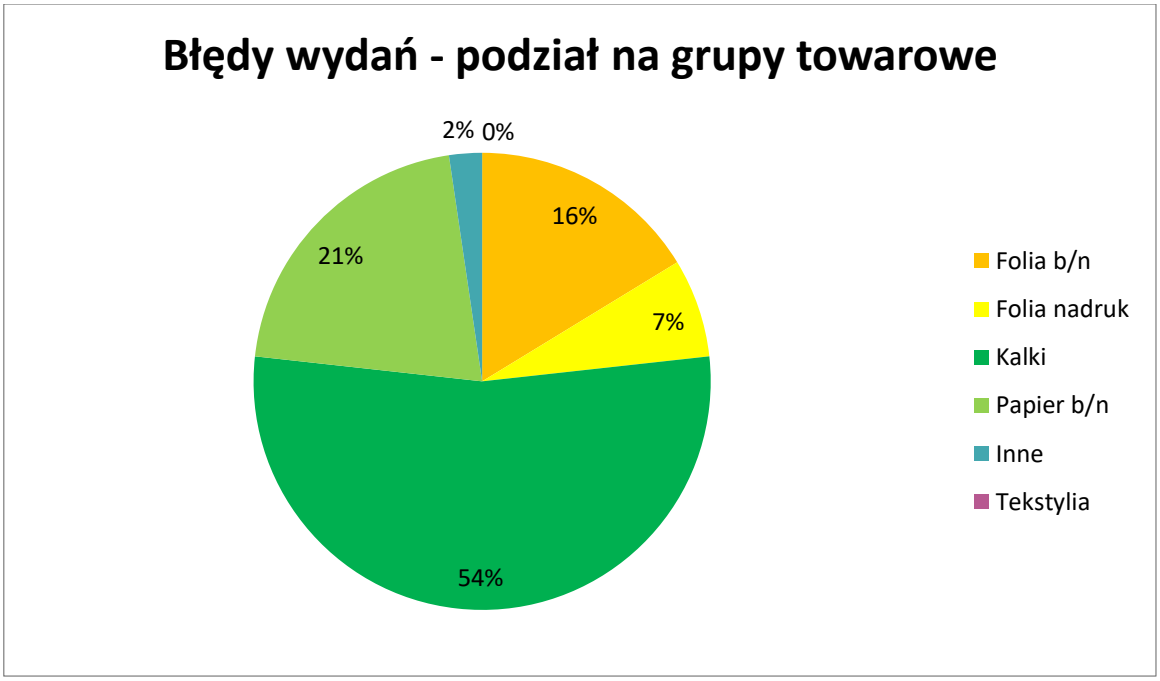
15 zamówienia z 3915, czyli 0,38% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – jest to nieznaczna poprawa w stosunku do roku 2021 w którym takie zamówienia stanowiły 0,51%.
Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (170 szt.), które stanowią 4,34% (2,54% w 2021 roku) wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2022 roku.
Założeniem na 2022 było utrzymanie wskaźnika zamówień odbieranych osobiście na poziomie poniżej 3% co nie zostało osiągnięte. Wpływ na to miało umożliwienie odbiorów osobistych dla firmy Mączka Sp. z o.o (54 odbiory w 2022r.) Nie ujmując w w tym zestawieniu tej firmy wskaźnik wyniósł 2,96%. W 2023 roku wskaźnik ten należy utrzymać poniżej 3%.

Głównymi przyczynami opóźnień w realizacji zamówień w 2022 roku były:
- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę - 12 przypadków na 3915 zamówień, czyli 0,31% całości
- błędy wewnętrzne i magazynowe Etisoft Kraków – 2 przypadki (0,05%)
- pozostałe (zaległości płatności ze strony klienta) – 1 przypadek tj. 0,02%

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 2021.
O opóźnieniach klienci byli informowani za pomocą wiadomości mailowych lub telefonicznie, nie wpłynęły one na współpracę.
Należy nadal monitorować terminowość realizacji zamówień w okresach miesięcznych.

2. **Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych**

Monitoring różnic inwentaryzacyjnych wskazał wynik 4,25% błędnie wydanych/zagubionych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w 2022 roku. Wynik lepszy w porównaniu z rokiem poprzednim w którym osiągnęliśmy wskaźnik na poziomie 4,91%.



W 2023 roku monitorowanie będzie nadal prowadzone poprzez wykonywanie częściowych inwentaryzacji magazynu. Ze względu na fakt, że grupa towarowa kalek bawiących nadal dominuje (w roku 2022 było to 54%) będą prowadzone comiesięczne kontrole prawidłowego rozkładu kalek w magazynie.

W roku 2022 na 6086 wysłanych paczek oraz 58 palet wykryto pomyłkę w 15 przypadkach – czyli ok. 0,24% paczek było niewłaściwie spakowanych z winy pracowników magazynu. Wynik porównywalny z rokiem poprzednim (0,25%).
Wszystkie przypadki zostały naprawione poprzez dostarczenie poprawnego towaru do odbiorcy.

3. Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.

Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2022 roku: 3
Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 3

Skrót firmy - skrót towaru	Rodzaj reklamacji*	Dostawca
RCKIK SZCZ - Reklamacja TT-000861 RCKIK SZCZ	jakość	Etisoft
RCKIK KALI - Reklamacja 2201 101X101/1 C02	jakość	Etisoft
RCKIK POZ - Reklamacja 2201 50X25/1 C01	jakość	Etisoft

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

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,07% wszystkich faktur wystawionych w 2022 roku (4275szt.) – wynik porównywalny z wynikiem w roku poprzednim,

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2022	4275	3	0,07%
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 2022 roku:

2022-01-13	DOMENO2	KFS 1/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-04-13	PHARMACOSM	KFS 12/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-05-19	MERKURY	KFS 16/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-05-24	RCKIK RADO	KFS 17/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-06-07	RCKIK OPOL	KFS 20/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-06-07	RCKIK OPOL	KFS 21/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-07-22	PHARMACOSM	KFS 28/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-07-26	RCKIK BIAŁ	KFS 29/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-07-28	PHARMACOSM	KFS 30/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-08-05	FORBUILD	KFS 31/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-09-07	AXTONE	KFS 40/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-09-20	CERKAMED	KFS 43/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-10-12	TEVA	KFS 45/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-10-19	PHARMACOSM	KFS 48/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-10-21	CERSANIT	KFS 49/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-10-27	PHARMACOSM	KFS 50/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-10-28	CERSANIT	KFS 51/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-12-05	PHARMACOSM	KFS 53/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-12-22	POLPLAST	KFS 59/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-12-22	RCKIK WROC	KFS 58/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-01-13	DOMENO2	KFS 1/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-04-13	PHARMACOSM	KFS 12/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-05-19	MERKURY	KFS 16/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-05-24	RCKIK RADO	KFS 17/MG1/2022	Zwrot towaru
2022-06-07	RCKIK OPOL	KFS 20/MG1/2022	Zwrot towaru

Ilość zwrotów towarów: 20

20 korekt z tytułu zwrotów na 4275szt. wystawionych faktur (0,47%) w 2022 roku jest wynikiem porównywalnym z rokiem poprzednim, gdzie wskaźnik wynosił 0,51%. 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