ETISOFT
KRAKÓW

Kraków 27.01.2025

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów jakościowych 2024

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

Założenie: min. 99,00% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

Założony cel został został osiągnięty, wyniósł 99,40% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

22 zamówienia z 3671, czyli 0,6% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – obserwujemy tutaj poprawę stosunku do roku 2023 w którym takie zamówienia stanowiły 1,29%.
Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (298 zamówień), które stanowią 8,12% (6,61% w 2023 roku) wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2024 roku.

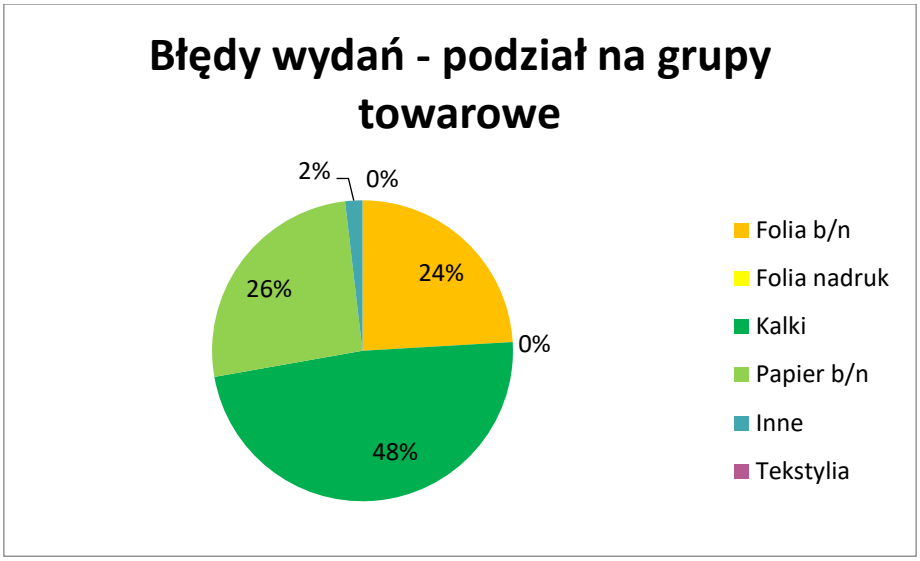
Głównymi przyczynami opóźnień w realizacji zamówień w 2024 roku były:
- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę
- błędy wewnętrzne i magazynowe

Należy nadal monitorować terminowość realizacji zamówień w okresach miesięcznych.

2. **Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych**

Monitoring różnic inwentaryzacyjnych wskazał wynik 4,43% błędnie wydanych/zagubionych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w 2024 roku. Wynik jest porównywalny z rokiem poprzednim w którym osiągnęliśmy wskaźnik na poziomie 4,65 i poniżej założonych 5%.

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



W 2024 roku monitorowanie będzie nadal prowadzone poprzez wykonywanie częściowych inwentaryzacji magazynu. Ze względu na fakt, że grupa towarowa kalek bawiących jest grupą dominującą będą prowadzone comiesięczne kontrole prawidłowego rozkładu kalek w magazynie.

3. **Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów.**

Ilość zgłoszonych reklamacji przez klientów w 2024 roku: 1
Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 1

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,02% wszystkich faktur wystawionych w 2024 roku (3983szt.) – jest to wynik porównywalny z wynikami z lat poprzednich

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2024	3983	1	0,02%
2023	3921	4	0,10%
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%

Od 2020 roku został określony wskaźnik/cel reklamacji w stosunku do ilości wystawionych FV na poziomie poniżej 0,20% - został osiągnięty w 2024r.

Sporządził: Paweł Młynarski