

Podsumowanie działań związanych z realizacją celów jakościowych 2025

1. Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień:

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

Założony cel został osiągnięty, terminowość jest bardzo wysoka i wynosi 99,16% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie.

Spadki poniżej 99% pojawiają się tylko w 5 miesiącach - styczeń, luty, lipiec, sierpień, wrzesień.

Najgorzej wypada luty (98,00%) i styczeń (98,37%).

28 zamówień z 3351, czyli 0,8% wszystkich analizowanych zamówień zostało zrealizowanych w terminie innym niż zadeklarowany – utrzymuje się to na stałym poziomie (rok 2024 – 0,6%).

Powyższa analiza nie obejmuje zamówień odbieranych przez klientów osobiście (238 zamówień), które stanowią 6,6% (8,12% w 2024 roku) wszystkich zamówień zrealizowanych przez Etisoft Kraków w 2025 roku.

Głównymi przyczynami opóźnień w realizacji zamówień w 2025 roku były:

- opóźnienie dostawy towaru przez dostawcę
- błędy wewnętrzne i magazynowe

Średni czas od daty zamówienia do terminu realizacji: ~10 dni

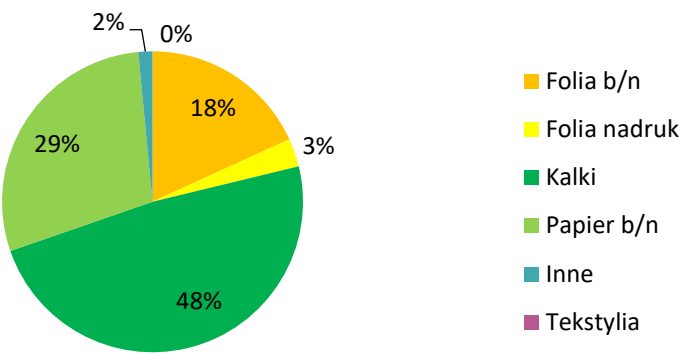
Należy nadal monitorować terminowość realizacji zamówień w okresach miesięcznych.

2. Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych

Monitoring różnic inwentaryzacyjnych wskazał wynik 4,39% błędnie wydanych/zagubionych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w 2025 roku. Wynik jest porównywalny z rokiem poprzednim w którym osiągnęliśmy wskaźnik na poziomie 4,43% i poniżej założonych 5%.



Błędy wydań - podział na grupy towarowe



W 2026 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 2025 roku: 1
 Ilość reklamacji uwzględnionych pozytywnie: 1

Zgłoszone przez klientów reklamacje stanowiły 0,02% wszystkich faktur wystawionych w 2025 roku (3640 szt.) – jest to wynik porównywalny z wynikami z lat poprzednich

Rok	Ilość wystawionych faktur	Ilość reklamacji	Ilość reklamacji w stosunku do FV - procentowo
2025	3640	1	0,02%
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 2025r.