



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA PODNIKATELSKÁ

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT

ÚSTAV FINANCÍ

INSTITUTE OF FINANCES

NÁVRH ZLEPŠOVÁNÍ ÚROVNĚ LOGISTICKÝCH ČINNOSTÍ PŘI VYŘIZOVÁNÍ OBJEDNÁVEK

PROPOSAL OF INCREASING LEVEL OF LOGISTICS ACTIVITIES IN ORDER
PROCESSING

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

Kateřina Hladilová

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

Ing. Vladimír Bartošek, Ph.D.

BRNO 2017

Zadání bakalářské práce

Ústav:	Ústav financí
Studentka:	Kateřina Hladilová
Studijní program:	Ekonomika a management
Studijní obor:	Účetnictví a daně
Vedoucí práce:	Ing. Vladimír Bartošek, Ph.D.
Akademický rok:	2016/17

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů a se Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně zadává bakalářskou práci s názvem:

Návrh zlepšování úrovně logistických činností při vyřizování objednávek

Charakteristika problematiky úkolu:

Úvod

Cíle práce, metody a postupy zpracování

Teoretická východiska logistiky, logistických nákladů zákaznického servisu

Analýza současného stavu logistických činností vyřizování objednávek

Vlastní návrhy řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Cíle, kterých má být dosaženo:

Hlavním cílem bakalářské práce je návrh zlepšení úrovně logistických služeb vybrané oblasti logistických činností při vyřizování objednávek ve společnosti.

Základní literární prameny:

FARAHANI, Reza Zanjirani. Logistics operations and management: concepts and models. 1st ed. Boston, MA: Elsevier, 2011. ISBN 978-0-12-385202-1.

LAMBERT, Douglas M. a Lisa M. ELLRAM. Logistika: příkladové studie, řízení zásob, přeprava a skladování, balení zboží. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-221-1.

SIXTA, Josef a Václav MAČÁT. Logistika: teorie a praxe. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-251-0573-3.

SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. Informační systémy v podnikové praxi. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010. ISBN 978-80-251-2878-7.

ŠTŮSEK, Jaromír. Řízení provozu v logistických řetězcích. Praha: C. H. Beck, 2007. ISBN 978-8-7179-534-6.

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2016/17

V Brně dne 28.2.2017

L. S.

prof. Ing. Mária Režňáková, CSc.
ředitel

doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.
děkan

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je zlepšení úrovně vybrané části zákaznického servisu společnosti Secupack, s.r.o. Teoretická část obsahuje informace o logistice jako celku, jelikož zákaznický servis zasahuje do všech jednotlivých činností logistiky. V další části je popsán zákaznický servis a metody pro zlepšování jeho úrovně. Informace z teoretické části jsou aplikovány do části analytické. Analytická část je zaměřena na zjištění aktuálního stavu vybrané části zákaznického servisu, ze kterého budou navrženy prostředky ke zlepšení úrovně zákaznického servisu a snížení nákladů v této oblasti.

Abstract

The goal of this bachelor thesis is to increase the level of the selected customer service of the Secupack s.r.o. company. The theoretical part consists of logistics information, because the customer service interferes with individual activities of logistics. In the next part the customer services is described and are proposed certain methods to improve its level. Information acquired in the theoretical part is applied to the analytical part. The analytical part of this bachelor thesis aims to discover the current state of particular customer service, from which there will be proposed ideas to increase the level of the customer service and to lower the total expenses in this area.

Klíčová slova

logistika, logistické činnosti, zákaznický servis, zákazník, objednávky

Key words

logistics, logistics operations, customer service, consumer, orders

Bibliografická citace

HLADILOVÁ, K. *Návrh zlepšování úrovně logistických činností při vyřizování objednávek*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2017. 78 s.
Vedoucí bakalářské práce Ing. Vladimír Bartošek, PhD.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušila autorská práva (ve smyslu Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně dne 31. května 2017

.....

podpis studenta

Poděkování

Velice bych chtěla poděkovat vedoucímu práce Ing. Vladimíru Bartoškovi, Ph.D., za jeho trpělivost a součinnost. Vždy mi pomohl v krizových situacích, když jsem si nevěděla rady s dalším postupem. Také bych chtěla poděkovat společnosti Secupack, s.r.o., jednatelem a zaměstnancům, kteří mi umožnili spolupracovat a poskytli mi mnoho údajů pro zpracování této práce.

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 CÍLE PRÁCE, METODY A POSTUPY ZPRACOVÁNÍ.....	10
2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE.....	11
2.1 Role logistiky v podniku	11
2.1.1 Definice logistiky.....	12
2.1.2 Koncepce celkových nákladů	13
2.1.3 Klíčové logistické činnosti.....	14
2.2 Vztah logistiky k nákladům	18
2.2.1 Úroveň zákaznického servisu	19
2.2.2 Převážné náklady	19
2.2.3 Náklady na udržování zásob	20
2.2.4 Skladovací náklady	20
2.2.5 Množstevní náklady	20
2.2.6 Náklady na informační systém	21
2.3 Řízení zásob	21
2.3.1 Cíl řízení zásob	21
2.3.2 Metody řízení zásob.....	22
2.4 Zákaznický servis.....	23
2.4.1 Význam zákaznického servisu.....	23
2.4.2 Složky zákaznického servisu	24
2.5 Metody a nástroje pro zvyšování kvality zákaznického servisu	30
3 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU.....	32
3.1 Představení společnosti	32
3.1.1 Struktura společnosti.....	33
3.1.2 Sortiment, zákazníci a konkurence	34
3.1.3 Firemní software	35
3.2 Proces objednávky	36
3.2.1 Proces objednávky z pohledu zákazníka	36
3.2.2 Proces objednávky ve společnosti	38
3.3 Chyby v procesu objednávky	41
3.3.1 Druhy a evidence chyb ve společnosti.....	41

3.3.2	Analýza chyb v procesu objednávek	43
3.3.3	Chyby pracovníků skladu	47
3.3.4	Chyby zákazníků.....	50
3.3.5	Shrnutí.....	52
4	VLASTNÍ NÁVRHY ŘEŠENÍ.....	53
4.1	Evidence chyb	53
4.2	Chyby skladu.....	55
4.2.1	Základní varianta řešení.....	56
4.2.2	Ideální varianta řešení	58
4.3	Chyby zákazníku.....	59
4.4	Shrnutí.....	59
5	EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ.....	60
5.1	Základní varianta řešení	60
5.1.1	Náklady	60
5.1.2	Přínosy	61
5.2	Ideální varianta řešení	62
5.2.1	Náklady.....	62
5.2.2	Přínosy	70
5.3	Shrnutí.....	71
	ZÁVĚR	72
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	73
	SEZNAM GRAFŮ	75
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	76
	SEZNAM PŘÍLOH.....	77

ÚVOD

Pojem logistika lidé chápou různě. Někteří si představují, že se jedná o dopravu, přepravu, skladování a další podobné činnosti. Logistika je však široký pojem, který zahrnuje mnoho podnikových funkcí od prvotní objednávky zákazníka, přes zpracování objednávky až po její následné doručení zákazníkovi. Na první pohled je jasné, že základ logistiky spočívá v uspokojování potřeb a přání zákazníků.

Zákazník je klíčem pro úspěšné fungování podniku. Tato bakalářská práce pojednává právě o zákaznickém servisu, který je označován za jednu z nejdůležitějších logistických činností. Zákaznický servis zasahuje do mnoha podnikových funkcí a do všech logistických činností. Z tohoto důvodu teoretická část obsahuje informace o logistice, logistických činnostech a v neposlední řadě vymezuje pojem zákaznický servis.

Princip logistiky spočívá také v řízení nákladů na jednotlivé činnosti. Náklady pro podnik znamenají určitou zátěž, proto se firmy snaží náklady minimalizovat. Pro řízení nákladů a jejich snižování jsou v práci popsány různé metody a techniky právě se zaměřením na zákaznický servis. Kvalitní zákaznický servis může být také zdrojem konkurenční výhody, proto je užitečné udržovat jej na co nejvyšší úrovni.

1 CÍLE PRÁCE, METODY A POSTUPY ZPRACOVÁNÍ

Hlavním cílem bakalářské práce je návrh zlepšování úrovně logistických služeb ve firmě Secupack, s.r.o. Zaměřena je především na vybrané oblasti logistických činností při vyřizování objednávek ve společnosti. Cílem je navrhnout opatření pro zlepšení a snížení nákladů na tuto oblast logistiky.

Dílčími cíli jsou:

- analýza procesu objednávky,
- vymezení problému vznikajícího v procesu objednávky,
- provedení analýzy problému v procesu objednávky.

K dosažení a zajištění cíle bakalářské práce bylo třeba nejprve získat vhodná data. Některé informace byly získány metodou dotazování zaměstnance společnosti. Další data společnost poskytla ze své interní dokumentace.

Z nasbíraných informací byla zpracována důkladná analýza problémů v procesu objednávky a rozklíčování jednotlivých chyb. Díky těmto informacím je možné vyvodit závěry pro zlepšení dané oblasti.

2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE

Tato kapitola pojednává o teorii logistiky. Nejprve je uveden vznik logistiky a její význam ve společnosti, základní logistické pojmy a definice. Dále jsou rozebírány logistické náklady a jejich vazby s logistickými činnostmi. Další kapitola pojednává o řízení zásob, proč je důležité řídit zásoby a jakým způsobem. Poté je představen pojem zákaznický servis, význam v podniku a jeho jednotlivé složky. V neposlední řadě jsou popsány různé metody a nástroje pro zvyšování kvality zákaznického servisu.

2.1 Role logistiky v podniku

Logistika jako vědní disciplína vznikla relativně nedávno. Velký rozvoj zažila v 50. letech minulého století. S vývojem společnosti bylo potřeba řešit podnikové činnosti jiným způsobem. Největší rozmach logistika zažila koncem 80. let minulého století, což zapříčinil rozvoj informačních technologií (1, s. 9).

S dalším vývojem společnosti bylo potřeba řešit podnikové činnosti jiným způsobem. Největší rozmach logistika zažila koncem 80. let minulého století, což zapříčinil rozvoj informačních technologií (2, s. 9).

S růstem konkurence musely podniky změnit myšlení a začít se orientovat na potřeby a přání zákazníků. Logistika podnikům pomáhá zdokonalovat jednotlivé procesy, snižovat náklady a zlepšovat postavení na trhu (1, s. 11).

V logistice figuruje 5 základních pravidel, a to zajistit správné zboží, na správné místo, ve správnou dobu, ve správném stavu a za správné náklady. Obdobný koncept uvádí také marketing. Jedná se o marketingový mix, neboli 4P, které zahrnuje správný produkt za správnou cenu, se správnou propagací a na správné místo. Z uvedeného je patrné, že logistika a marketing spolu vzájemně souvisejí. Hlavní společnou složkou je uspokojení potřeb zákazníků (1, s. 11).

Logistika souvisí i s jinými funkcemi podniku. Např. management stanovuje cíle podniku. Logistika dodává potřebné podklady pro jeho dosažení. Výroba z logistiky čerpá informace o stavu zásob, zda je potřeba změnit strategii výroby apod. Další podnikovou funkcí je například odbyt. Logistika shromažďuje data od zákazníků, která pomáhají k lepšímu řízení odbytu.

Logistický systém lze definovat jako soubor činností, jejichž cílem je řídit tok materiálu, informací a personálu uvnitř logistické sítě (1, s. 8). Vzájemným působením těchto činností dochází k přeměně vstupů na výstupy (4, s. 13).

„Logistický proces zabezpečuje rozmístění zdrojů v čase, řídí efektivitu materiálových toků, skladování produktů a s nimi spojených služeb tak, aby vedly k uspokojování zákazníků“ (5, s. 287).

2.1.1 Definice logistiky

Logistika se využívala již za válek řeckých a římských říší, kde bylo třeba řídit distribuci potřebných zdrojů (3, s. 4). Bylo zapotřebí přesunu lidí, materiálu, a to v co nejvhodnější dobu a také zajistit potřebné přerozdělení zásob. Kořeny pocházejí z řeckého slova logos, který v překladu znamená: slovo, řeč, rozum, počítání (2, s. 16).

Na logistiku lze pohlížet z mnoha úhlů pohledů, neexistuje pro ni jednotná definice. Níže je uvedeno několik vybraných definic logistiky (2, s. 21).

„Logistika je disciplína, která se zabývá celkovou optimalizací, koordinací a synchronizací všech aktivit v rámci samoorganizujících se systémů, jejichž zřetězení je nezbytné k pružnému a hospodárnému dosažení daného konečného (synergického) efektu“ (6, s. 80).

„Organizace, plánování, řízení a výkon toků zboží vývojem a nákupem počínaje, výrobou a distribucí podle objednávky finálního zákazníka konče tak, aby byly splněny požadavky trhu při minimálních nákladech a minimálních kapitálových výdajích“ (7, s. 58).

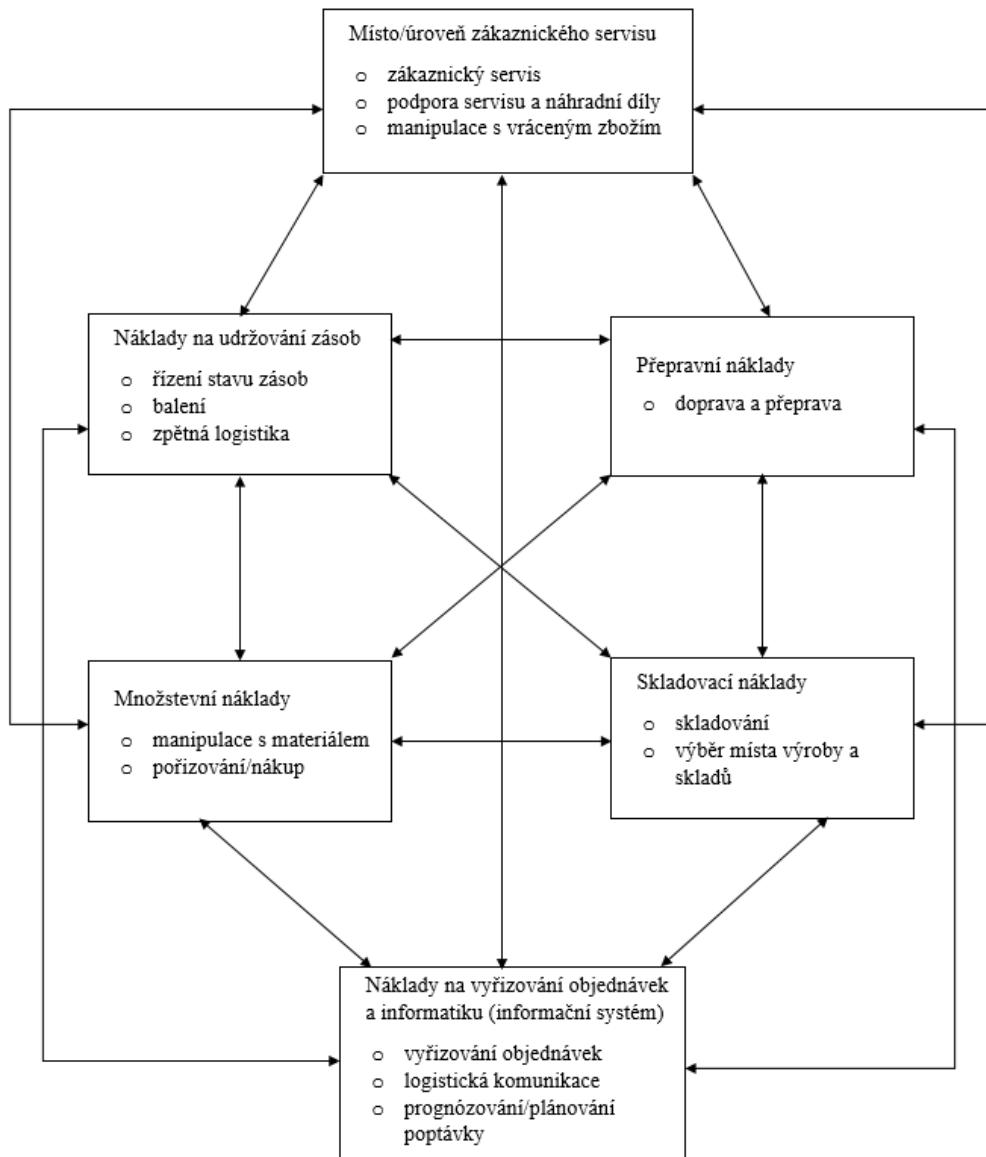
Z níže uvedené definice vyplývá, jak důležitou roli v logistice hraje zákazník. Z této definice jsou patrné některé ze základních logistických činností, jako jsou například zákaznický servis, řízení stavu zásob, doprava, které budou rozvedeny v kapitole 2.1.3 (1, s. 15).

„Logistika je řízení materiálového, informačního i finančního toku s ohledem na včasné splnění požadavků finálního zákazníka a s ohledem na nutnou tvorbu zisku v celém toku materiálu. Při plnění potřeb finálního zákazníka napomáhají již při vývoji výrobku, výběru vhodného dodavatele, odpovídajícím způsobem řízení vlastní realizace potřeby zákazníka (při výrobě výrobku), vhodným přemístěním požadovaného výrobku k zákazníkovi a v poslední řadě i zajištěním likvidace morálně i fyzicky zastaralého výrobku“ (2, s. 25).

2.1.2 Koncepce celkových nákladů

„Koncepce celkových nákladů je klíčem k efektivnímu řízení logistického procesu.“ Je třeba pohlížet na logistické náklady jako na celek a nezabývat se pouze některými náklady. Pokud by se podnik zaměřil pouze na jednu oblast nákladů, u které by došlo k jejich snížení, mohly by náklady vzrůst v jiné oblasti (1, s. 15).

Logistické náklady jsou členěny do šesti hlavních kategorií, jak je uvedeno na obr. 1. Logistické náklady ovlivňují logistické činnosti, kterých se zpravidla uvádí 14 (3, s. 15).



Obr. 1 Vliv logistických činností na logistické náklady. (1, s. 16)

2.1.3 Klíčové logistické činnosti

Je třeba rozlišovat jednotlivé logistické činnosti, aby mohlo dojít k uskutečnění plynulého toku produktů z místa vzniku až do místa jejich spotřeby (1, s. 15).

Hlavní logistické činnosti (1, s. 15):

- zákaznický servis,
- prognózování/plánování poptávky,
- řízení stavu zásob,

- logistická komunikace,
- manipulace s materiálem,
- vyřizování objednávek,
- balení,
- podpora servisu a náhradní díly,
- stanovení místa výroby a skladování,
- pořizování/nákup,
- manipulace s vráceným zbožím,
- zpětná logistika,
- doprava a přeprava,
- skladování.

Zákaznický servis

Zákaznický servis je jednou z hlavních logistických činností. *“Měl by zprostředkovat přesun správného produktu ke správnému zákazníkovi na správném místě, ve správném stavu, ve správné době a při co možná nejnižších celkových nákladech”* (1, s. 17).

Prognózování/plánování poptávky

Prognózování je velice složitá záležitost, neboť je zapotřebí propojit jednotlivé funkce podniku. Prognózování například zajišťuje marketing – zjišťuje potřeby a přání zákazníků. Plánování poptávky je také důležité u výroby, kdy podnik musí předpovídat, jak se daný produkt bude prodávat a kolik je potřeba vyrobit zásob. Z pohledu logistiky jde tedy o zajištění potřebného množství zásob jak pro výrobu, tak i pro odbyt (1, s. 17).

Řízení stavu zásob

Hlavním významem řízení zásob je udržování co nejnižších nákladů v této oblasti a zároveň zachovat co nejlepší zákaznický servis. Čím lépe podnik řídí své zásoby, tím dosahuje lepší konkurenceschopnosti a získává lepší postavení na trhu, neboť může lépe ovlivnit cenovou konkurenci (1, s. 17).

Logistická komunikace

Aby mohl fungovat jakýkoliv systém, je potřeba efektivní komunikace. Pokud bude komunikace uvnitř systému na vysoké úrovni, může podnik získat základ pro lepší konkurenceschopnost. Logistická komunikace zasahuje do mnoha funkcí podniku. Jedná se například o komunikaci mezi dodavateli, odběrateli, ale i mezičlánky, zajištění správné komunikace mezi jednotlivými odděleními, u kterých je logistika nedílnou součástí, a dále také zajištění správné koordinace u skladování zásob (1, s. 17).

Manipulace s materiálem

V jakémkoliv výrobním podniku dochází k přesunu materiálu, polotovarů či hotových výrobků. Při manipulaci vznikají podniku náklady, které nejsou kryty žádnými výnosy. Je tedy zapotřebí, aby podnik usiloval o co největší snížení těchto nákladů (1, s. 18).

Vyřizování objednávek

Vyřizování objednávek je velice širokou oblastí, která je v dnešní době již téměř plně automatizovaná. Hladký průběh vyřizování objednávek zlepšuje úroveň zákaznického servisu. (1, s. 18)

Balení

Obalové materiály mají několik funkcí. Jedná se zejména o funkci ochranou, informační a marketingovou. U logistiky se právě jedná o ochrannou funkci, která je velmi důležitá při přepravě zboží. Obaly také slouží k manipulaci a skladování (1, s. 19).

Podpora servisu a náhradní díly

K logistickému procesu bezprostředně patří také poprodejní servis. Je zapotřebí rychle reagovat na nežádoucí situace při vzniku vad výrobků, zajistit zákazníkům potřebný servis a mít dostupné náhradní díly (1, s. 19).

Stanovení místa výroby a skladování

Tato logistická činnost je jednou z nejdůležitějších složek logistického procesu. Od správného výběru umístění výrobní haly či skladu se odvíjí výše nákladů, které

zasahují do mnoha procesů řízení podniku. Při vhodném umístění může podnik snížit náklady na dopravu či mzdové náklady (1, s. 19).

Pořizování/nákup

Pořizování zboží a služeb má v podniku významnou roli. Nákup těchto základních produktů od externích dodavatelů zajišťuje hladký průběh veškerých operací v podniku. Jedná se tedy o vhodný výběr dodavatele a vzájemné vyjednávání optimálních podmínek (1, s. 19).

Manipulace s vráceným zbožím

Pro většinu podniků bývá manipulace s vráceným zbožím velikým problémem, neboť dochází ke značnému nárůstu nákladů. Náklady mohou dosahovat až devítinásobku nákladů, které vznikají při manipulaci zboží směrem ke spotřebiteli (1, s. 20).

Zpětná logistika

Jedná se o likvidaci odpadového materiálu, který vznikl při výrobě či manipulaci se zbožím, o použité obalové materiály či odstranění zastaralých výrobků. Náklady na likvidaci jsou díky ekologickým vyhláškám příliš vysoké. Podniky se tedy snaží o recyklaci těchto odpadů. V poslední době se začínají podniky této problematice více věnovat (1, s. 20).

Doprava a přeprava

Doprava a přeprava je hlavní logistickou činností. Jsou na ni vynaloženy nejvyšší náklady. Je důležité správně zajistit přepravu od výroby až ke končenému spotřebiteli. Součástí této činnosti je zajištění dopravce, dopravních cest a výběr způsobu přepravy (1, s. 20).

Skladování

„Skladování tvoří spojovací článek mezi výrobcí a zákazníky“ (1, s. 266). Patří mezi nejdůležitější části logistického procesu. Podnik musí řešit uspořádání zásob ve skladě, výhodnost pronájmu či vlastnictví skladovacích prostor, zda je lepší mít sklad plně

automatizovaný, čímž by v budoucnosti došlo ke snížení mzdových nákladů a nákladů na proškolení zaměstnanců a zajištění bezpečnosti práce (1, s. 20).

2.2 Vztah logistiky k nákladům

Základním cílem každého podniku je dosahování zisku. Jednou z cest pro maximalizaci zisku je snižování nákladů. Z výše uvedených logistických činností vznikají logistické náklady. Optimální stav celkových nákladů vzniká, pokud podnik dosahuje stanovené úrovně zákaznického servisu a zároveň minimalizuje veškeré logistické náklady (2, str. 89).

Aby mohl být naplněn optimální stav nákladů, musí je podnik znát. Mezi základní logistické náklady patří (2, s. 90):

- úroveň zákaznického servisu,
- přepravní náklady,
- náklady na udržování zásob,
- skladovací náklady,
- množstevní náklady,
- náklady na informační systém.

V dnešní době otevřeného trhu se stále více zvyšuje konkurence. Podniky nabízejí produkty, které jsou si velice podobné jak vlastnostmi, kvalitou, tak i cenou. Zákaznický servis může nabídnout další konkurenční výhody, které podniky mohou využít k udržení lepší pozice na trhu (1, s. 40).

Zákaznický servis bývá často zaměřován se spokojeností zákazníka, jedná se však o dva různé pojmy. Spokojenost zákazníků vychází z marketingového mixu. Zahrnuje všechny jeho složky – tedy produkt, místo, cenu a propagaci. Zákaznický servis je pouze součástí spokojenosti zákazníka (2, s. 75).

„Zákaznický servis lze definovat jako proces, který probíhá mezi kupujícím, prodávajícím a třetí stranou. Výsledkem tohoto procesu je přidaná hodnota, která zvyšuje hodnotu výrobku nebo služby, které jsou předmětem směny. Tato hodnota, která se přidává v rámci

procesu směny, může mít charakter krátkodobý (při jednorázových transakcích) nebo dlouhodobý (při dlouhodobých smluvních vztazích). Přidaná hodnota se mezi účastníky dělí, a to tak, aby každý z účastníků transakce, resp. smlouvy, byl na tom po ukončení transakce lépe než před jejím zahájením. Takže z procesního hlediska: Zákaznický servis představuje proces, v rámci kterého jsou účastníkům dodávkového řetězce poskytovány významné přínosy z přidané hodnoty, a to nákladově efektivním způsobem“ (1, s. 41).

2.2.1 Úroveň zákaznického servisu

Od úrovně zákaznického servisu se odvíjí výše nákladů na tuto oblast. Nejvyšší náklady se tvoří při ztrátě prodejní příležitosti. Náklady nezahrnují pouze ztrátu prodeje, ale také ztrátu potenciálních budoucích nákupů. Nespokojený zákazník přenáší negativní informace na další potenciální zákazníky. Tyto informace jsou pro podnik důležité, získávání informací je však velice obtížné, tudíž i vyhodnocení výše nákladů je složité (1, s. 21).

Existují i další náklady souvisejí s poprodejním servisem. Jedná se především o vrácení zboží, náhradní díly a servis. Náklady na vrácení zboží jsou poměrně vysoké. Manipulace s malým množstvím zboží je mnohem nákladnější, než manipulace s velkým objemem zboží. Zákaznický servis je úzce propojen s ostatními kategoriemi logistických nákladů, je tedy potřebné, aby podnik měl informace o nákladech i z těchto oblastí (2, s. 91).

2.2.2 Přepravní náklady

Přepravní náklady jsou důležitou složkou logistického procesu. V mnoha firmách stojí tato nákladová položka samostatně. Výši nákladů ovlivňuje mnoho faktorů, jako jsou např. objem dodávky, hmotnosti dodávky, přepravní vzdálenost, místo původu a místo určení, způsob přepravy, výběr dopravce (1, s. 22).

2.2.3 Náklady na udržování zásob

Tyto náklady spadají pod oblast řízení zásob, jehož hlavním cílem je udržovat takovou úroveň zásob, při které bude dosaženo vysoké úrovně zákaznického servisu a zároveň bude dosaženo co nejnižších nákladů (2, s. 91).

Náklady na udržování zásob se skládají z mnoha položek. Nejčastěji se uvádí 4 základní skupiny nákladů (1, s. 23):

- 1) **kapitálové náklady** – jedná se o náklady ušlé příležitosti, tedy co by podnik mohl investovat do jiné oblasti, kdyby finance nebyly vázány v zásobách,
- 2) **náklady spojené se službami** – především pojištění a zdanění zásob,
- 3) **náklady na skladování zásob** – velikost nákladů se odvíjí od objemu skladových zásob, zahrnují např. roční odpisy, náklady na energii či údržbu,
- 4) **náklady na rizika** – v každém podniku dochází k drobným krádežím, poškození zboží a úbytkům při manipulaci se zbožím. Ke vzniku nákladů patří také zastarávání zboží.

2.2.4 Skladovací náklady

Největší vliv na skladovací náklady má výběr výrobních kapacit a skladovacích prostor. Náklady podniku vznikají jak při dovozu materiálu, tak při dodání hotových výrobků. Výběrem lokality nejsou ovlivněny jenom tyto náklady, ale také úroveň zákaznického servisu. Náklady se odvíjejí také podle počtu skladů a změn jejich umístění (2, s. 92).

2.2.5 Množstevní náklady

Množstevní náklady přímo souvisejí se změnami v nakupovaných množstvích a se změnami ve výrobě. Jedná se například o náklady u výrobních zařízení při poruše, náklady při ztrátě kapacity, při manipulaci s materiálem, cenové rozdíly u nákupu rozdílného množství, náklady na objednávky (1, s. 23).

Množstevní náklady nesmí podnik stavět samostatně, neboť mají vliv i na jiné náklady. Například velké množství zásob může ovlivňovat skladovací náklady. Pokud podnik nezvládne zpracovávat takové množství objednávek, můžou začít růst náklady na zákaznický servis i dopravu (2, s. 95).

2.2.6 Náklady na informační systém

Náklady na informační systém jsou důležitou položkou dnešní doby. S rozvojem informačních technologií se zvyšuje potřeba podniků jednotlivé činnosti ve firmě automatizovat a sjednotit do jednoho systému. Důsledkem je zrychlení a zjednodušení logistického procesu, což vede ke snižování nákladů. Náklady na informační systém ovlivňují činnosti jako je vyřizování objednávek, logistická komunikace, kontrola stavu zásob apod. (1, s. 22).

2.3 Řízení zásob

U téměř všech podniků patří zásoby k největším jednotlivým investicím do majetku podniku. U výrobních firem mohou zásoby dosahovat více než 20 % celkového majetku a u obchodních firem se jedná o více než 50 % (1, s. 148).

Řízení zásob a zákaznický servis mají vzájemnou souvislost. O obou logistických činnostech rozhoduje management. Měl by brát v potaz faktory, jako jsou zákaznické vztahy, potřeby a přání zákazníků, úroveň zákaznického servisu a zabezpečovat nepřetržité výrobní procesy. V mnoha podnicích dochází ke zlepšování zákaznického servisu tím, že management udržuje vyšší pojistné zásoby bez ohledu na finanční aspekty podniku (1, s. 130).

2.3.1 Cíl řízení zásob

Cílem řízení zásob je zvyšování rentability podniku, čehož se dá dosahovat kvalitnějším řízením zásob, předvídáním dopadů podnikových strategií na stav zásob. Dalším

způsobem zvyšování rentability je snižování celkových nákladů logistických činností a zároveň udržovat kvalitní úroveň zákaznického servisu (1, s. 120).

Proces řízení zásob je pro podnik nesmírně důležitý, a to právě z hlediska investovaného kapitálu do zásob. Zásoby na skladě zdržují finanční prostředky. Pokud podnik udržuje velké množství zásob na skladě, přichází o možnost investovat tyto finanční prostředky na jiné příležitosti (1, s. 148).

2.3.2 Metody řízení zásob

Podnik může přistupovat k efektivnímu řízení zásob z pohledu snižování nákladů nebo zvyšování prodeje. K opatřením pro snižování nákladů spojených se zásobami patří zejména snížení počtu nevyřízených objednávek nebo urychlení dodávek, prodej nebo likvidace zastaralých položek a mrtvých zásob nebo zlepšení přesnosti prognóz poptávky. Při kvalitnějším řízení zásob může podnik omezit nebo vyloučit přesuny zásob mezi jednotlivými sklady. Kvalitní řízení zásob má také značný vliv na schopnost kontroly a schopnost předvídat, jak se budou stavy zásob měnit v návaznosti na politiku managementu (1, s. 120).

Obrátka zásob je jednou z metod měření výkonu v oblasti řízení zásob. Jedná se o poměr ročního objemu prodeje v nákupních cenách a průměrné hodnoty zásob. Pro podnik je lepší, pokud je obrátka zásob vysoká. Znamená to, že zásoby v podniku nejsou udržovány na skladě v delším období, tudíž v zásobách neváznou finanční prostředky. Podniky by neměly používat obrátku zásob jako jediný ukazatel. Je vhodné propojit další ukazatele, které vyjadřují kvalitu a úroveň zákaznického servisu (1, s. 121).

Existují také specifické přístupy řízení zásob jako je metoda ABC a metoda JIT. **Metoda ABC** je specifická v rozdělení zásob. Zásoby mají různou hodnotu a váže se v nich různé množství finančních prostředků. Řízení zásob dle **metody JIT** (Just-in-time) má zcela odlišný přístup. Jedná se o nepravidelné dodávky, které závisí na potřebách odběratele. Cílem této metody je doručit zboží v požadovaném okamžiku, v požadovaném množství a v požadované kvalitě. Hlavní výhodou této metody je snížení úrovně zásob, čímž

dochází ke snižování jejich nákladů. Aby metoda fungovala dokonale, je potřeba zajistit perfektní komunikaci mezi všemi články logistického řetězce (8, s. 204).

2.4 Zákaznický servis

V dnešní době otevřeného trhu se stále více zvyšuje konkurence. Podniky nabízejí produkty, které jsou si velice podobné jak vlastnostmi, kvalitou, tak i cenou. Zákaznický servis může nabídnout další konkurenční výhody, které podniky mohou využít k udržení lepší pozice na trhu (1, s. 40).

Zákaznický servis bývá často zaměřován se spokojeností zákazníka, jedná se však o dva různé pojmy. Spokojenost zákazníků vychází z marketingového mixu. Zahrnuje všechny jeho složky – tedy produkt, místo, cenu a propagaci. Zákaznický servis je pouze součástí spokojenosti zákazníka (2, s. 75).

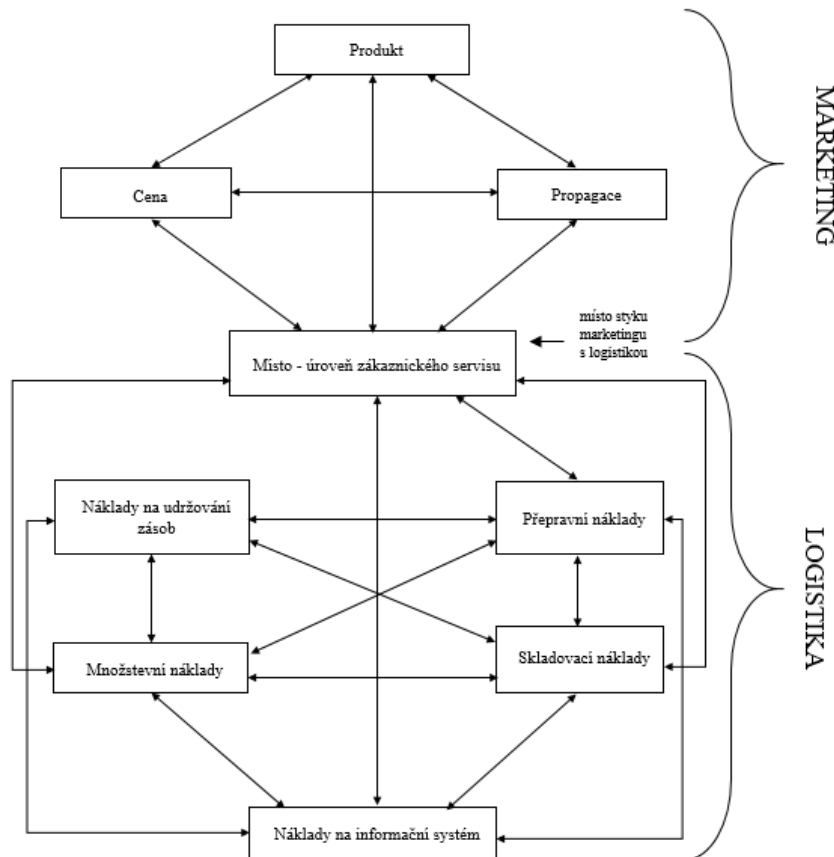
„Zákaznický servis lze definovat jako proces, který probíhá mezi kupujícím, prodávajícím a třetí stranou. Výsledkem tohoto procesu je přidaná hodnota, která zvyšuje hodnotu výrobku nebo služby, které jsou předmětem směny. Tato hodnota, která se přidává v rámci procesu směny, může mít charakter krátkodobý (při jednorázových transakcích) nebo dlouhodobý (při dlouhodobých smluvních vztazích). Přidaná hodnota se mezi účastníky dělí, a to tak, aby každý z účastníků transakce, resp. smlouvy, byl na tom po ukončení transakce lépe než před jejím zahájením. Takže z procesního hlediska: Zákaznický servis představuje proces, v rámci kterého jsou účastníkům dodávkového řetězce poskytovány významné přínosy z přidané hodnoty, a to nákladově efektivním způsobem“ (1, s. 41).

2.4.1 Význam zákaznického servisu

Zákaznický servis vzájemně propojuje logistiku a marketing. Tyto vazby jsou znázorněny na obr. 2. Význam zákaznického servisu je založen hlavně na tvorbě a udržování stálosti zákazníků a jejich spokojenosti. Marketingový mix, tedy produkt, cena, propagace a místo, tvoří pro zákazníky jistou přidanou hodnotu. Pokud konkurenti dosahují u těchto

složek stejných nebo obdobných vlastností, vrací se zákazník tam, kde obdrží ještě něco navíc – tedy kvalitní servis (2, s. 81).

Na nynějším trhu se dá jednoduše vyrábět produkty se stejnými vlastnostmi a stejné kvalitě, konkurovat cenami i napodobit propagační aktivity. Podnik se může odlišit od konkurence právě v oblasti služeb, např. včasné dodání či vyřešení reklamace (1, s. 50).



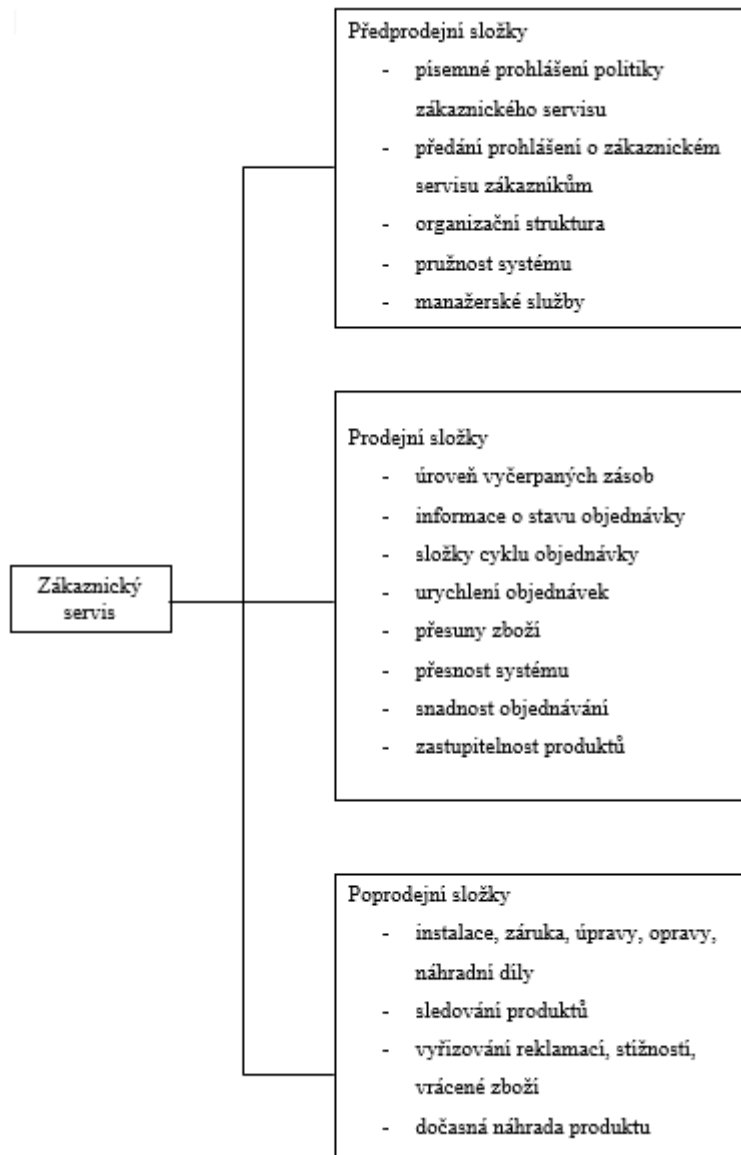
Obr. 2 Vazba mezi logistikou a marketingem. (2, s. 81)

2.4.2 Složky zákaznického servisu

K realizaci zákaznického servisu dochází při prodeji, ale také i před prodejem a po prodeji zboží a služeb. Zákaznický servis je proto rozdělen na tři základní složky (1, s. 77):

- předprodejní,
- prodejní,
- poprodejní.

„Tato klasifikace navazuje na definice používané v marketingu, které vycházejí z pojetí tržních transakcí realizovaných před, během a po prodeji. Toto pojetí složek zákaznického servisu je znázorněno na obr. 3“ (1, s. 43).



Obr. 3 Složky zákaznického servisu. (1, s. 44)

Předprodejní složky

Předprodejní složky zákaznického servisu mají pevné vazby s politikou či strategií podniku, které se týkají servisu. Předprodejní složky ovlivňují úroveň spokojenosti zákazníků a také pohled zákazníků na organizaci jako na celek. Nemusí vždy souviset s logistickými činnostmi. Jednotlivé položky předprodejní složky musí být vytvořeny a přesně definovány ještě před zahájením činností souvisejících se zákaznickým servisem (2, s. 77).

Předprodejní složky zákaznického servisu nejsou na ničem závislé a staví se mimo běžný cyklus objednávky. Bývají tedy z pravidla stabilní a nemusí se často měnit, což dává zákazníkům pocit jistoty, co se týče jejich očekávání (1, s. 45).

Písemné prohlášení o politice v oblasti zákaznického servisu

Jedná se o přesné vymezení standardů servisu, jejichž základy spočívají v požadavcích zákazníků. V prohlášení by mělo být uvedeno, podle jakých měřítek se bude sledovat výkonnost servisu, jak se bude vyhodnocovat a v jakém časovém rozpětí. Pro efektivní účinek je potřeba stanovit takové standardy, které jsou jednoznačně měřitelné a také dosažitelné (1, s. 43).

Předání písemného prohlášení zákazníkům

Díky tomuto dokumentu se zákazníci dozvědí, na jaké úrovni zákaznického servisu si podnik stojí, co mohou tedy očekávat a jak se zachovat, když tyto standardy nejsou dodrženy (2, s. 77).

Organizační struktura

Organizační struktura může být v podnicích odlišná. Je však důležité, aby zajistila dosažení cílů zákaznického servisu. Vždy by se mělo dodržovat pravidlo, že vedoucí logistických útvarů mají zaujímat důležitou pozici v organizační struktuře. Aby mohli být uspokojovány potřeby zákazníků, je třeba umožnit jim snadný přístup k osobám, které zodpoví všechny jejich otázky (1, s. 45).

Pružnost systému

Podnik by měl mít nachystané plány, pro případ, že nastanou nečekané situace, které je potřeba neprodleně řešit. Může se například jednat o stávky zaměstnanců, živelné pohromy či kolaps informačního systému (1, s. 45).

Manažerské služby

Podniky mohou poskytovat zákazníkům služby v oblasti managementu, jako je například pomoc při řízení stavu zásob či pomoc při reklamním prodeji. Můžou být zdarma nebo placené, a to ve formě osobních konzultací, seminářů, příruček či manuálů (2, s. 78).

Prodejní složky

Prodejním složkám věnují podniky největší pozornost, neboť bezprostředně souvisejí s dodávkami zboží, které si zákazník objednal. Jedná se o služby a procesy, které mají obvykle vazbu s pojmem zákaznický servis. Jedná se o níže uvedené položky (1, s. 48).

Úroveň vyčerpaných zásob

Řeší problematiku dostupnosti produktů. Je nutno sledovat, kolik zásob je vyčerpáno, a to nejen podle jednotlivých produktů, ale i podle objednávek od zákazníků, které proběhly v předchozím období. Pokud by podnik nesledoval úroveň vyčerpaných zásob, mohlo by dojít ke značným problémům až po ztrátu zákazníka. V případě, že se podnik do takovéto situace dostane, musí mít náhradní řešení jako například nabídnout jinou alternativu zboží nebo zajistit co nejrychlejší dodání z jiného zdroje (2, s. 78).

Informace o stavu objednávky

Moderní informační technologie poskytují zákazníkům možnost sledovat proces objednávky, jako je např. stav objednávky nebo předpokládané datum doručení. Nejedná se pouze o procesy, které vznikají po objednání zboží, ale také si zákazník může ověřit dostupnost skladových zásob ještě před objednávkou (1, s. 46).

Přesnost systému

Kromě informací uvedených v předchozím odstavci požadují zákazníci také přesnost těchto informací. Například firma uvádí, že je zboží skladem a zákazník jej objedná. Poté

se zjistí, že zboží na skladě není. Vznikají náklady navíc na co nejrychlejší zajištění zboží a také náklady na administrativu. Nebo se může stát, že zákazník objednávku zruší a může považovat prodejce za nespolehlivého (2, s. 79).

Rovnoměrnost cyklu objednávky

Cyklem objednávky se rozumí celková doba od zadání objednávky ze strany zákazníka až po konečné přijetí zákazníkem. „Mezi složky cyklu objednávky se řadí zejména podání objednávky, zadání objednávky do systému, vyřízení objednávky, kompletace a balení zboží pro expedici, doba přepravy a vlastní proces dodání a převzetí zboží.“ V současné době se zvyšuje konkurenční boj týkající se co nejkratší doby dodání zboží, podniky se tedy snaží snižovat celkovou dobu cyklu objednávek (1, s. 46).

Speciální řešení dodávek

Speciální řešení dodávek se týká takových objednávek, které podnik nemůže vyřídit jako běžné objednávky. Může se jednat například o speciální požadavky na způsob expedice či dodání. Oproti běžným objednávkám jsou náklady na vyřízení vysoké. Pokud by podnik nepřistoupil na požadavky zákazníka, mohl by jej ztratit a přijít o značný zisk. Ze strany podniku je třeba vymezit, jakým zákazníkům tyto služby nabízet (2, s. 79).

Redistribuce

Jedná se o přesun zboží mezi různými distribučními centry. Hlavním cílem je přerozdělení zboží, aby nedocházelo k vyčerpání zásob (1, s. 46).

Snadnost objednávání

Zákazníci preferují snadné objednání zboží. Jakékoliv překážky mohou vést ke změně dodavatele. Jedná se například o zdlouhavé vyplňování formulářů, nepřehlednost v obchodních podmínkách, dlouhé čekání na lince při telefonické objednávce nebo nutnost registrace v e-shopu (2, s. 79).

Substituce produktů

Pokud dojde v podniku k situaci, kdy zboží objednané zákazníkem není na skladě k dispozici, je vhodné mít adekvátní náhradu. Jedná se o záměnu zboží s podobnými

vlastnostmi nebo změnu velikosti balení. Prodejce by měl změnu vždy projednat se zákazníkem (1, s. 47).

Poprodejní složky

Poprodejní složky jsou důležitou součástí zákaznického servisu. Zajišťují podporu produktů, které již byly převzaty zákazníky do užívání. Poprodejní složky jsou pro podniky méně významné. Hlavním důvodem bývá chybějící zpětná vazba od zákazníků na špatnou kvalitu služeb. Čím dál častěji se potvrzuje, že podniky mohou dosahovat vyšších zisků při udržování stávajících zákazníků než při získávání nových (2, s. 80).

Instalace, záruka, opravy a náhradní díly

Tyto poprodejní složky se v dnešní době považují za standardní služby k nákupu jakéhokoliv zboží. Zejména u velkých investičních projektů je třeba dbát na zvýšenou pozornost na tyto služby, protože často dochází k vysokému nárůstu nákladů, které někdy mohou dosahovat vyšších hodnot než samostatný produkt (1, s. 48).

Sledování produktů

Evidence prodaných produktů i s informacemi o zákaznících je velmi důležitá. Může se například stát, že produkt vykazuje nebezpečnou vadu. Podnik musí co nejrychleji zabezpečit stažení produktu z trhu a informovat zákazníky (2, s. 80).

Náhrada produktů

Jedná se o speciální službu, která je zastoupena pouze u vybraných produktů. Může jít například o automobily. Pokud má zákazník automobil v servisu, je mu poskytnut náhradní vůz zdarma na předem stanovenou dobu. Dále může jít o výrobní stroje, elektroniku a jiné (1, s. 48).

Stížnosti zákazníků, reklamace, vrácené zboží

Podniky by měly mít zavedena jasná pravidla pro efektivní řešení stížností. Pro zabezpečení co nejrychlejšího vyřízení stížnosti či reklamace se doporučuje nabídnout zákazníkům řešení prostřednictvím webových stránek (2, s. 80).

2.5 Metody a nástroje pro zvyšování kvality zákaznického servisu

Existuje mnoho metod a nástrojů pro zvyšování kvality zákaznického servisu. Z pohledu managementu a stanovení strategie zákaznického servisu lze za nejhodnotnější považovat tyto metody (1, s. 51):

- určení úrovně servisu v návaznosti na reakce zákazníků v případě vyčerpaných zásob,
- vzájemné závislosti nákladů a příjmů,
- ABC analýza,
- audity zákaznického servisu.

Ze strany zákazníků se jedná o jejich požadavky při vyřizování objednávek. Za nejdůležitější faktory se dají považovat ukazatele - spolehlivost dodávek, úplnost dodávek, přiměřené (krátké) dodací lhůty, poskytované předprodejní a poprodejní služby (2, s. 72).

Zlepšování kvality zákaznického servisu zajišťuje také marketing. Jedná se především o zjišťování potřeb a přání zákazníků. Lze použít marketingový výzkum, zpětnou vazbu od zákazníků, míru spokojenosti s kvalitou produktů. Dále se dá nahlížet na zlepšování úrovně z hlediska informačních technologií, jako je například (1, s. 76):

- systém vyřizování objednávek,
- kvalita systému komunikace se zákazníkem,
- systém Just-in-time.

Analýza ABC vychází především z toho, že někteří zákazníci a produkty přinášejí podniku vyšší užitek než jiní zákazníci a produkty. Užitek se hodnotí dle potřeb managementu, např. dle rentability, prodejního obrátu a dalších ukazatelů (1, s. 54).

Jedná se tedy o rozdělení dle toho, jakou váhu podnik přisuzuje jednotlivým zákazníkům či produktům. U zásob se z pravidla uvádí, že 80 % položek zásob tvoří dohromady 20 %

hodnoty všech zásob a 20 % položek zásob tvoří dohromady 80 % všech zásob. Analýza ABC se také označuje jako Paretovo pravidlo (8, s. 204).

Z pohledu zákazníka se dá vyjádřit kvalita zákaznického servisu níže uvedenými ukazateli.

Stupeň spolehlivosti dodání - S_s lze vyjádřit viz (1):

$$S_s = \frac{\text{počet splněných dodávek v termínu}}{\text{počet všech dodávek}} * 100 \quad [\%] \quad (1)$$

Stupeň úplnosti dodávek – S_u lze vyjádřit jako:

$$S_u = \frac{\text{zboží dodané}}{\text{zboží objednané}} * 100 \quad [\%] \quad (2)$$

Sledováním těchto ukazatelů lze docílit snižování zásob a nákladů s nimi spojených (2, s. 72).

Z oblasti marketingu se jedná převážně o marketingový výzkum. Z pohledu sběru dat lze výzkum rozdělit na výzkum od stolu a terénní výzkum. Pro výzkum od stolu jsou použity sekundární informace, které lze čerpat z interních zdrojů, jako jsou účetnictví, výroční zprávy a z externích zdrojů, např. statistiky, odborná literatura (9, s. 45).

Pro marketingové výzkumy se dále používají kvantitativní a kvalitativní výzkumy. U kvantitativního výzkumu jde především o nasbírání dat od reprezentativního vzorku respondentů a implementaci na celkovou cílovou skupinu. Nejčastěji se používá metod dotazování, ankety, ale i osobní dotazování (9, s. 47).

Kvalitativní metody slouží pro specifitější získávání informací, které vedou ke zjištění příčin chování spotřebitelů. Pro tento typ průzkumu bývají nejčastěji používány hloubkové rozhovory, skupinové rozhovory a experimentální techniky (9, s. 54).

3 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

3.1 Představení společnosti



Obr. 4 Secupack, s.r.o. (10)

Obchodní firma: Secupack, s.r.o.
Sídlo: Stará pošta 1025, 664 61 Rajhrad
Identifikační číslo: 28287592
Datum založení: 15. května 2008
Právní forma: Společnost s ručením omezeným
Základní kapitál: 8 700 000 Kč
Splaceno: 100 %
Předmět podnikání: Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona

Logo společnosti:



Obr. 5 Logo společnosti (11)

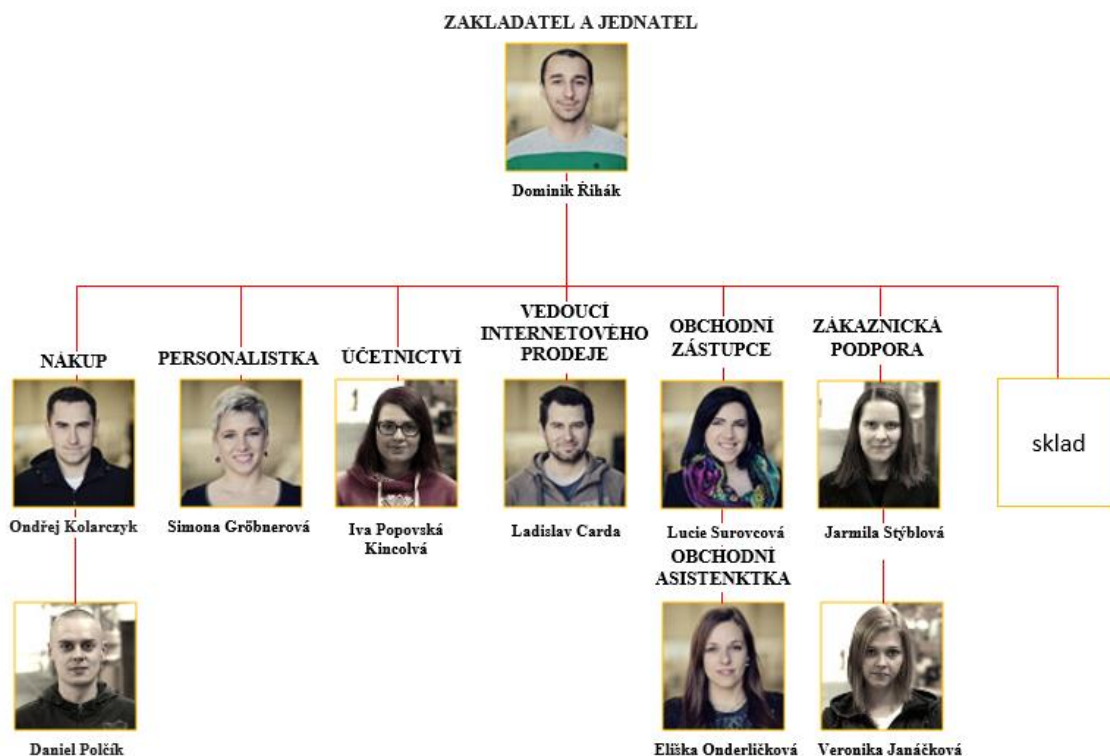
Společnost Secupack, s.r.o. vznikla před 9 lety. Sídlo měla v Hrušovanech u Brna a využívala pouze malé skladové prostory. Hlavní myšlenkou bylo odlišit se od konkurence kvalitou zboží, jednoduchostí objednávky a vstřícností zákaznického servisu. Společnost Secupack, s.r.o. si brzy získala své věrné zákazníky, díky kterým podnik mohl rozvíjet svoji činnost a zvyšovat svůj podíl na trhu.

Společnost založili 2 společníci – Dominik Řihák a Jan Steinbach. V roce 2012 však Jan Steinbach ze společnosti odstoupil z důvodu jiných zájmových činností. Do společnosti se v témže roce připojil Ing. Miroslav Řihák. I když je zapsán jako společník, vystupuje spíše jako investor a vedení podniku nechává na Dominiku Řihákovi. Při vzniku společnosti činil základní kapitál minimum pro založení společnosti, tedy 200 000 Kč. V roce 2015 oba společníci zvýšili základní kapitál na celkovou výši 8 700 000 Kč. Ing. Miroslav Řihák vlastní 51% podíl a Dominik Řihák 49% podíl.

V roce 2014 dosáhla firma poprvé kladného hospodářského výsledku. Roční obrat v roce 2015 překonal 50 mil. Kč. Společnost zaměřuje svoji činnost na český a slovenský trh. Firma mnoho let sídlila v Brně, od poloviny minulého roku přesunula svoji činnost do města Rajhrad, a to především z důvodu nevyhovujících skladových prostor. Společnost Secupack, s.r.o. v roce 2016 pronikla také na polský trh. V Polsku je zatím povědomí o této firmě minimální. Z tohoto důvodu je v Polsku zisk téměř nulový.

3.1.1 Struktura společnosti

Jak již bylo zmíněno, jednatelem společnosti je Dominik Řihák. Společnost v současné době zaměstnává 15 lidí. Administrativním činnostem se věnuje 9 zaměstnanců společnosti, zbývající část je zaměstnaná ve skladě. Jelikož je podnik malý, nemá pevně specifikovanou strukturu. Zaměstnanci administrativy mají rozdělené své pozice, avšak v případě dlouhodobé nepřítomnosti může jejich povinnosti převzít jakýkoliv jiný zaměstnanec.



Obr. 6 Struktura společnosti (12)

3.1.2 Sortiment, zákazníci a konkurence

Společnost se zabývá prodejem obalových materiálu a kancelářských potřeb. Mezi sortiment patří kartonové krabice, obálky a tubusy, vlnitá lepenka a proložky, lepicí pásky, fólie, balicí technika, sáčky a pytle, tašky, igelitové tašky, provázky a gumičky, samolepicí etikety, výplňový materiál a polystyrenové obaly. Sortiment kancelářských potřeb je spíše zaměřen na vybavení kanceláří. Zboží je však také vhodné pro běžného zákazníka.



Obr. 7 Nejprodávanejší produkty (13)

Ročně ve společnosti Secupack, s.r.o. nakoupí okolo 15 000 zákazníků. Přibližně 70 % zákazníků tvoří právnické osoby. Dle portálu Heureka.cz má společnost 99% spokojenost zákazníků. Portál Heureka.cz každoročně pořádá soutěž e-shopů. Společnost se zúčastnila v kategorii ocenění kvality - Kancelářské potřeby a poprvé za svoji historii zaujala 3. místo. Zákazníci nejvíce kupují klopové krabice, bublinkové obálky, strečové fólie a bublinkové fólie.

Největšími konkurenty společnosti jsou firmy G.N.P. spol. s r.o., Obaly KREDO s.r.o. a Model Obaly a.s. Výhodou společnosti Secupack, s.r.o. jsou nízké ceny produktů oproti konkurenci. Nevýhodou společnosti Secupack, s.r.o. je její krátkodobá historie. Konkurenční podniky jsou na trhu již od roku 1995 a jeden od roku 2000. Konkurence se také věnuje vlastní výrobě, což jim umožňuje získat zákazníky, kteří potřebují atypické rozměry produktů.

3.1.3 Firemní software

Společnost používá software Altus Vario. Jedná se o program, který komplexně zahrnuje veškeré potřebné funkce pro řízení celé společnosti. Systém podporuje funkce zásobování, obchod, výroby a služby, finance, HR a řízení. Obsahuje 27 modulů, z čehož společnost využívá několik – elektronická evidence tržeb, adresář, expedice, pokladna, sklad (katalog), vydané doklady, zakázky.

3.2 Proces objednávky

3.2.1 Proces objednávky z pohledu zákazníka

Zboží poskytované společností Secupack, s.r.o. lze objednat na webových stránkách www.top-obaly.cz. Webové stránky jsou velice dobře zpracované. Na hlavní stránce jsou uvedeny informace o spokojenosti zákazníků, možnosti vyzvednutí zboží na 160 místech v České republice a informace o rychlosti doručení. Pod těmito informacemi je uvedeno nejprodávanější zboží. Jestliže zákazník potřebuje právě uvedené zboží, nemusí jej již dále vyhledávat. Níže je zobrazena hlavní strana e-shopu.

Rychloobjednávka Dodací podmínky Zakázková výroba Články O nás Kontakt Registrace Přihlášení

top-obaly.cz Napište hledaný výraz bez DPH s DPH

Váš dodavatel obalů a kancelářského materiálu

97 % zákazníků nás doporučuje dál

Osobní odběr **na 160 místech v ČR**

Objednávku **do 12:00 doručíme následující pracovní den, později do 48 hodin**

Nový článek: Přečtěte si jak zabalit láhev vína, abyste se nemuseli bát ji poslat přepravní společností. [Přečíst článek >](#)

Obaly	Kancelář
Obálky a tubusy	21
Kartonové krabice	22
Vlnitá lepenka a proložky	3
Lepicí pásky	14
Fólie	12
Balicí technika	7
Sáčky a pytle	17

Nejprodávanější

Kartonové krabice

Bublíkové obálky

Stretch fólie

Při poskytování služeb nám pomáhají cookies. Používáním webu s tím vyjadřujete souhlas. [Více informací](#)

V POŘÁDKU

Obr. 8 Úvodní strana e-shopu www.top-obaly.cz (14)

Po levé straně je ve sloupci uvedený prodáváný sortiment. Dělí se do dvou hlavních kategorií – obaly a kancelář. Popisy jednotlivých podkategorií mají přesné názvosloví, tím docílí jednoduché orientaci. U každého druhu zboží jsou uvedené informace, k jakému účelu je zboží vhodné.

U kartonových krabic je uvedeno 9 druhů zboží. U nejčastěji prodávané klopové krabice existuje 95 různých rozměrů. Sortiment bublinkových obálek tvoří 3 druhy v celkem 33 různých rozměrech. Zde by mohl nastat problém s výběrem toho správného rozměru.

top-obaly.cz Napište hledaný výraz bez DPH s DPH

- Obálky a tubusy 21
- Kartonové krabice 22**
 - Klopové krabice 3VVL 6**
 - Klopové krabice 5VVL 5
 - Krabice na stěhování 1
 - Archivační krabice 1
 - Kartonové přepravky 1
 - Kartonové přepravní boxy 2
 - Poštovní kartonové krabice 1
 - Krabice na víno 2
 - Pizza krabice 1
 - Výškové nastavitelné krabice 1
 - Krabice s víkem 1
- Vlnitá lepenka a proložky 3
- Lepicí pásky 14
- Fólie 12
- Balicí technika 7
- Sáčky a pytle 17
- Tašky, igelitky 4
- Provázky a gumičky 3
- Samolepicí etikety 6
- Výplňový materiál 1
- Polystyrenové obaly 1
- Sleva a výprodej
- Novinky

Klopové krabice 3VVL

Kartonové krabice 3VVL jsou nejpoužívanější typ kartonových obalů. Krabice z kvalitní třívrstvé lepenky se používají na přepravu zboží. Vybírat si u nás můžete z 68 různých rozměrů. Radi vám poradíme a pomůžeme vybrat optimální krabice pro vaše potřeby. Pokud by rozměr nevyhovoval dokonale, ukážeme vám jak lze krabici upravit, případně pro vás [vyrobíme speciální](#) rozměr.

Seřadit podle:

Kartonové krabice 3VVL Délka 100-199mm od 4,14 Kč za ks	Kartonové krabice 3VVL Délka 200-299mm od 3,14 Kč za ks	Kartonové krabice 3VVL Délka 300-399mm od 4,87 Kč za ks
5 variant	12 variant	15 variant
Kartonové krabice 3VVL Délka 400-499mm od 5,68 Kč za ks	Kartonové krabice 3VVL Délka 500-599mm od 8,63 Kč za ks	Kartonové krabice 3VVL Délka 600-699mm od 9,72 Kč za ks
18 variant	9 variant	10 variant

Při poskytování služeb nám pomáhají cookies. Používáním webu s tím vyjadřujete souhlas. [Více informací](#)

Obr. 9 Kategorie kartonových krabic na e-shopu www.top-obaly.cz (15)

U fólií je již méně druhů i rozměrů. Zde by měly nastat nesrovnalosti minimální. Komplikace by mohly nastat při zadávání množství. U typu sortimentu, který společnost nabízí, jsou uvedené různé množstevní jednotky – ks, balení, role. Zákazník se může splést a objednat místo 10 kusů 10 balení.

Služby zákazníkům

Při objednávce zboží si zákazník může vybrat, zda chce mít uvedenou cenu s DPH či bez ní. Webové stránky se přizpůsobují zákazníkovi. Stále má k dispozici obsah košíku, tudíž ihned vidí celou objednávku i cenu. Dále se také zobrazuje možnost dopravy zdarma nad 5 000 Kč. Zákazník má také možnost získat slevu u každého nákupu. Za 100 Kč obdrží slevu 0,1 % z ceny bez DPH, a to až do výše 10 %.

Zákazník si může zboží nechat přivést přepravní společností DPD, přes odběrná místa sítě ParcelShop DPD nebo si jej osobně vyzvednout v centrálním skladě v Rajhradě.

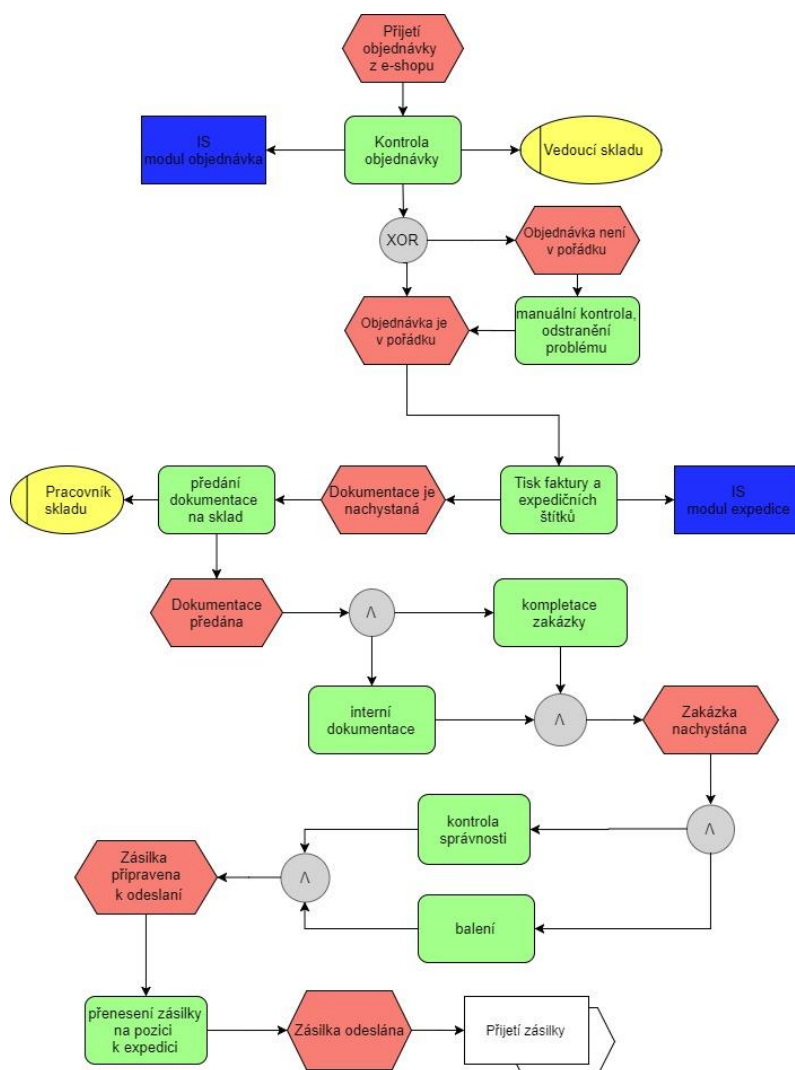
Při placení může zákazník zvolit několik možností – hotově, dobírkou, přes službu PayPal a PayU, platbu kartou nebo prostřednictvím zálohové faktury.

U objednávky není zákazník nucený k registraci, což je velká výhoda. Často zákazníka odradí registrovat se na webové stránky, pokud si není jistý, zda ještě bude v e-shopu nakupovat. Reklamací zákazník může vyřídit on-line přes formulář, který je k dispozici na webových stránkách společnosti. Zákazník nemusí hradit náklady za vrácení zboží, hradí jej společnost v plné výši.

3.2.2 Proces objednávky ve společnosti

Objedná-li si zákazník zboží z e-shopu, ihned se informace propíše do firemního systému Altus Vario. Poté dojde k automatické kontrole náležitostí zakázky. Jedná se převážně o kontrolu způsobu úhrady objednávky, zda je zboží skladem a zda do objednávky zákazník doplnil poznámku. Pokud ano, je třeba manuálně zkontrolovat, co zákazník požaduje. Po kontrole se zakázka vyfakturuje. Data se přenesou do expedičního modulu. Následující proces zajistí vedoucí skladu. Jedná se o tisk faktury a štítků pro označení balíků. Veškeré dokumentace předá na sklad.

Skladník, který převezme objednávku, si zapíše číslo faktury a své jméno do speciálního dokumentu. Jedná se o evidenci expedice objednávky, tedy, který skladník zboží chystal. Poté jde nachystat zboží. Manipulace se zbožím probíhá na paletovém vozíku či manuálně. Zboží si nachystá k expedičnímu stolu, kde ještě probíhá kontrola a balení zboží. Poté zásilku označí štítkem a přenesou na určenou pozici, kde si balík vyzvedne dopravce. V posledním kroku se zkontrolují dokumenty o převzetí balíků (tzv. soupiska). Celý model procesu objednávky je zobrazen v EPC diagramu na obrázku č. 10. Informace o procesu objednávky byly přeneseny kvůli přehlednosti do tabulky (obr. č. 11).



Obr. 10 EPC diagram procesu objednávky (vlastní zpracování)

Číslo procesu	Název procesu	Vstup procesu	Výstup procesu	Popis procesu	Majitel procesu	Zákazník procesu	SW podpora procesu	Dokumety procesu
1	kontrola	požadavky zákazníka	potvrzená objednávka	v průběhu procesu jsou zkontrolovány náležitosti objednávky	sklad	vedoucí skladu	IS modul objednávka	vytvořená objednávka
2	oprava objednávky	objednávka není v pořádku	objednávka je v pořádku	v průběhu procesu jsou opraveny a doplněny náležitosti objednávky	sklad	vedoucí skladu	IS modul objednávka	vytvořená objednávka
3	tisk faktury a expedičních štítků	zkontrolovaná objednávka	nachystaná dokumentace	v průběhu procesu jsou vytištěny faktury a expediční štítky pro nachystání zásilky	sklad	vedoucí skladu	IS modul expedice	faktura, expediční štítky
4	předání dokumentace pro expedici	nachystaná dokumentace pro expedici	předaná dokumentace pro expedici	v průběhu procesu vedoucí skladu předá potřebné dokumenty pro expedici skladníkovi	sklad	skladník	žádný	faktura, expediční štítky
5	interní dokumentace	nachystaná dokumentace pro expedici	nachystaná zakázka	v průběhu procesu skladník uvede své údaje pro evidenci vychystávání zásilky	sklad	skladník	žádný	faktura
6	kompletace zakázky	nachystaná dokumentace pro expedici	nachystaná zakázka	v průběhu procesu skladník nachystá požadované zboží	sklad	skladník	žádný	faktura
7	kontrola správnosti	nachystaná zakázka	zásilka připravena k odeslání	v průběhu procesu skladník dle faktury zkontroluje, zda je zboží nachystané správně	sklad	skladník	žádný	faktura
8	balení zásilky	nachystaná zakázka	zásilka připravena k odeslání	v průběhu procesu skladník zboží zabalí a polepí expedičními štítky	sklad	skladník	žádný	faktura, expediční štítky
9	předání zásilky k expedici	kompletní nachystaná zásilka	zásilka odeslána	v průběhu procesu skladník kompletní zásilku přesune na místo určené pro expedici	sklad	skladník	žádný	žádný
10	přijetí zásilky	zásilka odeslána	zásilka přijatá zákazníkem	v průběhu procesu skladník předá zásilku přepravní službě, která zboží doručí zákazníkovi	sklad	skladník	žádný	faktura, předávací protokol

Obr. 11 Tabulka procesu objednávky (vlastní zpracování)

3.3 Chyby v procesu objednávky

Jestliže nebyla objednávka řádně vyřízena, zákazník je nespokojen. Tím se snižuje kvalita poskytovaných služeb. Například zákazník může společnost negativně hodnotit a považovat ji za nespolehlivou, a tyto informace předávat potencionálním zákazníkům. V konečném důsledku může společnost zákazníka ztratit. Na odstranění chyb je třeba vynaložit přebytné náklady, příkladem může být poštovné za přivezení chybné zásilky a dovoz správné, odpis ztracené zásilky a jiné.

Tato kapitola pojednává o celkovém rozboru chybovosti v dané společnosti. Jsou zde popsány základní poznatky o evidenci chyb. V další části je již rozepsána analýza příčin vzniku chyb, o jaké chyby se jedná, u kterého druhu zboží a kolik nákladů společnosti vzniká.

3.3.1 Druhy a evidence chyb ve společnosti

Pro vyhodnocení dané situace byla společností poskytnuta data týkající se chyb v procesu objednávky za roky 2015, 2016 a první čtvrtletí 2017. Data jsou evidovány v excelovském souboru. Kompletní data jsou uvedena v příloze č. 1.

Za sledované období vzniklo 913 chyb. Přibližně do poloviny roku 2015 společnost pouze zaznamenávala výši nákladů za poštovné, nikoliv jejich příčinu. Poté začala sledovat, z jakého důvodu chyby vznikají a u jakého sortimentu. Od roku 2016 nastala změna a již se firma zabývala také tím, kdo chybu způsobil.

Společnost v současnosti eviduje tyto informace:

- *datum,*
- *doklad,*
- *důvod vzniku chyby a název zboží,*
- *počet balíků,*
- *poštovné,*
- *cenu zboží,*
- *místo vzniku chyby,*
- *celkem.*

Nejprve je tedy uvedeno *datum* vzniku chyby a *číslo dokladu*. Položka *důvod* nemá pevně stanovené, které informace by měla obsahovat. Například dle vzorku na obrázku č. 12 najdeme informaci o záměně rozměrů, avšak není uvedeno, o jaké zboží se jedná. Informace o zboží mohou být také zavádějící, někdy je použit přesný název, jindy pouze zkratka. V jiných případech položka obsahuje také množství.

Nejčastěji se v *důvodu* objevuje *záměna obálek* (21 chyb), *záměna v rozměrech krabic* (14 chyb), *záměna krabic* (11 chyb), *nevyhovující obálky* (11 chyb), *chyběly obálky* (10 chyb), *chyběly krabice* (10 chyb). Další položky jsou v řádech jednotek. Položky, které jsou v této kategorii uvedené pouze 1x, jsou v evidenci ve 428 výskytech. Pro potřeby analýzy bylo třeba tuto kategorii rozdělit na důvod vzniku chyby, zboží a množství, aby se data dala dále třídit.

Počet balíků uvádí mimo jiné údaje o typu zásilky, zda se jednalo o dodání chybějícího zboží (doposílka) nebo vyzvednutí nevhodného zboží (zpětná). Mezi sledovaná data patří také informace, zda se jednalo o balík zaslaný v rámci České republiky a jakým typem přepravy (Classic, Private, ParcelShop), nebo na Slovensko. Položka *poštovné* zahrnuje netto náklady za zaslání či vyzvednutí zboží.

Údaje o *ceně zboží* zahrnují náklady, které se týkají ztráty zásilek. Dále zde společnost eviduje případy, kdy zboží, které chce klient vyměnit či vrátit, má nižší hodnotu než náklady na jeho převzetí zpět. V tomto případě klientovi zboží zůstane a zašle se mu správně bez navýšení ceny.

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	POČET BALÍKŮ	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
10.3.2016	201605235	záměna rozměrů	Doposílka 1 C+ zpětná	107	0	sklad (Petr)	107
11.3.2016	201603919	vrácení zboží	Zpětná 1	59	0	zákazník	59
14.3.2016	201605111	chybělo balení KK3 310x220x200	Doposílka 1 C	48	91,22	sklad (Miloš)	139,22

Obr. 12 Část dokument Chyby v procesu objednávek (16)

Ačkoliv by se zdálo, že v položce *kde se stala chyba* můžeme najít pouze několik možností, objevují se v tabulce i názvy jako *bůh ví* nebo *vyšší moc*. Celkem tato kategorie zahrnuje 64 různých názvů. Mezi nejčastěji používané patří *sklad* (156 chyb), *zákazník* (64 chyb), *výroba* (28 chyb), *DPD* (18 chyb) a *Mosburger* (pozn. výrobce, 11 chyb).

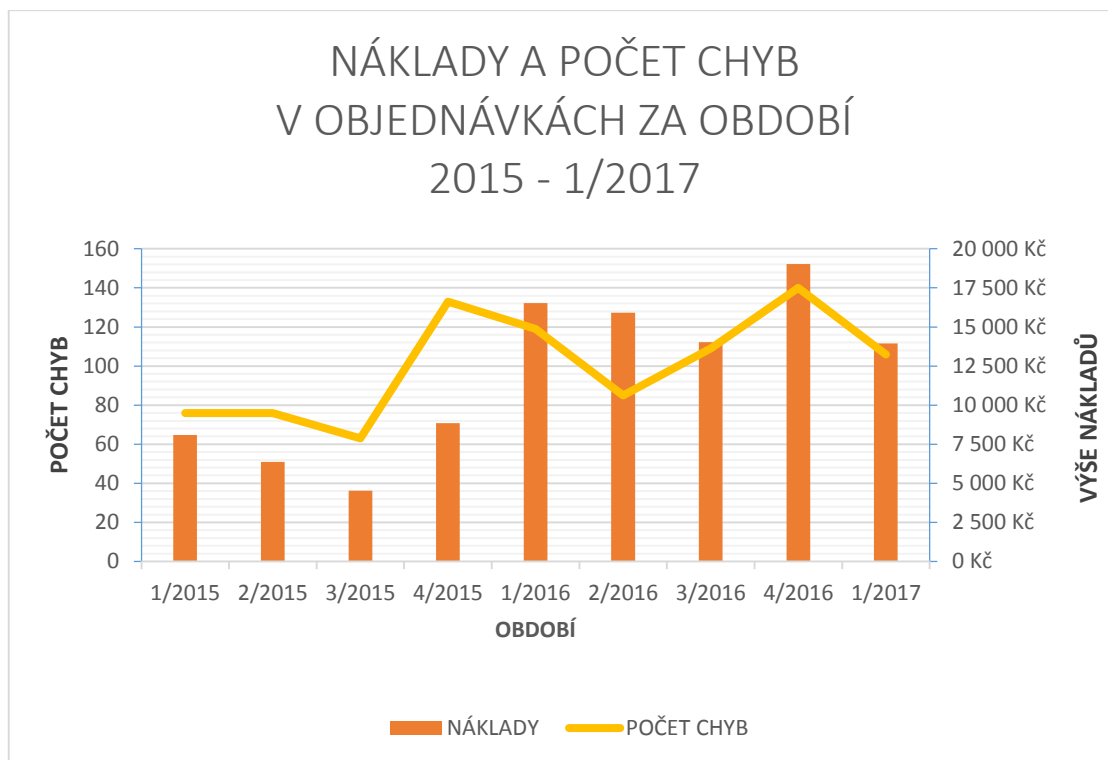
Často chybí informace, který skladník chybu způsobil. Pro analýzu dat vystává problém, kdy vzniká příliš mnoho kategorií nastalých problému a tím i ne příliš dobré vyhodnocení. Proto bylo třeba některé položky rozklíčovat a vytvořit novou tabulku základních dat, která je přílohou č. 2.

3.3.2 Analýza chyb v procesu objednávek

Náklady a počet chyb

V roce 2015 firma zaevidovala 349 chyb v procesu objednávek s celkovými náklady 26 711 Kč. Ačkoliv v následujícím roce došlo k nárůstu počtu reklamací přibližně o čtvrtinu, náklady vzrostly o více než polovinu, a to na částku 65 498 Kč. Přibližně čtvrtinu částky tvoří náklady za odepsané zboží. Situaci také mohl ovlivnit značný rozvoj společnosti, kdy se zvýšil počet objednávek.

Náklady za první čtvrtletí roku 2017 jsou pouze o něco nižší než náklady za první čtvrtletí roku 2016. Dá se předpokládat, že počet chyb i výše nákladů bude obdobná jako v předchozím roce. Dle grafu č. 1 lze vidět cyklický trend v jednotlivých čtvrtletích. V posledním čtvrtletí roku dosahují náklady i počet chyb maxima, což je pravděpodobně způsobeno nárůstem objednávek převážně v předvánočním období. Naopak nejnižší hodnoty chyb a nákladů lze připisovat období letních prázdnin, tedy do 3. čtvrtletí.



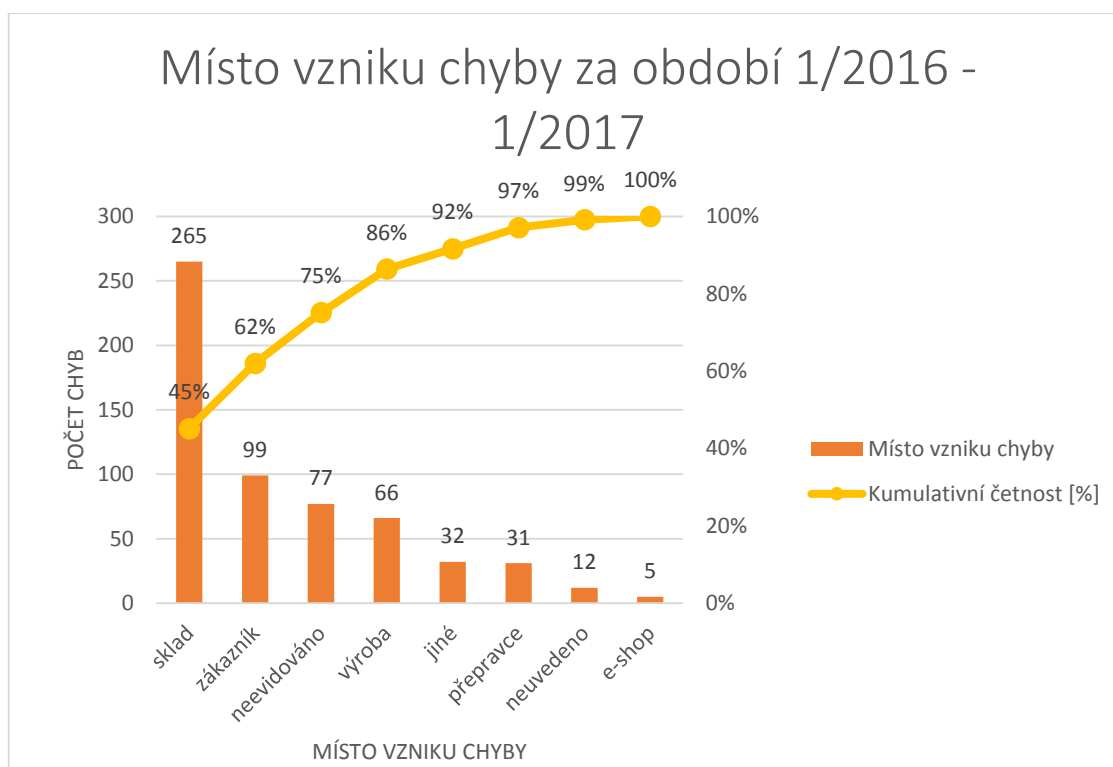
Graf č. 1 Náklady a počet chyb v objednávkách za období 2015 - 1/2017 (vlastní zpracování)

Místo vzniku chyby

Jak již bylo uvedeno, společnost začala sledovat místo vzniku chyby až od roku 2016. Graf č. 2 zaznamenává počet výskytů chyb za rok 2016 a první čtvrtletí 2017. Nejčastěji jsou chyby vytvářeny na skladě (44 %).

Na druhém místě se objevují chyby od zákazníků, které tvoří téměř 20 %. Zhruba u 13 % nebyla informace o místě vzniku chyby evidována. Jednalo se o 1. čtvrtletí roku 2016. Více než 10 % chyb vzniká u výrobce. Přibližně 5 % chyb způsobil přepravce.

Dle Paretova pravidla je třeba zaměřit se na první 3 skupiny. Vzhledem k tomu, že třetí skupina se skládá z položek, které nebyly evidovány, nebude na ni brán zřetel.



Graf č. 2 Místo vzniku chyby za období 2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)

V tabulce č. 2 jsou uvedené náklady na nejvíce zastoupené kategorie míst vzniku chyb, tedy ve skladě a u zákazníků. U skladu mají náklady tendenci lineárně růst, v prvním čtvrtletí 2017 tvořili náklady na chyby ve skladě více než 50 %. U zákazníků dochází ke kolísání v jednotlivých čtvrtletích, avšak viditelně také dochází k nárůstu. Ve sledovaném období tyto dvě kategorie tvoří dohromady 50 % všech nákladů, které vznikly v procesu objednávky. Je tedy třeba zaměřit se právě na tyto kategorie.

Tab. 1 Poměr nákladů vůči chybám na skladě a u zákazníků za období 1/2016 – 1/2017 (vlastní zpracování)

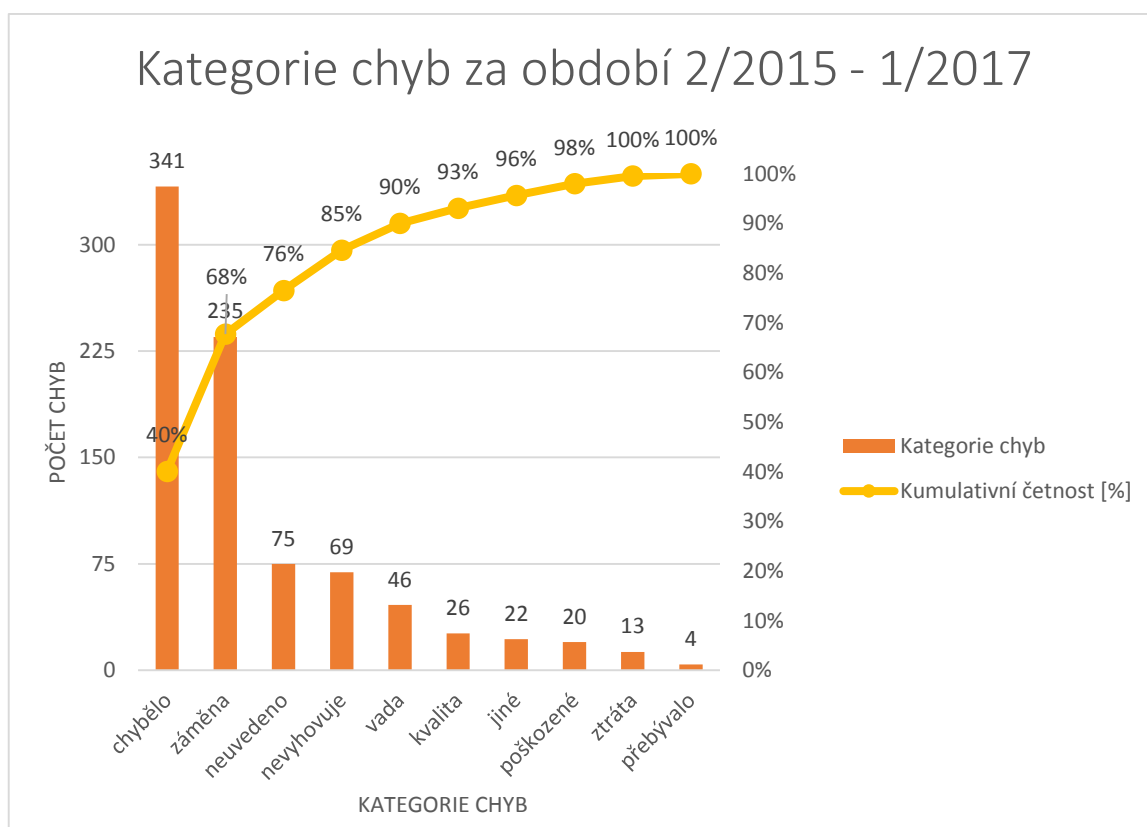
	1/2016	2/2016	3/2016	4/2016	1/2017	CELKEM	
						Kč	%
SKLAD	2642	4040	5871	6986	7203	26742	34%
ZÁKAZNÍK	1364	2162	2044	3862	3082	12514	16%
NÁKLADY CELKEM	16518	15917	14036	19027	13950	79448	100%

Typ chyby

Analýza typu chyb ukazuje, že nejčastějším problémem bývá neúplnost zásilky (40 %), tedy buď zboží chybělo, nebo bylo dodáno menší množství. Graf č. 3 ukazuje, že druhou velice častou chybou, téměř 30 %, je záměna zboží. Bezmála 9 % chyb nemá uvedeno,

z jakého důvodu vznikly. Více než 8 % zboží bylo pro zákazníky nevyhovující. Mezi méně časté výskyty chyb patří: *vada, poškození zboží, kvalita* či *ztráta zásilky*.

Pomocí Paretova pravidla lze považovat za nejdůležitější první tři kategorie pro další zkoumání. Zde nastává obdobný problém jako u místa vzniku chyby, třetí největší kategorie opět zahrnuje položky, které nebyly evidovány. Pro analýzu jsou tyto data dále bezpředmětná.

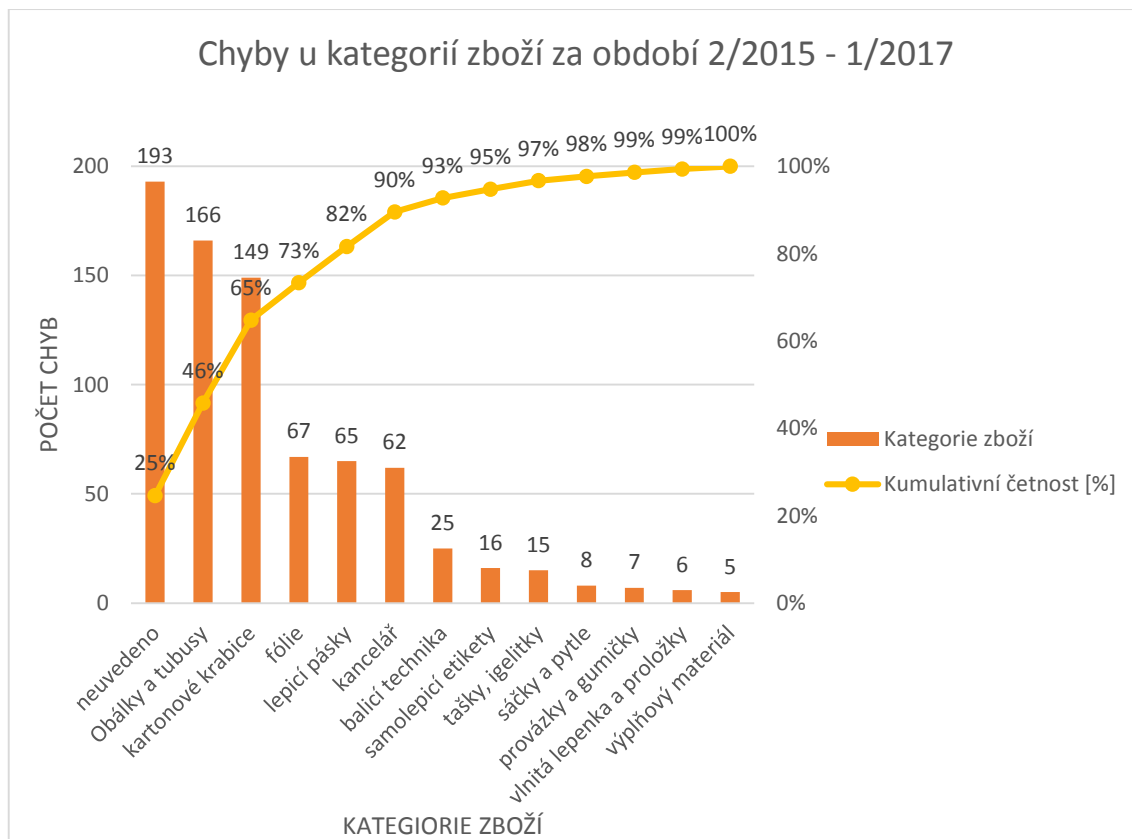


Graf č. 3 Kategorie chyb za období 2/2015 - 1/2017 (vlastní zpracování)

Chyby u kategorií zboží

U jednotlivých kategorií zboží nejsou výsledky zcela jednoznačné. U více než 20 % společnost nevedla, o jaké zboží se jednalo. Obálky a tubusy se vyskytovaly u 19,5 % chyb. Asi u 16 % došlo k pochybení při prodeji kartonových krabic. V menším počtu se pak vytváří chyby u sáčků a pytlů, lepicích pásek fólií a kancelářského zboží. Kompletní seznam zastoupených kategorií je uvedený v grafu č. 4.

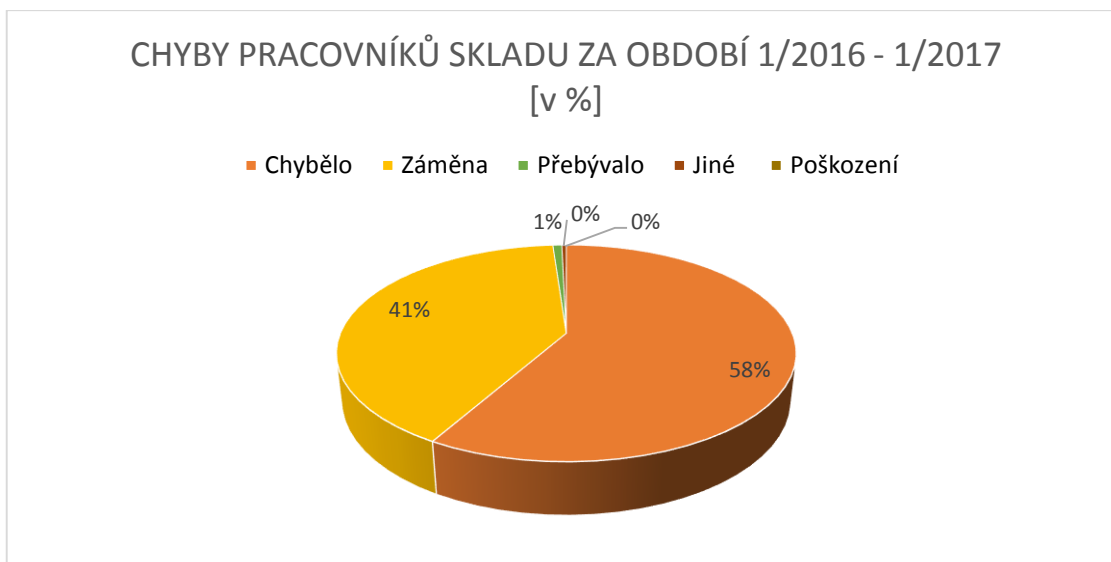
Na základě Paretova pravidla je třeba zaměřit se na první 4 kategorie. Stejný problém jako u předchozích, dokonce zde je největší kategorií položka *neuvedeno*. Opět není možné tato data dále zkoumat.



Graf č. 4 Chyby u kategoriích zboží za období 2/2015 - 1/2017 (vlastní zpracování)

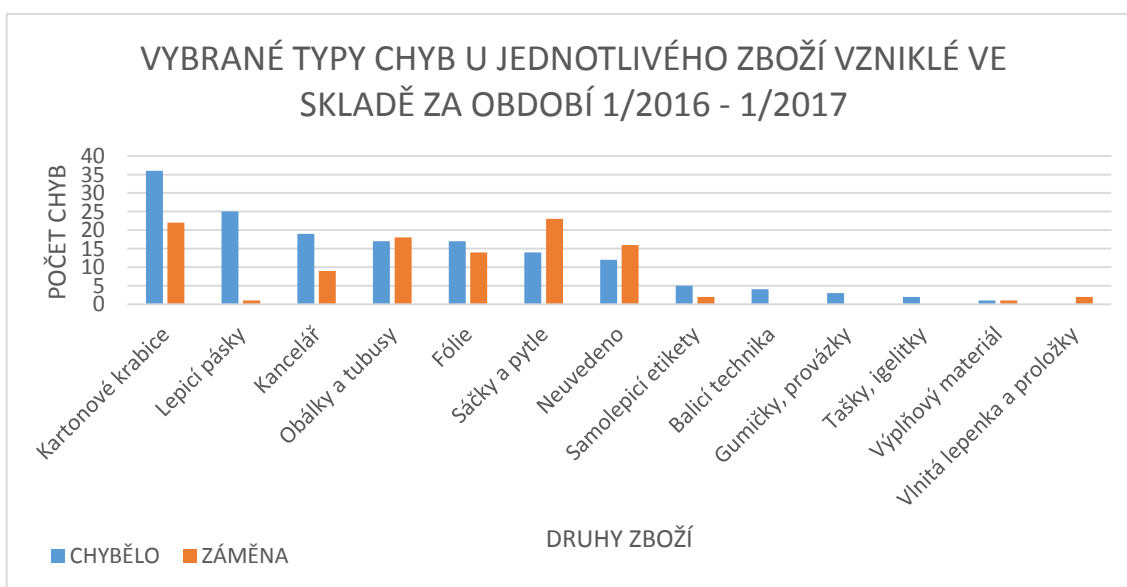
3.3.3 Chyby pracovníků skladu

Nejčastější problém ve skladě vzniká dodáním neúplné zásilky. Za rok 2016 a v prvním čtvrtletí 2017 tvořily nekompletní zásilky téměř 60 % veškerých chyb na skladě. U 40 % zásilek pracovníci skladu zaměnili zboží. Většinou se jednalo o záměnu rozměrů. V zanedbatelných případech dojde k poškození zboží či je množství zboží vyšší než udává objednávka.



Graf č. 5 Chyby pracovníků skladu za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)

Níže jsou zaznamenány nezávažnější chyby u jednotlivých druhů zboží rozdělené dle kategorií *chybělo* a *záměna*. Dle grafu č. 6 chyby nastávají u všech kategoriích. U nekompletní zásilky vznikají chyby nejvíce u kartonových krabic (více než 23 %) a kolem 16 % u lepicích pásek, 12 % u kancelářských potřeb. Okolo 11 % pak tvoří kategorie fólií a obálek a tubusů.



Graf č. 6 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé ve skladě za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)

K záměně nejčastěji dochází téměř shodně u kartonových krabic a sáčků a pytlů (kolem 20 %). Přibližně 17 % zastupuje kategorii zboží obálky a tubusy. Další neméně zanedbatelnou položkou jsou fólie (13 %).

Porovnáním těchto dvou kategorií lze zcela jasně určit, že největší problémy společnosti eviduje u kartonových krabic.

Rozdělení skladových zásob

Sklad o velikosti 2 600 m² obsahuje 11 paletových regálů. Většina zboží je umístěna na paletách v regálech (přibližně 80 % až 85 %). Je zde také skupina zboží, která je ve skladě volně ložena z důvodu atypických rozměrů. Jedná se především o výplňový materiál Flo-pak, bublinkové fólie, vlnité lepenky v rolích a pěnové fólie.



Obr. 13 Fotografie skladu společnosti Secupack, s.r.o. (17)

Skladové pozice nejsou přesně stanoveny ani označeny. Pracovníci skladů mají blíže k expedici umístěné nejčastěji prodávané zboží. Stanovení pozic je však spíše pocitové. Společnost si zatím nevytvořila analýzu, kde má být zboží umístěno.

Tento systém však nelze aplikovat na veškeré zboží. Jak již bylo zmíněno, společnost prodává také sortiment s atypickými rozměry. Například produkt Flo-pak je rozměrný a kvůli jeho objemu je skladován daleko od expedice.

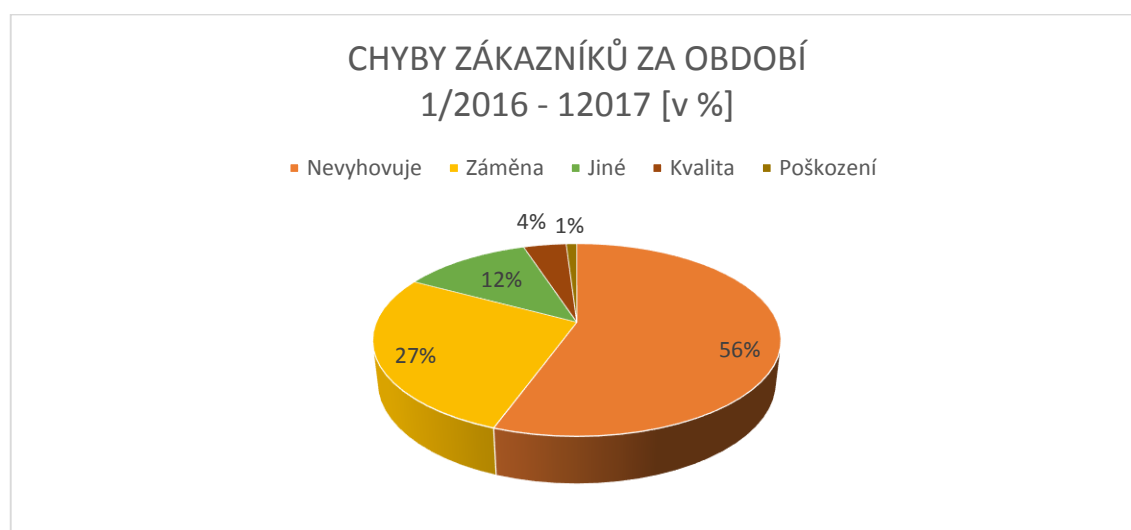
Označení pozic je velice nepřesné. Na regálech jsou uvedené pouze názvy produktů. U některých rozdělaných palet, kde se odebírá zboží, není žádné označení, jen na samotném zboží. Produkty, které jsou volně ložené, pak nemají žádné označení. Označení skladových pozic lze označit jako hlavní příčinu vzniku chyb.



Obr. 14 Fotografie skladu společnosti Secupack, s.r.o. (17)

3.3.4 Chyby zákazníků

Tato část se zabývá chybami zákazníků. Jak ukazuje graf č. 7, překvapivě největší položku tvoří kategorie *nevyhovujícího zboží*, a to až skoro 60 %. Druhou největší kategorií zastává *záměna zboží* (necelých 30 %), kdy zákazník objednal omylem něco jiného.



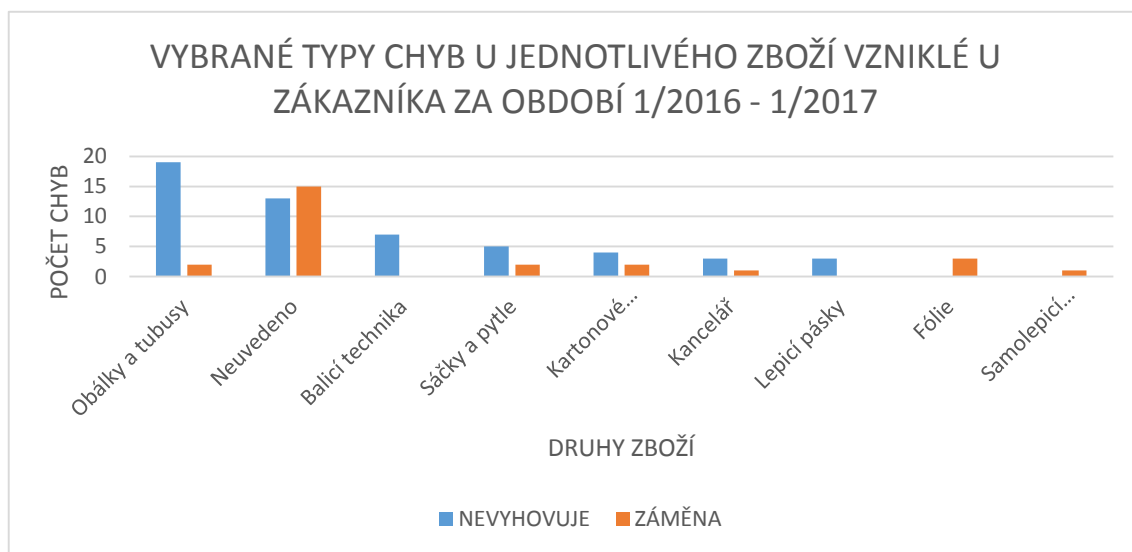
Graf č. 7 Chyby zákazníků za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)

Zástupce 13 % uvádí položku *jiné*, do které převážně patří, že si zákazník objednal příliš velké množství nebo si zboží objednal omylem. V malé míře se objevuje nespokojenost s kvalitou zboží.

Další rozbor se týká jednotlivých kategorií zboží u dvou nejčastějších typů chyb – tedy *nevyhovuje* a *záměna*.

Zákazníkům nejvíce nevyhovují obálky a tubusy (35 %), jak je uvedeno v grafu č. 8. Na druhé místo ve výši 24 % patří kategorie *neuvedeno*, kdy společnost nezaznamenala příčinu vzniku chyb. Jako třetí kategorie v pořadí je balicí technika zastupující 13 %.

U záměny zboží opět společnost nevidovala, u jakého zboží chyby vznikaly. Tato kategorie představuje téměř 60 % chyb. Další kategorii tvoří fólie s poměrem 12 %.



Graf č. 8 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé u zákazníka za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)

U analýzy chyb v těchto kategoriích je tedy největší problém v tom, že společnost data ve velké míře neviduje. Není tedy v tuto chvíli možné zjistit příčinu vzniku chyb.

3.3.5 Shrnutí

Ačkoliv na první dojem působí proces objednávky ve společnosti Secupack, s.r.o. zcela v pořádku, objevuje se zde mnoho chyb. Za sledované období 2015, 2016 a 1. čtvrtletí 2017 se v procesu objednávky objevilo 913 chyb. Za dané období tyto chyby způsobily finanční ztrátu v celkové výši 107 274 Kč.

Data uvedená v evidenci chyb nejsou přesně kategorizována a bylo zapotřebí celou tabulku upravit pro potřeby analýzy. Z analýzy vyplývá, že největší chyby jsou tvořeny ve skladě v téměř polovině případů, kde náklady tvoří 34 %. Největším problémem je chybějící zboží v zásilce, a to až v 60 % případů. Zbylou část tvoří záměna zboží. Pouze v 1 % zboží v zásilce přebývalo. Nekompletní zásilky se objevují převážně u sortimentu kartonových krabic (přes 23 %) a lepicích pásek (kolem 16 %). K záměně zboží dochází nejčastěji u kartonových krabic a sáčků (obojí kolem 20 %) a skoro 17 % tvoří kategorie zboží obálky a tubusy.

Druhou skupinu chyb způsobují zákazníci, takřka 20 %. Produkují přibližně 16 % všech nákladů. Více než polovina chyb je způsobená tím, že zákazníkovi zboží nevyhovuje. Největším problémem jsou obálky. Téměř 30 % chyb způsobil zákazník nevhodně objednaným zbožím, kdy došlo k záměně. Bohužel společnost neeviduje důvod vzniku těchto chyb, a jakého sortimentu se týkají.

Další chyby způsobil výrobce (10 %) a přepravce (5 %). Jelikož se jedná o zanedbatelné položky, nebyly dále zkoumány příčiny vzniku.

4 VLASTNÍ NÁVRHY ŘEŠENÍ

Tato část práce obsahuje návrhy možného řešení problému, který vznikl v procesu objednávky ve společnosti Secupack, s.r.o.

4.1 Evidence chyb

Nejprve by si společnost měla vytvořit novou evidenci chyb. Současný stav evidence nerozděluje potřebné informace pro analýzu. Data nejsou jednotná, je tedy potřeba věnovat více času pro třídění dat.

Dále je vytvořen návrh možného řešení. Data by se stále evidovala v excelovském souboru. Především je třeba stanovit jednotlivé kategorie, které budou přesně vymezeny. Uzavřené kategorie se nastaví pomocí rozevíracího seznamu.

První sloupec označuje *datum případu* a druhý *číslo dokladu*. Tyto informace jsou přesně definované, zde k žádné změně dojít nemusí. Třetí sloupec s názvem *důvod* zahrnuje informace o zboží, u kterého chyba nastala, proč nastala a v některých případech také množství. Tato kategorie je pro hlubší analýzu velice důležitá, proto je na ni níže kladen větší důraz.

Jelikož tato skupina zahrnuje více informací, je třeba ji rozdělit podle výše uvedených poznatků. Kategorie *příčiny vzniku chyb* by měla být uzavřená a měla by obsahovat tyto položky:

- *chybné množství,*
- *záměna,*
- *vada,*
- *kvalita,*
- *ztráta,*
- *nevyhovuje.*

Informace o zboží bych rozdělila do 2 sloupců – kategorie a podkategorie. Kategorie zboží může být rozdělena dle skupin uvedených na e-shopu a podkategorie by již obsahovala přesný název zboží. Avšak přesné vymezení záleží na potřebách společnosti. Množství by mělo být pro jednoduchost rozděleno na dva sloupce – počet a množstevní jednotka.

Čtvrtý sloupec počet balíků obsahuje informace o odeslané zásilce, tedy typ zásilky a množství. Je vhodné tuto kategorii rozdělit do 2 sloupců. V kategorii typ balíku budou přesně vymezeny informace:

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| - doposílka C, | - doposílka C + zpětná, |
| - doposílka P, | - doposílka P + zpětná, |
| - doposílka PS, | - doposílka PS + zpětná, |
| - doposílka SK, | - doposílka SK + zpětná, |
| - zpětná, | - jiné. |

Písmena označují konkrétní typ zásilky – Classic, Private, ParcelShop, Slovensko. Položka *jiné* může být konkretizována prostřednictvím komentáře. Sloupec množství zůstane otevřený vzhledem k tomu, že je zde více možností, jak množství označit.

Pátý sloupec obsahuje náklady za poštovné a další sloupec náklady za zboží. Zde není třeba vytvářet změny. Sedmý sloupec obsahuje velice důležitá data ohledně místa vzniku chyby. Opět by zde měly být uzavřená data, a to následovně - *sklad, výrobce, zákazník, přepravce, jiné*.

Položka *jiné* by opět mohla být doplněna komentářem, aby se zpětně mohlo dohledat, kdo chybu zapříčinil. Doporučuje se také doplnit sloupec, ve kterém budou uvedené podrobnější informace – jméno skladníka, výrobce, přepravce. V posledním sloupci jsou uvedené celkové náklady za chybnou zásilku, který zůstane nezměněn.

Kromě změny evidence chyb je velice důležité, aby data do tabulky zadávala pouze jedna osoba, maximálně dvě. Důvodem je zachování nastavených podmínek. V případě, že by

zasahovaly do evidence i další osoby, mohl by se narušit nastavený proces a evidence by opět nebyla správně rozčleněna pro analýzu.

4.2 Chyby skladu

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, nejčastější problémy nastaly ve skladě. Téměř v 60 % dochází k tomu, že skladník nepředá úplnou zásilku a u zbývající části dochází k záměně zboží.

Hlavní příčinou chyb na skladě je patrně proces chystání zásilky. Jak bylo popsáno v kapitole 3.2.2 *Proces objednávky ve společnosti*, chystání jedné zakázky má na starosti jeden skladník. Tedy obdrží doklad (obr. 15), podle kterého jde zboží nachystat, zásilku zkompletuje, zabalí a přichystá k odeslání. Chybí tu prvek zpětné kontroly.

Faktura		top-obaly.cz				
<hr/>						
<i>Daňový doklad:</i>	Faktura	<i>Datum vystavení:</i>	27.12.2012			
<i>Číslo dokladu:</i>	201219762	<i>Datum splatnosti:</i>	10.1.2013			
<i>Referent:</i>	Eliška Onderličková	<i>Datum uskutečnění zdanitelného plnění:</i>	27.12.2012			
<hr/>		<hr/>				
<i>Dodavatel:</i>	SECUPACK s.r.o.	<i>Odběratel:</i>	██████████			
	VGP Park Brno, hala II.		██████████			
	Stará pošta 1025		██████████			
	664 61 Rajhrad		██████████			
	IČ: 28287592, DIČ: CZ28287592		██████████			
	tel: 530 504 505		██			
	e-mail: info@top-obaly.cz					
	Internet: www.top-obaly.cz					
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 58766.						
<hr/>		<hr/>				
<i>Platební údaje:</i>		<i>Obchodní údaje:</i>				
<i>Způsob úhrady:</i>	Dobírkou	<i>Doprava:</i>	Zásilková přepravní služba - I			
<i>Variabilní symbol:</i>	201219762	<i>Objednávky:</i>				
<i>Konstantní symbol:</i>						
<i>Banka:</i>	UniCredit Bank Czech Republic, a. s.					
<i>Číslo účtu:</i>	1002562116 / 2700					
<hr/>						
Popis	Číslo	Množství	Cena za jedn.	Cena bez DPH	DPH	Cena celkem
Uzavíratelné ZIP sáčky 80x180mm	85903036	2 bal (200ks)	0,20	40,00	20%	8,00
Poštovné a balné		1 ks	89,00	89,00	20%	17,80
Celkem:		201 mj		129,00		25,80
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<i>Sazba</i>	<i>Základ</i>	<i>DPH</i>	<i>Zaokrouhlení:</i>		0,20 Kč	
20%	129,00	25,80	Celkem:		155,00 Kč	

Obr. 15 Doklad, dle kterého skladník chystá zásilku

Je třeba tento postup změnit. Proces by měl být rozdělen do dvou samostatných činností, tedy jeden skladník bude chystat zboží dle dokumentu a druhý jej zabalí a přichystá k odeslání. Druhý skladník tedy musí provést kontrolu, čímž může zabránit chybovosti.

Záměnu zboží ve velké míře způsobuje nevhodné označení skladových pozic. Firma pozice označuje názvem či částí názvu zboží. Příkladem je obr. 14 uvedený v kapitole 3.3.3 *Chyby pracovníků skladu*. Je třeba zavést kompletní změnu označování skladových pozic. Níže jsou uvedené dvě varianty řešení daného problému – základní a ideální.

4.2.1 Základní varianta řešení

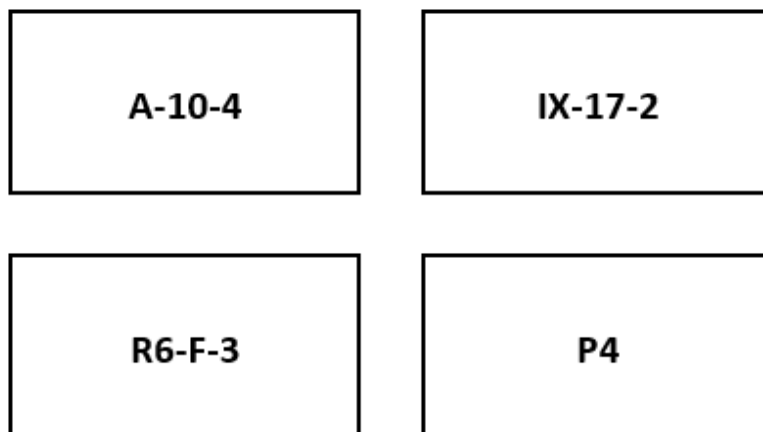
Jedná se o změnu označování skladových pozic oproti stávajícímu stavu. Nyní musí skladník vyhledávat zboží dle jeho názvu. S ohledem na vysoké množství variant jednotlivých skladových položek je nastavený systém nevyhovující. Doporučuji změnit název skladových pozic na číselný kód. Znakové označení může být v různých formách, záleží na potřebách společnosti. Níže jsou uvedené některé z možných řešení.

Označení skladových pozic

U regálů lze využít několik variant značení. Společnost může použít označení velkými písmeny abecedy, číslicemi, římskými číslicemi nebo jejich kombinace. Označení by mělo být v posloupnosti zleva doprava. Pro vertikální a horizontální umístění skladových zásob lze opět využít číselné označení nebo kombinace

Například regály mohou být pojmenovány písmenem R a číslicí. Zboží, které se nachází mimo regály volně na ploše skladu, pak může mít označení písmenem P a číslicí. Kombinace tedy mohou být následovné:

- A-10-4: zboží se nachází v prvním regále, ve sloupci 10 ve 4 patře,
- IX-17-2: zboží se nachází v devátém regále, ve sloupci 17 v druhém patře,
- R6-F-3: zboží se nachází v šestém regále, v šestém sloupci v třetím patře,
- P4: zboží se nachází volně na skladě na čtvrté pozici.



Obr. 16 Možné varianty štítků pro označení skladových pozic (vlastní zpracování)

Společnost má skladové pozice na regálech označeny štítky, které jsou nalepené. Není třeba způsob označení měnit. Volně ložené zboží však označeno není. Je vhodné tyto pozice označit. Například na webových stránkách www.3csystems.cz společnost poskytuje podlahové značení (obr. 17).

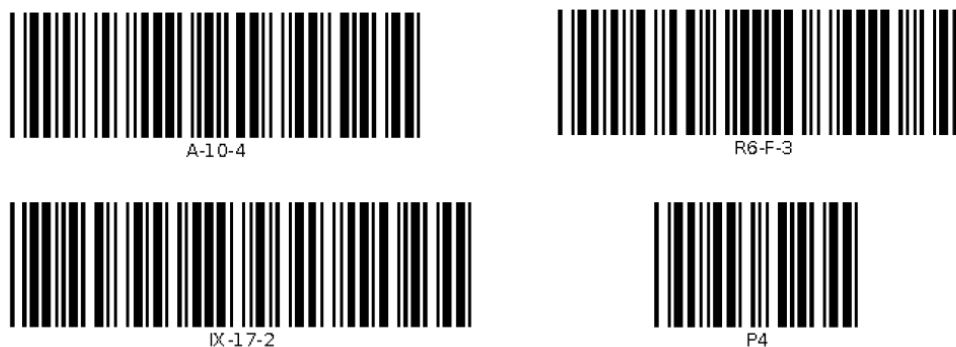


Obr. 17 Podlahové značení (18)

4.2.2 Ideální varianta řešení

Mnoho společností přechází z manuálního označování na automatické pomocí čárového kódu. Jedná se o systém WMS (Warehouse management system) – systém řízení skladu. Tento systém plně automatizuje veškeré operace na skladě. Kromě snížení chybovosti tento systém zlepšuje výkonnost zaměstnanců skladu, čímž se šetří čas a mzdové náklady (20).

Kódování stanovené pro manuální označování skladových pozic může být stejným způsobem použito také pro čárové kódy. Výhodou čárového kódu je také možnost uvést do něj více informací o zboží.



Obr. 18 Vzor čárových kódů (vlastní tvorba)

Systém WMS je velice komplexní a vyvábí jej specializované firmy. Pro tyto systémy je třeba nakoupit tyto zařízení:

- softwarový systém,
- mobilní terminály,
- tiskárny etiket a čárových kódů,
- čtečky čárových kódů.

4.3 Chyby zákazníku

Z analýzy chyb zákazníků vyplývá, že tvoří jednu čtvrtinu nákladů za chyby. Nejčastějším problémem je nevyhovující zboží, téměř 60 % a skoro 30 % zákazníků si zboží zaměnilo s jiným. Společnost bohužel eviduje pouze v malé míře příčiny těchto chyb. V tuto chvíli není možné navrhnout řešení daného problému. Pouze lze doporučit, aby si společnost vedla podrobné informace. Tedy bude zapotřebí, aby osoba, která se bude starat o evidenci chyb, se zákazníků důkladně ptala a zaznamenávala informace.

4.4 Shrnutí

Návrhem pro odstranění chyb na skladě byly navrženy dvě varianty – základní a ideální. Základní varianta spočívá v přeznačení skladových pozic a úpravu procesu vychystávání zakázek. Tato změna může proběhnout téměř okamžitě. Jelikož do chystání zásilek stále zasahuje lidský faktor, nelze chybovost vyloučit. Zde lze odhadovat snížení chybovosti o 60 %.

U ideální varianty řešení dochází ke komplexní změně stávajícího procesu. Je třeba implementovat WMS systém, který obstará externí společnost. Příprava a následná instalace může trvat několik měsíců. Automatizované značení skladových pozic sníží chybovost téměř o 100 %, avšak ani zde nelze zcela vyloučit lidský faktor. Mezi další výhody patří snížení mzdových nákladů a inventarizačních rozdílů.

5 EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ

Tato kapitola pojednává o problematice nákladů na změnu stávající situace skladu, a jaké přínosy tyto změny společnost získá. Zhodnocení je rozděleno dle základní a ideální varianty řešení daného problému.

5.1 Základní varianta řešení

5.1.1 Náklady

Náklady na tuto změnu by byly velice nízké. Základní úprava spočívá ve změně štítků skladových zásob. Přelepení skladových pozic může firma provést sama. V jejím sortimentu prodává samolepicí etikety, které si může potisknout.

Cena samolepicích etiket vychází na 210 Kč a pro označení všech skladových zásob je třeba použít 5 balení, celkem 1 050 Kč. Na vlastní tisk pak připadá přibližně 500 Kč. Náklady na přelepení tedy činí přibližně 1 550 Kč.

Náklady na polepení plochy, kde se volně nachází zboží, by vycházely následovně. Na ploše se nachází přibližně 30 druhů zboží. Cena polepů je stanovena dle webových stránek www.3csystems.cz. Pro tento účel se mohou použít tato podlahová značení:

- Podlahové značení 200x200mm - L - 10ks: nákup 7 balení, cena bez DPH 395 Kč/balení – celkové náklady 2 765 Kč,
- Podlahové značení 200x300mm - T - 10ks: nákup 2 balení, cena bez DPH 395 Kč/balení – celkové náklady 790 Kč,
- Podlahové značení 90mm Dia - O - 100ks – nákup 2 balení, cena bez DPH 917 Kč/balení – celkové náklady 1 834 Kč,
- WT-5118 PVC podlahová kapsa pro podlahové značení 1/3 A4 otevřená 216 mm x 180 mm - balení 10 ks: nákup 3 balení, cena bez DPH 614 Kč/balení – celkové náklady 1 842 Kč.

Náklady na označení skladových ploch vychází celkem na 7 231 Kč. Dále je třeba zahrnout náklady pracovníka, který změnu provede. Průměrný hrubý měsíční příjem skladníka v České republice se pohybuje kolem 18 000 Kč (19). Pokud by práce zabrala 5 pracovních dnů, čistá mzda za práci by vycházela přibližně na 3 286 Kč a zdravotní a sociální hrazené zaměstnavatelem by činilo 1 391 Kč.

Celkové náklady na navrhovanou změnu dosahují výše 13 458 Kč. Celkové náklady jsou shrnuté v tab. 2.

Tab. 2 Souhrnné náklady na minimalistickou variantu řešení (vlastní zpracování)

NÁZEV ZBOŽÍ/SLUŽBY	CENA ZA JEDNOTKU BEZ DPH	MNOŽSTEVNÍ JEDNOTKA	CELKOVÁ CENA BEZ DPH
Samolepicí etikety	210 Kč	5 ks	1 050 Kč
Tisk	1 Kč	500 ks	500 Kč
Podlahové značení 200x200mm - L- 10ks	395 Kč	7 ks	2 765 Kč
Podlahové značení 200x300mm - T - 10ks	395 Kč	2 ks	790 Kč
Podlahové značení 90mm Dia - O - 100ks	917 Kč	2 ks	1 834 Kč
WT-5118 PVC podlahová kapsa pro podlahové značení 1/3 A4 otevřená 216 mm x 180 mm - balení 10 ks	614 Kč	3 ks	1 842 Kč
Čistá mzda skladníka za 5 dní			3 286 Kč
Zdravotní a sociální pojištění hrazené zaměstnavatelem			1 391 Kč
NÁKLADY CELKEM			13 458 Kč

5.1.2 Přínosy

V případě manuálního značení stále do chystání zásilky zasahuje lidský faktor, z tohoto důvodu nelze chybovost vyloučit. Zde odhaduji snížení chybovosti o 60 %. Průměrné roční náklady za vzniklé chyby na skladě vychází přibližně na 22 000 Kč. Vzhledem k tomu, že společnost chyby eviduje nepřesně, může být částka vyšší. Roční úspora nákladů tedy vychází na 13 200 Kč.

Návratnost investovaných prostředků vychází na 1 rok. Vzhledem k tomu, že nakoupený materiál a mzda skladníka jsou daňově uznatelný náklad, může si společnost o tuto investici snížit základ daně.

5.2 Ideální varianta řešení

5.2.1 Náklady

Pro vyčíslení nákladů na automatické označování skladových pozic byla zjištěna cenová nabídka společnosti Kodys, spol. s r.o., která se touto problematikou zabývá již od roku 1991.

Hardwarové vybavení zahrnuje tyto položky:

- Terminál MC32N0, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth, plné audio, pistolové provedení, 1D Laser, barevný dotykový displej, 48 kláves, vysokokapacitní baterie, CE 7.x Professional, 512MB RAM/2GB ROM, nákup 6 ks, cena bez DPH 28 900 Kč/ks, cena celkem bez DPH 173 400 Kč,
- Jednomístná nabíjecí a komunikační (USB) základna pro WT40xx, možnost dobíjení záložního akumulátoru, včetně napájecího zdroje a USB kabelu, nákup 1 ks, cena bez DPH 4 600 Kč/ks,
- Akumulátor pro MC3200 dvojnásobná kapacita, 4800 mAh, pro všechny konfigurace, PowerPrecision, nákup 6 ks, cena bez DPH 1 500 Kč, cena celkem bez DPH 9 000 Kč,
- Nabíjecí stojánek SAC pro 4 akumulátory terminálů MC70 a MC75, MC3xxx včetně napájecího zdroje, nákup 1 ks, cena bez DPH 4 300 Kč/ks,
- Servisní podpora kategorie Essential na 3 roky pro terminál MC32N0, nákup 6 ks, cena bez DPH 7 500 Kč/ks, cena celkem bez DPH 45 000 Kč,
- Tiskárna ZT410, termotransferový tisk, 203DPI, RS232, USB, Ethernet, bluetooth, nákup 1 ks, cena bez DPH 35 700 Kč/ks,
- Servisní podpora kategorie Bronze na 3 roky pro tiskárnu ZT410, nákup 1 ks, cena bez DPH 7 000 Kč/ks.

Pro softwarové vybavení je třeba využít tyto produkty:

- Accellos WMS verze Manage server, nákup 1 ks, cena bez DPH 168 000 Kč/ks,
- uživatelská licence WMS Accellos, nákup 6 ks, cena bez DPH 21 000 Kč/ks, cena celkem bez DPH 126 000 Kč,
- Modul Advanced Allocation, nákup 1 ks, cena bez DPH 41 500 Kč/ks,
- uživatelská licence modulu Advanced Allocation, nákup 6 ks, cena bez DPH 1 800 Kč/ks, cena celkem bez DPH 10 800 Kč.

Implementace WMS systému zahrnuje další náklady:

- Vypracování Analýzy, cena bez DPH 100 800 Kč,
- implementace softwaru, cena bez DPH 141 040 Kč,
- instalace, testování, dokumentace, cena bez DPH 100 800 Kč,
- školení v rozsahu 20 dnů, cena bez DPH 20 160 Kč,
- podpora při rozjezdu systému 2 dny, cena bez DPH 20 160 Kč,
- projektový management, cena bez DPH 40 320 Kč,
- konfigurace hardware, cena bez DPH 10 000 Kč.

Celkové náklady vychází na 1 058 580 Kč a jsou zahrnuty v tab. 3.

Tab. 3 Souhrnné náklady na maximalistickou variantu řešení (vlastní zpracování)

NÁZEV ZBOŽÍ/SLUŽBY	CENA ZA JEDNOTKU BEZ DPH	MNOŽSTEVNÍ JEDNOTKA	CELKOVÁ CENA BEZ DPH
HARDWARE			
Terminál MC32N0, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth, plné audio, pistolové provedení, 1D Laser, barevný dotykový displej, 48 kláves, vysokokapacitní baterie, CE 7.x Professional, 512MB RAM/2GB ROM	28 900 Kč	6 ks	173 400 Kč
Jednomístná nabíjecí a komunikační (USB) základna pro WT40xx, možnost dobíjení záložního akumulátoru, včetně napájecího zdroje a USB kabelu	4 600 Kč	1 ks	4 600 Kč
Akumulátor pro MC3200 dvojnásobná kapacita, 4800 mAh, pro všechny konfigurace, PowerPrecision	1 500 Kč	6 ks	9 000 Kč
Nabíjecí stojánek SAC pro 4 akumulátory terminálů MC70 a MC75, MC3xxx včetně napájecího zdroje	4 300 Kč	1 ks	4 300 Kč
Servisní podpora kategorie Essential na 3 roky pro terminál MC32N0	7 500 Kč	6 ks	45 000 Kč
Tiskárna ZT410, termotransferový tisk, 203DPI, RS232, USB, Ethernet, bluetooth	35 700 Kč	1 ks	35 700 Kč
Servisní podpora kategorie Bronze na 3 roky pro tiskárnu ZT410	7 000 Kč	1 ks	7 000 Kč
HARWARE CELKEM			279 000 Kč
SOFTWARE			
Accellos WMS verze Manage server	168 000 Kč	1 ks	168 000 Kč
uživatelská licence WMS Accellos	21 000 Kč	6 ks	126 000 Kč
Modul Advanced Allocation	41 500 Kč	1 ks	41 500 Kč
uživatelská licence modulu Advanced Allocation	1 800 Kč	6 ks	10 800 Kč
SOFTWARE CELKEM			346 300 Kč
IMPLEMENTACE WMS			
Vypracování Analýzy			100 800 Kč
Implementace SW			141 040 Kč
Instalace, testování, dokumentace			100 800 Kč
Školení v rozsahu 2 dnů			20 160 Kč
Podpora při rozjezdu systému 2 dny			20 160 Kč
Projektový management			40 320 Kč
Konfigurace hardware (terminály, tiskárny)			10 000 Kč
IMPLEMENTACE WMS CELKEM			433 280 Kč
NÁKLADY CELKEM			1 058 580 Kč

Dle zákona o účetnictví lze za dlouhodobý hmotný majetek považovat takový majetek, který má pořizovací cenu vyšší než 40 000 Kč s dobou použitelnosti delší než 1 rok. U dlouhodobého nehmotného majetku je pravidlo stejné, avšak pořizovací cena musí být vyšší než 60 000 Kč. Na první pohled se tedy může zdát, že veškerý hardware bude účtován přímo do nákladů a téměř veškerý software také. Zařízení není možné zahrnout ani do drobného hmotného investičního majetku, neboť společnost dle stanovených účetních metod a zásad účtuje tyto položky na analytickém účtu 501 a eviduje je v operativní evidenci.

Uživatelské licence však nelze považovat za samostatný software, ale za tzv. OEM licence. Takový software je přímo spojený se zakoupeným hardwarem a budete tedy součástí pořizovací ceny hardwaru. Služby spojené s instalací patří také do pořizovací ceny hardwaru. Jelikož je dostupná pouze předběžná kalkulace, nelze předem určit, v jakém poměru budou zahrnuty do pořizovací ceny. Pro přehlednost jsou jednotlivé položky WMS systému rozděleny do tab. 5 dle zaúčtování.

Účet 501 – Spotřeba materiálu

Na tento účet bude zařazena jednomístná nabíjecí a komunikační (USB) základna a nabíjecí stojánek, jelikož tyto položky nesplňují podmínky pro zařazení do dlouhodobého hmotného majetku.

Účet 381 – Náklady příštích období

Servisní podpora pro terminály a tiskárnu je pořízena předem na 3 roky. Z tohoto hlediska musí být tyto položky časově rozlišeny a účtovat se do nákladů postupně v jednotlivých letech.

Účet 518 – Ostatní služby

Vypracování analýzy patří do období před samostatnou implementací systému. Jelikož se podnik může na základě analýzy rozhodnout, že o WMS systém nemá zájem, musí být tato položka účtována jako samostatná služba. Školení zaměstnanců není součástí implementace softwaru a hardwaru, proto nemůže být zařazeno do pořizovací ceny.

Tab. 4 Rozdělené položek WMS systému na syntetické účty (vlastní zpracování)

NÁZEV ZBOŽÍ/SLUŽBY	CELKOVÁ CENA BEZ DPH	SYNETICKÝ ÚČET
Terminál MC32N0	173 400 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Jednomístná nabíjecí a komunikační (USB) základna pro WT40xx	4 600 Kč	501 – Spotřeba materiálu
Akumulátor pro MC3200	9 000 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Nabíjecí stojánek SAC pro 4 akumulátory terminálů	4 300 Kč	501 – Spotřeba materiálu
Servisní podpora kategorie Essential na 3 roky pro terminál MC32N0	45 000 Kč	381 – Náklady příštích období
Tiskárna ZT410	35 700 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Servisní podpora kategorie Bronze na 3 roky pro tiskárnu ZT410	7 000 Kč	381 – Náklady příštích období
Accellos WMS verze Manage server	168 000 Kč	013 – Software
Uživatelská licence WMS Accellos	126 000 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Modul Advanced Allocation	41 500 Kč	013 – Software
Uživatelská licence modulu Advanced Allocation	10 800 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Vypracování Analýzy	100 800 Kč	518 – Ostatní služby
Implementace SW	141 040 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Instalace, testování, dokumentace	100 800 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Školení v rozsahu 2 dnů	20 160 Kč	518 – Ostatní služby
Podpora při rozjezdu systému 2 dny	20 160 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Projektový management	40 320 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory
Konfigurace hardware (terminály, tiskárny)	10 000 Kč	022 – Hmotné movité věci a jejich soubory

Účet 013 – Software

Softwary Accellos WMS verze Manage sever Modul Advanced Allocation jsou samostatným softwarem nainstalovaným v počítači a splňují podmínky dlouhodobého nehmotného majetku. Součástí pořizovací ceny budou uživatelské licence, implementace SW, instalace, testování, dokumentace, podpora při rozjezdu a projektový management

Účet 022 – Hmotné movité věci a jejich soubory

Za dlouhodobý majetek se považují tiskárna a terminály. Nedílnou součástí terminálů jsou akumulátory, bez kterých by zařízení nefungovalo. Součástí pořizovací ceny budou

uživatelské licence, implementace SW, instalace, testování, dokumentace, podpora při rozjezdu, projektový management a konfigurace hardwaru.

Cena za jednotlivé služby je rozdělena procentuálně podle ceny za zařízení a software. Procentuální vyjádření se nachází v tab. 5. V tab. 6 jsou již rozpočítané náklady na pořizovací cenu jednotlivého hardwaru a softwaru.

Tab. 5 Procentuální vyjádření ceny zařízení pro výpočet pořizovací ceny (vlastní zpracování)

PROCENTUÁLNÍ ROZČLENĚNÍ PRO KONFIGURACI HARDWARU		
Terminály	173 400 Kč	82,93 %
Tisk	35 700 Kč	17,07 %
Celkem	209 100 Kč	100 %
PROCENTUÁLNÍ ROZČLENĚNÍ PRO OSTATNÍ SLUŽBY		
Terminály	173 400 Kč	41,42 %
Tiskárna	35 700 Kč	8,53 %
Software Accellos WMS	168 000 Kč	40,13 %
Software modul Advanced Allocation	41 500 Kč	9,92 %
Celkem	418 600 Kč	100 %

Tab. 6 Výpočet celkové pořizovací ceny hardwaru a softwaru (vlastní zpracování)

Název služby	Cena za službu bez DPH	Tiskárna	Terminály	Software Accellos WMS	Software modul Advanced Allocation
Konfigurace hardwaru	10 000 Kč	1 708 Kč	8 292 Kč	-	-
Implementace	141 040 Kč	12 031 Kč	58 419 Kč	56 599 Kč	13 991 Kč
Instalace, testování, dokumentace	100 800 Kč	8 598 Kč	41 751 Kč	40 451 Kč	10 000 Kč
Podpora při rozjezdu systému	20 160 Kč	1 720 Kč	8 349 Kč	8 091 Kč	2 000 Kč
Projektový management	40 320 Kč	3 439 Kč	16 701 Kč	16 180 Kč	4 000 Kč
Cena za služby celkem	-	27 496 Kč	133 512 Kč	121 321 Kč	29 991 Kč
Cena za hardware	-	35 700 Kč	319 200 Kč*	168 000 Kč	45 500 Kč
Pořizovací cena celkem		63 196 Kč	452 712 Kč	289 321 Kč	75 491 Kč
* cena za terminály je navýšena o akumulátory 9 000 Kč, uživatelské licence Accellos WMS 168 000 Kč a uživatelské licence modulu Advanced Allocation					

Odpisy majetku

Nyní je již známá pořizovací cena jednotlivého majetku, lze tedy vytvořit odpisový plán. Účetní odpisy budou stanovené stejně jako daňové. U dlouhodobého hmotného majetku byla zvolena metoda zrychleného odepisování. Pořizovací cenu terminálů je třeba vydělit počtem zakoupených kusů, jelikož se každé zařízení musí účtovat zvlášť. Pořizovací cena jednoho zařízení tedy bude vycházet na 75 452 Kč.

Tab. 7 Odpisový plán tiskárny (vlastní zpracování)

Název majetku:	Tiskárna ZT410, termotransferový tisk, 203DPI, RS232, USB, Ethernet, bluetooth				
Vstupní cena:	63 196 Kč				
Rok pořízení:	2017				
Odpisová skupina:	1				
Životnost:	3				
Způsob odepisování:	Zrychlený				
Koeficienty pro odepisování:	první rok: 3 / další: 4 / zvýšená vstupní cena: 3				
Poř.	Rok-plán	Zůstatková cena na počátku	Roční odpis	Oprávký celkem	Zůstatková cena
1	2017	63 196 Kč	21 066 Kč	21 066 Kč	42 130 Kč
2	2018	42 130 Kč	28 087 Kč	49 153 Kč	14 043 Kč
3	2019	14 043 Kč	14 043 Kč	63 196 Kč	0 Kč

Tab. 8 Odpisový plán terminálu (vlastní zpracování)

Název majetku:	Terminál MC32N0, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, B				
Vstupní cena:	75 452 Kč				
Rok pořízení:	2017				
Odpisová skupina:	1				
Životnost:	3				
Způsob odepisování:	Zrychlený				
Koeficienty pro odepisování:	první rok: 3 / další: 4 / zvýšená vstupní cena: 3				
Poř.	Rok-plán	Zůstatková cena na počátku	Roční odpis	Oprávký celkem	Zůstatková cena
1	2017	75 452 Kč	25 151 Kč	25 151 Kč	50 301 Kč
2	2018	50 301 Kč	33 534 Kč	58 685 Kč	16 767 Kč
3	2019	16 767 Kč	16 767 Kč	75 452 Kč	0 Kč

Tab. 9 Odpisový plán Accellos WMS (vlastní zpracování)

Název majetku:	Accellos WMS verze Manage server					
Vstupní cena:	289 321 Kč					
Rok pořízení:	2017					
Odpisová skupina:	-					
Životnost:	36 měsíců					
Měsíční odpis:	8 037 Kč					
Poř.	Rok-plán	Počet měsíců odepisování	Zůstatková cena na počátku	Roční odpis	Oprávký celkem	Zůstatková cena
1	2017	3	289 321 Kč	24 110 Kč	24 110 Kč	265 211 Kč
2	2018	12	265 211 Kč	96 440 Kč	120 550 Kč	168 771 Kč
3	2019	12	168 771 Kč	96 440 Kč	216 990 Kč	72 331 Kč
4	2020	9	72 331 Kč	72 331 Kč	289 321 Kč	0 Kč

Tab. 10 Odpisový plán modul Advanced Allocation (vlastní zpracování)

Název majetku:	Modul Advanced Allocation					
Vstupní cena:	75 491 Kč					
Rok pořízení:	2017					
Odpisová skupina:	-					
Životnost:	36 měsíců					
Měsíční odpis:	2 097 Kč					
Poř.	Rok-plán	Počet měsíců odepisování	Zůstatková cena na počátku	Roční odpis	Oprávký celkem	Zůstatková cena
1	2017	3	75 491 Kč	6 291 Kč	6 291 Kč	69 200 Kč
2	2018	12	69 200 Kč	25 164 Kč	31 455 Kč	44 036 Kč
3	2019	12	44 036 Kč	25 164 Kč	56 619 Kč	18 872 Kč
4	2020	9	18 872 Kč	18 872 Kč	75 491 Kč	0 Kč

Celkové odpisy za jednotlivé roky jsou následující:

- 1. rok – 202 373 Kč,
- 2. rok – 350 895 Kč,
- 3. rok – 236 249 Kč,
- 4. rok – 91 203 Kč.

V cenové nabídce je mimo jiné zahrnutá servisní podpora mobilních terminálů a tiskárny na 3 roky. Je zapotřebí dbát na časové rozlišení. Celková výše těchto nákladů vychází na 52 000 Kč. V případě, že realizace proběhne od září, bude se v prvním roce do nákladů účtovat 5 777 Kč, v druhém a třetím roce 17 334 Kč a v posledním roce 11 555 Kč.

Implementací WMS systému dochází k úspoře času při chystání zakázky, tím je možné ušetřit mzdové náklady. Společnost momentálně uvažuje o přijetí nového skladníka. Pokud by zavedla tento systém, nemusela by zaměstnávat dalšího člověka. Náklady na jednoho zaměstnance s hrubou mzdou 18 000 Kč měsíčně vychází ročně na 247 170 Kč včetně zdravotního a sociálního pojištění.

5.2.2 Přínosy

Zavedení WMS systému do společnosti odstraňuje téměř 100 % chyb vznikajících ve skladě. Roční úspora nákladů za chyby vychází tedy na 22 000 Kč. Implementací systému společnost ušetří na mzdových nákladech 247 170 Kč. Celkově tak může společnost ušetřit roční náklady v průměrné výši 270 000 Kč.

Z tohoto pohledu se investice do této technologie vrátí do 4 let. Výhodou je možnost snížení daňového základu. Za první rok po zavedení systému do společnosti lze snížit základ daně o 202 373 Kč za odpisy, 5 777 Kč za servisní podporu, 8 900 Kč za drobný majetek, který byl zaúčtován přímo do spotřeby a 120 960 Kč za zpracování analýzy a školení zaměstnanců. Společnost si může celkem za první rok snížit základ daně o 338 010 Kč. V druhém roce je částka ponižující základ daně stanovena na 368 229 Kč, v třetím roce 253 583 Kč. V posledním roce pak lze snížit základ daně o 102 758 Kč.

5.3 Shrnutí

Při volbě základní varianty řešení problému se náklady na realizaci pohybují něco málo přes 10 000 Kč. Změnu procesu lze provést téměř okamžitě, a tím již společnost může začít zvyšovat svůj zisk. Návratnost této změny lze očekávat do 1 roku.

Ideální varianta řešení je oproti předchozí komplexní a pro společnost velice prospěšná. Nicméně náklady na implementaci jsou vysoké, více než 1 milion korun. Výhodou je možnost snížení základu daně. Návratnost investice proběhne do 4 let.

Ačkoliv se ideální variantoulepší procesy ve firmě, ušetří se mnoho nákladů, je zapotřebí zvážit, zda nyní chce společnost investovat takto vysokou částku. Na základě zjištěných skutečností je vhodným doporučením držet se manuálního označování skladových pozic. Pokud by se situace během jednoho roku nezlepšila, lze zvolit variantu automatizovaného značení.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se věnovala problematice logistických činností při vyřizování objednávek ve společnosti Secupack, s.r.o. Teoretická část obsahovala vymezení pojmu logistiky, tedy čím se zabývá a proč je pro společnosti důležitá. Byly rozebrány jednotlivé logistické činnosti. V další části je podrobně vysvětlen zákaznický servis, jehož nedílnou součástí je proces objednávky. Dále byly také uvedeny metody a postupy, kterými lze zlepšovat tyto procesy.

Analytická část v první řadě zahrnovala přestavení společnosti Secupack, s.r.o., předmět podnikání, organizační strukturu, informace o zákaznících, konkurenci a prodávaném sortimentu. Dále byl představen proces objednávky ve společnosti, tedy jakým způsobem funguje. Dle interní dokumentace byla vytvořena podrobná analýza daného problému. Projevilo se, že společnost vede evidenci chyb nepřehledně, nemá vytvořeny jednotlivé kategorie. Výsledky analýzy ukázaly, že v procesu objednávek dochází ke značným chybám. Největší problém nastává na skladě při chystání objednávky. Příčinou je nepřehledné označení skladových pozic.

Návrhová část obsahuje možné řešení tohoto problému. Zejména je třeba nově evidovat chyby v předem stanovených kategoriích. Jednotlivé položky musí být přesně vymezeny a v malém množství. Byly navrženy kategorie, které by měly být v evidenci uvedeny. Řešením pro snížení chybovosti je změna označování skladových pozic. Zde byly navrženy 2 varianty. První spočívá v ponechání manuálního označování, avšak změnou by byl nový popis jednotlivých skladových pozic. Je zde zapotřebí také označit pozice zboží, které jsou uloženy volně na ploše skladu. Celkové náklady na tuto změnu jsou velice nízké, avšak chybovost by se snížila přibližně o 60 %. Druhá varianta zahrnuje možnost automatizace, označení pozic a zboží čárovým kódem. Tento systém by chybovost snížil téměř o 100 %, nicméně náklady na pořízení jsou velice vysoké. Doporučuje se vyzkoušet nejprve první variantu řešení. Pokud by chyby přetrvávaly, navrhuje se přejít k automatizaci.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- (1) LAMBERT, Douglas M. a Lisa M. ELLRAM. Logistika: příkladové studie, řízení zásob, přeprava a skladování, balení zboží. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-221-1.
- (2) SIXTA, Josef a Václav MACÁT. Logistika: teorie a praxe. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-251-0573-3.
- (3) FARAHANI, Reza Zanjirani. Logistics operations and management: concepts and models. 1st ed. Boston, MA: Elsevier, 2011. ISBN 978-0-12-385202-1.
- (4) ŠTŮSEK, Jaromír. Řízení provozu v logistických řetězcích. Praha: C. H. Beck, 2007. ISBN 978-80-7179-534-6.
- (5) SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. Informační systémy v podnikové praxi. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010. ISBN 978-80-251-2878-7.
- (6) PERNICA, P. Logistický management. Praha: Radix, 1998. ISBN 80-86031-13-6
- (7) GROS, I. Logistika ano či ne? Logistika: Měsíčník Hospodářských novin. Praha: 1995, roč. I., č. 3., s. 58. ISSN 1211-0957
- (8) VOCHOZKA, Marek a Petr MULAČ. Podniková ekonomika. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 570 s. Finanční řízení. ISBN 978-80-247-4372-1.
- (9) MACHKOVÁ, Hana. Mezinárodní marketing: nové trendy a reflexe změn ve světě. 3., aktualiz. a přeprac. vyd. Praha: Grada, c2009, 196 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2986-2.
- (10) Gröbnerová, S. facebook.cz [online] ©2016 [cit. 2016-01-27]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/topobaly.cz/photos/a.148626708508138.20793.148622095175266/723787590992044/?type=3&theater>
- (11) Uloženska. Uloženska.cz [online] ©2010-2017. Dostupné z: <https://www.ulozenska.cz/nasi-partneri>
- (12) Secupack, s.r.o. Top-obaly.cz [online] ©2017 [cit. 2017-2-10] Dostupné z: <https://www.top-obaly.cz/kontakt>

- (13) Secupack, s.r.o. Top-obaly.cz [online] ©2017 [cit. 2017-2-16] Dostupné z: <https://www.top-obaly.cz/produkt/stretch-folie-rucni>
- (14) Secupack, s.r.o. Top-obaly.cz [online] ©2017 [cit. 2017-4-29] Dostupné z: <https://www.top-obaly.cz/>
- (15) Secupack, s.r.o. Top-obaly.cz [online] ©2017 [cit. 2017-4-29] Dostupné z: <https://www.top-obaly.cz/kategorie/klopove-krabice-3vvl>
- (16) Interní dokument – Chyby v procesu objednávek
- (17) CARDA, L. Interview. Secupack, s.r.o., Pražákova 510/51, Brno. 2015-2017.
- (18) 3C Systems s.r.o. 3csystems.cz [online] FastCentrik® - Pronájem e-shopu [cit. 2017-5-6] Dostupné z: <https://www.3csystems.cz/wt-5118-pvc-podlahova-kapsa-pro-podlahove-znaceni-1-2-a4-otevrena-303mm-x-187mm-baleni-10>
- (19) Platy Česká republika Platy.cz [online] ©2016 [cit. 2017-5-7] Dostupné z: <http://www.platy.cz/platy/doprava-spedice-logistika/skladnik>

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Náklady a počet chyb v objednávkách za období 2015 - 1/2017 (vlastní zpracování).....	44
Graf č. 2 Místo vzniku chyby za období 2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)	45
Graf č. 3 Kategorie chyb za období 2/2015 - 1/2017 (vlastní zpracování).....	46
Graf č. 4 Chyby u kategorií zboží za období 2/2015 - 1/2017 (vlastní zpracování).....	47
Graf č. 5 Chyby pracovníků skladu za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)	48
Graf č. 6 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé ve skladě za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)	48
Graf č. 7 Chyby zákazníků za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)	50
Graf č. 8 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé u zákazníka za období 1/2016 - 1/2017 (vlastní zpracování)	51

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Vliv logistických činností na logistické náklady. (3, s. 16).....	14
Obr. 2 Vazba mezi logistikou a marketingem. (2, s. 81)	24
Obr. 3 Složky zákaznického servisu. (3, s. 44).....	25
Obr. 4 Secupack, s.r.o. (10)	32
Obr. 5 Logo společnosti (11)	32
Obr. 6 Struktura společnosti (12).....	34
Obr. 7 Nejprodávanejší produkty (13).....	34
Obr. 8 Úvodní strana e-shopu www.top-obaly.cz (14).....	36
Obr. 9 Kategorie kartonových krabic na e-shopu www.top-obaly.cz (15).....	37
Obr. 10 EPC diagram procesu objednávky (vlastní zpracování).....	39
Obr. 11 Tabulka procesu objednávky (vlastní zpracování)	40
Obr. 12 Část dokument Chyby v procesu objednávek (16)	42
Obr. 13 Fotografie skladu společnosti Secupack, s.r.o. (17)	49
Obr. 14 Fotografie skladu společnosti Secupack, s.r.o. (17)	50
Obr. 15 Doklad, dle kterého skladník chystá zásilku	55
Obr. 16 Možné varianty štítků pro označení skladových pozic (vlastní zpracování).....	57
Obr. 17 Podlahové značení (18)	57
Obr. 18 Vzor čárových kódů (vlastní tvorba).....	58

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Poměr nákladů vůči chybám na skladě a u zákazníků za období 1/2016 – 1/2017 (vlastní zpracování).....	45
Tab. 2 Souhrnné náklady na minimalistickou variantu řešení (vlastní zpracování).....	61
Tab. 3 Souhrnné náklady na maximalistickou variantu řešení (vlastní zpracování)	64
Tab. 4 Rozdělené položek WMS systému na syntetické účty (vlastní zpracování).....	66
Tab. 5 Procentuální vyjádření ceny zařízení pro výpočet pořizovací ceny (vlastní zpracování).....	67
Tab. 6 Výpočet celkové pořizovací ceny hardwaru a softwaru (vlastní zpracování)	67
Tab. 7 Odpisový plán tiskárny (vlastní zpracování)	68
Tab. 8 Odpisový plán terminálu (vlastní zpracování).....	68
Tab. 9 Odpisový plán Accellos WMS (vlastní zpracování)	69
Tab. 10 Odpisový plán modul Advanced Allocation (vlastní zpracování).....	69

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Interní dokument – chyby v procesu objednávek.....	i
Příloha č. 2 Upravený interní dokument – chyby v procesu objednávek pro analýzu	x
Příloha č. 3 Tabulka ke grafu č. 1 Náklady a počet chyb v objednávkách	xxii
Příloha č. 4 Tabulka ke grafu č. 2 Místo vzniku chyby za období 2016 – 1/2017	xxii
Příloha č. 5 Tabulka ke grafu č. 3 Typ chyby za období 2/2015 - 1/2017.....	xxii
Příloha č. 6 Tabulka ke grafu č. 4 Chyby u kategorií zboží za období 2/2015 - 1/2017	xxiii
Příloha č. 7 Tabulka ke grafu č. 5 Chyby pracovníků skladu	xxiii
Příloha č. 8 Tabulka ke grafu č. 6 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé ve skladě	xxiv
Příloha č. 9 Tabulka ke grafu č. 7 Chyby zákazníků	xxiv
Příloha č. 10 Tabulka ke grafu č. 8 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé u zákazníka	xxv

Příloha č. 1 Interní dokument – chyby v procesu objednávek

DATUM	ČÍSLO DOKLADU	TYP REKLAMACE	ČÁSTKA	DŮVOD	SKLADNÍK
5.1.2015	201453912	Doposlika 1 SK		135	
	201423441	Doposlika 1 P		60	
	201453976	Doposlika 3x SK + zpětná 3 balíky	405 + ?		
	201453993	Doposlika 1 SK		135	
	201423559	Doposlika 1 P		60	
	201423129	Doposlika 1 P		60	
	201423340	Doposlika 1 P		60	
7.1.2015	201423012	Doposlika 1 P		60	
8.1.2015	201550037	Doposlika 1 SK		135	
12.1.2015	201500443	Doposlika 1 P		60	
	201500205	Doposlika 1 P		60	
	201550079	Doposlika 3 SK		405	
	201500476	Doposlika 1 P		60	
13.1.2015	201550069	Doposlika 1 SK		135	
	201550031	Doposlika 1 SK		135	
	201500386	Doposlika 2 C		118	
14.1.2015	201500333	Doposlika 1 C		60	
	201550091	Doposlika 1 SK		135	
	201500742	Doposlika 2 C		118	
15.1.2015	201500451	Doposlika 1 C + zpětná 1		110	
	201550171	Doposlika 1 SK		135	
16.1.2015	201500794	Doposlika 1 PS		49	
19.1.2015	201500833	Doposlika 1 P		60	
	201500958	Doposlika 1 P + 1 zpětná		119	
	201501073	Doposlika 1 P + 1 zpětná		119	
20.1.2015	201501013	Doposlika 1 c		51	
	201501135	Doposlika 1 C		51	
22.1.2015	201500801	Doposlika 1 P + 1 zpětná		119	
26.1.2015	201501494	Doposlika 1 P		60	
	201550328	Doposlika 1 SK		115	
28.1.2015	201501623	Doposlika 1 PS		49	
	201501575	Doposlika 1 C		51	
29.1.2015	201501712	Doposlika 2 P		120	
30.1.2015	201501816	Doposlika 2 C		102	
2.2.2015	201501913	Doposlika 2 P + 2x zpětná		238	
	201550417	Doposlika 1 SK		135	
3.2.2015	201502054	Doposlika 1 P		60	
	201502126	Doposlika 1 C + zpětná 1		110	
4.2.2015	201501524	Doposlika 1 PS		49	
5.2.2015	201550475	Doposlika 1 SK		135	
	201501657	Doposlika 3 P		180	
6.2.2015	201502268	Doposlika 1 P		60	
	201502381	Doposlika 1 C		51	
9.1.2015	201502320	Doposlika 1 P		60	
	201550517	Doposlika 1 SK		135	
	201550506	Doposlika 1 SK		135	
	201502412	Doposlika 1 P		60	
	201502469	Doposlika 1 P		60	
10.2.2015	201502497	Doposlika 1 P		60	
11.2.2015	201502560	Doposlika 1 C		51	
	201502291	Doposlika 1 C + zpětná 1		110	
	201502572	Doposlika 1 c		51	
12.2.2015	201502771	Doposlika 1 C		51	
13.2.2015	201502731	Doposlika 1 P		60	
16.2.2015	201502851	Doposlika 1 C		51	
	201502900	Doposlika 1 P		60	
	201502906	Doposlika 1 P		60	
18.2.2015	201503012	Doposlika 1 P - zpětná 1		119	
	201503060	Doposlika 2 C + 2x zpětná		220	
19.2.2015	201502581	Doposlika 1 C		51	
	201503153	Doposlika 1 P		60	
20.2.2015	201503148	Doposlika 1 P		60	
	201503043	Doposlika 1 C + zpětná 1		110	
23.2.2015	201503326	Doposlika 1 C		51	
24.2.2015	201503375	Doposlika 1 C		51	
26.2.2015	201503616	Doposlika 1 C		51	
	201503684	Doposlika 2 P		120	
	201550812	Doposlika 1 SK + zpětná ??	135 + ??		
27.2.2015	201550811	Doposlika 1 SK		135	
5.3.2015	201504069	Doposlika 1 P		60	
	201550918	Doposlika 1 SK		135	
6.3.2015	201504134	Doposlika 1 C		51	
11.3.2015	201504308	Doposlika 1 C		51	
17.3.2015	201504656	Doposlika 1 C		51	
	201504621	Doposlika 1 P		60	
	201504642	Doposlika 1 P + 1 zpětná		119	
18.3.2015	201504801	Doposlika 1 C		51	
	201551079	Doposlika 1 SK		135	
20.3.2015	201504678	Doposlika 1 PS		49	
24.3.2015	201505129	Doposlika 2 C + 2x zpětná		220	
25.3.2015	201505215	Doposlika 1 C		51	
	201505418	Doposlika 1 C + zpětná 1		119	
31.3.2015	201505590	Doposlika 1 C		51	
1.4.2015	201505667	Doposlika 1 P		60	
3.4.2015	201505742	Doposlika 1 PS		49	
	201505793	Doposlika 1 P		60	
7.4.2015	201505935	Doposlika 1 C		51	
8.4.2015	201506000	Doposlika 1 C		51	
	201506075	Doposlika 1 C		51	
9.4.2015	201551337	Doposlika 1 SK		135	
13.4.2015	201506389	Doposlika 1 C		51	
21.4.2015	201506747	Doposlika 1 P + 1 zpětná		119	
	201506755	Doposlika 1 P		60	

DATUM	ČÍSLO DOKLADU	TYP REKLAMACE	ČÁSTKA	DŮVOD	SKLADNIK
22.4.2015	201506759	Doposilka 1 P	60		
23.4.2015	201505963	Doposilka 1 C	51		
27.4.2015	201507211	Doposilka 1 P	60		
	201507326	Doposilka 1 C	51		
28.4.2015	201506070	Doposilka 1 C	51		
	201507225	Doposilka 1 C	51		
29.4.2015	201507407	Doposilka 1 C + zpětná 1	110		
	201551577	Doposilka 1 SK	135		
květen					
7.5.2015	201507933	Doposilka 1 P	60		
	201507800	Doposilka 1 P + 1 zpětná	119		
11.5.2015	201507916	Vyvedli osobně	x		
	201507934	Doposilka 1 P	60		
12.5.2015	201507899	Doposilka 1 P	60		
13.5.2015	201508204	Doposilka 1 P	60		
	201508043	Doposilka 1 P	60		
15.5.2015	201508308	Doposilka 1 P	60		
18.5.2015	201508464	Doposilka 1 C	51		
	201551810	Doposilka 1 SK	135		
19.5.2015	201508621	Doposilka 1 P	60		
20.5.2015	201508564	Doposilka 1 P	60		
	201551861	Doposilka 1 SK	135		
22.5.2015	201508471	Doposilka 1 PS	49		
	201551879	Doposilka 1 SK	135		
25.5.2015	201508856	Doposilka 1 C	51		
	201508914	Doposilka 1 P	60		
	201508999	Doposilka 1 P	60		
	201508709	Doposilka 4 C + zpětná 3x	381		
	201508781	Doposilka 2 C + 2x zpětná	220		
26.5.2015	201551928	Doposilka 2 SK + zpětná ??	270		
27.5.2015	201509071	Doposilka 1 C	51		
	201508314	Doposilka 1 C + zpětná 1	110		
28.5.2015	201509289	Doposilka 1 P	60		
	201551947	Doposilka 1 SK	135		
červen					
1.6.2015	201509353	Doposilka 1 C	51	Chybělo - ODP B4 + 6 nožů velkých	
3.6.2015	201509555	Doposilka 1 P	60	Chybělo - ZIP 230x320 1 bal	Petr
4.6.2015	201509604	Doposilka 1 C	51	Chybělo 1 bal 300x300x100	Dan B.
	201509639	Doposilka 1 SK	135	Chyběly všechny nože, zůstaly u nás na stole	
5.6.2015	201552051	Doposilka 2 SK	270	Záměna krabic	Petr
8.6.2015	201552059	Doposilka 1 SK	135	Chybělo zboží v zásilce (zboží bylo na 100% zabaleno)	Dan K.
10.6.2015	201509900	Doposilka 1 C	51	Chyběla lamino podložka	Petr
	201509926	Doposilka 1 P	60	fotopapír lesklý A4 220g	Dan K.
	201509873	Doposilka 1 P	60	chybělo zboží v zásilce	
	201551959	Doposilka 1 SK	135	KK3 150x150x100 nesprávný počet ks	
	201509921	Doposilka 1 C	51	chybělo 5x KK3 300x200x150	Dan B.
11.6.2015	201510011	Doposilka 1 P	60	chyběly 4role sádek rolovaný 20x30 dný	Dan B.
	201510110	Doposilka 1 C	51	chybělo 10ks granátů	Petr
	201510046	Doposilka 1 C	51	chyběly 2ks elektroizolačních pásek	Petr
12.6.2015	201509980	Doposilka 1 P	60	chybělo 50ks plastová obálka	Dan B.
	201509971	Zpětná	59	vracení zboží	
15.6.2015	201510263	Doposilka 1 C	51	chybělo KK3 150x150x100	Dan B.
	201510275	Doposilka 1 P	60	chyběly krabice	Dan B.
17.6.2015	201510321	Doposilka 1 C	51	1bal ZIP 350x280 jezdec	
	201552179	Doposilka 1 SK	135	zavřáč H11 s brzdou	
	201509822	Doposilka 1 P	60	1krabice G/17	chyba DPD
18.6.2015	201510625	Doposilka 2 C + 2x zpětná	220	8balení krabic 300x300x100	
19.6.2015	201509819	Doposilka 1 C	51	K20 1 balení	
	201552222	Doposilka 1 P	135	1x KK3 400x200x200	
	201509846	Doposilka parcelshop		chyběly nůžky a pero	
22.6.2015	201510570	Doposilka 1 C	51	chyběly centropeny	
23.6.2015	201510704	Doposilka 1 C	51	1 bal D/14	
24.6.2015	201510758	Doposilka 1 C	51	záměna KK3 350x300x200	
25.6.2015	201510966	Doposilka 1 P	60	bublínková fólie 1,0x50m	
	201510333	Doposilka 1 P	60	OPL 350x450	
26.6.2015	201510966	Doposilka 1 P	60	bublínková fólie 1,0x50m	
29.6.2015	201511219	Doposilka 1 C	51	nespokojenost s produktem, zaslán nový	
30.6.2015	201511096	Doposilka 1 P	60	chyběly alu fólie 5x	
	201552360	Doposilka 1 P	60	chyběly 1xB/12 a 1xC/13	
červenec					
3.7.2015	201511358	Doposilka 1 P + 1 zpětná	119	záměna zboží A5 za A4	
	201511427	Doposilka 1 P + 1 zpětná	119	záměna zboží 2ks/A4 za 4ks/A4	
7.7.2015	201511275	Doposilka 1 C + 1 zpětná	110	záměna hnědých pásek za průhledné	
8.7.2015	201552434	Zásilka 1 P + 1 zpětná SK	135 + sk zpětná	zasiľný vzorky, nespokojenost s kvalitou zboží	
9.7.2015	201511007	Zásilka 1 parcelshop		nespokojenost s produktem	
10.7.2015	201511725	Doposilka 1 C	51	chyběly 2 balení KK3 250x200x200	
14.7.2015	201510623	Doposilka 1 C	51	chybělo 500x300x100	
15.7.2015	201511891	Doposilka 1 P	60	chyběla černá strečka 1,5kg	
	201511978	Doposilka 1 P	60	chyba v páskách, chyběl papír na pečeni	
	201511996	Doposilka 1 C	51	chyběla 1,0x100m bublina	
17.7.2015	201511763	Doposilka 1 P	60	špatné množství OPL s uchem	
20.7.2015	201552485	zpětná sk		nevhodný rozměr	
	201401030	Doposilka 1 P	60	reklamace LAIV	
21.7.2015	201512452	Doposilka 1P	60	chyběla 0,3 bublina	
	201512326	Doposilka 1 P + zpětná	119	záměna krabic	
27.7.2015	201552698	Doposilka 1 P	135	doposlán správný rozměr	
29.7.2015	201552722	Doposilka 1 P	135	zasiľno nové zboží, nespokojen s kvalitou	
srpen					
3.8.2015	201511882	Doposilka 1 parcelshop		chybělci produkt	
7.8.2015	201512954	Doposilka 1 parcelshop		chyběly produkty	
11.8.2015	201512809	Doposilka 2 P	120	záměna streček	
	201513407	Doposilka 1 parcelshop		chyběla bublínková fólie	
	201513556	Doposilka 1 P	60	místo 6bal 6ks lepicí pásky	
12.8.2015	201513737	Doposilka 1 P	60	chyběla 1 bublina 0,4	
14.8.2015	201513700	Doposilka 1 C	51	jiný rozměr krabic	
17.8.2015	201513886	Doposilka 1 C	51	jiný rozměr krabic	
	201513883	Doposilka 1 C	51	chybělo 17ks C5 s dobírkou	
20.8.2015	201513816	Doposilka 1 parcelshop		chybělo 1bal krabic	

DATUM	ČÍSLO DOKLADU	TYP REKLAMACE	ČÁSTKA	DŮVOD	SKLADNIK
24.8.2015	201514345	Doposilka 1 C	51	chybný počet balení	
25.8.2015	201553024	Doposilka 1 SK	135	chyběly 2bal krabice 250x200x100	
26.8.2015	201553064	Doposilka 1 SK	135	chybělo 1bal krabice	
27.8.2015	201513970	Doposilka 1 parcelshop		poškozený fotopapír	
	201514651	Doposilka 1 C	51	chyběly 2ks 0.4 bublinky	
	201552072	zpětná SK		omylem zasiano CPR mnoho místo 7	
zář					
2.9.2015	201553102	Doposilka 1 SK	135	chyběly krabice	
4.9.2015	201514941	Doposilka 1 C	51	chyběly krabice	
	201553174	Doposilka 1 SK + zpětná		záměna rozměrů krabic	
	201514988	Doposilka 1 C	51	záměna rozměrů krabic	
7.9.2015	201515213	Doposilka 1 C + zpětná	110	chyběla aiu	
8.9.2015	201515345	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna obálek dobírka x bez dobírky	
9.9.2015	201514592	Doposilka 1 P + zpětná	119	záměna v rozměrech krabice	
	201515277	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna ve fotopapírech	
10.9.2015	201514422	zpětná	59	objednána špatná hmotnost	
	201515438	doposilka 1 P	60	záměna	
	201514592	Doposilka 1 P + zpětná	119	záměna v rozměrech krabic	
11.9.2015	201515509	Doposilka 1 P	60	chyběly bublinky	
14.9.2015	201515215	zpětná	59	nekvallitní obálky	
15.9.2015	201515319	Doposilka 1 C	51	chyběly 2 pásky	
17.9.2015	201515883	Doposilka 1 parcelshop		doposlan původní s dobírkou za omylem zaslaný KČ3	
21.9.2015	201515957	Doposilka 1 C	51	chyběly 2 balení krabice	
	201515835	dodávka		chyběly poslední 3 položky	
	201515641	zpětná	59	omylem objednal špatný rozměr	
22.9.2015	201515923	Doposilka 1 C	51	záměna zavíračů	
	201516015	Doposilka 1 P	60	chybělo 1 balení LDPE sáčků	
23.9.2015	201515665	Doposilka 1 P + zpětná	119	sáčky bez dírký	
	201553414	zpětná SK		malý rozměr	
24.9.2015	201516101	doposilka 1 P	60	chybělo 1 balení plastových obálek	
25.9.2015	201553509	Doposilka 1 SK	135	záměna obálek	
	201516469	Doposilka 1 C	51	chybělo 30ks tašek	
	201516378	Doposilka 1 parcelshop		chybělo 1 balení krabic	
	201515854	zpětná	440 - paleta	objednal si špatné krabice 20bal	
	201423340	Doposilka 1 P	60	sameleptci nelepi	
	201514461	Doposilka 1 P	60	etikety poškodily tiskárnu, zasílány nové	
29.9.2015	201553546	Doposilka 1 SK	135	KČ3 400x300x150	
	201516503	Doposilka 1 P	60	chyběly 3ks krabice	
říjen					
1.10.2015	201516402	Doposilka 1 C	51	chyběl Flo-Pak	
	201516755	Doposilka 1 C	51	chyběly 4 LP HM hnědá	
2.10.2015	201516761	Doposilka 1 P	60	chyběl 1ks K20 B s brzdou	
	201516499	zpětná	59	nevhodný rozměr	
5.10.2015	201516905	Doposilka 1 P	60	chybělo 50balení ZIP 80x120 s jezdcem	
6.10.2015	201516362	zpětná - paleta	219	18x D/14 omylem objednáno	
	201516625	Doposilka 1 C + zpětná	110	chyběly sáčky, omylem objednal i pytle	
	201515665	Doposilka 1 P	60	sáčky bez dírký	
	201516742	Doposilka 1 C	51	chyběly pásky	
7.10.2015	201517171	Doposilka 1 P	60	chybělo balení pytlů do koše	
	201517064	Doposilka 1 P	60	chyběly nůžky	
	201515558	Zpětná	59	nespokojený s produktem	
8.10.2015	201515961			výměna za nové obálky, nekvallitní	
9.10.2015	201553547	Doposilka 1 SK	135	chybělo 5 balení	
	201515558	zpětná	59	nespokojen s kvalitou	
12.10.2015	201553738	Doposilka 1 SK	135	chyběly obálky na CD	
13.10.2015	201516983	Doposilka 1 C + zpětná	110	ZIP bez dírký	
	201516458	Doposilka 1 C	51	chybělo gel, a kulčkové pero	
	201517131	Doposilka paleta přesah + zpětná		záměna zboží	
14.10.2015	201516456	zpětná	59	někonec zboží nevyužijí	
15.10.2015	201517646	Doposilka 1 C	51	chyběl jeden kus od obálek a krabic	
	201517696	Doposilka 1 C	51	chyběla střeška	
16.10.2015	201553807	Doposilka 1 C	135	plastovky 10 ks chybělo	
19.10.2015	201553733	Zpětná SK		špatný rozměr obálek	
	201517817	Doposilka 1 PS		chyběl pytlík ZIP	
	201515664	Doposilka 1 P + zpětná	119	ZIP bez dírký	
20.10.2015	201517821	Doposilka 1 PS		chyběla 2x HOTMELT	
	201515870	Doposilka 1 P	60	chybělo 200ks výprodejových obálek	
21.10.2015	201553851	Doposilka 1 SK + zpětná		záměna obálek	
	201553826	Doposilka 1 SK		plastové obálky	
	201518125	Doposilka 2 C	102	chyběl určitý počet kusů C5	
	201518175	Doposilka 1 C	51	chyběly 2 balení ZIP sáčků	
	201518011	Doposilka 1 C	51	chyběla krabice D/14 Oxy	
	201517177	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna PP sáčků	
22.10.2015	201553768	Doposilka 1 SK		love pásky	
	201517926	Doposilka 1 C	51	krabice	
	201518067	Zpětná	59	SVVL místo 3VVL jeho chyba	
23.10.2015	201518367	Doposilka 1 PS		chyběly obálky	
	201518398	Doposilka 1 C	51	balení akrylových DPD ztratilo	
26.10.2015	201517821	Doposilka 1 P	60	záměna pásek	
	201518450	Zpětná paleta		chtěl A4 objednal A5	
29.10.2015	201553989	Doposilka 1 SK		chybělo 60ks plastových obálek	
	201518169	Doposilka 2 P + zpětná	179	sáčky bez dírký odesláno spolu s 201518930	
	201518668	Zpětná	59	vrací zavírače	
30.10.2015	201518768	Doposilka 1 C	51	záměna krabic	
	201518857	Doposilka 1 C	51	doposlaný tašky	
listopad					
3.11.2015	201519043	Doposilka 2 C	102	chyběly leptací pásky	
	201518580	Zpětná 1 (4.11.)	59	nekvallitní 10kg tašky	
4.11.2015	201518939	Doposilka 1 C	51	chyběly ZIP sáčky	
	201554086	Zpětná 1 SK (5.11.)		obálky nápis česká pošta, nevhodné pro SK	
6.11.2015	201519437	Doposilka 1 C	51	místo 100ks D/14 a E/15 posláno 10 a 10	
10.11.2015	201519527	Doposilka 1 C	51	chyběl PP sáček	
	201519624	Doposilka 1 C	51	poškozené plastové obálky	
11.11.2015	201554303	Doposilka 1 SK	135	chyběly 3 ks krabic	
	201554321	Doposilka 1 SK + zpětná		záměna krabic	
	201554360	Doposilka 1 SK	135	chybělo 6 ks krabic	
	201519855	Výměna	0	záměna obálek	
12.11.2015	201554350	Doposilka 1 SK	135	menší počet plastovek	
	201554349	Doposilka 1 SK	135	menší počet LP krepová	

DATUM	ČÍSLO DOKLADU	TYP REKLAMACE	ČÁSTKA	DŮVOD	SKLADNIK
13.11.2015	201519799	Doposilka 1 C	51	chyběly sáčky ZIP + BSL	
	201519615	Doposilka 1 C	51	méně krabic v balení	
	201519856	Zpětná 1	59	nevhodná barva BSL	
16.11.2015	201519905	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna transparentních a černých stretch	
	201519428	Zpětná 1	59	nevhodný rozměr	
	201519804	Doposilka 1 C	51	chybělo lepidlo	
	201554420	Doposilka 1 SK	135	chybělo 5ks krabic	
	201520140	Doposilka 1 C	51	chyběly ZIP sáčky	
19.11.2015	201520028	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna streček	
	201519599	Doposilka 1 C	51	chyběl zavirač	
20.11.2015	201520238	Doposilka 1 C	51	chyběly zavirače	
	201519738	Doposilka 1 C	51	náhrada za poškozené balení	
23.11.2015	201520609	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna obálek	
	201520504	Doposilka 1 C	51	chyběly OXY K20	
	201520439	Doposilka 1 C	51	chyběly etikety	
24.11.2015	201520569	Doposilka 1 C	51	chyběly lepicí pásy	
	201520480	Doposilka 1 C	51	chyběly nože	
	201520687	Doposilka 1 C	51	chyběly B4 samolepicí	
	201520789	Doposilka 1 C	51	chyběl provázek, a 1 balí tašky	
	201554563	Doposilka 1 SK	135	3balení krabic chyběly	
	201520536	Doposilka paleta	274	24balení D/14	
	201520466	Doposilka 1 C	51	chyběl zavirač a 1 balí krabic	
25.11.2015	201520718	Doposilka 1 C	51	chyběly červené tašky	
	201520864	Doposilka 1 C	51	chyběly útlky	
	201520793	Doposilka 1 C	51	rozbitá záruka	
	201520778	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna fotopapíru	
	201520769	Doposilka 1 C	51	omylem špatný rozměr krabic	
26.11.2015	201554647	Doposilka 1 C	51	chyběly fračie	
	201520802	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna fotopapíru	
	201520782	Doposilka 1 C	51	chyběly plastovky a tašky	
27.11.2015	201520795	Doposilka 1 C	51	chyběly útlky	
	201521064	Doposilka 1 C	51	chyběly provázky	
30.11.2015	201521224	Doposilka 1 PS		chyběly ulith	
prosinec					
1.12.2015	201521050	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna zaviračů	
	201521106	Doposilka 1 C + zpětná	110	nevhodné obálky	
2.12.2015	201554789	Doposilka 1 SK	135	v balení chyběly 2ks krabic	
3.12.2015	201521126	Doposilka 1 C	51	chyběly hotmeit	
	201554665	součást nové objednávky	0	1 balení krabic chybělo	
4.12.2015	201554775	Doposilka 1 SK + zpětná		záměna odvílečů	
	201521268	Doposilka 1 C	51	méně krabic v balení	
	201521693	Doposilka 1 C	51	chyběly DL obálky	
	201521590	Doposilka 2 C	102	chyběly pásy a poškozené krabičky	
7.12.2015	201520789	Doposilka 1 C	51	špatný materiál tašek	
	201522030	Doposilka 1 C	51	chyběla obálka s uchem	
	201520750	Doposilka 1 C	51	ztráta balíku! Domluveno s Dominikem	
	201521350	Doposilka 1 C	51	chyběl LAW	
	201554822	Doposilka 1 P	60	poškozené krabice! Domluveno s Dominikem	
	201521862	Zpětná	59	nekvální fotopapír	
	201521124	Doposilka 1 C	51	neslepené krabice	
8.12.2015	201521931	Doposilka 1 C	51	chyběla stretch fólie	
9.12.2015	201522237	Doposilka 1 C	51	záměna fotopapíru	
11.12.2015	201522068	Zpětná	59	nevhodný rozměr	
	201522211	Doposilka 1 C	51	chyběly I/19	
	201522573	Doposilka 1 C	51	chyběl Euroobal A4 krupička	
	201522296	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna obálek	
	201554970	Doposilka 1 SK	135	chyběly plastovky	
14.12.2015	20155110	Doposilka 1 paleta		vřeka k boxům (doplácel)	
	201521679	Doposilka 1 C	51	vřekl se balík, posílám znovu	
	201522155	Zpětná	59	nevhodné rozměry pásy	
	201520168	Doposilka 1 C	51	chyběly hotmeitky	
15.12.2015	201555076	Doposilka 1 C	51	méně počet ks plastovek 650x450	
	201522738	Zpětná	59	nevhodná velikost	
	201555091	Doposilka 1 SK	135	chyběla bublina	
16.12.2015	201522567	Zpětná 2	118	malé krabice	
	201522790	Doposilka 1 C	51	chyběla bublina	
17.12.2015	201522667	Zpětná 4	236	vrací 4x topak	
	201523003	Doposilka 1 C	51	chyběla bublinková fólie	
	201523226	Doposilka 1 C	51	chyběly ZIP	
	201523342	Doposilka 1 C	51	chyběly ZIP	
18.12.2015	201555180	Doposilka 1 C	51	záměna obálek	
	201523185	Doposilka 1 C + zpětná	110	záměna za 5VVL	
21.12.2015	201523538	Doposilka 1 P	60	chyběla lepenka, 2ks krabic	
	201555147	Doposilka 1 SK	135	chyběly LDPE sáčky bez klopy	
22.12.2015	201523441	Doposilka 1 C	51	chyběly krabice 400x200x100	

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	POČET BALIKŮ	POSTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
2016 leden							
5.1.2016	201524059	chyběly 4 goličky z 577	Doposledka 1 PS		45		
7.1.2016	201510805	graficky gumičky	Doposledka 1 C		45		
	201600155	chyběla stretch 2,4 tranap	Doposledka 1 C		45		
8.1.2016	201523297	chyběly obálky	Doposledka 1 C		45		
	201523750	záměna krabic	Doposledka 1 C		45		
	201523535	záměna obálek	Doposledka 1 C		45		
	201554082	nekalitřní zboží	Doposledka 1 C + zpětná		107		
11.1.2016	201523542	nekalitřní pásky	Zpětná 1		59		
	201850037	malý rozměr	Zpětná SK		185		
12.1.2016	201850083	chyběly obu	Doposledka 1 SK		125		
	201800487	zašleho méně tašek	Doposledka 1 C		45		
	201800340	chyběl odpadkový koš	Doposledka 1 C		45		
13.1.2016	201522054	místo 15 bal tašek 15 ks	Doposledka 1 P		55		
	201800735	menší početka poškozované stěhovací	Doposledka 1 P		55		
	201800185	omytem objednal špatný rozměr	Zpětná 1		59		
	201800223	špatná barva pytlů	Doposledka 1 C		45		
14.1.2016	201850172	chybné rozměry krabic	Doposledka 1 SK		115		
	201522949	nevhodný rozměr	Zpětná 1		59		
	201523411	včetně D/14 Zr	Doposledka 1 C		45		
	201800223	špatná barva pytlů	Doposledka 1 C		45		
	201800185	objednal špatný rozměr ZIP	Zpětná 1		59		
15.1.2016	201800520	chyběly Zr OBU po 10ks	Doposledka 1 C		45		
	201850195	Stretch + 27 ks krabice	Doposledka 1 C		45		
	201850147	záměna rolí	Doposledka 1 SK + zpětná		300		
16.1.2016	201850224	chyběly tubusy	Doposledka 1 SK		115		
	201800717	chyběly tuby obálky	Doposledka 1 C		45		
19.1.2016	201523535	omluva za záměnu obálek	Doposledka 1 C		45		
	201801295	chyběly Flo-pěky	Doposledka 2 C		98		
	201850074	chybělo balení krabic	Doposledka 1 SK		115		
20.1.2016	201801225	záměna zavěšovací kartonu	Doposledka 1 C + zpětná		107		
	201801147	chybné objednání rozměr	Zpětná 8		472		
21.1.2016	201801009	OPD strážní krabice	Doposledka 1 C		45		
	201801148	nevhodná gumičky	Zpětná 1		59		
22.1.2016	201801112	omytem objednal špatný rozměr	Zpětná 1		59		
25.1.2016	201850252	obdržela jiné zboží - zrušeno, zašleho původní	Doposledka 1 SK + zpětná		300		
	201850255	záměna obálek	Doposledka 1 C + zpětná		107		
	201801005	chyběly pásky	Doposledka 1 C		45		
26.1.2016	201801925	záměna 2víř 5víř	Doposledka 1 C + zpětná		107		
27.1.2016	201801942	chyběly ZIP 80čky	Doposledka 1 C		45		
29.1.2016	201801855	nekalitř Solvent vyměňován za lepicí	Doposledka 1 C + zpětná		107		
					3873		
2016 únor							
1.2.2016	201801592	omytem 2VVL místo 5VVL	Zpětná 1		59		
2.2.2016	201800415	chybělo balení plastových obálek	Doposledka 1 C		45		
	201802302	nevhodný rozměr ZIP sáčků	Zpětná 1		59		
	201800245	omytem objednaný rozměr	Zpětná 4		226		
3.2.2016	201800295	omytem zašleho krabice	Zpětná 1		59		
	201802440	chyběl odvěrací	Doposledka 1 C		45		
4.2.2016	201802405	záměna etiket	Doposledka 1 C + zpětná		107		
	201802335	chyběly Aka ULITH	Doposledka 1 C		45		
5.2.2016	201802519	chyběly obálky	Doposledka 1 SK		115		
	201802535	chyběly sáčky na led	Doposledka 1 C		45		
	201802290	záměna krabic 200x150x100	Doposledka 1 C + zpětná		107		
8.2.2016	201801485	OPD strážní pásky a ZIP sáčky	Doposledka 1 C		45		
	201802557	chyběly pásky 180čs	Doposledka 1 SK		115		
	201801497	chyběly ZIP sáčky	Doposledka 1 PS		45		
	201850513	chyběly zapékací OBU + 1ks krabice	Doposledka 1 SK		115		
	201802205	omytem objednal špatný rozměr	Zpětná 1		59		
9.2.2016	201850581	chyběly krabice	Doposledka 1 C		45		
	201801519	OBU jsou průvlnité	Zpětná 2		115		
11.2.2016	201850721	záměna šokůk za šokůk	Doposledka 2 SK + 2 zpětná		550	Janů reklamováno	
	201802130	záměna obálek a objeinem a bez obálka	Doposledka 1 PS		45	Janů reklamováno	
	201802205	chyběly tašky PE a LDPE	Doposledka 1 C		45	Janů reklamováno	
12.2.2016	201850509	K/20 mláto 50ks 10ks	Doposledka 1 C		45	Janů reklamováno	
	201802116	chyběly glastovky	Doposledka 1 C		45	Janů reklamováno	
16.2.2016	201800747	nevhodná velikost tubusu	Zpětná 1		59		
	201802455	nevhodný rozměr etiket	Zpětná 1		59		
17.2.2016	201802425	nevhodná OBU	Doposledka 1 C		45		
	201802380	záměna pásek	Doposledka 1 C + zpětná		107		
19.2.2016	201850537	chyběly krabice	Doposledka 1 SK		115		
22.2.2016	201802595	záměna obálek	Doposledka 1 C + zpětná		107		
23.2.2016	201802923	omytem objednal špatný rozměr OBU	Zpětná 1		59		
24.2.2016	201802394	chyběly 2 goličky	Doposledka 1 C		45		
	201802302	201802302	Doposledka 1 C + zpětná		107		
	201802941	chybělo balení krabic	Doposledka 1 C		45		
26.2.2016	201802845	záměna fotografů	Doposledka 1 C		45		sklad
29.2.2016	201802855	místo vlněných obyč kapeantky	Doposledka 1 C		45		sklad
					3084		
2016 březen							
1.3.2016	201804452	chtlá matně byly lepké	Zpětná 1		59	nevhod, by mohl mít uvedenou informaci	59
2.3.2016	201804280	o gérkuoú OBG ČP CS méně	Doposledka 1 C		45	sklad (David) + výrobce	55,35
	201851051	omytem objednal špatný rozměr	Zpětná 1 SK		185		skladník 185
	201804541	záměna etiket	Doposledka 1 C + zpětná		107		sklad (Miroš) 107
3.3.2016	201804735	záměna velikost ZIP	Doposledka 1 C + zpětná		107		sklad (nenašleho) 107
4.3.2016	201804572	rozbité krabice	Doposledka 1 PS		45		DPD (reklamace zašleho) 45
7.3.2016	201802031	omytem objednal špatný rozměr	Zpětná 1		59		skladník 59
8.3.2016	201804711	zašleho jiný produkt	Doposledka 1 C		45		sklad (David) 51,2
	201851221	jiné množství	Doposledka 1 SK		115		sklad (David) 115
9.3.2016	201851191	chyběl 1 ks krabice	Doposledka 1 SK		115		sklad (Dan K.) + výrobce 115
	201805074	chybělo 1 bal papru + ška OBG ČP CS	Doposledka 1 C		65,64		sklad (Dan K.) 113,64
	201805205	záměna šokůk za šokůk	Doposledka 1 C + zpětná		107		sklad (Petr) 107
10.3.2016	201805151	chybělo 1 balení	Doposledka 1 C		45		sklad (Miroš) 45
	201805235	záměna rozměrů	Doposledka 1 C + zpětná		107		sklad (Petr) 107
11.3.2016	201802919	vlněný zboží	Zpětná 1		59		skladník 59
14.3.2016	201805111	chybělo balení KKI 210x220x200	Doposledka 1 C		91,22		sklad (Miroš) 129,22
16.3.2016	201804755	chyběly etikety	Doposledka 1 C		45		sklad (Petr) 45
	201801378	záměna A3 a A4	Doposledka 1 SK		115		vlněná 234,5
	201805260	omytem objednal špatný rozměr	Zpětná 1		59		skladník 59
17.3.2016	201805882	záměna v rozměrech krabic	Doposledka 2 P + 3 zpětná		342		MOSSBURGER 342
	201851205	záměna v rozměrech krabic	Doposledka 2 SK + 4 zpětná		1005		MOSSBURGER 1005
	201805418	záměna rozměrů	Doposledka 1 C + zpětná		107		sklad (Petr) 107
	201805799	chyběly goličky z LAW	Doposledka 1 C		45		sklad (Miroš) 45
18.3.2016	201805545	chyběly 2 ks Fragle	Doposledky 1 C		45		asi sklad (David) 54,42
	201805882	záměna v rozměrech krabic	1 paleta + 1 balík		440	745	MOSSBURGER 1185
	201851205	záměna v rozměrech krabic	Doposledka 5 C		240	861	MOSSBURGER 901
	201804942	nekalitřní obálky - nasazená hrana	Doposledka 1 C		45	435,4	oddevatel 455,4
21.3.2016	201805858	chyběl LAW + Aka ULITH	Doposledka 1 C		45		sklad (nenašleho) + Vlněná 45
22.3.2016	201805858	záměna v rozměrech krabic	Zpětná 5		295	0	skladník převzal balík, klavně nemá 295
	201802945	nasazená FB	Doposledka 1 C		45	93,92	skladník dostal 3, goličky 4 balíky 141,92
	201851332	záměna foto (základní zašleho na vlněný nálepkový)	Doposledka 1 SK		115	0	sklad (David) 115
23.3.2016	201806115	poškozené krabice od DPD	Doposledka 1 C		45	0	DPD (reklamace zašleho) 45
	201851510	špatné bublinkové obálky	Doposledka 1 SK		115	20,34	vlněná 125,34
24.3.2016	201806001	záměna v rozměrech krabic	Zpětná 2		115	0	MOSSBURGER 115
	201805797	záměna v rozměrech krabic	Zpětná 1		59	0	MOSSBURGER 59

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	POČET BALIKŮ	POŠTOVNE	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
29.3.2016	201606382	chyběly 4 balení	Doposlatka 1 C	48	0	sklad (nenalezeno)	48
30.3.2016	201606909	zámlana v rozměrech krabic	Doposlatka pal + Zpětná pal	1326	0	MOSBURGER	1326
	201606997	zámlana v rozměrech krabic	Doposlatka 1 C	48	0	MOSBURGER	48
	201606901	zámlana v rozměrech krabic	Doposlatka 4 C	192	0	MOSBURGER	192
	201606903	zámlana foto + chyběla lamin, foto	Doposlatka 1 C + zpětná	107	0	sklad (Petr)	107
	201606969	omytem objednal špatný rozměr	Zpětná 1 SK	165	303,1	zákezník	368,1
	42			6429	2765,84		3214,64
Dan K. - 2 David - 5 Petr - 2 Milos - 4 Petr - 3 Verca - 2 nenalezeno - 3							
2016 duben							
5.4.2016	201606017	chyběl 1 ka krabice	Doposlatka 1 C	48	0	výroba (chytlá Dan K.)	48
	201606992	chybělo převleko 40cm	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
4.4.2016	201605197	zámlana 1,0 za 0,5 FBU	Doposlatka 4 C + Zpětná 4	426	0	sklad (Petr - nenalezeno)	426
	201606011	chyběla FST 1, (kg, hranat)	Doposlatka 1 C	48	62,82	DPOT skladPetr - nenalezeno	110,82
5.4.2016	201606998	Zámlana opak	Doposlatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201606928	transportky se lhamy	Doposlatka 1 SK + zpětná	280	0	výroba7	280
6.4.2016	201601878	chyběly ZIP	Doposlatka 1 SK	115	21,31	sklad (Petr)	136,31
	201606935	neapkojenost se ZIP	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
7.4.2016	201601889	rozmytali si jednu položku	Zpětná 1 SK	165	0	zákezník	165
	201607123	chyběly krabice	Doposlatka 1 C	48	0	sklad (Petr)	48
8.4.2016	201607044	chyběly plastovky	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201607378	navydané smlou	Doposlatka 1 C	48	0	sklad (David)	48
8.4.2016	201607275	zámlana ZIP sáčků, dobrovolné	-	0	254	sklad (David)	254
11.4.2016	201607288	chybka na e-shopu v produktu W65110 množ.	Doposlatka 1 C	48	22,05	chybka mezi e-shopem a venkem	70,05
	201615734	chybka na e-shopu v produktu D101C120 množ.	Doposlatka 1 SK	115	353,28	chybka na e-shopu	468,28
13.4.2016	201607440	zámlana OBU 1 bal/200 vs 1 bal/10	Doposlatka 1 C	48	8,48	sklad	56,48
	201616118	chyběl K20 a prout	Doposlatka 1 SK	115	147,41	sklad vř	262,41
14.4.2016	201614115	zámlana v rozměrech krabic	Doposlatka pal + zpětná pal	2700	0	MOSBURGER	2700
	201616228	balení o 23 mlsto 25	Doposlatka 1 SK	115	0	výroba	115
15.4.2016	201607809	zámlana rozměrů PP sáčků	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201607741	chybělo 1 bal krabic	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
18.4.2016	201607964	chybělo 2550 kuží	Doposlatka 1 C	48	84,85	sklad (Dan K.)	132,85
	201607893	rozbité balení	Doposlatka 1 C	48	73,84	zákezník (asi gřivřel krabice do kuží)	121,84
19.4.2016	201607832	zámlana balení	Doposlatka 1 C	48	128,92	sklad	176,92
	201607828	1 balení K03 200x200x100	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
25.4.2016	201606925	transportky se lhamy	Doposlatka 1 SK	115	213,9	výroba7	428,9
	201606929	chybělo balení tašek	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
26.4.2016	201606987	chybělo balí ZIP sáčků	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201605023	zámlana rozměrů krabic	Doposlatka 1 SK + zpětná	280	0	NAKONEC ROZKLADACÍ ZRŮŠILI	280
29.4.2016	201605822	chyběly 3 balení krabic	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201609012	zámlana rozměrů krabice	Doposlatka 1 C	48	80,01	sklad	128,01
	31			5410	1610,48		7120,48
Dan K. - David - Petr - Milos - Petr - Verca - nenalezeno -							
2016 květen							
2.5.2016	201619222	chyběla lepicí páska	Doposlatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201652124	golovní množství oproti objednanému	Doposlatka 1 SK	115	383,28	chybka na e-shopu	498,28
3.5.2016	201609248	zámlana fotografů	Doposlatka 1 C	48	39,98	sklad	87,98
	201609241	chybělo 10 kuží DPL	Doposlatka 1 C	48	0	BUM Vř	48
5.5.2016	201605485	chybělo do tří krabic	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201604802	poškozený foto papír	Doposlatka 1 C	48	84,4	zneshodnoceno přepravou	132,4
9.5.2016	201652249	omytem objednal špatnou velikost sáčků	Zpětná 1 SK	165	0	zákezník	165
	201609805	chyběl 10x FLO pak	Doposlatka 10 C	480	0	sklad (Milos)	480
10.5.2016	201605499	zámlana FOTDopapír	Doposlatka 1 C	48	39,98	sklad	87,98
	201609802	neapkojenost a krabicemi	Zpětná 1	59	0	DPD, zákezník...	59
11.5.2016	201609800	neapkojenost a krabicemi	Doposlatka 1 C	48	0	zákezník na vlastní náklady	48
	201609885	chybělo balení krabic	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
12.5.2016	201609974	zámlana sáčků	Doposlatka 1 C	48	94,8	sklad	142,8
	201608558	omytem objednal špatnou velikost sáčků	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
13.5.2016	201609105	menší vnitřní rozměr	-	0	109,5	výroba	109,5
	201609921	objednaná špatný průměr	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
18.5.2016	201610010	chyběly krabice a ZIP, plus poškozené 2 bal	Doposlatka 1 C	48	175,78	sklad () - DPD	223,78
	201610258	zámlana krabic	Doposlatka 5 C + zpětná 5	525	0	sklad (Pepik)	525
19.5.2016	201652392	menší vnitřní rozměr	Zpětná 2 SK	330	0	výroba	330
	201610234	navyhovující	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
24.5.2016	201610750	chyběl granát	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201606925	neakční štápně	Zpětná 5	295	0	výroba	295
26.5.2016	201610738	chyběly pásky 8 kuží	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201610284	navyhovující velikost	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
31.5.2016	201610768	navrhováno pro tak	Zpětná 2	118	0	zákezník	118
	201652834	Spjatané, zaplácené, poničené	Zpětná 1 SK	165	0	všechno se všim	165
	26			3093	897,49		3990,49
Dan K. - David - Petr - Milos - Petr - Verca - nenalezeno -							
2016 červen							
3.6.2016	201652841	chyběly 119	Doposlatka 1 SK	115	111,37	DPD, ale nedě se jim to dokázat	226,37
	201611542	chyběl granát	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
6.6.2016	201651718	lhamy se transportky	Zpětná SK	165	0	výroba, štáf, špatně skladován7	165
	201611261	chyběly ZIP sáčků	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
9.6.2016	201652787	lhamy se transportky	Doposlatka 1 SK	115	322	výroba, štáf, špatně skladován7	437
	201610974	lhamy se transportky	Doposlatka 1 C	48	322	výroba, štáf, špatně skladován7	370
13.6.2016	201652888	zámlana krabic	Doposlatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201612258	chyběly lepicí páska	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
14.6.2016	201612405	chyběly plastovky	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201612333	zámlana OBU	Doposlatka 1 C	48	85	sklad	133
15.6.2016	201611973	zámlana v počtu	Doposlatka 1 PS	48	0	sklad	48
	201612228	navyhovující velikost	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
16.6.2016	201612390	poškozené OBU	Doposlatka 1 C	48	133,1	výroba	181,1
	201602599	nalepicí páska	Zpětná 1	59	0	výroba 7	59
17.6.2016	201652799	navyhovující fotoOca	Zpětná SK	165	0	zákezník	165
	201612267						
18.6.2016	201612102	navrhováno velikosti DPL	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
	201651888	lhamy se transportky	Doposlatka 1 SK	115	322,1	výroba, štáf, špatně skladován7	437,1
20.6.2016	201612092	chybělo balení páska	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201653035	navyhovující alfa materiál	Zpětná SK	165	800,23	sklad	965,23
22.6.2016	201612390	poškozené OBU	Doposlatka 1 C	48	161,27	výroba	209,27
	201652994	chybělo 1 bal potávek	zámlana s novou ob	0	0	sklad	0
23.6.2016	201613015	chyběly euroobaly	Doposlatka 1 C	48	0	VerCa	48
	201651888	lhamy se transportky	Doposlatka 1 SK	115	322,1	výroba, štáf, špatně skladován7	437,1
27.6.2016	201612954	neakční štápně	Doposlatka 1 C	48	100,32	výroba	148,32
	201653088	chyběly OBU	Doposlatka 2 SK	339,35	0	DPD	339,35
28.6.2016	201613109	chyběly FBU	Doposlatka 1 C	48	209	DPD strážník + zákezník poslepal	257
	201611628	navrhovaný rozměr	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
30.6.2016	201612798	lhamy se sáčků do koše	-	0	48	výroba	48
	201600988	neumí používat FBU	Zpětná 1	59	285	zákezník	344
	201613530	zámlana krabic a chyběly OBU	Doposlatka 1 C	48	0	sklad (Milan)	48
	31			2099	3330,84		5429,84
2016 červenec							
1.7.2016	201613872	zámlana ZIP sáčků	Doposlatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201653252	omytem objednal 2m mlsto 0,2m	Zpětná SK	165	0	zákezník	165
8.7.2016	201613402	zámlana FBU + vrázení 2 položek	Doposlatka 1 C + zpětná 2	165	0	sklad (+ zákezník)	165
	201653277	zámlana 1bal po 10 a 1bal po 50	Doposlatka 1 SK	115	20,61	sklad	145,61
13.7.2016	201613782	poškozené OBU	-	0	221,91	výroba	221,91
	201613074	DPD vrátil jeden balík se dvou zpát	Doposlatka 1 PS	48	0	DPD	48
16.7.2016	201653428	zámlana rozměrů krabic	Doposlatka 1 SK + zpětná	280	0	sklad	280
	201613782	poškozené OBU	-	0	228,77	výroba	228,77
19.7.2016	201600992	poškozené OBU	-	0	59,48	výroba	59,48
	201653508	zámlana FloPakó + chyběly krabicky	Doposlatka 2 C + zpětná	395	0	sklad	395
20.7.2016	201614488	zámlana smlou	Doposlatka 1 C	48	0	sklad	48
	201613288	prořádná sáčků	Doposlatka 1 C	48	19,5	BUM Vř	67,5
	201653440	chyběla FBU	Doposlatka 1 SK	115	93,61	BUM Vř	208,61
21.7.2016	201614234	zámlana zboží / zámlana štítk	Doposlatka 1 C + zpětná	107	0	vřsá moc	107
	201653539	stracané položky	Doposlatka 1 SK	115	90,2	prevládápodobně praskl balík na DPD	205,2

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	POČET BALIKŮ	POŠTOVNĚ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
	20183207	záma obálek	Doplatka 1 SK	115	0	Verba	115
	201814477	nedoručeno včas	Doplatka 2 P	110	494,1	DPD, závažný	804,1
22.7.2016	20183222	záma zboží / záma štítk	Doplatka 1 SK + zpátne	200	0	výroba moc	200
	201814807	chybí záčky	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
25.7.2016	201814308	chybí ZIP	Doplatka 1 C	45	43,61	BH VJ	91,61
	201814336	záma zboží / záma štítk	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	výroba moc	107
26.7.2016	201815050	omytem objednal 0,8mm místo 8mm	Zpátne 4	236	0	zákazník	236
27.7.2016	201814204	nekvalitní DBU A11	Doplatka 2 C	95	882	výroba	787
	201814323	omytem objednal etikety	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
28.7.2016	201814835	záma zboží / záma štítk	Doplatka 1 C	45	52,2	výroba moc	100,2
	201814884	záma zboží / záma štítk	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	výroba moc	107
	201815135	nedoručily 2 položky	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
29.7.2016	201853025	nekvalitní DBU G a I	Doplatka 1 SK	115	246,81	výroba	361,81
	201815109	omytem objednal jiné obálky	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
	29			3162	2272,66		5454,66
2016 srpen							
1.8.2016	201815018	záma stavech	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
2.8.2016	201815172	chybí nože	Doplatka 1 C	45	0	sklad (Ruža)	45
	201815308	záma rozmárů krabic	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
3.8.2016	20185374	chybí etikety	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201814318	záma bublinkových fólií	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
4.8.2016	201812160 + 201805015	vrací modré pásky	Zpátne 4	236	0	zákazník	236
	201814821	nevhodný zavřec	Zpátne 1 + 1	115	0	zákazník	0
	201815542	záma rozmárů krabic	Zpátne 1	59	0	sklad	59
5.8.2016	201815477	záma v rozmárů krabic	Doplatka 1 C	45	57,44	MOSEBURGER	105,44
8.8.2016	201815365	chybí položky	Doplatka 1 C	45	0	sklad (Ruža)	45
9.8.2016	20185322	omytem objednal	Zpátne 1 SK	115	0	zákazník	115
	201815484	záma rozmárů krabic	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
10.8.2016	201815612	stavech balík (DPD vrátilo)	Doplatka 1 C	45	0	DPD	45
12.8.2016	201816080	záma etiket	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	chyba zaskladnění (Verba a Dan K.)	107
15.8.2016	201816101	chybí obálky	Doplatka 1 C	45	14,5	sklad	63,5
	201815459	poškození LP	z novou obj	0	25,5	výroba	25,5
16.8.2016	201816324	chybí etikety	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201816080	záma etiket	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	chyba zaskladnění (Verba a Dan K.)	107
	201851761	zpátne objednal	Zpátne SK	115	0	zákazník	115
	201814821	nevhodný zavřec	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
18.8.2016	201816074	záma rozmárů fólií	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
19.8.2016	201851104	nevhodný materiál	Zpátne SK	115	0	zákazník	115
22.8.2016	201816814	chybí 2 balení krabic	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
23.8.2016	201816211	nevhodná obálky	Zpátne 2	115	0	zákazník	115
24.8.2016	201816859	stáha DPD	Doplatka 1 C	45	107,5	DPD	235,5
25.8.2016	201817047	záma rozmárů ZIP	Doplatka 1 C	45	14,89	sklad	62,89
	20185415	chybí pásky	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
26.8.2016	201854194	poškození dopravním	Doplatka 1 SK	115	23,21	DPD	138,21
29.8.2016	201817123	chybí 2 ks krabice	Doplatka 1 C	45	0	výroba / sklad	45
	201854232	záma rozmárů obálek	Doplatka 1 SK + zpátne	200	0	sklad	200
	201816211	nevhodná obálky	Zpátne 2	115	0	zákazník	115
31.8.2016	201817433	chybí 2ks LP	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	32			2896	323,14		3219,14
							0
1.9.2016							0
5.9.2016	201817209	záma zboží	Doplatka 1 P + zpátne	114	0	sklad	114
6.9.2016	201817261	omytem objednáno	Zpátne 2	115	0	zákazník	115
	201817797	záma obálek	Doplatka 1 C	45	15,13	sklad	60,13
7.9.2016	20185442	chybí etikety	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201854451	chybí fólie a ZIP záčky	Doplatka 1 C	45	101,3	sklad	149,3
	201817514	chybí propisky	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201817731	chybí krabice	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201854420	poškození položky	Doplatka 2 SK	230	20,2	DPD	250,2
8.9.2016	201816455	chybí položky	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0
	201817407	stáhl se krabice	Doplatka 1 C	45	190,01	sklad vj	235,01
	201854415	záma zip záčky	Doplatka 1 SK	115	20,11	sklad	144,11
	201817727	chybí obálky	Doplatka 1 C	45	133,85	DPD	181,85
	201817937	nevychvilici obálky	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
9.9.2016	201854392	záma krabic	Doplatka 1 SK + zpátne	200	0	sklad	313,94
	201854477	záma obálek	Doplatka 1 SK	115	33,94	sklad	148,94
	201816324	nevychvilici obálky	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
13.9.2016	201816852	chybí pásky	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
14.9.2016	201816297	nevhodná obálky	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
	201816335	chybí gumičky	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
15.9.2016	201817854	záma záčky	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
	201816137	záma fólie a záčky	Doplatka 2 C + zpátne 1	155	0	sklad	155
	201816323	nevychvilici obálky	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
	201854818	stáha LAW	Doplatka 1 C	45	152,89	sklad vj	207,89
16.9.2016	201816805	chybí bubliny	Doplatka 5 C	240	0	sklad	240
	201816297	záma balení obálek	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0
19.9.2016	201816845	chybí pásky	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201816862	chybí bubliny	Doplatka 2 C	95	0	sklad	95
	201816823	záma záčky	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
21.9.2016	201817352	Heureka	Doplatka 1 C	45	140,03	-	185,03
	201812210	nekvalitní obálky	Doplatka 1 C	45	75,8	výroba	122,8
22.9.2016	201816374	nevychvilici obálky	Zpátne 5	295	0	výroba	295
	201817459	chybí ZIP	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201816249	chybí 1 balení krabic	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201816294	nevychvilici záčky	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
23.9.2016	201816251	chybí bubliny	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201816865	nevychvilici zboží	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
	201854836	chybí obálky	Doplatka 1 C	115	93,23	DPD	208,23
26.9.2016	201816297	nevychvilici rozměry obálek	Zpátne 1	59	0	sklad	59
	201812258	nevychvilici krabice obálek	Zpátne 2	115	0	výroba	115
	201816575	chybí pečatlo papr	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
27.9.2016	201816865	Zadal zpátne provozov. adresu	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
	201854836	chybné produkty	Doplatka 1 SK + zpátne	200	45,35	sklad	328,35
29.9.2016	201819280	chybí 1 balení krabic	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201819242	chybí 1 balení krabic	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201819127	chybí FBU	Doplatka 1 C	45	0	DPD	45
30.9.2016	201819231	záma krabic	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
	201854811	chybí FBU	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201819282	chybí 1 balení ZIP	Doplatka 1 PS	45	0	sklad	45
	46			4316	1044,65		5362,65
2016 říjen							
3.10.2016	201812809	chybí lásky	Doplatka 1 C	45	18,5	sklad	63,5
	201819545	záma krabice a nevychvilici zavřec	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad + zákazník	107
	201819426	záma záčky	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
5.10.2016	201815828	záma foto	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad/výroba	107
	201854851	nevychvilici rozměry obálek	Zpátne SK	165	0	zákazník	165
	201854836	chybné produkty	Doplatka 1 SK	115	14,62	Verba	129,62
6.10.2016	201854876	chybí obálky	Doplatka 1 SK	115	280,18	Zpátne DPD	395,18
	201819450	chybí nože	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201854832	záma notname a COY	Doplatka 1 SK	115	75,87	sklad	190,87
	201819746	vadné balení etiket (vroučtas)	Doplatka 1 C	45	0	výroba	45
7.10.2016	201819484	nevychvilici štítk	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	výroba	107
	201820002	omytem objednal bílou PST	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
11.10.2016	201820100	chybí obálky	Doplatka 1 C	45	14,4	sklad	62,4
	201820296	chybí gumičky	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201815327	rozbité záčky do kóde	-	0	25	výroba	25
12.10.2016	201820257	rozbité záčky do kóde	Doplatka 1 C	45	235,91	útrava materiálu	283,91
	201820254	nevychvilici papr	-	0	39,94	nevychvilici	39,94
	201819666	nevychvilici rozměry	Zpátne 5	295	0	sklad	295
17.10.2016	201851800	chybí pásky	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201820312	omytem objednal malé CPL	Zpátne 1	59	0	zákazník	59
18.10.2016	201820360	záma obálek	Doplatka 1 C + zpátne	107	0	sklad	107
19.10.2016	201855242	chybí LP	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45
	201821025	chybí nože	Doplatka 1 C	45	0	sklad	45

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	POČET BALIKO	POŠTOVNE	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
20.10.2016	201621006	záměna ZIP	Doposílka 1 C	45	11,49	sklad (50,49
21.10.2016	201621090	záměna ALU	Doposílka 1 C	45	10,53	sklad (50,53
	201621042	záměna rozměrů krabic	Zpětná 1	185	0	sklad (185
	201621060	strážka OBU DPD	Doposílka 1 C	45	282,95	DPD	330,95
24.10.2016	201620322	nedostatečně zářky	Příloženo k nové obj	0	23,2	výroba	23,2
	201621062	záměna LP	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad (107
	201621011	navyhojuje velikost	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
25.10.2016	201620509	záměna ZIP	Doposílka 1 C	45	64,79	sklad (112,79
	201620323	nekvalitní FST	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	výroba	107
	201619566	záměna OBU	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad (107
	201620266	nekvalitní bublina v OBU	Doposílka 2 C + zpětná 4	332	0	výroba	332
	201620269	záměna krabic	Doposílka	0	120,79	sklad (120,79
	201655282	chyběly krabice	Doposílka 1 SK	115	0	7	115
26.10.2016	201655513	záměna krabic	Doposílka 1 SK	115	120,79	sklad (235,79
	201655515	chyběly plastovky	Doposílka 1	115	0	sklad	115
27.10.2016	201620269	chyběly krabice	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0
	39			3371	1338,49		4709,49
2016 listopad							
1.11.2016	201621430	strážka 2 bal pásek	Doposílka 1 C	45	0	DPD	45
	201621637	strážka balíku	Doposílka 1 C	45	0	DPD	45
	201621623	chyběly papíry	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
2.11.2016	201655538	plátky mláto 65 m 80 m	Doposílka 1 SK	115	105	výroba	220
	201620420	záměna obalůk	Zpětná 1	59	105,83	sklad	164,83
	201620266	nekvalitní bublina v OBU	Doposílka 2 C + zpětná 4	332	-130	zákezník	202
	201621690	chyběly LP	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201621642	omylem objednáno	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
	201619566	záměna OBU	Doposílka 1 C	45	0	zákezník	45
3.11.2016	201621107	záměna sáčků ze obalůk	Příloženo k nové obj	0	0	nezhodou se zákezníkem	45
	20165482	chyběly LP	Doposílka 1 SK	115	0	sklad	115
	201654105	nová šablóna	Doposílka 1 P	59	1480	fotograf	1539
	201621608	chyběly obalůk	Doposílka 1 C	45	265,93	DPD	313,93
4.11.2016	201621591	chyběly KOZ	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201622540	záměna rozměrů KOZ	Doposílka 1 SK + zpětná	230	0	sklad	230
	201621807	chyběl LAW	Doposílka 1 C	45	185,7	Bům ví	233,7
	201621595	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
	201622336	obalůk navíc	-	0	11,02	sklad	11,02
	201621963	chyběla OBU	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
7.11.2016	201621916	chyběl 1 ka krabice	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0
8.11.2016	201622552	objednáno špatně krabice	Zpětná 2 SK	45	0	zákezník	45
9.11.2016	201621107	záměna sáčků ze obalůk	Doposílka 1 C	45	157,49	sklad	202,49
11.11.2016	201622425	záměna obalůk	Doposílka 2 C + zpětná 2	214	0	sklad	214
	201622735	chyběly OPL	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201620618	chyběla FST	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201622772	záměna rozměrů KOZ	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201622552	záměna rozměrů KOZ	Doposílka 1 SK + zpětná	230	0	sklad	230
	201622561	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
14.11.2016	201622374	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	výroba	59
	201655347	navyhojuje/zavřít	Doposílka 1 SK + zpětná 1	200	65,88	zákezník, výroba	265,88
16.11.2016	201622870	objednáno 25 bal mláto 25 kuab	Zpětná paleta	392	0	zákezník	392
18.11.2016	201622558	chyběly polobky	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201655654	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1 SK	165	0	zákezník	165
	201622681	chyběly OBU	Doposílka 1 C	45	0	DPD	45
	201620572	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
21.11.2016	201623284	špatný rozměr	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
	201623001	chyběly OBRBTA polobky	Doposílka 1 C	45	124,65	DPD + zákezník	169,65
	201623151	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
22.11.2016	201611832	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
	201617399	navyhojuje/zavřít	Zpětná 5	295	0	zákezník	295
23.11.2016	201622723	navyhojuje/zavřít	Zpětná 5	295	0	zákezník	295
	201623720	chyběl provázek	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201625639	záměna rozměrů bublin	Doposílka 2 C	90	0	sklad	90
	201623215	záměna zboží	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201656075	chybělo 50 ka OPL	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201623542	chybělo 50 ka OBU	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201624056	chyběl zavřít	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
24.11.2016	201623046	rozbitý zavřít	Doposílka 1 C	45	0	výroba	45
	201656033	chyběly ZIP	Doposílka 1 SK	115	0	sklad	115
	201615973	chyběly zářky	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0
	201623978	chyběly nože	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201622667	chybělo foto	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
25.11.2016	201624155	chybělo balení krabic	Doposílka 2 C	90	0	sklad	90
	201656124	poškozené krabice	Doposílka 1 SK	115	125,89	DPD	240,89
	201623700	chyběly 3 ka LP	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201624628	záměna zboží	Doposílka 8 C	360	0	sklad	360
	201624056	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
26.11.2016	201624119 + 201624072	chyběly polobky	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201623625	záměna obalůk	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
29.11.2016	201623745	záměna ZIP	Doposílka 1 C	45	20,2	sklad	65,2
	201624265	záměna krabic na víno	Doposílka 1 C	45	50,87	sklad	96,07
30.11.2016	201624410	chybělo foto KOZ	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	39			5972	2561,49		8533,49
2016 prosinec							
1.12.2016	201622929	chyběl zavřít	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0
	201623997	záměna obalůk	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201656469	záměna obalůk	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
2.12.2016	201624185	omylem objednáno	Doposílka 1 SK	115	0	sklad	115
	201624542	navyhojuje/zavřít	Zpětná 4	238	0	zákezník	238
	201656203	poškozené zboží	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
	201623949	záměna rozměrů KOZ	Doposílka 1 SK	115	83,1	Raben	198,1
	201623964	záměna rozměrů KOZ	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
5.12.2016	201623964	záměna rozměrů KOZ	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201625063	chyběly euroobaly	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201624236	chyběly OBU	Doposílka 1 C	45	0	Bům ví	45
6.12.2016	201622779	DPD nebylo schopno doručit	Časná pošta	443	727,52	výřel moc	1170,52
	201623336	chyběly ZIP	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201625005	chyběly polobky	Doposílka 1 C	45	21,06	sklad	79,06
8.12.2016	201624506	záměny KOZ	Doposílka 1 C	45	212,76	DPD	260,76
	201624651	záměna objednávek	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201625177	navyhojuje/zavřít	Doposílka 1 C + zpětná	107	0	zákezník	107
	201625256	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
9.12.2016	201625436	chyběly KOZ	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201656528	chyběl zavřít	Doposílka 1 SK	115	0	sklad	115
	201625596	chyběl 1 ka krabice	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
13.12.2016	201624651	DPD strážka	Doposílka 1 C	45	495,52	DPD	540,52
	201625535	záměna papíru	Doposílka 1 C	45	59,8	sklad	107,8
	201626080	chybělo 10 ka krabic	Příloženo k nové obj	0	29,48	výroba	29,48
14.12.2016	201624195	chyběly zářky do mrazáku	Doposílka 1 C	45	37	sklad	82
	201656281	navyhojuje/zavřít	Zpětná SK	165	0	zákezník	165
	201625377	omyly se zářky	Příloženo k nové obj	0	23,2	výroba	23,2
15.12.2016	201625266	chyběly OBU	Doposílka 1 C	45	162,99	DPD	240,99
	201611987	nelepily OBU	Doposílka 1 C	45	165,86	výroba	213,86
	201625407	chyběly polobky	Doposílka 1 C	45	151,3	Bům ví	199,3
16.12.2016	201656080	nedoručeny zářky (recenze)	Doposílka 1 SK	115	0	sklad	115
	201623968	navyhojuje/zavřít	Zpětná 3	177	0	zákezník	177
	201625355	chybělo balení krabic	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0
	201625622	navyhojuje/zavřít	Doposílka 1 C	45	295,82	výroba	343,82
19.12.2016	201626378	omylem objednáno	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
20.12.2016	201626554	chyběly OPL	Doposílka 1 C	45	0	sklad	45
	201656680	chyběly krabice	Doposílka 2 SK	230	0	sklad	230
	201625534	navyhojuje/zavřít	Zpětná 1	59	0	zákezník	59
	39			3290	2913,67		9763,67
21.12.2016	201615323	chybělo C4 bez dobřky	Příloženo k nové obj	0	0	sklad	0

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	POČET BALIKŮ	POŠTOVNE	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
2017 leden							
3.1.2017	20162192	chyběly PP sáčky	Doplatka 1 C	48	290,4	výrobek? sklad? navíme	338,4
4.1.2017	20162693	sáčkova obálka a obalem	Doplatka 1 C	48	17,92	sklad	65,92
5.1.2017	201700423	sáčkova KK	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201750291	chyběly KK	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201627385	nový/hovující LP	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
6.1.2017	201700327	chyběly kusy v balí KK	Doplatka 1 C	48	0	výroba	48
	201620189	u OBU požádkem vnější bublina	Příložka k nové obj	0	131,34	výroba	131,34
9.1.2017	201621992	sáčkova při doplatce	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
10.1.2017	201655540	sáčkova 3V/L a 5V/L	Doplatka 3 SK + zpětná 3 SK	540	0	sklad	540
12.1.2017	201700512	chyběly 2 bal CPL	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201700562	chyběly 3 bal PP sáčky	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
13.1.2017	201653372	nefunkční klešda	Zpětná 1	59	0	výroba	59
16.1.2017	201701106	sáčkova průhí va hrůšk	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
16.1.2017	201700532	vnější S115	-	0	0	sáčkovník	0
16.1.2017	201701324	sáčkova ZIP a CPL	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
16.1.2017	201700798	lma/le se ky	Zpětná 1	59	0	navhodně pro zamražením	59
	201750295	chyběly 6x LP	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
20.1.2017	201625086						
	201624406	mnoho OBU B/12	Zpětná 7	413	0	sáčkovník	413
	201625990						
24.1.2017	201701596	chyběly FBU	Doplatka 1 C	48	110,81	navíme	158,81
	201701631	chyběly KK3	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201701251	chyběly KK3	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
25.1.2017	201656287	nový/hovující LP	Zpětná 1 SK	185	0	nový dodavatel	185
	201700594	nový/hovující OBU	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
	201701749	sáčkova ZIP	Doplatka 1 C	48	6,57	sklad	54,57
26.1.2017	201750462	chyběly obálky	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
	201701786	chyběly FST a rozbitý JET	Doplatka 2 C	96	59,6	sklad + přeprava	155,6
	201703032	sáčkova velikosti FBU	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201701734	chyběly KK3	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201750584	chyběly LP	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
27.1.2017	201750297	sáčkova KK3	Doplatka 1 SK + zpětná	280	0	sklad	280
	201701026	chyběly ZIP	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
30.1.2017	201620538	nový/hovující LP	Zpětná paleta	339	0	sáčkovník	339
31.1.2017	201702309	chyběly KK3	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201701600	nový/hovující ZIP	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
	201702288	nedodána LP	- bylo doroplaováno	0	0	sklad	0
	201701616	sáčkova sklad	Doplatka 1 C	48	75	sklad	123
	38			8880	888,86		4876,86
2017 únor							
1.2.2017	201701906	chyběly etikety	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201702210	KK3 chyběly i přelobky	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201702480	chyběly OBU	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
2.2.2017	201702211	sáčkova ZIP	Doplatka 1 C	48	15,15	sklad	63,15
6.2.2017	201702207	chyběly FOTO	Příložka k nové obj	0	0	sklad	0
	201702179	hučaná LP	Doplatka 1 C	48	124,75	výroba???	172,75
	201702297	chyběly LP Fragle	Příložka k nové obj	0	0	sklad	0
	201701094	nový/hovující řezáčka	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
	201701606	špatný rozměr sklad	Doplatka 1 C	48	162,74	výroba	210,74
	201702524	nový/hovující obálky	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
7.2.2017	201701783	nový/hovující obálky	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
8.2.2017	201702514	chyběly roba	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
9.2.2017	201703058	sáčkova obálka	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
10.2.2017	201702995	sáčkova FOTO	Doplatka 1 C	48	38,62	sklad	86,62
	201703009	omylen objednány 2 FBU	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
13.2.2017	201703217	chyběly KK3	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
14.2.2017	201702640	sáčkova KK3	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
15.2.2017	201702951	nový/hovující savičec	Vnitřní sáčkovník	0	0	sáčkovník	0
	201750297	nový/hovující krabice	Zpětná 1 SK	185	0	sáčkovník	185
	201703535	chyběly ZIP	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
16.2.2017	201750297	sáčkova 3V/L a 5V/L	Doplatka 1 SK + zpětná	1303,98	0	sklad	1303,98
	201703402	chyběly KK3	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
17.2.2017	201703481	nedodána kolovodka	pozice doprava	0	0	sklad	0
	201703524	málo KK3	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
	201703229	posádka posádka, nový/hovující	Zpětná 3	177	0	výběl moc	177
21.2.2017	201701388	vedné tašky	Doplatka 1 C	48	69,82	výroba	117,82
	201703712	chyběly LP	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
23.2.2017	201703470	sáčkova ZIP	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201750297	špatný rozměr a požádkem KK3	Doplatka 2 SK + zpětná	395	26,13	výroba/doprava	421,13
	201703599	chyběly FBU	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
23.2.2017	201626542	zvláště požádek	Doplatka 1 C	48	198,1	výběl moc	246,1
	201703416	chyběly kusy KK3	Příložka k nové obj	0	0	výroba	0
24.2.2017	ZDZ - 201703809	sáčkova KK3 a KK3	Doplatka paleta + zpětná 4	634	0	sklad	634
	201704088	chyběly FST	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
25.2.2017	201616286	objednali moc	Zpětná 2	115	0	sáčkovník	115
	201751233	nedodána zboží, nový/hovující kvalita	Doplatka 1 SK	115	65,8	sklad, sáčkovník	200,8
	201703260	tašky HDPE špatný rozměr	Zpětná 1	59	0	výroba	59
	37			4408,88	731,11		5141,08
2017 březen							
1.3.2017	201751180	chybělo balení KK3	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
2.3.2017	201751209	omylen samotný jiné FBU	Zpětná 1 SK	185	0	sklad	185
	201750594	chyběly FST	Doplatka 1 SK	115	0	sklad	115
3.3.2017	201703722	sáčkova klešd	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201704718	sáčkova rozměru ZIP	Doplatka 1 C + zpětná	107	0	sklad	107
	201704327	sáčkova barvy zvlá	Doplatka 3 C + zpětná 3	321	0	sklad	485,18
	201704234	neopkojenost a kvalitou	Doplatka 1 PS	48	164,18	všechno se vším	209,18
	201704097	nehodící se foto	Zpětná 1	59	0	sáčkovník	59
6.3.2017	201704655	chyběli savičec	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201704911	chyběly 3 goličky	Doplatka 1 C	48	0	sklad (řuba)	48
7.3.2017	201704591	chyběly LP	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201751388	sáčkova ZIP	Doplatka 1 SK	115	20,98	sklad	115
	201704620	objednali moc	Zpětná 2	115	0	sáčkovník	115
8.3.2017	201751438	objednali omylen	- bylo doroplaováno	0	208,35	sáčkovník	208,35
	201704226	nový/hovující sáčky	Zpětná 6	394	0	sáčkovník	394
10.3.2017	201705382	chyběli LPU/NN	Doplatka ČP	16	0	sklad	16
13.3.2017	201705192	chyběly LP	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201705081	chyběly OBU	Doplatka 1 PS	48	0	??	48
14.3.2017	201705294	vedné OBU	Doplatka 1 C	48	0	výroba	48
	201704081	vedné OBU	Doplatka 1 C	48	0	výroba	48
	201704570	vedné OBU	Doplatka 1 C	48	0	výroba	48
16.3.2017	201750779	vedné OBU	Doplatka 1 SK	115	0	výroba	115
	201750549	chyběly FST	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201703442	vedné DXY	Doplatka 1 C	48	252,85	výroba 7	400,85
	201705934	chyběly LKUNV	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
17.3.2017	201751548	nový/hovující sáčky	Zpětná 1 SK	185	0	sáčkovník	185
23.3.2017	201705212	omylen objednáno	Zpětná 1 paleta	342	0	sáčkovník	342
23.3.2017	201701156	řezací govth FOTO	Doplatka 1 P	59	75,94	výroba 7	130,94
24.3.2017	201705832	vedné OBU	Doplatka 1 C	48	0	výroba	48
	201708239	chyběly euroobaly	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	201751789	nový/hovující KK3	Zpětná 2 SK	330	0	sáčkovník	330
	201708294	chybělo balení KK3	Doplatka 1 C	48	0	sklad	48
	32			8313	819,74		4276,98

Příloha č. 2 Upravený interní dokument – chyby v procesu objednávek pro analýzu

ČTVRTLETÍ	DATUM	ČÍSLO DOKLADU	ČÁSTKA	DŮVOD	ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA
1. čtvrtletí	5.1.2015	201453912	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201423441	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201453978	405	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201453993	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201423559	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201423129	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201423340	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	7.1.2015	201423012	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	8.1.2015	201550037	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	12.1.2015	201500443	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201500205	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550079	405	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201500478	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	13.1.2015	201550089	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550031	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201500388	118	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	14.1.2015	201500333	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550091	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201500742	118	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	15.1.2015	201500451	110	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550171	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	16.1.2015	201500794	49	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	19.1.2015	201500833	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201500958	119	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201501073	119	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201501013	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	20.1.2015	201501135	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	22.1.2015	201500801	119	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	26.1.2015	201501494	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550328	115	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	28.1.2015	201501623	49	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201501575	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	29.1.2015	201501712	120	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	30.1.2015	201501816	102	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	2.2.2015	201501913	238	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550417	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	3.2.2015	201502054	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502126	110	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	4.2.2015	201501524	49	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	5.2.2015	201550475	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201501657	180	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	6.2.2015	201502268	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502381	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	9.1.2015	201502320	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550517	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550508	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502412	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502469	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	10.2.2015	201502497	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	11.2.2015	201502580	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502291	110	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502572	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	12.2.2015	201502771	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	13.2.2015	201502731	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	16.2.2015	201502851	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502900	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201502906	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	18.2.2015	201503012	119	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201503080	220	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	19.2.2015	201502581	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201503153	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	20.2.2015	201503148	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201503043	110	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	23.2.2015	201503326	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	24.2.2015	201503375	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	28.2.2015	201503616	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201503684	120	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550812	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	27.2.2015	201550811	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	5.3.2015	201504089	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201550918	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	6.3.2015	201504134	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	11.3.2015	201504308	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	17.3.2015	201504658	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201504621	60	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201504642	119	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	18.3.2015	201504801	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201551079	135	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	20.3.2015	201504678	49	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	24.3.2015	201505129	220	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	25.3.2015	201505215	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí		201505418	119	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno
1. čtvrtletí	31.3.2015	201505590	51	neuveđeno	neuveđeno	neuveđeno

ČTVRTLETÍ	DATUM	ČÍSLO DOKLADU	ČÁSTKA	DŮVOD	ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA
2. čtvrtletí	1.4.2015	201505667	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	3.4.2015	201505742	49	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201505793	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	7.4.2015	201505935	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	8.4.2015	201506000	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201506075	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	9.4.2015	201551337	135	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	13.4.2015	201506389	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	21.4.2015	201506747	119	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201506755	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	22.4.2015	201506759	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	23.4.2015	201505983	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	27.4.2015	201507211	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201507326	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	28.4.2015	201506070	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201507225	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	29.4.2015	201507407	110	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201551577	135	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	7.5.2015	201507933	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201507800	119	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	11.5.2015	201507916	0	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201507934	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	12.5.2015	201507899	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	13.5.2015	201508204	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201508043	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	15.5.2015	201508308	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	18.5.2015	201508464	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201551810	135	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	19.5.2015	201508621	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	20.5.2015	201508564	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201551861	135	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	22.5.2015	201508471	49	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201551879	135	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	25.5.2015	201508856	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201508914	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201508999	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201508709	381	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201508781	220	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	26.5.2015	201551928	270	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	27.5.2015	201509071	51	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201508314	110	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	28.5.2015	201509289	60	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí		201551947	135	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	1.6.2015	201509353	51	chybělo	obálky	sklad
2. čtvrtletí				chybělo	kancelář	sklad
2. čtvrtletí	3.6.2015	201509555	60	chybělo	sáčky a pytle	sklad
2. čtvrtletí	4.6.2015	201509604	51	chybělo	krabice	sklad
2. čtvrtletí		201509689	135	chybělo	kancelář	sklad
2. čtvrtletí	5.6.2015	201552051	270	záměna	krabice	sklad
2. čtvrtletí	8.6.2015	201552059	135	chybělo	neuvédno	sklad
2. čtvrtletí	10.6.2015	201509900	51	chybělo	kancelář	sklad
2. čtvrtletí		201509926	60	neuvédno	kancelář	sklad
2. čtvrtletí		201509873	60	chybělo	neuvédno	sklad
2. čtvrtletí		201551959	135	chybělo	krabice	neuvédno
2. čtvrtletí		201509921	51	chybělo	krabice	sklad
2. čtvrtletí	11.6.2015	201510011	60	chybělo	sáčky a pytle	sklad
2. čtvrtletí		201510110	51	chybělo	fólie	sklad
2. čtvrtletí		201510046	51	chybělo	lepící pásky	sklad
2. čtvrtletí	12.6.2015	201509980	60	chybělo	obálky	sklad
2. čtvrtletí		201509971	59	neuvédno	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	15.6.2015	201510263	51	chybělo	krabice	sklad
2. čtvrtletí		201510275	60	chybělo	krabice	sklad
2. čtvrtletí	17.6.2015	201510321	51	neuvédno	sáčky a pytle	sklad
2. čtvrtletí		201552179	135	neuvédno	balicí technika	neuvédno
2. čtvrtletí		201509822	60	neuvédno	krabice	neuvédno
2. čtvrtletí	18.6.2015	201510625	220	neuvédno	krabice	neuvédno
2. čtvrtletí	19.6.2015	201509819	51	neuvédno	obálky	neuvédno
2. čtvrtletí		201552222	135	neuvédno	krabice	neuvédno
2. čtvrtletí		201509846	chybělo	kancelář	sklad	
2. čtvrtletí	22.6.2015	201510570	51	chybělo	kancelář	sklad
2. čtvrtletí	23.6.2015	201510704	51	neuvédno	obálky	neuvédno
2. čtvrtletí	24.6.2015	201510768	51	záměna	krabice	neuvédno
2. čtvrtletí	25.6.2015	201510966	60	neuvédno	fólie	neuvédno
2. čtvrtletí		201510333	60	neuvédno	obálky	neuvédno
2. čtvrtletí	26.6.2015	201510966	60	neuvédno	fólie	neuvédno
2. čtvrtletí	29.6.2015	201511219	51	kvalita	neuvédno	neuvédno
2. čtvrtletí	30.6.2015	201511096	60	chybělo	fólie	sklad
2. čtvrtletí		201552360	60	chybělo	obálky	sklad
3. čtvrtletí	3.7.2015	201511358	119	záměna	neuvédno	neuvédno
3. čtvrtletí		201511427	119	záměna	neuvédno	neuvédno
3. čtvrtletí	7.7.2015	201511275	110	záměna	lepící pásky	neuvédno
3. čtvrtletí	8.7.2015	201552434	135	kvalita	neuvédno	neuvédno

ČTVRTLETÍ	DATUM	ČÍSLO DOKLADU	ČÁSTKA	DŮVOD	ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA
3. čtvrtletí	9.7.2015	201511007		kvalita	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí	10.7.2015	201511725	51	chybělo	krabice	sklad
3. čtvrtletí	14.7.2015	201510823	51	chybělo	krabice	sklad
3. čtvrtletí	15.7.2015	201511891	60	chybělo	fólie	sklad
3. čtvrtletí		201511978	60	chybělo	lepící pásky	sklad
3. čtvrtletí		201511998		chybělo	kancelář	sklad
3. čtvrtletí	17.7.2015	201511763	51	chybělo	fólie	sklad
3. čtvrtletí		201511763	60	chybělo	obálky	neuvedeno
3. čtvrtletí	20.7.2015	201552485	0	neuvedeno	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí		201401030	60	neuvedeno	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí	21.7.2015	201512452	60	chybělo	fólie	sklad
3. čtvrtletí		201512326	119	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí	27.7.2015	201552698	135	neuvedeno	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí	29.7.2015	201552722	135	kvalita	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí	3.8.2015	201511882	0	chybělo	neuvedeno	sklad
3. čtvrtletí	7.8.2015	201512954	0	chybělo	neuvedeno	sklad
3. čtvrtletí	11.8.2015	201512809	120	záměna	fólie	neuvedeno
3. čtvrtletí		201513407	0	chybělo	fólie	sklad
3. čtvrtletí		201513558	60	chybělo	lepící pásky	sklad
3. čtvrtletí	12.8.2015	201513737	60	chybělo	fólie	sklad
3. čtvrtletí	14.8.2015	201513700	51	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí	17.8.2015	201513888	51	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201513883	51	chybělo	obálky	sklad
3. čtvrtletí	20.8.2015	201513816	0	chybělo	krabice	sklad
3. čtvrtletí	24.8.2015	201514345	51	chybělo	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí	25.8.2015	201553024	135	chybělo	krabice	sklad
3. čtvrtletí	26.8.2015	201553064	135	chybělo	krabice	sklad
3. čtvrtletí		201513970	0	vada	kancelář	neuvedeno
3. čtvrtletí	27.8.2015	201514651	51	chybělo	fólie	sklad
3. čtvrtletí		201552072	0	přebývalo	obálky	neuvedeno
3. čtvrtletí	2.9.2015	201553102	135	chybělo	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí	4.9.2015	201514941	51	chybělo	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201553174	0	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201514988	51	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí	7.9.2015	201515213	110	chybělo	fólie	neuvedeno
3. čtvrtletí	8.9.2015	201515345	110	záměna	obálky	neuvedeno
3. čtvrtletí	9.9.2015	201514592	119	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201515277	110	záměna	kancelář	neuvedeno
3. čtvrtletí	10.9.2015	201514422	59	záměna	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí		201515438	60	záměna	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí		201514592	119	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí	11.9.2015	201515509	60	chybělo	fólie	neuvedeno
3. čtvrtletí	14.9.2015	201515215	59	vada	obálky	neuvedeno
3. čtvrtletí	15.9.2015	201515319	51	chybělo	lepící pásky	neuvedeno
3. čtvrtletí	17.9.2015	201515883	0	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí	21.9.2015	201515957	51	chybělo	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201515835	0	chybělo	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí		201515641	59	záměna	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí	22.9.2015	201515923	51	záměna	balicí technika	neuvedeno
3. čtvrtletí		201516015	60	chybělo	sáčky a pytle	neuvedeno
3. čtvrtletí	23.9.2015	201515665	119	neuvedeno	sáčky a pytle	neuvedeno
3. čtvrtletí		201553414	0	nevyhovuje	neuvedeno	neuvedeno
3. čtvrtletí	24.9.2015	201516101	60	chybělo	obálky	neuvedeno
3. čtvrtletí		201553509	135	záměna	obálky	neuvedeno
3. čtvrtletí	25.9.2015	201516469	51	chybělo	tašky	neuvedeno
3. čtvrtletí		201516378	0	chybělo	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201515854	440	záměna	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201423340	60	vada	kancelář	neuvedeno
3. čtvrtletí		201514461	60	vada	etikety	neuvedeno
3. čtvrtletí	29.9.2015	201553546	135	neuvedeno	krabice	neuvedeno
3. čtvrtletí		201516503	60	chybělo	krabice	neuvedeno
4. čtvrtletí	1.10.2015	201516402	51	chybělo	výplňový materiál	neuvedeno
4. čtvrtletí		201516755	51	chybělo	lepící pásky	neuvedeno
4. čtvrtletí	2.10.2015	201516781	60	chybělo	balicí technika	neuvedeno
4. čtvrtletí		201516499	59	záměna	neuvedeno	neuvedeno
4. čtvrtletí	5.10.2015	201516905	60	chybělo	sáčky a pytle	neuvedeno
4. čtvrtletí	8.10.2015	201516862	219	neuvedeno	obálky	neuvedeno
4. čtvrtletí		201516625	110	chybělo	sáčky a pytle	neuvedeno
4. čtvrtletí		201515665	60	neuvedeno	sáčky a pytle	neuvedeno
4. čtvrtletí		201516742	51	chybělo	lepící pásky	neuvedeno
4. čtvrtletí	7.10.2015	201517171	60	chybělo	sáčky a pytle	neuvedeno
4. čtvrtletí		201517064	60	chybělo	kancelář	neuvedeno
4. čtvrtletí		201515558	59	kvalita	neuvedeno	neuvedeno
4. čtvrtletí	8.10.2015	201515961	0	kvalita	obálky	neuvedeno
4. čtvrtletí	9.10.2015	201553547	135	chybělo	neuvedeno	neuvedeno
4. čtvrtletí		201515558	59	kvalita	neuvedeno	neuvedeno
4. čtvrtletí	12.10.2015	201553738	135	chybělo	obálky	neuvedeno
4. čtvrtletí	13.10.2015	201516983	110	neuvedeno	sáčky a pytle	neuvedeno
4. čtvrtletí		201516458	51	chybělo	kancelář	neuvedeno
4. čtvrtletí		201517131	0	záměna	neuvedeno	neuvedeno
4. čtvrtletí	14.10.2015	201516456	59	nevyhovuje	neuvedeno	neuvedeno
4. čtvrtletí	15.10.2015		51	chybělo	obálky	neuvedeno
4. čtvrtletí	15.10.2015	201517646		chybělo	krabice	neuvedeno

ČTVRTLETÍ	DATUM	ČÍSLO DOKLADU	ČÁSTKA	DŮVOD	ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA
4. čtvrtletí		201517698	51	chybělo	fólie	neuveveno
4. čtvrtletí	18.10.2015	201553807	135	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	19.10.2015	201553733	0	záměna	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201517817	0	chybělo	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí		201515864	119	neuveveno	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí	20.10.2015	201517821	0	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201515870	60	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	21.10.2015	201553851	0	záměna	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201553826	0	neuveveno	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201518125	102	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201518175	51	chybělo	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí		201518011	51	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201517177	110	záměna	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí	22.10.2015	201553768	0	neuveveno	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201517928	51	neuveveno	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201518087	59	záměna	vlnitá lepenka a proložky	neuveveno
4. čtvrtletí	23.10.2015	201518367	0	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201518398	51	ztráta	neuveveno	neuveveno
4. čtvrtletí	26.10.2015	201517821	60	záměna	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201518450	0	záměna	neuveveno	neuveveno
4. čtvrtletí	29.10.2015	201553989	0	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201518169	179	neuveveno	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí		201518668	59	neuveveno	balíci technika	neuveveno
4. čtvrtletí	30.10.2015	201518768	51	záměna	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201518857	51	chybělo	tašky	neuveveno
4. čtvrtletí	3.11.2015	201519043	102	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201518580	59	kvalita	tašky	neuveveno
4. čtvrtletí	4.11.2015	201518939	51	chybělo	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí		201554088	0	nevyhovuje	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	8.11.2015	201519437	51	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	10.11.2015	201519527	51	chybělo	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí		201519624	51	vada	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	11.11.2015	201554303	135	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201554321	0	záměna	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201554360	135	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201519855	0	záměna	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	12.11.2015	201554350	135	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201554349	135	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201519799	51	chybělo	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí	13.11.2015	201519615	51	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201519856	59	nevyhovuje	neuveveno	neuveveno
4. čtvrtletí		201519905	110	záměna	fólie	neuveveno
4. čtvrtletí	16.11.2015	201519426	59	záměna	neuveveno	neuveveno
4. čtvrtletí		201519804	51	chybělo	kancelář	neuveveno
4. čtvrtletí		201554420	135	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201520140	51	chybělo	sáčky a pytle	neuveveno
4. čtvrtletí	19.11.2015	201520028	110	chybělo	fólie	neuveveno
4. čtvrtletí		201519599	51	chybělo	balíci technika	neuveveno
4. čtvrtletí		201520238	51	chybělo	balíci technika	neuveveno
4. čtvrtletí	20.11.2015	201519738	51	vada	neuveveno	neuveveno
4. čtvrtletí		201520609	110	záměna	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	23.11.2015	201520504	51	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201520439	51	chybělo	etikety	neuveveno
4. čtvrtletí		201520569	51	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí	24.11.2015	201520480	51	chybělo	kancelář	neuveveno
4. čtvrtletí		201520687	51	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201520789	51	chybělo	provázky a gumičky	neuveveno
4. čtvrtletí		201554563	135	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201520536	274	neuveveno	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201520466	51	chybělo	balíci technika	neuveveno
4. čtvrtletí		201520718	51	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí	25.11.2015	201520718	51	chybělo	tašky	neuveveno
4. čtvrtletí		201520864	51	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201520793	51	vada	kancelář	neuveveno
4. čtvrtletí		201520778	110	záměna	kancelář	neuveveno
4. čtvrtletí		201520769	51	záměna	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí	26.11.2015	201554647	51	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201520802	110	záměna	kancelář	neuveveno
4. čtvrtletí		201520782	51	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201520795	51	chybělo	tašky	neuveveno
4. čtvrtletí	27.11.2015	201520795	51	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201521064	51	chybělo	provázky a gumičky	neuveveno
4. čtvrtletí	30.11.2015	201521224	0	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí	1.12.2015	201521060	110	záměna	balíci technika	neuveveno
4. čtvrtletí		201521106	110	nevyhovuje	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí	2.12.2015	201554789	135	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí	3.12.2015	201521126	51	chybělo	lepící pásky	neuveveno
4. čtvrtletí		201554665	0	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201554775	0	záměna	balíci technika	neuveveno
4. čtvrtletí	4.12.2015	201521268	51	chybělo	krabice	neuveveno
4. čtvrtletí		201521693	51	chybělo	obálky	neuveveno
4. čtvrtletí		201521590	102	chybělo	lepící pásky	neuveveno

ČTVRTLETÍ	DATUM	ČÍSLO DOKLADU	ČÁSTKA	DŮVOD	ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA
4. čtvrtletí		201520789	51	kvalita	tašky	neuveďeno
4. čtvrtletí	7.12.2015	201522030	51	chybělo	obálky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201520750	51	ztráta	neuveďeno	neuveďeno
4. čtvrtletí		201521350	51	chybělo	kancelář	neuveďeno
4. čtvrtletí		201554822	60	vada	neuveďeno	neuveďeno
4. čtvrtletí		201521882	59	kvalita	kancelář	neuveďeno
4. čtvrtletí		201521124	51	vada	krabice	neuveďeno
4. čtvrtletí	8.12.2015	201521931	51	chybělo	fólie	neuveďeno
4. čtvrtletí	9.12.2015	201522237	51	záměna	kancelář	neuveďeno
4. čtvrtletí	11.12.2015	201522068	59	záměna	neuveďeno	neuveďeno
4. čtvrtletí		201522211	51	chybělo	obálky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201522573	51	chybělo	kancelář	neuveďeno
4. čtvrtletí		201522298	110	záměna	obálky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201554970	135	chybělo	obálky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201555110	0	neuveďeno	neuveďeno	neuveďeno
4. čtvrtletí	14.12.2015	201521679	51	neuveďeno	neuveďeno	neuveďeno
4. čtvrtletí		201522155	59	nevyhovuje	lepící pásky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201520168	51	chybělo	lepící pásky	neuveďeno
4. čtvrtletí	15.12.2015	201555076	51	chybělo	obálky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201522738	59	nevyhovuje	neuveďeno	neuveďeno
4. čtvrtletí		201555091	135	chybělo	fólie	neuveďeno
4. čtvrtletí	16.12.2015	201522587	118	nevyhovuje	krabice	neuveďeno
4. čtvrtletí		201522790	51	chybělo	fólie	neuveďeno
4. čtvrtletí	17.12.2015	201522687	236	neuveďeno	výplňový materiál	neuveďeno
4. čtvrtletí		201523003	51	chybělo	fólie	neuveďeno
4. čtvrtletí		201523228	51	chybělo	sáčky a pytle	neuveďeno
4. čtvrtletí		201523342	51	chybělo	sáčky a pytle	neuveďeno
4. čtvrtletí	18.12.2015	201555180	51	záměna	obálky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201523185	110	záměna	vlnitá lepenka a proložky	neuveďeno
4. čtvrtletí	21.12.2015	201523538	60	chybělo	vlnitá lepenka a proložky	neuveďeno
4. čtvrtletí		201555147	135	chybělo	sáčky a pytle	neuveďeno
4. čtvrtletí	22.12.2015	201523441	51	chybělo	krabice	neuveďeno

ČTVRTLETÍ	DATUM	DOKLAD	DŮVOD	ZBOŽÍ	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
1. čtvrtletí	5.1.2016	201524059	chybělo	Neuvedeno	45		nevidováno	45
1. čtvrtletí	7.1.2016	201510806	vada	Gumličky, provázky	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201600155	chybělo	Fólie	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	8.1.2016	201523297	chybělo	Obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201523750	změna	Kartonové krabice	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201523538	změna	Obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201554062	vada	Neuvedeno	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí	11.1.2016	201523543	vada	Lepicí pásky	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí		201650037	změna	Neuvedeno	165		nevidováno	165
1. čtvrtletí	12.1.2016	201650063	chybělo	Obálky a tubusy	135		nevidováno	135
1. čtvrtletí		201600487	chybělo	Tečky, igelitky	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201600340	chybělo	Kancelář	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	13.1.2016	201522084	chybělo	Tečky, igelitky	55		nevidováno	55
1. čtvrtletí		201600735	chybělo	Neuvedeno			nevidováno	55
1. čtvrtletí			poškození	Neuvedeno	55		nevidováno	55
1. čtvrtletí		201600168	změna	Neuvedeno	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí		201600223	změna	Sáčky a pytle	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	14.1.2016	201650173	změna	Kartonové krabice	115		nevidováno	115
1. čtvrtletí		201522949	změna	Neuvedeno	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí		201523411	vada	Obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201600223	změna	Sáčky a pytle	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201600168	změna	Sáčky a pytle	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí	15.1.2016	201600820	chybělo	obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201650198	neuvedeno	Fólie	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201650147	změna	Kartonové krabice	300		nevidováno	300
1. čtvrtletí	18.1.2016	201650224	chybělo	Fólie	115		nevidováno	115
1. čtvrtletí		201600717	chybělo	Obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	19.1.2016	201523538	změna	Obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201601295	chybělo	Výřezový materiál	96		nevidováno	96
1. čtvrtletí		201650074	chybělo	Kartonové krabice	115		nevidováno	115
1. čtvrtletí	20.1.2016	201601328	změna	Balící technika	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí		201601147	změna	Neuvedeno	472		nevidováno	472
1. čtvrtletí	21.1.2016	201601009	ztráta	Kartonové krabice	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201601148	změna	Gumličky, provázky	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí	22.1.2016	201601112	změna	Neuvedeno	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí	25.1.2016	201650353	změna	Neuvedeno	300		nevidováno	300
1. čtvrtletí		201650385	změna	Obálky a tubusy	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí	26.1.2016	201601006	chybělo	Lepicí pásky	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	27.1.2016	201601925	změna	Kartonové krabice	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí	29.1.2016	201601942	chybělo	Sáčky a pytle	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201601658	vada	Lepicí pásky	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí	1.2.2016	201601893	změna	Kartonové krabice	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí	2.2.2016	201600418	chybělo	Obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201602002	změna	Sáčky a pytle	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí		201600346	změna	Neuvedeno	236		nevidováno	236
1. čtvrtletí	3.2.2016	201600995	změna	Kartonové krabice	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí		201602440	chybělo	Balící technika	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	4.2.2016	201602408	změna	Samolepicí etikety	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí		201602535	chybělo	Lepicí pásky	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	5.2.2016	201650619	chybělo	Obálky a tubusy	115		nevidováno	115
1. čtvrtletí		201602538	chybělo	Sáčky a pytle	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201602390	změna	Kartonové krabice	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí	8.2.2016	201601465	ztráta	Lepicí pásky	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201603357	chybělo	Sáčky a pytle	115		nevidováno	115
1. čtvrtletí		201601497	chybělo	Sáčky a pytle	45		nevidováno	45
1. čtvrtletí		201650613	chybělo	Obálky a tubusy	115		nevidováno	115
1. čtvrtletí			přeliv	Kartonové krabice			nevidováno	115
1. čtvrtletí		201602306	změna	Neuvedeno	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí	9.2.2016	201650661	chybělo	Kartonové krabice	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201601519	kvalita	Obálky a tubusy	118		nevidováno	118
1. čtvrtletí	11.2.2016	201650721	změna	Neuvedeno	560		nevidováno	560
1. čtvrtletí		201603130	změna	Obálky a tubusy	45		nevidováno	45
1. čtvrtletí		201603089	chybělo	Tečky, igelitky	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	12.2.2016	201650909	chybělo	Neuvedeno	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201603116	chybělo	Obálky a tubusy	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	16.2.2016	201600747	kvalita	Obálky a tubusy	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí		201602408	kvalita	Samolepicí etikety	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí	17.2.2016	201603428	chybělo	Fólie	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201603380	změna	Lepicí pásky	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí	19.2.2016	201650837	chybělo	Kartonové krabice	115		nevidováno	115
1. čtvrtletí	22.2.2016	201603596	změna	obálky a tubusy	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí	23.2.2016	201603933	změna	Obálky a tubusy	59		nevidováno	59
1. čtvrtletí	24.2.2016	201603794	chybělo	Neuvedeno	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí		201603545	změna	Obálky a tubusy	107		nevidováno	107
1. čtvrtletí		201603941	chybělo	Kartonové krabice	48		nevidováno	48
1. čtvrtletí	26.2.2016	201602648	změna	Kancelář	48		sklad	48
1. čtvrtletí	29.2.2016	201603865	změna	Kancelář	48	21,89	sklad	69,89
1. čtvrtletí	1.3.2016	201604462	změna	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
1. čtvrtletí	2.3.2016	201604380	chybělo	obálky a tubusy	48	7,38	sklad/výroba	55,38
1. čtvrtletí		201651061	změna	Neuvedeno	165	0	zákazník	165
1. čtvrtletí		201604641	změna	Samolepicí etikety	107	0	sklad	107
1. čtvrtletí	3.3.2016	201604736	změna	Sáčky a pytle	107	0	sklad	107
1. čtvrtletí	4.3.2016	201604673	poškození	Kartonové krabice	45	0	převrácení	45
1. čtvrtletí	7.3.2016	201520031	změna	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
1. čtvrtletí		201604711	změna	Neuvedeno	48	3,2	sklad	51,2

ČTVRTLETÍ	DATUM	DOKLAD	DŮVOD	ZBOŽÍ	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
1. čtvrtletí	3.3.2016	201651221	chybělo	Neuvedeno	115	0	sklad	115
1. čtvrtletí	9.3.2016	201651191	chybělo	Kartonové krabice	115	0	sklad/vyroba	115
1. čtvrtletí		201605074	chybělo	Kancelář	48	65,84	sklad	113,84
1. čtvrtletí		201605206	chybělo	Obálky a tubusy			sklad	
1. čtvrtletí	10.3.2016	201605151	chybělo	Neuvedeno	107	0	sklad	107
1. čtvrtletí		201605235	chybělo	Neuvedeno	48	0	sklad	48
1. čtvrtletí		201603919	jiné	Neuvedeno	107	0	sklad	107
1. čtvrtletí	11.3.2016	201605111	jiné	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
1. čtvrtletí	14.3.2016	201605111	chybělo	Kartonové krabice	48	91,22	sklad	139,22
1. čtvrtletí	16.3.2016	201604763	chybělo	Samolepicí etikety	48	0	sklad	48
1. čtvrtletí		201651376	změna	Kancelář	115	119,8	sklad	234,8
1. čtvrtletí		201605093	změna	Kancelář	59	0	zákazník	59
1. čtvrtletí	17.3.2016	201605663	změna	Kartonové krabice	342	0	vyroba	342
1. čtvrtletí		201651205	změna	Kartonové krabice	1005	0	vyroba	1005
1. čtvrtletí		201605410	změna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
1. čtvrtletí		201605799	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
1. čtvrtletí	18.3.2016	201605046	chybělo	Lepicí pásky	48	36,43	sklad	84,43
1. čtvrtletí		201605663	změna	Kartonové krabice	440	745	vyroba	1185
1. čtvrtletí		201651205	změna	Kartonové krabice	240	661	vyroba	901
1. čtvrtletí		201604942	vada	Obálky a tubusy	48	438,4	vyroba	486,4
1. čtvrtletí	21.3.2016	201605668	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
1. čtvrtletí		201605663	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
1. čtvrtletí	22.3.2016	201605663	změna	Kartonové krabice	295	0	zákazník	295
1. čtvrtletí		201603845	chybělo	Fólie	48	53,93	sklad	141,93
1. čtvrtletí		201651332	změna	Kancelář	115	0	sklad	115
1. čtvrtletí	23.3.2016	201606115	poškození	Kartonové krabice	48	0	převrace	48
1. čtvrtletí		201551810	vada	Fólie	115	20,34	vyroba	135,34
1. čtvrtletí	24.3.2016	201606001	změna	Kartonové krabice	115	0	vyroba	115
1. čtvrtletí		201605797	změna	Kartonové krabice	59	0	vyroba	59
1. čtvrtletí	29.3.2016	201606382	chybělo	Neuvedeno	48	0	sklad	48
1. čtvrtletí		201605909	změna	Kartonové krabice	1238	0	vyroba	1238
1. čtvrtletí	30.3.2016	201605797	změna	Kartonové krabice	48	0	vyroba	48
1. čtvrtletí		201606001	změna	Kartonové krabice	192	0	vyroba	192
1. čtvrtletí		201606503	chybělo	Kancelář	107	0	sklad	107
1. čtvrtletí		201606503	změna	Fólie	107	0	sklad	107
1. čtvrtletí		201551572	změna	Neuvedeno	165	503,1	zákazník	668,1
1. čtvrtletí	1.4.2016	201605017	chybělo	Kartonové krabice	48	0	vyroba	48
1. čtvrtletí		201606693	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
1. čtvrtletí		201605197	změna	Fólie	428	0	sklad	428
2. čtvrtletí	4.4.2016	201606011	chybělo	Fólie	48	52,62	převrace/sklad	110,62
2. čtvrtletí		201606355	změna	Obálky a tubusy	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	5.4.2016	201608025	vada	Obálky a tubusy	280	0	neuvedeno	280
2. čtvrtletí		201651678	chybělo	Sáčky a pytle	115	81,31	sklad	196,31
2. čtvrtletí	6.4.2016	201606635	kvalita	Sáčky a pytle	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí		201551665	jiné	Neuvedeno	165	0	zákazník	165
2. čtvrtletí		201607125	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	7.4.2016	201607044	chybělo	Obálky a tubusy	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201607376	chybělo	Fólie	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	8.4.2016	201607275	změna	Sáčky a pytle	0	254	sklad	254
2. čtvrtletí	11.4.2016	201607298	jiné	Neuvedeno	48	22,08	e-shop	70,08
2. čtvrtletí		201651734	jiné	Neuvedeno	115	353,28	e-shop	468,28
2. čtvrtletí	13.4.2016	201607446	změna	Obálky a tubusy	48	5,46	sklad	56,46
2. čtvrtletí		201651511	chybělo	jiné	115	147,41	sklad	262,41
2. čtvrtletí		201651415	změna	Kartonové krabice	2700	0	vyroba	2700
2. čtvrtletí	14.4.2016	201651829	chybělo	Neuvedeno	115	0	vyroba	115
2. čtvrtletí		201607609	změna	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	15.4.2016	201607741	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	18.4.2016	201607964	chybělo	Neuvedeno	48	84,85	sklad	132,85
2. čtvrtletí		201607964	poškození	Neuvedeno	0	73,84	zákazník	73,84
2. čtvrtletí		201607523	změna	Neuvedeno	48	128,92	sklad	176,92
2. čtvrtletí	19.4.2016	201607325	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	25.4.2016	201608028	vada	obálky a tubusy	115	313,9	neuvedeno	428,9
2. čtvrtletí		201608529	chybělo	Tečky, geltyky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	28.4.2016	201608367	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201652023	změna	Kartonové krabice	280	0	jiné	280
2. čtvrtletí	29.4.2016	201608622	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201609013	změna	Kartonové krabice	48	80,01	sklad	128,01
2. čtvrtletí	2.5.2016	201651523	chybělo	Lepicí pásky	115	0	sklad	115
2. čtvrtletí	3.5.2016	201652124	jiné	Neuvedeno	115	353,28	e-shop	468,28
2. čtvrtletí		201609346	změna	Kancelář	48	39,96	sklad	87,96
2. čtvrtletí	5.5.2016	201609241	chybělo	obálky a tubusy	48	0	jiné	48
2. čtvrtletí	6.5.2016	201608485	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201609483	poškození	Kancelář	48	84,4	jiné	132,4
2. čtvrtletí	9.5.2016	201652249	změna	Sáčky a pytle	165	0	zákazník	165
2. čtvrtletí		201609505	chybělo	Výšňový materiál	480	0	sklad	480
2. čtvrtletí	10.5.2016	201605489	změna	Kancelář	48	39,96	sklad	87,96
2. čtvrtletí	11.5.2016	201609802	kvalita	Kartonové krabice	59	0	převrace/zákazník	59
2. čtvrtletí		201609600	kvalita	Neuvedeno	0	0	neuvedeno	0
2. čtvrtletí	12.5.2016	201609365	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	13.5.2016	201609974	změna	Sáčky a pytle	48	94,6	sklad	142,6
2. čtvrtletí	16.5.2016	201608596	změna	Sáčky a pytle	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	17.5.2016	201609105	vada	Neuvedeno	0	109,5	vyroba	109,5
2. čtvrtletí	18.5.2016	201609521	změna	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí		201610010	chybělo	Kartonové krabice	48	175,79	sklad	223,79
2. čtvrtletí			poškození	Neuvedeno			převrace	
2. čtvrtletí	19.5.2016	201610356	změna	Kartonové krabice	535	0	sklad	535
2. čtvrtletí		201652392	vada	Neuvedeno	330	0	vyroba	330
2. čtvrtletí	24.5.2016	201610224	nevýhovuje	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	25.5.2016	201610769	chybělo	fólie	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	26.5.2016	201606525	vada	Neuvedeno	295	0	vyroba	295
2. čtvrtletí	26.5.2016	201610738	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	27.5.2016	201610984	nevýhovuje	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	31.5.2016	201610766	nevýhovuje	Neuvedeno	118	0	zákazník	118
2. čtvrtletí		201652634	poškození	Neuvedeno	165	0	neuvedeno	165
2. čtvrtletí	3.6.2016	201652641	chybělo	obálky a tubusy	115	111,37	převrace	226,37
2. čtvrtletí		201611542	chybělo	fólie	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	6.6.2016	201651718	vada	obálky a tubusy	165	0	neuvedeno	165
2. čtvrtletí	9.6.2016	201611381	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201652787	vada	obálky a tubusy	115	322	neuvedeno	437
2. čtvrtletí	10.6.2016	201610974	vada	obálky a tubusy	48	322	neuvedeno	370
2. čtvrtletí	13.6.2016	201652896	změna	Kartonové krabice	115	0	sklad	115
2. čtvrtletí	14.6.2016	201612296	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	15.6.2016	201612405	chybělo	obálky a tubusy	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201612223	změna	fólie	48	38	sklad	86
2. čtvrtletí		201611973	změna	Neuvedeno	45	0	sklad	45
2. čtvrtletí		201612226	nevýhovuje	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí		201612390	poškození	obálky a tubusy	48	132,1	vyroba	180,1

ČTVRTLETÍ	DATUM	DOKLAD	DŮVOD	ZBOŽÍ	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
2. čtvrtletí	16.6.2016	201602555	vada	Lepicí pásky	59	0	v/roba	59
2. čtvrtletí	17.6.2016	201602799	nevynovuje	Balící technika	165	0	zákazník	165
2. čtvrtletí		201612287	nevynovuje	obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí		201612103	nevynovuje	obálky a tubusy			zákazník	
2. čtvrtletí	20.6.2016	201601655	vada	obálky a tubusy	115	322,1	neuvedeno	437,1
2. čtvrtletí	22.6.2016	201612692	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201603035	nevynovuje	Neuvedeno	0	600,23	zákazník	600,23
2. čtvrtletí		201612390	poškození	obálky a tubusy	48	151,27	v/roba	209,27
2. čtvrtletí	23.6.2016	201602994	chybělo	obálky a tubusy	0	0	sklad	0
2. čtvrtletí	24.6.2016	201613015	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201601655	vada	obálky a tubusy	115	322,1	neuvedeno	437,1
2. čtvrtletí		201612064	kvalita	obálky a tubusy	48	120,32	v/roba	168,32
2. čtvrtletí	27.6.2016	201603061	chybělo	obálky a tubusy	220	339,35	převrace	559,35
2. čtvrtletí		201613108	chybělo	folie	48	209	převrace	257
2. čtvrtletí	28.6.2016	201611628	nevynovuje	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí		201612796	vada	Sáčky a pytle	0	46	v/roba	46
2. čtvrtletí		201600968	jiné	folie	59	285	zákazník	344
2. čtvrtletí	30.6.2016	201613530	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201613074	změna	obálky a tubusy	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	1.7.2016	201613572	změna	Sáčky a pytle	165	0	zákazník	165
2. čtvrtletí		201603253	změna	Neuvedeno	165	0	sklad	165
2. čtvrtletí	8.7.2016	201613400	změna	Folie	166	0	sklad	166
2. čtvrtletí		201603377	nevynovuje	Neuvedeno	115	0	zákazník	115
2. čtvrtletí	11.7.2016	201603377	změna	Neuvedeno	115	30,61	sklad	145,61
2. čtvrtletí		201613762	poškození	obálky a tubusy	0	221,91	v/roba	221,91
2. čtvrtletí	13.7.2016	201613762	poškození	obálky a tubusy	48	0	převrace	48
2. čtvrtletí		201603423	změna	Kartonové krabice	280	0	sklad	280
2. čtvrtletí	18.7.2016	201613762	poškození	obálky a tubusy	0	228,77	v/roba	228,77
2. čtvrtletí	19.7.2016	201600963	poškození	obálky a tubusy	0	89,46	v/roba	89,46
2. čtvrtletí		201603506	změna	V/přifov) materiál	395	0	sklad	395
2. čtvrtletí		201614468	změna	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	20.7.2016	201613366	vada	Tašky, igelitky	48	19,5	jiné	67,5
2. čtvrtletí		201603444	chybělo	folie	115	93,61	jiné	208,61
2. čtvrtletí	21.7.2016	201614024	změna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí		201603539	ztráta	Neuvedeno	115	90,3	převrace	205,3
2. čtvrtletí		201603507	změna	obálky a tubusy	115	0	sklad	115
2. čtvrtletí		201614417	jiné	Neuvedeno	110	494,1	převrace/střehování	604,1
2. čtvrtletí	22.7.2016	201603522	změna	Neuvedeno	280	0	sklad	280
2. čtvrtletí		201614607	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	25.7.2016	201614306	chybělo	Sáčky a pytle	48	43,61	sklad	91,61
2. čtvrtletí		201614238	změna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	26.7.2016	201619209	změna	Neuvedeno	236	0	zákazník	236
2. čtvrtletí	27.7.2016	201614004	kvalita	obálky a tubusy	96	662	v/roba	758
2. čtvrtletí		201614323	změna	Samolepicí etikety	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	28.7.2016	201614535	změna	Neuvedeno	48	52,2	sklad	100,2
2. čtvrtletí		201614584	změna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí		201615135	chybělo	Neuvedeno	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	29.7.2016	201603025	kvalita	obálky a tubusy	115	246,61	v/roba	361,61
2. čtvrtletí		201615108	změna	obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	1.8.2016	201615018	změna	Folie	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	2.8.2016	201615172	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201615308	změna	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	3.8.2016	201603741	chybělo	Samolepicí etikety	115	0	sklad	115
2. čtvrtletí		201614316	změna	Folie	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	4.8.2016	201612150 + 201605015	jiné	Lepicí pásky	236	0	zákazník	236
2. čtvrtletí		201614621	nevynovuje	Balící technika	115	0	zákazník	115
2. čtvrtletí		201615543	změna	Kartonové krabice	59	0	sklad	59
2. čtvrtletí	5.8.2016	201615477	změna	Kartonové krabice	48	57,44	v/roba	105,44
2. čtvrtletí	8.8.2016	201615368	chybělo	Neuvedeno	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	9.8.2016	201603922	změna	Neuvedeno	115	0	zákazník	115
2. čtvrtletí		201615464	změna	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	10.8.2016	201615613	ztráta	Neuvedeno	48	0	převrace	48
2. čtvrtletí		201616060	změna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	12.8.2016	201618101	chybělo	Obálky a tubusy	48	14,8	sklad	62,8
2. čtvrtletí	15.8.2016	201615896	poškození	Lepicí pásky	0	25,5	v/roba	25,5
2. čtvrtletí	16.8.2016	201616324	chybělo	Samolepicí etikety	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201616060	změna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí		201601761	změna	Neuvedeno	115	0	zákazník	115
2. čtvrtletí		201614621	nevynovuje	Balící technika	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	18.8.2016	201616307	změna	Folie	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	19.8.2016	201604104	nevynovuje	Neuvedeno	115	0	zákazník	115
2. čtvrtletí	22.8.2016	201616614	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	23.8.2016	201616211	nevynovuje	Obálky a tubusy	118	0	zákazník	118
2. čtvrtletí	24.8.2016	201616859	ztráta	Neuvedeno	48	187,5	převrace	235,5
2. čtvrtletí	25.8.2016	201617047	změna	Sáčky a pytle	48	14,69	sklad	62,69
2. čtvrtletí		201604218	chybělo	Lepicí pásky	115	0	sklad	115
2. čtvrtletí	26.8.2016	201604194	poškození	Neuvedeno	115	23,21	převrace	138,21
2. čtvrtletí	29.8.2016	201617123	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad/v/roba	48
2. čtvrtletí		201604232	změna	Obálky a tubusy	280	0	sklad	280
2. čtvrtletí		201618211	nevynovuje	Obálky a tubusy	118	0	zákazník	118
2. čtvrtletí	31.8.2016	201617433	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	5.9.2016	201617289	změna	Neuvedeno	114	0	sklad	114
2. čtvrtletí	6.9.2016	201617261	změna	Neuvedeno	118	0	zákazník	118
2. čtvrtletí		201617797	změna	Obálky a tubusy	48	18,13	sklad	66,13
2. čtvrtletí	7.9.2016	201604421	chybělo	Samolepicí etikety	115	0	sklad	115
2. čtvrtletí		05924891	chybělo	Folie	48	101,3	sklad	149,3
2. čtvrtletí		201617514	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201617731	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201604420	poškození	Vnitř lepenky a pro	230	28,2	převrace	258,2
2. čtvrtletí	8.9.2016	201616488	chybělo	Obálky a tubusy	0	0	sklad	0
2. čtvrtletí		201617407	chybělo	Kartonové krabice	48	190,01	sklad	238,01
2. čtvrtletí		201604413	změna	Sáčky a pytle	115	23,11	sklad	144,11
2. čtvrtletí		201617727	chybělo	Obálky a tubusy	48	133,66	převrace	181,66
2. čtvrtletí		201617937	nevynovuje	Obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	9.9.2016	201604393	změna	Kartonové krabice	280	0	sklad	280
2. čtvrtletí		201604477	změna	Obálky a tubusy	115	33,94	sklad	148,94
2. čtvrtletí		201616634	nevynovuje	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	13.9.2016	201616652	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	14.9.2016	201618297	nevynovuje	Obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí		201618330	chybělo	Guměný, provázek	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí	15.9.2016	201617964	změna	Sáčky a pytle	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí		201618137	změna	Folie	155	0	sklad	155
2. čtvrtletí		201618233	nevynovuje	Obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí		201604519	ztráta	Kancelář	115	152,89	jiné	267,89
2. čtvrtletí	16.9.2016	201618608	chybělo	Folie	240	0	sklad	240
2. čtvrtletí		201618648	chybělo	Obálky a tubusy	0	0	sklad	0
2. čtvrtletí	19.9.2016	201618648	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201618663	chybělo	Folie	96	0	sklad	96
2. čtvrtletí		201618633	změna	Sáčky a pytle	107	0	sklad	107
2. čtvrtletí	21.9.2016	201617353	jiné	Neuvedeno	48	140,03	neuvedeno	188,03
2. čtvrtletí		201612210	kvalita	Obálky a tubusy	48	75,8	v/roba	123,8
2. čtvrtletí	22.9.2016	201618374	jiné	Obálky a tubusy	295	0	v/roba	295
2. čtvrtletí		201617483	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201618349	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
2. čtvrtletí		201618964	nevynovuje	Sáčky a pytle	59	0	zákazník	59
2. čtvrtletí	23.9.2016	201618961	chybělo	Folie	48	0	sklad	48

ČTVRTLETÍ	DATUM	DOKLAD	DŮVOD	ZBOŽÍ	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
3. čtvrtletí		201618888	nevyhovuje	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
3. čtvrtletí		201654636	chybělo	Obalík a tubusy	115	93,23	převráceno	208,23
3. čtvrtletí	26.9.2016	201617096	nevyhovuje	Obalík a tubusy	59	0	e-shop	59
3. čtvrtletí		201612288	kvalita	Obalík a tubusy	118	0	výroba	118
3. čtvrtletí		201618578	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
3. čtvrtletí	27.9.2016	201618888	Jiné	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
3. čtvrtletí		201654838	změna	Neuvedeno	280	48,35	sklad	328,35
3. čtvrtletí	29.9.2016	201619360	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
3. čtvrtletí		201619342	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
3. čtvrtletí		201619127	chybělo	Fólie	48	0	převráceno	48
3. čtvrtletí	30.9.2016	201619231	změna	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
3. čtvrtletí		201654871	chybělo	Fólie	115	0	sklad	115
3. čtvrtletí		201619383	chybělo	Sáčky a pytle	45	0	sklad	45
4. čtvrtletí	3.10.2016	201612809	chybělo	Tašky, gelčky	48	18,8	sklad	66,8
4. čtvrtletí		201619548	změna	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí		201619426	nevyhovuje	Balící technika	107	0	zákazník	107
4. čtvrtletí		201619426	změna	Sáčky a pytle	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí	5.10.2016	201619628	změna	Kancelář	107	0	sklad/výroba	107
4. čtvrtletí		201654881	nevyhovuje	Obalík a tubusy	165	0	zákazník	165
4. čtvrtletí		201654833	chybělo	Neuvedeno	115	14,62	sklad	129,62
4. čtvrtletí	5.10.2016	201654976	chybělo	Obalík a tubusy	115	280,18	převráceno	395,18
4. čtvrtletí		201619450	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201654833	změna	Obalík a tubusy	115	75,67	sklad	190,67
4. čtvrtletí		201619746	vada	Samolepicí etikety	48	0	výroba	48
4. čtvrtletí	7.10.2016	201619484	nevyhovuje	Obalík a tubusy	107	0	výroba	107
4. čtvrtletí		201620002	změna	Fólie	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	11.10.2016	201620100	chybělo	Obalík a tubusy	48	14,8	sklad	62,8
4. čtvrtletí		201620296	chybělo	Gumíčky, provázky	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201615227	poškození	Sáčky a pytle	0	25	výroba	25
4. čtvrtletí	12.10.2016	201620257	vada	Balící technika	48	235,91	Jiné	283,91
4. čtvrtletí		201620354	nevyhovuje	Kancelář	0	39,94	neuvedeno	39,94
4. čtvrtletí		201619668	nevyhovuje	Neuvedeno	295	0	e-shop	295
4. čtvrtletí	17.10.2016	201655160	chybělo	Lepicí pásky	115	0	sklad	115
4. čtvrtletí		201620319	změna	Obalík a tubusy	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	18.10.2016	201620360	chybělo	Obalík a tubusy	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí	19.10.2016	201655243	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201621025	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí	20.10.2016	201621086	změna	Sáčky a pytle	48	11,49	sklad	59,49
4. čtvrtletí	21.10.2016	201621090	změna	Fólie	48	10,53	sklad	58,53
4. čtvrtletí		201655342	změna	Kartonové krabice	165	0	sklad	165
4. čtvrtletí		201621060	ztráta	Obalík a tubusy	48	282,96	převráceno	330,96
4. čtvrtletí	24.10.2016	201620323	změna	Sáčky a pytle	0	22,2	výroba	22,2
4. čtvrtletí		201621062	změna	Lepicí pásky	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí		201621011	nevyhovuje	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí		201620609	změna	Sáčky a pytle	48	54,79	sklad	112,79
4. čtvrtletí	25.10.2016	201620253	kvalita	Fólie	107	0	výroba	107
4. čtvrtletí		201619588	změna	Fólie	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí		201620266	kvalita	Obalík a tubusy	332	0	výroba	332
4. čtvrtletí		201620269	změna	Kartonové krabice	0	120,79	sklad	120,79
4. čtvrtletí	26.10.2016	201655513	změna	Kartonové krabice	115	0	neuvedeno	115
4. čtvrtletí		201655515	změna	Kartonové krabice	115	120,79	sklad	235,79
4. čtvrtletí		201655515	chybělo	Obalík a tubusy	115	0	sklad	115
4. čtvrtletí	27.10.2016	201620259	chybělo	Kartonové krabice	0	0	sklad	0
4. čtvrtletí	1.11.2016	201621430	ztráta	Lepicí pásky	48	0	převráceno	48
4. čtvrtletí		201621637	ztráta	Neuvedeno	48	0	převráceno	48
4. čtvrtletí		201621623	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí	2.11.2016	201655536	změna	Lepicí pásky	115	105	výroba	220
4. čtvrtletí		201620420	změna	Obalík a tubusy	59	105,83	sklad	164,83
4. čtvrtletí		201620266	kvalita	Obalík a tubusy	332	-130	zákazník	202
4. čtvrtletí		201621690	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201621642	změna	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí		201619588	změna	Fólie	48	0	zákazník	48
4. čtvrtletí	3.11.2016	201621107	změna	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201655483	chybělo	Lepicí pásky	115	0	sklad	115
4. čtvrtletí		20164105	změna	Kancelář	55	1480	Jiné	1535
4. čtvrtletí		201621805	chybělo	Obalík a tubusy	48	265,93	převráceno	313,93
4. čtvrtletí	4.11.2016	201621591	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201655540	změna	Kartonové krabice	280	0	sklad	280
4. čtvrtletí		201621807	chybělo	Kancelář	48	185,7	Jiné	233,7
4. čtvrtletí		201621595	nevyhovuje	Balící technika	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí		201622236	převráceno	Obalík a tubusy	0	11,02	sklad	11,02
4. čtvrtletí		201621963	chybělo	Fólie	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí	7.11.2016	201621916	chybělo	Kartonové krabice	0	0	sklad	0
4. čtvrtletí	8.11.2016	201655673	změna	Kartonové krabice	485	0	zákazník	485
4. čtvrtletí	9.11.2016	201621107	změna	Sáčky a pytle	48	157,49	sklad	205,49
4. čtvrtletí	11.11.2016	201622425	změna	Obalík a tubusy	214	0	sklad	214
4. čtvrtletí		201622735	chybělo	Obalík a tubusy	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201620618	chybělo	Fólie	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201622772	změna	Kartonové krabice	167	0	sklad	167
4. čtvrtletí		201655775	změna	Obalík a tubusy	280	0	sklad	280
4. čtvrtletí		201622561	nevyhovuje	Kancelář	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	14.11.2016	201606374	nevyhovuje	Sáčky a pytle	59	0	výroba	59
4. čtvrtletí		201655347	nevyhovuje	Lepicí pásky	280	55,88	zákazník/výroba	345,88
4. čtvrtletí	16.11.2016	201622870	změna	Neuvedeno	393	0	zákazník	393
4. čtvrtletí	18.11.2016	201622896	chybělo	Neuvedeno	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201655584	nevyhovuje	Neuvedeno	165	0	zákazník	165
4. čtvrtletí		201622561	chybělo	Fólie	48	0	převráceno	48
4. čtvrtletí		201620572	nevyhovuje	Obalík a tubusy	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	21.11.2016	201623264	změna	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí		201623001	chybělo	Kancelář	48	134,68	převráceno/zákazník	182,68
4. čtvrtletí		201623151	nevyhovuje	Obalík a tubusy	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	22.11.2016	201611832	nevyhovuje	Obalík a tubusy	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí		201617299	nevyhovuje	Obalík a tubusy	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí		201622723	nevyhovuje	Neuvedeno	295	0	zákazník	295
4. čtvrtletí	23.11.2016	201622720	chybělo	Gumíčky, provázky	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201655839	změna	Fólie	96	0	sklad	96
4. čtvrtletí		201623315	změna	Neuvedeno	95	0	sklad	95
4. čtvrtletí		201656075	chybělo	Obalík a tubusy	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201623543	chybělo	Obalík a tubusy	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201624056	chybělo	Balící technika	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí	24.11.2016	201623046	vada	Balící technika	48	0	výroba	48
4. čtvrtletí		201656033	chybělo	Sáčky a pytle	115	0	sklad	115
4. čtvrtletí		201615973	chybělo	Sáčky a pytle	0	0	sklad	0
4. čtvrtletí		201623978	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201622687	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí	25.11.2016	201624155	chybělo	Kartonové krabice	96	0	sklad	96
4. čtvrtletí		201698124	poškození	Kartonové krabice	115	128,89	převráceno	243,89
4. čtvrtletí		201623700	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201624023	změna	Neuvedeno	288	0	sklad	288
4. čtvrtletí		201624069	nevyhovuje	Obalík a tubusy	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	28.11.2016	201624119 + 201624079	chybělo	Neuvedeno	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201623828	změna	Obalík a tubusy	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí	29.11.2016	201623745	změna	Sáčky a pytle	48	20,2	sklad	68,2
4. čtvrtletí		201624285	změna	Kartonové krabice	48	50,87	sklad	98,87
4. čtvrtletí	30.11.2016	201624410	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí	1.12.2016	201622929	chybělo	Balící technika	0	0	sklad	0
4. čtvrtletí		201623297	změna	Obalík a tubusy	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí		201624488	změna	Obalík a tubusy	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí		201695316	chybělo	Lepicí pásky	115	0	sklad	115

ČTVRTLETÍ	DATUM	DOKLAD	DŮVOD	ZBOŽÍ	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
4. čtvrtletí	2.12.2016	201624188	změna	Neuvedeno	236	0	zákazník	236
4. čtvrtletí		201624543	nevynovuje	Sáčky a pytle	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí		201699203	poškození	Neuvedeno	115	53,1	jiné	168,1
4. čtvrtletí		201623949	změna	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201623964	změna	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí	5.12.2016	201625063	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201624236	chybělo	Oběky a tubusy	48	0	jiné	48
4. čtvrtletí		201622779	jiné	Neuvedeno	443	737,52	jiné	1180,52
4. čtvrtletí	6.12.2016	201623338	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201625005	chybělo	Neuvedeno	48	31,06	sklad	79,06
4. čtvrtletí	8.12.2016	201625206	chybělo	Kartonové krabice	48	212,78	převrácení	260,78
4. čtvrtletí		201624951	změna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
4. čtvrtletí		201625177	nevynovuje	Oběky a tubusy	107	0	zákazník	107
4. čtvrtletí		201625356	nevynovuje	Oběky a tubusy	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	9.12.2016	201625436	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201699528	chybělo	Balící technika	115	0	sklad	115
4. čtvrtletí	13.12.2016	201625956	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201624951	ztráta	Neuvedeno	48	495,52	převrácení	543,52
4. čtvrtletí		201625535	změna	Kancelář	48	59,6	sklad	107,6
4. čtvrtletí		201626080	chybělo	Kartonové krabice	0	29,48	výroba	29,48
4. čtvrtletí	14.12.2016	201624195	chybělo	Sáčky a pytle	48	37	sklad	85
4. čtvrtletí		201699381	nevynovuje	Kartonové krabice	165	0	zákazník	165
4. čtvrtletí		201625377	vada	Sáčky a pytle	0	22,2	výroba	22,2
4. čtvrtletí	15.12.2016	201625255	chybělo	Oběky a tubusy	48	192,59	převrácení	240,59
4. čtvrtletí		201611967	vada	Oběky a tubusy	48	165,86	výroba	213,86
4. čtvrtletí		201625407	chybělo	Neuvedeno	48	151,3	jiné	199,3
4. čtvrtletí	16.12.2016	201699060	jiné	Sáčky a pytle	115	0	sklad	115
4. čtvrtletí		201623968	nevynovuje	Oběky a tubusy	177	0	zákazník	177
4. čtvrtletí		201625555	chybělo	Kartonové krabice	0	0	sklad	0
4. čtvrtletí		201625922	nevynovuje	Oběky a tubusy	48	295,62	výroba	343,62
4. čtvrtletí	19.12.2016	201626375	změna	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	20.12.2016	201626554	chybělo	Oběky a tubusy	48	0	sklad	48
4. čtvrtletí		201699860	chybělo	Kartonové krabice	230	0	sklad	230
4. čtvrtletí		201625534	nevynovuje	Kancelář	59	0	zákazník	59
4. čtvrtletí	21.12.2016	201615323	chybělo	Oběky a tubusy	0	0	sklad	0

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	Zboží	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
3.1.2017	201621992	chybělo	Sáčky a pytle	48	290,4	jiné	338,4
4.1.2017	201626993	záměna	Obálky a tubusy	48	17,93	sklad	65,93
5.1.2017	201700423	záměna	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
	201750051	chybělo	Kartonové krabice	115	0	sklad	115
	201627365	nevychovuje	Lepicí pásky	59	0	zákazník	59
6.1.2017	201700327	chybělo	Neuvedeno	48	0	výroba	48
	201620169	vada	Obálky a tubusy	0	131,34	výroba	131,34
9.1.2017	201621992	záměna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
10.1.2017	201656840	záměna	Vlnitá lepenka a proložk	840	0	sklad	840
12.1.2017	201700812	chybělo	Obálky a tubusy	48	0	sklad	48
	201700582	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
13.1.2017	201605372	vada	Samolepicí etikety	59	0	výroba	59
16.1.2017	201701106	záměna	Neuvedeno	107	0	sklad	107
18.1.2017	201700532	jiné	Obálky a tubusy	0	0	zákazník	0
	201701324	záměna	Sáčky a pytle	107	0	sklad	107
	201700798	vada	Obálky a tubusy	0	0	sklad	0
19.1.2017	201700798	vada	Neuvedeno	59	0	jiné	59
	201750395	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
20.1.2017	201625066	jiné	Obálky a tubusy	0	0	zákazník	0
	201624406	jiné	Obálky a tubusy	413	0	zákazník	413
	201625890	jiné	Obálky a tubusy	0	0	zákazník	0
24.1.2017	201701596	chybělo	folie	48	110,81	jiné	158,81
	201701631	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
	201701251	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
25.1.2017	201656267	nevychovuje	Lepicí pásky	165	0	jiné	165
	201700694	nevychovuje	Obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
	201701749	záměna	Sáčky a pytle	48	8,57	sklad	56,57
26.1.2017	201750462	chybělo	Obálky a tubusy	115	0	sklad	115
	201701766	chybělo	folie	96	59,6	sklad	155,6
	201700302	poškození	Kancelář	0	0	převpravce	0
	201700302	záměna	folie	107	0	sklad	107
	201701734	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
	201750564	chybělo	Lepicí pásky	115	0	sklad	115
27.1.2017	201750357	záměna	Kartonové krabice	280	0	sklad	280
	201701026	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
30.1.2017	201620838	nevychovuje	Lepicí pásky	339	0	zákazník	339
31.1.2017	201702209	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
	201701600	nevychovuje	Sáčky a pytle	59	0	zákazník	59
	201702268	chybělo	Lepicí pásky	0	0	sklad	0
	201701616	záměna	Samolepicí etikety	48	78	sklad	126
1.2.2017	201701906	chybělo	Samolepicí etikety	48	0	sklad	48
	201702210	chybělo	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
	201702480	přebývalo	Kartonové krabice	0	0	sklad	0
	201702480	chybělo	Obálky a tubusy	48	0	sklad	48
2.2.2017	201702311	záměna	Sáčky a pytle	48	15,15	sklad	63,15
6.2.2017	201702207	chybělo	Kancelář	0	0	sklad	0
	201702179	vada	Lepicí pásky	48	124,75	výroba	172,75
	201702257	chybělo	Lepicí pásky	0	0	sklad	0
	201701094	nevychovuje	Ballot technika	59	0	zákazník	59
	201701906	záměna	Samolepicí etikety	48	162,74	výroba	210,74
	201702524	nevychovuje	Obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
7.2.2017	201701763	nevychovuje	Obálky a tubusy	59	0	zákazník	59
8.2.2017	201702744	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
9.2.2017	201703066	záměna	Obálky a tubusy	107	0	sklad	107
10.2.2017	201702995	záměna	Kancelář	48	38,62	sklad	86,62
	201703009	záměna	folie	59	0	zákazník	59
13.2.2017	201703217	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
14.2.2017	201702840	záměna	Kartonové krabice	107	0	sklad	107
15.2.2017	201702951	nevychovuje	Ballot technika	0	0	zákazník	0
	201750857	nevychovuje	Kartonové krabice	165	0	zákazník	165
	201703538	chybělo	Sáčky a pytle	48	0	sklad	48
16.2.2017	201750957	záměna	Vlnitá lepenka a proložk	1303,96	0	sklad	1303,96
	201703402	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48
17.2.2017	201703481	chybělo	Kancelář	0	0	sklad	0
	201703524	nevychovuje	Kartonové krabice	59	0	zákazník	59
	201703229	jiné	Neuvedeno	177	0	jiné	177
21.2.2017	201701386	vada	Tašky, ložítky	48	69,62	výroba	117,62
	201703712	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
22.2.2017	201703470	záměna	Sáčky a pytle	107	0	sklad	107
	201751057	záměna	Kartonové krabice	395	35,13	výroba	430,13
	201703699	poškození	Kartonové krabice	0	0	převpravce	0
	201703699	chybělo	folie	48	0	sklad	48
23.2.2017	201625643	chybělo	Neuvedeno	48	196,3	jiné	244,3
	201703416	chybělo	Kartonové krabice	0	0	výroba	0
24.2.2017	ZOZ - 201703809	záměna	Kartonové krabice	634	0	sklad	634
	201704068	chybělo	folie	48	0	sklad	48
28.2.2017	201516286	jiné	Neuvedeno	118	0	zákazník	118
	201751232	chybělo	Neuvedeno	115	88,8	sklad	203,8
	201703050	kvalita	Neuvedeno	59	0	zákazník	59
1.3.2017	201751150	záměna	Tašky, ložítky	115	0	výroba	115
	201751209	chybělo	Kartonové krabice	115	0	sklad	115
	201751209	záměna	folie	165	0	sklad	165
2.3.2017	201750954	chybělo	folie	115	0	sklad	115
	201703722	záměna	Samolepicí etikety	107	0	jiné	107
3.3.2017	201704715	záměna	Sáčky a pytle	107	0	sklad	107
	201704327	záměna	Sáčky a pytle	321	0	sklad	321
	201704234	kvalita	Neuvedeno	45	164,18	jiné	209,18
	201704097	nevychovuje	Kancelář	59	0	zákazník	59
6.3.2017	201704656	chybělo	Ballot technika	48	0	sklad	48
	201704911	chybělo	Neuvedeno	48	0	sklad	48
7.3.2017	201704091	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
	201751368	záměna	Sáčky a pytle	115	20,96	sklad	135,96
	201704920	jiné	Neuvedeno	118	0	zákazník	118

DATUM	DOKLAD	DŮVOD	Zboží	POŠTOVNÉ	CENA ZBOŽÍ	KDE SE STALA CHYBA?	CELKEM
8.3.2017	201751438	jiné	Neuvedeno	0	206,38	zákazník	206,38
	201704226	nevyhovuje	Sáčky a pytle	354	0	zákazník	354
10.3.2017	201705362	chybělo	Lepicí pásky	16	0	sklad	16
13.3.2017	201705192	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
	201705081	chybělo	Obalíky a tubusy	45	0	jiné	45
14.3.2017	201705294	vada	Obalíky a tubusy	48	0	výroba	48
	201704081	vada	Obalíky a tubusy	48	0	výroba	48
	201704570	vada	Obalíky a tubusy	48	0	výroba	48
16.3.2017	201750779	vada	Obalíky a tubusy	115	0	výroba	115
	201705469	chybělo	folie	48	0	sklad	48
	201703442	vada	Obalíky a tubusy	48	352,68	výroba	400,68
	201705634	chybělo	Lepicí pásky	48	0	sklad	48
17.3.2017	201751545	nevyhovuje	Sáčky a pytle	165	0	zákazník	165
22.3.2017	201705213	jiné	Neuvedeno	342	0	zákazník	342
23.3.2017	201701158	vada	Kancelář	55	75,54	výroba	130,54
24.3.2017	201705483	vada	Obalíky a tubusy	48	0	výroba	48
	201706339	chybělo	Kancelář	48	0	sklad	48
	201751769	nevyhovuje	Kartonové krabice	330	0	zákazník	330
	201706394	chybělo	Kartonové krabice	48	0	sklad	48

Příloha č. 3 Tabulka ke grafu č. 1 Náklady a počet chyb v objednávkách

	1/2015	2/2015	3/2015	4/2015	1/2016	2/2016	3/2016	4/2016	1/2017
NÁKLADY	8094	6365	4525	8842	16518	15917	14036	19027	13950
POČET CHYB	76	76	63	133	119	85	109	140	106

Příloha č. 4 Tabulka ke grafu č. 2 Místo vzniku chyby za období 2016 – 1/2017

MÍSTO VZNIKU CHYBY	1/2016	2/2016	3/2016	4/2016	1/2017	CELKEM	Relativní četnost	Relativní četnost [%]	Kumulativní četnost [%]
sklad	28	41	60	78	58	265	265	45,14 %	45 %
zákazník	7	17	21	30	24	99	364	16,87 %	62 %
neevidováno	77	0	0	0	0	77	441	13,12 %	75 %
výroba	14	10	11	15	16	66	507	11,24 %	86 %
převpravce	2	6	10	11	2	31	539	5,28 %	92 %
jiné	0	4	11	7	10	32	570	5,45 %	97 %
neuveдено	0	9	1	2	0	12	582	2,04 %	99 %
e-shop	0	3	1	1	0	5	587	0,85 %	100 %

Příloha č. 5 Tabulka ke grafu č. 3 Kategorie chyb za období 2/2015 - 1/2017

Kategorie chyb	Počet chyb	Relativní četnost	Relativní četnost [%]	Kumulativní četnost [%]
chybělo	341	341	40,07 %	40 %
záměna	235	576	27,61 %	68 %
neuveдено	75	651	8,81 %	76 %
nevyhovuje	69	720	8,11 %	85 %
vada	46	766	5,41 %	90 %
kvalita	26	792	3,06 %	93 %
jiné	22	814	2,59 %	96 %
poškozené	20	834	2,35 %	98 %
ztráta	13	847	1,53 %	100 %
přebývalo	4	851	0,47 %	100 %

Příloha č. 6 Tabulka ke grafu č. 4 Chyby u kategorií zboží za období 2/2015 - 1/2017

Kategorie zboží	Počet chyb	Relativní četnost	Relativní četnost [%]	Kumulativní četnost [%]
neuvedeno	193	193	24,62 %	25 %
obálky a tubusy	166	359	21,17 %	46 %
kartonové krabice	149	508	19,01 %	65 %
fólie	67	575	8,55 %	73 %
lepící pásky	65	640	8,29 %	82 %
kancelář	62	702	7,91 %	90 %
balicí technika	25	727	3,19 %	93 %
samolepicí etikety	16	743	2,04 %	95 %
tašky, igelitky	15	758	1,91 %	97 %
sáčky a pytle	8	766	1,02 %	98 %
provázky a gumičky	7	773	0,89 %	99 %
vlnitá lepenka a proložky	6	779	0,77 %	99 %
výplňový materiál	5	784	0,64 %	100 %

Příloha č. 7 Tabulka ke grafu č. 5 Chyby pracovníků skladu

SKLAD/DŮVOD	1/2016	2/2016	3/2016	4/2016	1/2017	CELKEM	%
Chybělo	16	27	31	44	37	155	58 %
Záměna	12	14	29	32	21	108	41 %
Přebývalo	0	0	0	1	1	2	1 %
Jiné	0	0	0	1	0	1	0 %
Poškození	0	0	0	0	0	0	0 %

Příloha č. 8 Tabulka ke grafu č. 6 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé ve skladě

SKLAD/ZBOŽÍ	CHYBĚLO				ZÁMĚNA			
	2016	2017	CELKEM	%	2016	2017	CELKEM	%
CELKEM	118	37	155	100,0 %	21	87	108	100,0 %
Balící technika	3	1	4	2,6 %	0	0	0	0,0 %
Fólie	12	5	17	11,0 %	2	12	14	13,0 %
Gumičky, provázky	3	0	3	1,9 %	0	0	0	0,0 %
Kancelář	15	4	19	12,3 %	1	8	9	8,3 %
Kartonové krabice	26	10	36	23,2 %	4	18	22	20,4 %
Lepicí pásky	17	8	25	16,1 %	0	1	1	0,9 %
Neuvedeno	10	2	12	7,7 %	2	14	16	14,8 %
Obálky a tubusy	14	3	17	11,0 %	2	16	18	16,7 %
Sáčky a pytle	11	3	14	9,0 %	7	16	23	21,3 %
Samolepicí etikety	4	1	5	3,2 %	1	1	2	1,9 %
Tašky, igelitky	2	0	2	1,3 %	0	0	0	0,0 %
Vlnitá lepenka a proložky	0	0	0	0,0 %	2	0	2	1,9 %
Výplňový materiál	1	0	1	0,6 %	0	1	1	0,9 %

Příloha č. 9 Tabulka ke grafu č. 7 Chyby zákazníků

ZÁKAZNÍK/DŮVOD	1/2016	2/2016	3/2016	4/2016	1/2017	CELKEM	%
Nevyhovuje	1	9	12	19	14	55	56 %
Záměna	6	3	7	10	1	27	27 %
Jiné	0	2	2	0	8	12	12 %
Kvalita	0	2	0	1	1	4	4 %
Poškození	0	1	0	0	0	1	1 %

Příloha č. 10 Tabulka ke grafu č. 8 Vybrané typy chyb u jednotlivého zboží vzniklé u zákazníka

ZÁKAZNÍK/ ZBOŽÍ	NEVYHOVUJE				ZÁMĚNA			
	2016	2017	CELKEM	%	2016	2017	CELKEM	%
CELKEM	40	14	54	100 %	25	1	26	100 %
Balící technika	5	2	7	13 %	0	0	0	0 %
Fólie	0	0	0	0 %	2	1	3	12 %
Kancelář	2	1	3	6 %	1	0	1	4 %
Kartonové krabice	1	3	4	7 %	2	0	2	8 %
Lepicí pásky	1	2	3	6 %	0	0	0	0 %
Neuvedeno	13	0	13	24 %	15	0	15	58 %
Obálky a tubusy	16	3	19	35 %	2	0	2	8 %
Sáčky a pytle	2	3	5	9 %	2	0	2	8 %
Samolepicí etikety	0	0	0	0 %	1	0	1	4 %