

*Projekt: Informacijski sistem za spremljanje kakovosti proizvodnje v vinarski industriji (ISKVI)*

## Specifikacija s podrobnejšim opisom potreb obvladovanja reklamacij v proizvodnji vina

S strani ekspertne skupine so identificirane sledeče glavne kategorije, ki vplivajo na kakovost proizvodnje in obseg reklamacij (Tabela 1). Prikazane so ocene na lestvici 1-10, ki določajo pomembnost posamezne kategorije in standardna deviacija posameznih kategorij.

Rang	Kategorija	Std. Dev	Ocena
1.	Surovine, dobavitelji	1	8
2.	Proizvodni proces	1,9	8
3.	Zaposleni in organizacija	2,5	7,6
4.	Pakiranje	2,7	6,6
5.	Kontrola in analize	1,1	6,3
6.	Prodaja	2,3	6,1
7.	Skladiščenje	2,4	5,8
8.	Transport	2,2	4,8

Tabela 1: Identificirane kategorije s povprečnimi ocenami in standardno deviacijo

Na prvem mestu je tako problematika, ki zadeva »Surovine in dobavitelje«, sledijo »Proizvodni proces« ter »Zaposleni in organizacija«. Vrstni red preostalih kategorij prikazuje Tabela 1.

4. V nadaljevanju je bilo izvedeno glasovanje v okviru identificiranih kategorij. Po posameznih kategorijah so bile kot najbolj pomembne ideje identificirane sledeče (celoten seznam je v prilogi):

### A. Surovine, dobavitelji:

1. Nabava ustreznega, kakovostnega reproamateriala, ki ni samo najugodnejši, ampak tudi kvaliteten, posledično manj menjav in izboljššan »imidž« firme.
2. Primerno skladišče za repromaterial (kartone, etikete, zamaške...)
3. Kakovostna osnovna surovina - grozdje (ustrezno zdravstveno stanje, optimalna dozorelost)

Celotno opredelitev v kategoriji »Surovine, dobavitelji« prikazuje Tabela 2:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Surovine, dobavitelji	8	1
2.	Proizv. proces	8	1.9
3.	Zaposleni in organizacija	7.6	2.5
4.	Pakiranje	6.6	2.7
5.	Kontrola in analize	6.3	1.1
6.	Prodaja	6.1	2.3
7.	Skladiščenje	5.8	2.4
8.	Transport	4.8	2.2

Tabela 2: Rangiranje v kategoriji »Surovine, dobavitelji«

## B. Proizvodni proces:

1. Prepogosta sprememba dizajna
2. Nepravočasna naročila, prekratek rok, da se pripravi izdelek
3. Redno servisiranje polnilne naprave, da pri polnjenju dosegamo ustrezne nivoje

Celotno opredelitev v kategoriji »Proizvodni proces« prikazuje Tabela 3:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Prepogosta sprememba dizajna	7.3	2.1
2.	Nepravočasna naročila, prekratek rok, da se pripravi izdelek	7.1	3.1
3.	Redno servisiranje polnilne naprave, da pri polnjenju dosegamo ustrezne nivoje	7	1.9
4.	Etikete - problematika glede vlažnosti steklenice - uporaba sušilnega tunela.	6.9	2.5
5.	Posodobitev polnilne linije.	6.8	2.6
6.	Higiena v proizvodnji	6.4	2.9
7.	Pakirane steklenice morajo biti ustrezno klimatizirane, da ne pride do rosenja steklenic, s tem se etikete in kartoni poškodujejo.	6.4	2.6
8.	Polnitev optimalnih količin glede na prodajo.	6.1	2.3
9.	Čim manj pretokov oz. manipulacij z vinom - tem manj kala.	6.1	1.9
10.	Polnitev vina v celi seriji istega proizvoda	5.9	2.6
11.	Polnitev v celi seriji	5.9	3
12.	Zmanjšanje stroškov pri kvaliteti opreme poveča število reklamacij.	5.9	1.6
13.	Pri proizvodih, ki se ne prodajajo masovno manjše polnitve, tako, da je možno prodati vino v doglednem času, da niso letnik prestari	5.8	2.4
14.	Tekoče obratovanje polnilne linije brez napak in ustavljanja med obratovanjem.	5.6	3
15.	Posodobiti filtrirno tehnologijo vina.	5.3	1.7
16.	Filtriranje vina s pravilno izbranimi filtrirnimi slojnicami	5	2.6
17.	Kakovostno lepilo za etikete.	4.9	2.8
18.	Uporaba pralnega stroja za pranje steklenic	4.6	3.2

Tabela 3: Rangiranje v kategoriji »Proizvodni proces«

## C. Zaposleni in organizacija:

1. Boljše sodelovanje med komercialo in proizvodnjo
2. Zaostritev osebne odgovornosti delavcev za opravljeno delo
3. Odgovoren odnos vsakega zaposlenega do proizvodov, vzpodbuditi kolektivno zavest pri zaposlenih in pomembnost njihovega dela za uspeh poslovanja.

Celotno opredelitev v kategoriji »Zaposleni in organizacija« prikazuje Tabela 4:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Boljše sodelovanje med komercialo in proizvodjo	8	2.2
2.	Zaostritev osebne odgovornosti delavcev za opravljeno delo.	7.6	1.9
3.	Odgovoren odnos vsakega zaposlenega do proizvodov.	7.6	1.7
4.	Vspodbuditi kolektivno zavest pri zaposlenih in pomembnost njihovega dela za uspeh poslovanja.	7.4	1.6
5.	Doslednost vsakega zaposlenega do svojega dela, da ga izvaja kvalitetno in vestno	7.3	1.8
6.	Boljša komunikacija med zaposlenimi zakaj prihaja do reklamacij oz. kala in hitrejše odpavljanje vzrokov.	7.1	2.1
7.	Ažurni pretoki informacij.	6.9	1.8
8.	Odkrita komunikacija med posameznimi obrati (vinogradništvo - klet - prodaja).	6.9	2.3
9.	Sprotno reševanje težav v proizvodnji	6.7	2.2
10.	Šefa ki si bo upal stranki zavrnil reklamacijo brez straha za naslednje naročilo	6.1	2.8
11.	Čim več etiketiranja steklenic na liniji in čim manj ročnega etiketiranja.	6	3
12.	Manj artiklov , ter v večji količini	6	3.2
13.	Boljša komunikacija - komunikacija z osebo katera je za to odgovorna, ne pa vse po čez	6	3.5
14.	Slabo planiranje - vedno se spremenijo plani	5.9	2.5
15.	Ni komunikacije pred samimi spremembami artikla	5.8	2.7
16.	Letno izobraževanje zaposlenih, ki so neposredno vključeni v proizvodni proces.	5.8	2.5
17.	Dobro utečen postopek dela brez izrednih razmer, ki lahko vplivajo na število napak oz. pomanjkljivosti.	5.6	1.9
18.	Bolj skrben odnos zaposlenih do proizvoda	5.6	2.7
19.	Pazljivost pri odpremi proizvodov, da so poslani pravi proizvodi.	5.6	3
20.	Vspostaviti boljši informacijski sistem	5.4	3
21.	Dobro izobražen kader od zgoraj navzdol.	5.4	2.5
22.	Poslušati pripombe delavcev, ki delajo.	5.4	2.3
23.	Odnos med zaposlenimi bolj odkrit	5	2.8
24.	Zaposliti osebo če primanjkuje delovna sila	4.9	2.9
25.	Slab odnos do naših proizvodov	4.9	2.8
26.	Spreminjanje planov po lastnih željah	4.2	3.2
27.	Razdelitev dela bolj ekonomično	4.1	2.3

Tabela 4: Rangiranje v kategoriji »Zaposleni in organizacija«

## Č. Pakiranje:

1. Uporaba kakovostnih zamaškov
2. Boljša kvaliteta transportnih kartonov
3. Poostri nadzor pri polnitvah zaradi estetskega izgleda (etkete) proizvoda

Celotno opredelitev v kategoriji »Pakiranje« prikazuje Tabela 5:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Uporaba kakovostnih zamaškov	7.8	2.3
2.	Uporaba kvalitetnih zamaškov	7.8	2.3
3.	Boljša kvaliteta transtornih kartonov	7.4	2.2
4.	Poostri nadzor pri polnitvah zaradi estetskega izgleda (etkete) proizvoda	7.1	2.3
5.	Uporaba elektronske kontrole opremljenih steklenic s pravilno nameščeno etiketo	7.1	1.8
6.	Boljši pregled nad celotnim dogajanjem ob polnjenju in pakiranju	6.8	2.8
7.	Brezhibna polnilna linija, da ne prihaja do prodaje praznih steklenic	6.8	2.5
8.	Boljši pakirni sistem	6.3	2.1
9.	Kakovostno pakiranje na palete v smislu preprečevanja lomov med transportom.	6.1	3.1

Tabela 5: Rangiranje v kategoriji »Pakiranje«

## D. Kontrola in analize:

1. Pogostejša laboratorijska kontrola kvalitete proizvoda na določeno serijo
2. Popolna avtomatizacija linije - kontrola
3. Vizualna kontrola proizvoda ob polnitvi

Celotno opredelitev v kategoriji »Kontrola in analize« prikazuje Tabela 6:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Pogostejša laboratorijska kontrola kvalitete proizvoda na določeno serijo	7.8	2
2.	Popolna avtomatizacija linije - kontrola	7.4	1.7
3.	Vizuelna kontrola proizvoda ob polnitvi.	7.3	2.4
4.	Kvaliteta vina za določeni mora biti vedno podobna.	7.1	2.3
5.	Preverjanje kontrole na končnem proizvodu	7.1	2.8
6.	Natančnejša kontrola glede nabave in skladiščenja repromateriala	7	1.4
7.	Kemijske analize osnovne surovine - vina.	6.9	1.9
8.	Senzorski nadzor polnjenja steklenic, na trg ne grejo prazne steklenice.	6.4	2.7
9.	Večkratna kontrola kakovosti repromaterialov.	6.3	3.2
10.	Bolj pazljivo spremljati kvaliteto osnovne surovine-vina	5.7	2.2
11.	Pogoste senzorične analizi vina.	5	2.5

Tabela 6: Rangiranje v kategoriji »Kontrola in analize«

## E. Prodaja:

1. Vztrajati vedno pri dobri kvaliteti in izgledu proizvodov naše blagovne znamke
2. Etikete proizvodov (oblika) bi se menjavale zelo redko
3. Kvaliteta opreme in embalaže mora biti najmanj na takšnem nivoju kot je proizvod

Celotno opredelitev v kategoriji »Prodaja« prikazuje Tabela 7:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Vztrajati vedno pri dobri kvaliteti in izgledu proizvodov naše blagovne znamke.	8	1.5
2.	Etikete proizvodov (oblika) bi se menjavale zelo redko.	7.4	2.4
3.	Kvaliteta opreme in embalaže mora biti najmanj na takšnem nivoju kot je proizvod.	7.3	2
4.	Prehitri roki za dobavo artikla - predvsem posebne zahteve	7.3	2.1
5.	Pri ugotovljeni napaki takoj preprečiti nadaljne izdobave le-tega blaga in napako čimprej odpraviti	7.2	1.8
6.	Prehitre oz. prevelike polnitve na obljubljen naročila kupcev, predvsem za tujino	7.1	2.4
7.	Preveriti če je reklamacija vedno upravičena	7.1	2.4
8.	Nejasni plani s strani komerciale	6.9	1.8
9.	Ustrezna obveščenost vseh med spremembami pri posameznem artiklu	6.8	1.9
10.	Preverjanje stanja zalog pri kupcih ob obisku komercialistov na terenu.	6.6	1.4
11.	Upoštevati predpise in dogovore.	6.4	2.3
12.	Širitev asortimana brez predhodne raziskave trga - ni priporočljiva	6.4	1.9
13.	Spremljanje potreb in želja kupcev glede ugotovitve optimalne proizvedene količine in s tem prodaje izdelkov, da ne ostaja zaloga "starega" vina	6	2.7
14.	Skrbno reševanje reklamacij.	5.8	2.7
15.	Hitrejše reševanje reklamacij-s tem hitrejša intervencija pri morebitnih naših reklamacijah nabavljenega repromateriala	5.7	2.5
16.	Zmanjšanje števila artiklov.	5.7	3.1
17.	Prizadeven komercialist, ki bo vzrok za reklamacijo prevladal na koga drugega.	5.2	2.3
18.	Skladnost med glavnim skladiščem in drugimi	5.2	2.6
19.	Zmanjšati število podrjenih artiklov in vzorcev.	5.1	2.7
20.	Se potruditi prodat vedno starejše letnike prej	4.8	2.3

Tabela 7: Rangiranje v kategoriji »Prodaja«

## F. Skladiščenje:

1. Primerni pogoji skladiščenja gotovega proizvoda (skladišča s primerno temperaturo in vlago), posodobitev skladišč
2. Skladišče gotovih proizvodov zraven polnilne linije. S tem je manj prevozov in prelaganja, kjer se kartoni prej poškodujejo.
3. Kontrola steklenic in dobra kvaliteta košaric, da ne pride do izlitja pri prevozu

Celotno opredelitev v kategoriji »Skladiščenje« prikazuje Tabela 8:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Primerni pogoji skladiščenja gotovega proizvoda (skladišča s primetno temperaturo in vlago).	7.8	2.3
2.	Primerno skladiščenje in ravnanje s proizvodi	7.7	2
3.	Sodobnejše skladiščenje.	7.2	1.9
4.	Skladišče gotovih proizvodov vzraven polnilne linije. S tem je manj prevozov in prelaganja, kjer se kartoni prej poškodujejo.	7.2	3.4
5.	Primerna skladišča	7.1	2.7
6.	Kontrola steklenic in dobra kvaliteta košaric, da ne pride do izlitja pri prevozu.	6.9	2.4
7.	Nepripravljena skladišča - vlažnost	6.8	2.6
8.	Izbira boljših steklenic, zamaškov, košaric ter kontrola pritiska v steklenici pri peninah.	6.8	2.3
9.	Nepripraven način nalaganja palet v skladišču	5.8	2.9
10.	Preverjanje zalog, da se proizvodnja ne ustavlja in je dobava pravočasna.	5.6	1.9

Tabela 8: Rangiranje v kategoriji »Skladiščenje«

## G. Transport:

1. Nepazljivo ravnanje prevoznikov, odgovornejša zavest šoferjev, ki prvi sprejmejo reklamiran izdelek (vsaka reklamacija ni nujno po krivdi proizvajalca)
2. Manj transporta gotovih proizvodov
3. Primernejši transport proizvodov med skladišči

Celotno opredelitev v kategoriji »Transport« prikazuje Tabela 9:

Rang	Ideja	Povprečje	Std.Dev.
1.	Nepazljivo ravnanje prevoznikov.	7	2.5
2.	Manj transporta gotovih proizvodov	6.9	2.8
3.	Odgovornejša zavest šoferjev, ki prvi sprejmejo reklamiran izdelek (vsaka reklamacija ni nujno po krivdi proizvajalca)	6.4	2.6
4.	Primernejši transport proizvodov med skladišči	6.2	1.9

Tabela 9: Rangiranje v kategoriji »Transport«