

Kesän aikana toimituksemme ovat myöhästelleet.

Tämä johtuu siitä, että olemme osana pitkäaikaista muutosprosessia ottaneet käyttöön uuden jakelujärjestelmän, jotta voisimme täyttää asiakkaidemme tulevat toiveet.

Mitä tapahtui?

Kevään aikana suoritimme useita testejä ennen käyttöönottoa. Kaikki toimi loistavasti. Mutta kun aloimme käyttää järjestelmää täydellä teholla (noin 10000-15000 tilausta päivässä) ilmeni useita ongelmia:

- Tietyt tilaukset juutuivat järjetelmiimme ja jouduimme käsittelemään ne manuaalisesti voidaksemme lähettää ne.
- Järjestelmä ei pystynyt käsittelemään tilauksia riittävän nopeasti.
- Uusien linssien lisääminen varastoon kesti myös pitempään.

Tämän vuoksi emme ole kesällä pystyneet toimittamaan tilauksia riittävän nopeasti ja olemme saaneet merkittävästi enemmän jälkitoimituksia.

Emme myöskään ole pystyneet vastaamaan kysymyksiin siitä, milloin järjestelmään juuttuneet tilaukset toimitetaan.

Entä nykytilanne?

Tällä hetkellä lähetämme n. 80 % kaikista tilauksista joko samana päivänä tai seuraavana.

Valitettavasti osa tilauksista juuttuu edelleen järjestelmään. Nämä tilaukset (tällä hetkellä meillä on noin 100 tilausta, jotka ovat olleet juuttuneina yli kolme päivää) pitää käsitellä käsin, mikä on hyvin aikaavievää. Tämän vuoksi emme pysty myöskään sanomaan milloin tilaus lähetetään. Olemme onnistuneet nopeuttamaan prosessia ja nyt tavoitteenamme on, että pystymme lähettämään nämä tilaukset viikon sisällä.

Olemme havainneet, että ongelma liittyy usein suuriin tilauksiin (yli 150-200 laatikon tilaukset). Siksi meillä on nyt erillinen prosessi suurten tilausten käsittelyyn. Tämän ansiosta pystymme tulevaisuudessa toimittamaan nämä tilaukset nopeammin. Varaudu kuitenkin hieman pitempään toimitusaikaan suurempien tilausten yhteydessä.

Pystymme nyt myös täyttämään varaston ja onnistuneet näin palauttamaan jälkitoimitukset normaalitasolle.

Pyydämme vielä kerran anteeksi kaikkia teille ja asiakkaillenne aiheutuneita ongelmia. Lupaamme tehdä kaikkemme, jotta saamme loputkin ongelmat pois päiväjärjestyksestä.

Tulemme hyvittämään teitä tilauksista, joiden toimitusaika ei ole ollut politiikkamme mukainen.

Ota yhteyttä edustajaasi, jos sinulla on toimituksiin liittyviä kysymyksiä.

Henri Kaseva

040 777 0185

-

hkaseva@coopervision.se

Ystävällisin terveisin

Coopervision Nordic AB