

Vi har hatt forsinkelser i våre leveranser denne sommeren.

Det som har skjedd, er at vi som et ledd i en lang omstillingsprosess, har implementert et nytt distribusjonssystem for å kunne imøtekomme våre kunders fremtidige behov.

Hva har skjedd?

I løpet av våren gjennomførte vi flere tester i forkant av denne implementeringen, og alt fungerte veldig bra. Da vi begynte å bruke systemet i sin helhet (noe som innebærer ca. 10 000–15 000 bestillinger per dag), så oppstod det imidlertid en del problemer:

- Visse bestillinger ble sittende fast i systemene, og vi har derfor vært nødt til å håndtere disse bestillingene manuelt for å kunne få sendt ut varene.
- Systemet klarte ikke å håndtere de innkomne bestillingene raskt nok.
- Det tok også lengre tid å fylle på med nye linser på lageret.

Dette har gjort at vi i løpet av sommeren ikke har kunnet sende ut bestilte varer fort nok, og at vi også har fått en betydelig økning i restnoteringer.

Vi har heller ikke kunnet gi svar på når vi kan levere bestillingene som har blitt sittende fast i systemet.

Hva er situasjonen nå?

I dag kan vi sende ut omkring 80 % av alle bestilte varer samme dag eller neste dag.

Dessverre er det fortsatt noen bestillinger som blir sittende fast i systemet. Disse bestillingene (per i dag har vi ca. 100 bestillinger som har sittet fast i mer enn tre dager) må behandles manuelt, noe som er svært tidkrevende og som dessuten gjør at vi ikke kan gi noe svar på når bestillingene vil bli ekspedert. Vi har lyktes i å få fortløpende i denne prosessen, og vårt mål er nå at vi skal få sendt ut disse bestillingene innen en uke.

Vi har observert at problemet ofte berører store bestillinger (bestillinger på over 150–200 esker), og derfor har vi nå iverksatt en separat prosess for å håndtere de store bestillingene vi får inn. Dette gjør at vi vil kunne levere disse raskere i fremtiden, selv om det fremdeles må regnes med litt lengre leveringstid på større bestillinger.

Vi har også kommet i rute med påfyllingen av lageret og har derfor lyktes i å redusere antall restnoteringer til et normalt nivå.

Vi ønsker enda en gang å be om unnskyldning for alle problemene dette skaper for dere og kundene deres, og vi lover å gjøre alt vi kan for å løse de gjenstående problemene så raskt som mulig.

Vi vil kompensere dere for bestillinger som har falt utenfor rammen av vår policy.

Ta gjerne kontakt med salgsrepresentanten deres om dere har spørsmål om bestemte leveranser.

Richard Hangaas	95 86 83 83	-	rhangaas@coopervision.se
Merete Iversen	95 41 93 36	-	miversen@coopervision.se

Med vennlig hilsen

Coopervision Nordic AB