

Vi har under sommaren haft förseningar på våra leveranser.

Det som skett under är att vi, som ett steg i en lång förändringsprocess, har implementerat ett nytt distributionssystem för att de ska kunna tillmötesgå våra kunders framtida behov.

Vad är det som har hänt?

Under våren har vi genomfört ett flertal tester inför denna implementering. Allt fungerade väldigt bra, men när vi sedan började använda systemet fullt ut (vilket innebär c:a 10000-15000 order per dag) så uppstod en del problem:

- Vissa order fastnade i våra system och vi har därför varit tvungna att hantera dessa order manuellt för att kunna skicka dem.
- Systemet klarade inte av att hantera de order som kom in tillräckligt snabbt.
- Det tog även längre tid att boka in ("fylla på") nya linser på lagret.

Detta har gjort att vi under sommaren inte har kunnat skicka ut order tillräckligt fort samt att vi fått betydligt mycket fler restnoteringar.

Dessutom har vi inte kunnat ge några svar på när de order som fastnat i systemet kan levereras.

Hur ser det ut nu?

Vi kan idag skicka cirka 80 % av alla order som kommer in samma dag eller nästa dag.

Tyvärr fastnar fortfarande några av de order vi får in i systemet, dessa order (i dagsläget har vi cirka 100 order som suttit fast mer än tre dagar), måste behandlas manuellt vilket är mycket tidskrävande och det gör även att vi inte kan säga när de kommer att kunna skickas. Vi har lyckats snabba på denna process och vårt mål är nu att vi skall kunna skicka dessa order inom en vecka.

Vi har observerat att problemet oftare berör stora order (order på över 150-200 boxar), därför har vi nu en separat process för att hanterat de stora order som vi får in. Detta gör att vi kommer att kunna leverera dessa snabbare framöver, räkna dock med lite längre leveranstid på större order.

Vi har även kommit i kapp med att fylla upp lagernivåerna och därför lyckats få ner antalet restnoteringar på en normal nivå.

Än en gång vill vi be om ursäkt för alla problem det skapar för er och era kunder, vi lovar att vi gör vad vi kan för att lösa de återstående delarna så fort som möjligt.

Vi kommer att kompensera er för beställningar som fallit utanför ramen för vår policy.

Kontakta gärna er säljrepresentant om ni har frågor rörande just era leveranser.

| | | | |
|-----------------------|------------------------|---|-----------------------------------|
| Petter Nilsson | 0733 – 80 78 93 | - | pnilsson@coopervision.se |
| Liss Listens | 0708 – 64 29 60 | - | llitens@coopervision.se |
| Ulla Caporicci | 0706 – 06 97 21 | - | ucaporicci@coopervision.se |

Med vänlig hälsning

Coopervision Nordic AB