

Informacja Zarządu COMP SA w sprawie przebiegu akcji serwisowej drukarek Delio do dnia 7.01.2020r.

Sztab kryzysowy zebrał się ponownie w dniu 7 stycznia 2020 aby dokonać podsumowania akcji serwisowej drukarek Delio. Celem spotkania była ocena rzeczywistej skali awarii na podstawie stanu realizacji zleceń serwisowych i analizy ilości klientów objętych akcją.

Na podstawie przeprowadzonego audytu i stanu zaawansowania wszystkich napraw, podjęto decyzję o zakończeniu akcji serwisowej realizowanej w trybie nadzwyczajnym oraz o rozwiązaniu sztabu kryzysowego z dniem 8.01.2020r. W związku z powyższym nasz serwis od środy powraca do standardowych godzin pracy, a specjalne dodatkowe oddziały, powołane do doraźnej realizacji napraw z dniem 8.01.2020 będą niedostępne. Nasi Klienci są jednak nadal objęci tą samą procedurą napraw, a wszystkie koszty napraw ponoszone są przez COMP S.A.

Na podstawie statystyki wykonanych napraw, stwierdzamy że około 99% urządzeń objętych akcją, to urządzenia pogwarancyjne. W tej liczbie aż 29% urządzeń, to drukarki używane dłużej niż 10 lat. Mimo upływu czasu, urządzenia te do tej pory pracowały niezawodnie i po naprawie nadal niezawodnie funkcjonują. Analiza rzeczywistej ilości zgłoszonych do naprawy drukarek wskazuje na liczbę niewiele przekraczającą 6.000 sztuk. Początkowo prognozowana liczba 5.000 urządzeń była szacowana na podstawie liczby urządzeń objętych regularnymi przeglądami serwisowymi. W naszych serwisach pojawiło się jednak wiele drukarek, które nie były na co dzień użytkowane przez naszych klientów ale ciągle pozostawały nieodczytane i niewyrejestrowane. Wszystkie te urządzenia zostały naprawione i nadal będą przyjmowane do naprawy, ale ich naprawa będzie już realizowana w trybie standardowych procedur obowiązujących w serwisie COMP SA.

Te 6.000 urządzeń, to zaledwie 0,6 proc. wszystkich urządzeń marki NOVITUS, które funkcjonują na rynku. Przypominamy, że wszystkie inne urządzenia, w tym wszystkie kasy i drukarki online, działają niezawodnie. W ciągu 25 lat marki NOVITUS wprowadziliśmy na rynek ponad milion urządzeń fiskalnych i jest to pierwsza tego typu awaria. Dotyczy jednego, nieprodukowanego i nieoferowanego już modelu i nie dotyczy absolutnie żadnych innych urządzeń, zwłaszcza nowo produkowanych urządzeń online.

Do prowadzenia akcji serwisowej powołaliśmy ponad 100 pracowników COMP SA, którzy z ogromnym poświęceniem i oddaniem pracowali nad rozwiązaniem problemu, nie bacząc na okres noworoczny oraz kolejne dni wolne od pracy. Dziękujemy za ten ogromny nakład pracy i zaangażowanie całej kadry.

Przeprowadzenie tak dużej i skomplikowanej operacji logistycznej nie byłoby także możliwe bez aktywnego działania największej i najsprawniejszej serwisowej Sieci Partnerskiej, którą marka NOVITUS może się poszczycić. Bardzo dziękujemy za ogromny wkład Partnerów NOVITUS w pracę na rzecz Klientów dotkniętych awarią.

Analiza zleceń serwisowych wskazuje, że usterka drukarek Delio dotknęła nieco ponad 700 firm. Zdajemy sobie sprawę jak wielkim obciążeniem była kryzysowa sytuacja dla tych Klientów, jednak od pierwszego dnia akcji robiliśmy wszystko, aby jak najszybciej dokonać niezbędnych napraw. Wielokrotnie nie tylko naszymi oświadczeniami i przeprosinami, ale także największym rzeczywistym wysiłkiem naszych służb, staraliśmy się okazać szacunek ciężkiej pracy wszystkich przedsiębiorców, którzy zaufali marce NOVITUS, jednak zostali narażeni na poważne problemy. Przepraszamy jeszcze raz w imieniu całej firmy i wierzymy, że ten ogromny wysiłek i nasze zaangażowanie, pomogły naszym Klientom w szybkim powrocie do normalnej działalności biznesowej.

W kolejnych dniach nadal będziemy całkowicie skupieni na wzorowej komunikacji z Klientami oraz błyskawicznej realizacji kolejnych zleceń serwisowych jeżeli tylko się pojawią.