



София, 26 септември 2018

Нашите клиенти са основен приоритет и поради тази причина от месец юли предприехме мащабно реформиране на организацията на логистичния процес с цел да подобрим клиентското преживяване във всички канали за продажба. По време на фазата на прехвърляне на логистичните операции към външен партньор, установихме сфери, в които допълнително да усъвършенстваме процедурите си. Това обаче предизвика неочаквани забавяния в графика за изпълнение на поръчките – което се случи основно в онлайн магазина.

С цел да разрешим въпроса с възникналото забавяне, се налага временно да увеличим срока на доставка за поръчки от онлайн магазина на ИКЕА на 30 работни дни. Тази мярка ще даде възможност да реализираме докрай предприетата логистична промяна, да възстановим нормалния ритъм на работа възможно най-скоро и да изведем обслужването на клиентите в онлайн магазина на ИКЕА на още по-високо ниво.

Докато всички отговорни звена в компанията предприемат извънредни мерки и действия за идентифицирането на неточностите и удовлетворяването на очакванията на клиентите, призоваваме всички, които очакват доставката си, да се свържат с нас на безплатната ни телефонна линия 080045800 ( избирайки 3 от менюто), за да получат информация за статуса на своята поръчка.

Поднасяме извиненията си за неудобствата, причинени от забавянето на доставките, и се ангажираме да направим всичко възможно за подобряване на процесите във възможно най-кратък срок.