

## **Fakturamottagare för fakturor från Apotekstjänst**

**Bäste mottagare av fakturor från Apotekstjänst.**

### **Kort om vad som har hänt**

Apotekstjänst har för att på bästa sätt kunna tillhandahålla en hög kvalitet och samtidigt säkerställa en effektiv process byggt upp sofistikerade logistikflöden som styrs med hjälp av IT-system. **IT-systemen styr produkter och flöden baserat på den artikelinformation som VF tillhandahåller** såsom information om antal i lådorna (TRP och AVD), leverantörens artikelkod samt volym och vikt. För användning av systemen och för en korrekt hantering av produkterna är det därför kritiskt att den information som läggs in i systemen är korrekt och aktuell.

Vi har hittills valt att inte föra ansvarsfrågan offentligt och tyvärr har det gjorts att bilden som byggts upp är att det skulle vara Apotekstjänst som har orsakat den situationen som uppstod i samband med VF:s byte av tredjepartslogistik. Nu går detta dock ut över vår personal som dagligen får motta arga, oförstående och felaktiga påståenden och vi anser därför att det är viktigt att ni får följande information.

Vår analys av vad som orsakat problemen har hittills kommit fram till att felaktig artikelinformation och leveranser som inte stämmer överens med förutsättningarna och informationen är det som har orsakat problemen. En slumpmässig stickprovsundersökning visar att på varje kritisk punkt så hade ca **30-40% av artiklarna felaktig information vid avtalsstart**. Tyvärr finns många av dessa problem kvar och vi har tvingats att helt bygga om och jobba runt vissa lagerflöden då informationen i vissa avseende är helt obrukbar.

Vi vill även ta tillfället i akt och berätta att **vi är oerhört ledsna för den uppkomna situationen** och har jobbat dag och natt 7 dagar i veckan för att försöka mildra konsekvenserna för er. Vi tog oss an detta uppdrag då vi såg att det fanns förbättringspotential och hittills har konsekvenserna av ett byte av leverantör blivit oacceptabla för er och ytterst patienterna. Detta är vi oerhört ledsna för!

### **Faktureringen**

I vår faktureringsprocess görs många kontroller innan en faktura ställs ut. Tyvärr har en konsekvens av situationen i starten blivit att de har uppstått differenser i systemen som gör att fakturorna stoppas i en av dessa kontroller. Det gör att alla fakturor inte har genererats ännu, trots att produkterna är levererade. Detta gör att ni nu löpande och framåt kommer få en del fakturor som avser leveranser som är levererade flera dagar/veckor tidigare. Detta gör att fakturorna som ni får inte är slutgiltiga.

**Allt som är fakturerat är levererat men allt som är levererat är inte fakturerat.**



**Vi uppmanar er att betala fakturorna i tid!** Det som är fakturerat är levererat från oss. Är det någon produkt eller del av leverans som har kommit bort på vägen är tanken att vi ska kunna skicka ut en ersättningsorder. Skulle ni vara av uppfattningen att något på fakturan inte har mottagits ber vi er ändå att betala men notera för att vi så snart vi har fått överenskommelsen på plats, kunna skicka ut en ersättningsorder. Vi väntar fortfarande på denna överenskommelse från VF innan vi kan göra detta och ber därför om lite tålamod innan kundtjänst kan ombesörja dessa ersättningsorder.

### **Vad händer nu?**

Vi jobbar nu med att få de ombyggda lagerflödena att fungera tillfredställande i väntan på att förutsättningarna är rättade och vi har ställt krav på VF att rätta upp detta omgående. Vi arbetar med att städa i systemen för att få korrekta saldon i systemen men detta är tyvärr ett stort jobb så länge VF inte förser oss med korrekt information.

Så snart förutsättningarna är korrekta och städarbetet är avslutat hoppas vi att vi kan få tillfälle att tillhandahålla en högkvalitativ och effektiv logistik tjänst som vi kan vara stolta över!

Uppsala 2019-11-29

Med vänliga hälsningar



Örjan Frid

VD

Apotekstjänst Sverige AB