

LIEBE KUNDIN, LIEBER KUNDE,

wie Sie wissen, ist bei uns aktuell viel los. Die Cyberattacke hat uns – wie weltweit viele andere Unternehmen auch – getroffen und wir sind uns bewusst, dass sich die Auswirkungen auch bei Ihnen bemerkbar machen.

Wir tun alles dafür, schnellstmöglich zum Normalbetrieb zurückzukehren und wollen Sie bis dahin so transparent wie möglich mit neuen Informationen auf dem Laufenden halten.

Mit diesem Mailing erfahren Sie, wo wir aktuell bei der Wiederherstellung unserer technischen Systeme stehen, welche Herausforderungen uns beschäftigen und warum die Rückkehr zum Normalbetrieb etwas länger dauert. Wir möchten Ihnen einen Blick hinter die Kulissen geben und Ihre am häufigsten gestellten Fragen beantworten.



NEWS +++ NEWS +++ NEWS +++ NEWS +++ NEWS +++ NEWS +++ NEWS +++ NEWS +++ NEWS +++ NEWS

WIE IST DER AKTUELLE STAND?

Wir arbeiten weiterhin im manuellen Modus, d. h. händische Arbeit über alle Bereiche hinweg. Was heißt das genau? Bestellungen werden ausgedruckt, handschriftlich bearbeitet, Pakete per Hand aus dem Regal geholt und verpackt. Dabei packen zurzeit nicht nur unsere Lagerarbeiter mit an, auch Mitarbeiter aus dem Büro sind rund um die Uhr im Einsatz. Denn wir möchten alles dafür tun, dass Ihre Pakete so schnell wie möglich bei Ihnen sind, um die Ernährung Ihres Hundes oder Ihrer Katze sicherstellen zu können.

Wir werden im Lager von Tag zu Tag schneller – nachdem am Dienstag, 04. Juli 2017, die ersten Pakete unsere Lager verlassen haben, steigt die Anzahl der verschickten Pakete täglich.

Alle Produktionsstandorte sind wieder „online“ und haben den Betrieb mit etwas verminderter Produktionsleistung und einem zunächst eingeschränkten Portfolio wieder aufgenommen. Wir erwarten daher, dass sich unsere Verfügbarkeit in den nächsten Tagen weiter verbessert, müssen aber trotzdem davon ausgehen, dass es bei manchen Produkten in den nächsten Wochen noch zu Verzögerungen kommen kann.



WIE GEHT'S WEITER?

Unsere Systemexperten in der Zentrale arbeiten weiterhin rund um die Uhr daran, die verbleibenden Systeme und Server wieder zum Laufen zu bringen. Auch wir in Deutschland warten sehnsüchtig darauf, dass wir unsere Systeme wieder hochfahren dürfen. In der Zwischenzeit legen wir weiter Hand an, damit wir mit den uns momentan zur Verfügung stehenden Mitteln so viele Hunde und Katzen wie möglich versorgen können.

Wir erwarten in den nächsten Tagen die technische Freigabe unserer Systemexperten, sodass wir unsere automatischen Bestell-, Kommissionier- und Rechnungsstellungsprozesse wieder aufschalten können.

Dazu müssen wir unseren Kommissionierprozess kurz unterbrechen, um Ihnen im Anschluss wieder unseren gewohnten Lieferservice anbieten zu können.




WAS BEDEUTET DAS NUN FÜR MICH?

- ▶ **Die positive Nachricht: Wir können Aufträge annehmen und verarbeiten.**
Die händische Bearbeitung nimmt allerdings mehr Zeit in Anspruch.
- ▶ Aufgrund der aktuellen Situation kann es unter Umständen zu Lieferengpässen bei einigen Produkten kommen. Vielen Dank für Ihre Geduld!
- ▶ Wie in den letzten Tagen werden wir Sie anrufen, sobald das Paket auf dem Weg zu Ihnen ist.



TIPP: Der derzeit einfachste Weg für die Weiterverarbeitung Ihrer Bestellung ist über unseren Webshop: <https://vet.royal-canin.de>

 0221/937060-600

Bei Fragen stehen Ihnen unsere Kolleginnen und Kollegen vom Kundendienst gerne telefonisch zur Verfügung.



FRAGEN UND ANTWORTEN

► WAS IST PASSIERT?

Die Betriebssysteme der Fabriken und Standorte von ROYAL CANIN waren von der weltweiten Cyberattacke gegen zahlreiche Unternehmen, Regierungen und Organisationen betroffen. Das bedeutet, dass wir schwarze Computer-Bildschirme vor uns hatten, kein Lagerband mehr lief, kein Drucker funktionierte und bis auf die Telefone jegliche elektronische Verbindung abgebrochen war.

Dank der intensiven Zusammenarbeit aller ROYAL CANIN Mitarbeiter konnten wir nun schrittweise alle kritischen Anwendungen und Systeme wiederherstellen und die Produktion weltweit wieder starten.

► WIE LANGE WIRD DIE STÖRUNG ANDAUERN?

Wir arbeiten eifrig daran, in den normalen Geschäftsbetrieb zurückzukehren. Dies ist ein schrittweiser Wiederherstellungsprozess. Doch mit jedem Tag kommen wir dem Normalbetrieb näher.

► WIE LANGE DAUERT ES, BIS MEINE BESTELLUNG BEARBEITET UND AUSGELIEFERT WIRD?

Seit der Cyberattacke haben sich viele Bestellungen angehäuft, die wir nun schrittweise abarbeiten. Da wir aktuell im manuellen Modus operieren und die händische Bearbeitung etwas mehr Zeit in Anspruch nimmt, bitten wir Sie um Geduld und Ihr Verständnis. Wir rufen Sie umgehend an, sobald Ihre Bestellung auf dem Weg zu Ihnen ist.

► KÖNNEN SIE QUALITÄT UND LEBENSMITTELSICHERHEIT SOWIE DIE RÜCKVERFOLGBARKEIT IN DER AKTUELLEN SITUATION SICHERSTELLEN?

Da wir die Gesundheit und das Wohl von Hunden und Katzen in den Mittelpunkt stellen, wird es bei uns absolut keine Kompromisse bei der Qualität und Lebensmittelsicherheit geben. Alle Produkte werden nach denselben Sicherheits- und Qualitätsstandards hergestellt und gelagert, wie es vor der Cyberattacke der Fall war. Qualität ist unser erstes Prinzip und in Übereinstimmung mit unseren strengen Qualitätsstandards werden wir auch weiterhin Gesundernährung für Katzen und Hunde von höchster Qualität liefern.

► LAUFEN WIEDER ALLE IHRE FABRIKEN?

Alle Produktionsstandorte sind wieder „online“ und haben den Betrieb wieder aufgenommen – wenn auch mit etwas verminderter Produktionsleistung und einem zunächst eingeschränkten Portfolio.

► EINIGE VON DEM VIRUS BETROFFENE UNTERNEHMEN WAREN IN 24 BIS 48 STUNDEN ZURÜCK, WARUM DAUERT ES BEI ROYAL CANIN SO LANGE?

Jedes Unternehmen hat unterschiedliche Arbeitsweisen. Aufgrund unserer globalen IT-Architektur wurden fast alle unsere Netzwerksysteme infiziert. Unsere Priorität ist es, unsere branchenführenden Qualitäts- und Lebensmittelsicherheitsstandards – von der Herstellung bis zur Auslieferung – sicherzustellen, bevor wir in den Betrieb zurückkehren.

► WIRD IN SICHERHEITSMASSNAHMEN INVESTIERT, UM ZU VERMEIDEN, DASS SOLCHE SITUATIONEN WIEDER PASSIEREN?

Während wir unsere Systeme wiederaufbauen und wiederherstellen, werden alle Maßnahmen ergriffen, um ein ähnliches Ereignis in Zukunft zu verhindern. Dazu gehören zusätzliche Sicherheitsmuster inklusive Verhaltensverfolgung.

► KANN ICH MULTIFUNCTION PRODUKTE BESTELLEN?

Die Systeme, die eine Produktpersonalisierung ermöglichen, sind ebenfalls von der Cyberattacke betroffen. Die Multifunction Systeme sind Teil unserer Prioritätsliste und wir erwarten, dass sie in den kommenden Tagen wiederhergestellt sind.

► WIE LANGE DAUERT ES, BIS DAS GESCHÄFT WIEDER IM NORMALBETRIEB OPERIERT?

Alle unsere Teams arbeiten mit Hochdruck daran, unsere betrieblichen Abläufe wiederherzustellen. Wir tun alles, um die Auswirkungen auf Ihr Geschäft und auf die Katzen und Hunde, die wir bedienen, so gering wie möglich zu halten. Auch wenn wir in vielen Märkten und Fabriken den Betrieb wiederaufgenommen haben, wird es noch eine Zeit dauern, bis wir zu unserem gewohnten Servicelevel zurückkehren.

