

- » Tuff logistikomställning på Ikea
- » Grön nätverksträff i Göteborgs hamn
- » Fullspäckad vårkonferens i Jönköping
- » Krönika Johanna Linder


TUFF LOGISTIKOMSTÄLLNING PÅ IKEA

Att ställa om från "gör det själv" till "vi gör det åt dig" är ingen liten förändring för Ikea: Idag kräver nästan hälften av allt bolaget säljer någon form av service, särskilt hemleverans, mot 25–30 procent före pandemin.

– Utmaningen är att möta kundernas förändrade behov och ändå behålla vår kärna, säger Hanna Bevenby Broman, logistikchef på Ikea Sverige, som talar på Plan-konferensen i april.

Hanna Bevenby Broman inledde sin resa på Ikea 2008, som gruppchef på centrallagret Ikeas DC i Torsvik. Sedan dess har hon varit bl a distributionsansvarig lagerchef i Torsvik, processutvecklare för onlineaffärens logistik, ansvarat för logistiken kring Ikeas expansion i Asien med placering i Kina, och jobbat inom bolagets globala logistikfunktion. Nu har hon landat som logistikchef för Ikea Sverige.

– I min nuvarande roll ansvarar jag för all

 Utmaningen är att möta kundernas förändrade behov och ändå behålla vår kärna

planering kopplat till vår lagerproduktion, distributionen till våra varuhus och e-handeln och internlogistiken i våra varuhus och hem till kund. Det är ett otroligt spännande och utvecklande jobb.

Skifte mot hemleverans

För Ikea, som byggt sin framgång på effektiv logistik och platta paket där kunden gör mycket av jobbet, är omställningen mot e-handel och ökad efterfrågan på service stor.

– Världen förändras och med den kundernas behov. Idag är tid den viktigaste resursen och i storstäderna är allt fler konsumenter utan bil. Kunderna kräver en betydligt högre servicegrad

idag, och den utvecklingen sker snabbt, säger hon och berättar att de varor som säljs med någon typ av service (framförallt hemleverans) ökat från 25–30 procent till 45–50 procent de senaste fem åren.

Utvecklingen driver även en förändring av lager och varuhus för att passa det nya köpbeteendet.

– Tidigare var strategin att bygga separata e-handelslager, det har vi lite gått ifrån. Istället sker den stora förändringen i våra varuhus, så att vi utnyttjar den infrastruktur vi redan har. Varuhusen byggs om för att kunna hantera hemleveranser, med portar och lastmöjligheter för distributörerna.

Cirkulärt och elektrifierat

Idag sker hälften av alla leveranser direkt från Ikeas 21 varuhus i landet. 17 av dem är hittills anpassade för hemleverans.

– Snart kort kommer alla våra varuhus byggas om på det här sättet.

På transportsidan är Ikeas mål att bli 100 procent utsläppsfria i sina hemleveranser senast 2025.

– Idag är 60 procent av våra hemleveranser i Sverige fossilfria, och 100 procent i Stockholm och Göteborg. Men att ställa om flottan till helt utsläppsfritt är inte enkelt, och tar olika lång tid i olika länder. I Sverige tar t ex tillståndsprocessen för laddinfrastruktur väldigt lång tid.

Ikeas mål är också att bli cirkulära till 2030, och utvecklingen av returprocesser, återvinning, redesign och cirkulär försörjning pågår för fullt.

– Vi har inte alla svar än på hur det ska gå till. Men att vi äger hela försörjningskedjan och att vi är stora är en fördel.



FOTO: IKEA

Hanna Bevenby Broman berättar om Ikeas omställning från traditionellt potatisåkervaruhus till modern omnikanalaktör på Plan-konferensen i april.

Namn: Hanna Bevenby Broman

Titel: Costumer fulfilment manager på Ikea Sverige

Aktuell: Talar på Plan-konferensen i Jönköping den 25–26 april, där Ikea även bjuder in till studiebesök på bolagets nyautomatiserade "parcel unit" i Torsvik.

Ålder: 38

Bor: Malmö

Fritid: Västkusten i sommarhuset, träning, resor – gärna med fokus på mat

GRÖN NÄTVERKSTRÄFF I GÖTEBORGS HAMN

I januari höll plan en välbesökt nätverksträff i Göteborgs hamn, där deltagarna fick se hur hamnen rustar sig för framtidens hållbara flöden. Vad fartygen ska drivas på i framtiden är något av ett huvudbry för hamnen: "Metanol är det bunkerbränsle man pratar mest om i fartygsbranschen" sa innovationschefen Viktor Allgurén.

Ett 20-tal Plan-medlemmar samlades den 24 januari för en nätverksträff i Göteborgs hamn. Dagen inleddes med att Göteborgs hamns innovationschef Viktor Allgurén berättade vad som hänt och vad väntar i hamnen framåt med fokus på framtida bränslen och elektrifiering och möttes av många frågor från en engagerad åhörarskara. I höstas stod en ny laddstation klar med plats för åtta lastbilar.

– De eldrivna lastbilarna är få idag, men blir fler framöver. Det handlar ju om hönan och ägget – vi vill ligga före och möjliggöra omställningen.

Även en vätgaselektrolysör planeras, som kan tillverka vätgas i hamnen – miljötillståndet är inlämnat, för de eventuella bränslecellsfordon eller maskiner som komma skall.

– Vi planerar för att alla våra maskiner i hamnen ska elektrifieras eller gå på vätgas, men utvecklingen hos tillverkarna går inte så



– Det är egentligen helt vansinnigt att fartyg ligger och genererar el med diesel mitt inne i stan, säger Viktor Allgurén



FOTO: GÖTEBORGS HAMN

Göteborgs Hamn förbereder för elektrifiering: hamnens egen inspektionsbåt ska konverteras till eldrift i år.

fort då det är en liten marknad så idag finns bara ett fåtal.

Växande landel

På fartygssidan ska alla fartyg på sikt kunna elanslutas i hamnen: idag är det möjligt för färje- och rorofartyg som går på sina stabila rutter.

– Tankfartygen kommer elanslutas 2023–2024, det är vi nog först ut i världen med. Det beror på att vi har ett shippingkluster på Donsö med många tankfartyg som tänker långsiktigt och grönt.

På sikt ska även containerfartygen kunna anslutas, men där är startsträckan längre då deras rutter går över hela världen och beslutsvägarna är längre.

– Det är egentligen helt vansinnigt att fartyg ligger och genererar el med diesel mitt inne i stan. Här kommer det troligtvis lagstiftas en förändring framöver.

En färja; Stenas mellan Göteborg och Fredrikhavn, ska gå helt på batteri från 2029 enligt

planen, och därtill ska hamnens egna fartyg som används för hamnarbeten elektrifieras under året.

Grön metanol på gång

Det "gröna" bränsle som ligger först i pipen för att minska sjöfartens utsläpp är annars grön metanol, eller så kallas elektrometanol, som ska börja levereras 2026 från samarbetspartnern Liquid Winds första anläggning i Örnköldsvik (som nu ägs av Ørsted). Någon lokal produktion av elektrometanol blir dock inte aktuell, menar Viktor Allgurén.

– Om vi hade haft jättemycket ström, då hade det varit aktuellt.

Hamnens effektbehov idag är 30 MW men man kan ta ut 80 MW, vilket ger möjlighet att växa de närmaste åren och bygga ut landel, laddstationer och ev. en vätgaselektrolysör.

– Därefter blir det svårt om det inte tillkommer elproduktion eller bättre överföring. Vi är ju inte de enda som satsar här, det finns ju en massa gröna industrietableringar i området.

Plan är kompetensnätverket för alla som arbetar med logistik, supply chain och lean. Besök oss på www.plan.se Telefon: 08-24 12 90. E-post: info@plan.se

FULLSPÄCKAD VÅRKONFERENS I JÖNKÖPING

Plan-konferensen den 25–26 april i Jönköping bjuder i år in till 60-årsfirande för föreningen och dubbla möjligheter till studiebesök: Ikea, Elgiganten, Husqvarna, DFDS, Arla, Dagab och Kinnarps är några på listan, där vissa även finns representerade på talarlistan. "Jag är stolt över att vi fått till en sådan bredd, säger Plans ordförande Christina Broms.

I år fyller Logistikföreningen Plan 60 år, något som firas med pompa och ståt på Plan-konferensen som i år hålls den 25–26 april på Högskolan i Jönköping.

– Det blir en extra festlig bankettmiddag på kvällen med en historisk återblick, förhoppningsvis en kväll både med minnen och värd att minnas! säger Christina Broms.

Totalt arrangeras 23 studiebesök under konferensen och nytt för i år är att deltagarna har möjlighet att gå på två studiebesök istället för bara ett.

– Den vanligaste feedbacken vi får varje år är att deltagarna vill ha fler studiebesök, och nu får de möjlighet till det. Vi är jättestolta och nöjda med programmet, och med att vi fått en så bra bredd på besöken med olika typer av verksamheter; lager, olika typer av produktion, TPL, ja till och med en kombiterminal.

Försvarslogistik i fokus

Konferensen inleds med studiebesök den 25

april, följt av en lunch-till lunch-konferens, där kvällens bankettmiddag hålls på restaurang Spira. Konferensen avslutas med ytterligare en möjlighet till studiebesök på eftermiddagen den 26 april.

En av årets talare är Per Skoglund, avdelningschef vid Institutionen för krigsvetenskap och militärhistoria på Försvarshögskolan, som ska tala om logistikens och försörjningskedjornas betydelse för krigsutvecklingen i Ukraina.

– Man kan konstatera att det finns en logik bakom varför Ryssland inte var så framgångsrikt i sin inledande invasion.

Enligt Per Skoglund finns ett stort behov av att se över hur man skyddar och säkrar logistikresurser vid störningar.

– Då tänker jag inte bara på krig, även pandemin var en sådan störning. Logistiksystemen har byggts upp under de senaste 20 åren utan en tanke på det här.

Lämnar som ordförande

Att se logistiken ur olika perspektiv är både nyttigt och lärorikt, menar Christina Broms.

– Krig handlar om logistik, men från ett helt annat perspektiv än vad vi som arbetar i näringslivet kanske är vana vid.

Plan-konferensen blir det sista hon gör som ordförande för Plan: Efter årsmötet under konferensen ska en ny ordförande ta över klubban.

– Jag har suttit i styrelsen i sex år och som ordförande i fyra, och Plans regler säger ju



FOTO: HILDA HULTÉN

– Vi har fått till en otrolig bredd i både programmet och studiebesöken, säger Christina Broms.

att man ska sitta i max sex år, så jag och Ritva Rosenbäck lämnar i april. Det är inte klart än så jag kan inte säga vem det är, men vi har en jättebra kandidat på gång.

KALENDARIUM VÅREN 2023

» **Plan-konferensen 2023**
25–26 april, Jönköping

» **Nätverksträff Nowaste – Fullbokad**
8 mars, Helsingborg

» **Certified Supply Chain Professional – CSCP**
14–16 mars + 28–30 mars, Göteborg

» **Produktionslogistik – Grunder**
21–22 mars, Göteborg

» **Toyota Kata – förbättringskata och coaching kata**
23 mars, Göteborg

» **Lean i praktiken**
18–20 april, Stockholm

» **Handledarutbildning i Leanspelet**
23 maj, Stockholm

» **Lagerstyrning**
24–25 maj, Göteborg

Alla Plans kurser kan ges digitalt.

Det går även att boka företagsinterna utbildningar. För kursdatum, innehåll och bokning, besök: www.plan.se/utbildning

KRÖNIKA:

RETURMISSBRUKARE – ETT AV ÅRETS NYORD 2022

AVSTÅNGDA KUNDER FRÅN E-HANDELSajter har nu fått sitt egna nyord 2022: Returmissbrukare, en ”person som systematiskt beställer varor från nätbutiker utan avsikt att behålla dem”.

Ordet populariserades med SVTs dokumentär om e-handelsreturer från början av 2022, där e-handeln och dess returer fick sig en ordentlig känga. Där berättade Boozt att 15 procent av deras returer kommer från personer som de klassar som ”returmissbrukare” – och uppgav att de sparat in 300 lastbilsturer på att porta dessa från siten.

Efter jul svämmade mitt Facebookflöde över av reklam från olika återförsäljare som säljer ”Amazon return pallets”, osedda och – förhoppningsvis – kraftigt rabatterade till den som vill ta risken. Återförsäljare säljer returer i kartong, pall, eller lastbilsvolymer, och med berättelser från kunder som gjort fantastiska kap.

Här vill jag flika in att returen har en viktig roll att spela i det cirkulära systemet och att miljönyttan för en produkts resa hem till en faktisk användare alltid går att räkna hem. Som Houdini skriver på sin returberättelse ”Vad bra att du skickade tillbaka produkten om den inte passade 100 % perfekt, att köpa saker som inte kommer till användning är dåligt både för miljön och plånboken!”

Men om intentionen att använda produkten aldrig funnits, ja då är det svårt att se returen med blida ögon med tanke på vilket slöseri på resurser och arbete det är att plocka, packa och transportera varor som sen ska åka tillbaka samma väg.

Att identifiera returmissbrukaren är inte svårt, de sticker ut både i volym och beteende över tid. Det är heller inte fel att även stanna upp vid ordets andra del: ”missbruk”, för ofta kan beteendet grunda sig i psykiska problem som allvarligt shoppingberoende. I SVT-dokumentären beskriver terapeuten Patrik Wincent att det finns en shoppingberoende som

»»» Om intentionen att använda produkten aldrig funnits, ja då är det svårt att se returen med blida ögon

han kallar bulimishopparen, en person som köper en massa produkter, får kickar av det och när de väl får produkten kommer ångesten och skammen, resultatet leder ofta till extrema mängder av returer.

Vi ska ha klart för oss att en hög andel returer inte korrelerar med olönsam kund, en shoppingglad kund vill testa, behålla, och returnera. Ett enkelt sätt att jobba med sina returer är att först klassificera returkoderna i tre typer av returer;

1. Icke värdeskapande retur; (Ej mottagna försändelser/returmissbruk)
2. Onödiga returer (kund fick inte vad de förväntade sig) samt
3. Nödvändiga returer (provrum, andel ska minska hos återkommande kund.)

Sedan gäller det att aktivt jobba med returkoderna så det leder till aktiviteter och uppföljning mot kund och internt. Och så klart att digitalisera returprocessen för att få allt bättre koll och kontroll på returerna och få kunskap om vilka kunder – och produkter, som är lönsamma.



FOTO: PROFLOW

Returen har en viktig roll att spela i det cirkulära systemet, men den ska inte missbrukas, skriver Johanna Linder, styrelsemedlem i Plan och affärsutvecklare på Proflow.

För vägen till lönsamma returer och en lönsam affär är bland annat att eliminera returmissbrukarna, lyckas vi försvinner det ur vår ordlista de kommande åren. För att shoppa grisen i säcken med Amazons returpallar må vara en kittlande deal i mellandagarna, men helt rätt känns det varken i magen eller för miljön.

Johanna Linder

Planetern produceras av Dagens Logistik på uppdrag av Logistikföreningen Plan.

Redaktör: Hilda Hultén
hilda.hulten@dagenslogistik.se, www.dagenslogistik.se

Grafisk form: Michael Wall
info@michaelwall.se, www.michaelwall.se