

Ska vi outsourca logistiken?




Whitepaper om tredjepartslogistik (3PL)





Innehåll

När lager och packning blir en flaskhals	03
Att outsourca lager och logistik	07
Fördelarna med en 3PL-lösning	11
“3PL överträffade våra förväntningar” - Intervju med FACE Stockholm	16
Proflog – proffs på logistik	18
Välkommen till Proflog	20





När lager och packning blir en flaskhals

Affärerna går bra för er. Den dåliga nyheten är att ni jobbar dubbla skift för att leverera alla beställningar. Ni lägger mer och mer tid på att hantera lagret och packa varor för leverans. Ni hinner knappt med er egentliga verksamhet längre. Låter det bekant?

Evigt pusslande med lastpallar

Ni har fullt upp hela dagarna och plötsligt anländer en ny lastpall. Det blir kaos. Er lokal skulle egentligen behöva vara lite större. Nu måste ni flytta på de gamla lastpallarna för att göra plats för den nya.

Det här måste bara lösas om ni ska klara de löpande uppgifterna. Men samtidigt måste ni ju klara de löpande uppgifterna. Knepigt.

Det är som att flytta in i en alltför trång lägenhet. Det står kartonger överallt och det finns ingen plats att packa upp dem på.

Som ett gigantiskt Tetris med enorma klossar som ramlar ner i ett skenande tempo och staplas upp mot taket. En mardröm!



Ett stort beslut för verksamheten

Känner du igen dig i de här beskrivningarna? Beskriver de er nuvarande situation? Då är det dags att ta ett beslut: Ska ni bygga en egen organisation för logistik och distribution? Eller ska ni lägga ut logistiken på någon som kan det?

LÄSTIPS!



Missa inte att läsa om det internationella kosmetikaföretaget FACE Stockholms beslut om att outsourca sin logistik (sida 16).



Det är ett svårt beslut med många frågeställningar:

Vill vi bygga upp en ny avdelning?

Att bygga en egen organisation för logistik ställer en del speciella krav. Det är svårt att hitta bra folk, och det för med sig kollektivavtal och arbetsgivaransvar i en nisch som man kanske inte är insatt i.

Det är ofrånkomligt att den satsningen tar resurser från kärnverksamheten. Man kan inte ha passion för allt. Om ni inte kan göra allt, vad väljer ni då att göra?

Vill vi ha ett eget lager?

Att skaffa ett eget lager är en investering, och till varje investering hör en risk. Ni har ett hyreskontrakt med en viss uppsägningstid, eller en egen fastighet som ska skrivas av på lång sikt.

Det kan vara svårt att växa eller krympa lagret efter behov, så ni måste säkra en viss överkapacitet, vilket ger en merkostnad. Varje förändring blir en process som tar tid och kraft. Ni bygger in en tröghet.

Kan vi det här med logistik?

Bara för att man har skapat en framgångsrik affär betyder det ju inte att man älskar lager och distribution.

Hur vet man om man på egen hand kan få ut bästa möjliga prestation med en rimlig insats?

Vad är viktigast för oss?

Om vi satsar pengar på att bygga lager och logistik, vad kan vi då inte satsa pengar på?

Hur går det med vår kundanskaffning? Hur går det med marknadsföring, att utveckla plattformen, eller att bredda sortimentet?

Klarar vi en utlandsexpansion samtidigt?



Att outsourca lager och logistik

Det finns en bekväm lösning på problemen med en växande logistik. När lager och distribution blir till en trång sektor i företaget, kan man lämna över hela eller delar av hanteringen till en tredje part som vet hur man gör.

Man måste inte ge sig in i den processen som vi beskrev ovan.

Lösningen kallas **tredjepartslogistik**, ofta förkortat 3PL eller TPL.

Andra beteckningar är återförsäljarlogistik eller e-handelslogistik, eller helt enkelt outsourcad lagerhantering. Företaget som tar över ansvaret för er logistik kan vi kalla ett 3PL-företag.

3PL – med passion för logistik

Det som utmärker 3PL-företagen är att logistiken är deras kärnverksamhet. De vänstrar inte med e-handel eller detaljhandel utan ägnar sin kraft åt att vara bäst på logistik. Det är deras passion.

Ett bra 3PL-företag jobbar aktivt inom sin nisch. De är ständigt på tå. De kravställer mot sina leverantörer, de driver innovation för att snabba upp flöden, de optimerar processer. Logistik är det de gör.

Det är det som de är bäst på.



73 % av kunderna upplever att deras 3PL-företag erbjuder nya och innovativa sätt att förbättra effektiviteten i logistiken.

Studie av 2019 Third Party Logistic Study. Penn State University et al.).

3PL möjliggörare för omnikanal

Ett uppdaterat 3PL-företag kan bidra till en likvärdig köpupplevelse online och i butik för slutkunderna.

Som kund vill man kunna handla på valfritt sätt – butik, dator, mobil, padda – få varorna hemlevererade eller hämta dem i butik. Dessutom vill man vid behov även kunna returnera varor på ett sätt som passar en bäst just då – allt oberoende av allt.

Med sitt kunnande och sina tekniska lösningar är en logistikpartner välplacerad för att skapa den sömlösa försörjningskedja som krävs för omnikanal.

3PL-företag kan mer än man tror

Företag som specialiserar sig på lager och logistik kan hjälpa till med mer än man tror. Förutom självklara tjänster som lager och plockning och packning, kan många fler bitar ingå i ett 3PL-upplägg vid behov:

Lagerhållning

3PL-partnern har ett jättestort lager med modern utrustning för lastning och plockning. Era varor får plats.

Inleveranser

Hos en nischad aktör uppstår inte kaos när en ny inleverans anländer. Allt är förberett. Pallarna rullas in, verksamheten rullar på.

Förpackning

Många handlare har någon udda artikel som är opraktiskt avlång, bred eller mycket ömtålig. De som är proffs på logistik har sett det mesta. De har upparbetad kunskap och smarta knep för olika typer av paket som måste komma fram oskadda.

Montering och konfigurering

Har ni varor som måste hanteras innan de kan skickas? Delar som ska skruvas ihop? Saker som ska monteras? En bra 3PL-partner tar gärna på sig de bitarna. Det som ni har lärt er, kan de lära sig.

Distribution

Med ett kraftfullt TA-system som håller koll på frakter, fraktbolag och fraktsätt kan 3PL-företaget etablera den mest lämpade distributionen för kundernas varor i varje enskilt fall, både till återförsäljare och till slutkunder.

Kundtjänst

Det är naturligt att den som skickar ut beställningarna också tar emot synpunkter på dem. När en kund undrar varför en vara är försenad, har logistikföretaget den bästa informationen. Även här finns skalfördelar och flexibilitet som en liten organisation har svårt att matcha.

Hantering av returer

Det spelar ingen roll hur bra era produkter är, en viss andel av varorna kommer att returneras. En logistikpartner har kunskap och rutiner för att sköta den biten, som ju också kan sägas ligga utanför kärnverksamheten för en handlare.

Lagersaldo

Logistikföretaget har utarbetade rutiner och en uppsättning av best practices för att hålla koll på vad som kommer in i och vad som går ut ur lagret. Ni behöver inte själva hålla koll utan kan se all fakta med ett snabbt ögonkast i ert administrativa gränssnitt.

3PL är alltså mycket mer än bara transporter. En stark 3PL-partner har koll på branschens speciella KPI:er. De har en uppsättning särskilt avpassade processer och best practices på plats. De har det senaste inom styrning av varuflöden och IT-system med avancerade logistikfunktioner. De är agila och snabbfotade och, återigen, de har passion för logistik

Fördelarna med en 3PL-lösning

Expertkompetens över en natt. När ni för över hanteringen av lager och leveranser till en seriös logistikpartner, hamnar den i bästa tänkbara händer redan från början. Från ena dagen till den andra får ni in beprövad expertis i verksamheten.

Ni behöver inte gå igenom en intern provotid eller kostsam upplärningsfas.

Er 3PL-partner har koll på branschens centrala KPI:er. Kompetenta IT-system speciellt anpassade för logistik finns redan på plats och kan integreras med de vanligaste e-handelsplattformarna.

De arbetar enligt vältestade metoder och agila processer, de följer best practice inom alla områden som samverkar för att få igenom era beställningar med bästa möjliga leverans kvalitet. Ett viktigt nätverk av partners med olika kunskaper finns på plats.

Tips: Professionaliteten hos en bra 3PL-partner gör att kundnöjdheten ökar hos era kunder.

Statement	%
The relationships between shippers and 3PLs generally have been successful	91%
The use of 3PLs has contributed to improving service to customers	89%
The 3PLs provide new and innovative ways to improve logistics effectiveness	73%
The use of 3PLs has contributed to reducing overall logistics costs	72%

Tabell: "3PL-företagens kunder om samarbetet med sin logistikpartner (2019 Third Party Logistic Study. Penn State University et al.)"

Dra fördel av 3PL-företagets muskler

Genom att vara en stor spelare inom sin kärnverksamhet får 3PL-företaget ett antal skalfördelar som en liten logistikavdelning saknar:

- En stor aktör attraherar kunnig och specialiserad personal. Experter inom logistik och lagerhantering kan vara svåra att locka till en liten organisation utan muskler inom deras specialområde.
- 3PL-företaget har ett stort nätverk av resurser som en liten e-handlare helt enkelt inte har tillgång till. Det handlar om leverantörer inom olika områden, till exempel olika slags distributörer för olika pakettyper och olika länder. Det handlar även om att snabbt kunna växla upp personalstyrkan för att möta tillfälliga toppar.
- En stor 3PL-operatör har volymavtal med flera fraktbolag och transportörer. När ni anlitar en 3PL-partner ansluter ni er till de här avtalen och drar nytta av skalfördelarna, även om ni själva inte är en stor motpart. I praktiken går ni ihop med andra handlare för att få en gemensam förhandlingsstyrka gentemot era leverantörer.
- I en studie uppger hela 89 % av 3PL-företagens kunder att deras kundservice har förbättrats som en följd av 3PL-samarbetet. (2019 Third Party Logistic Study. Penn State University et al.)
- Med 3PL kan ni få en miljövänlig distribution. Samlastning med andra varuägare leder till att några stora transporter ersätter många små, och er 3PL-partner kan välja miljövänlig energi.

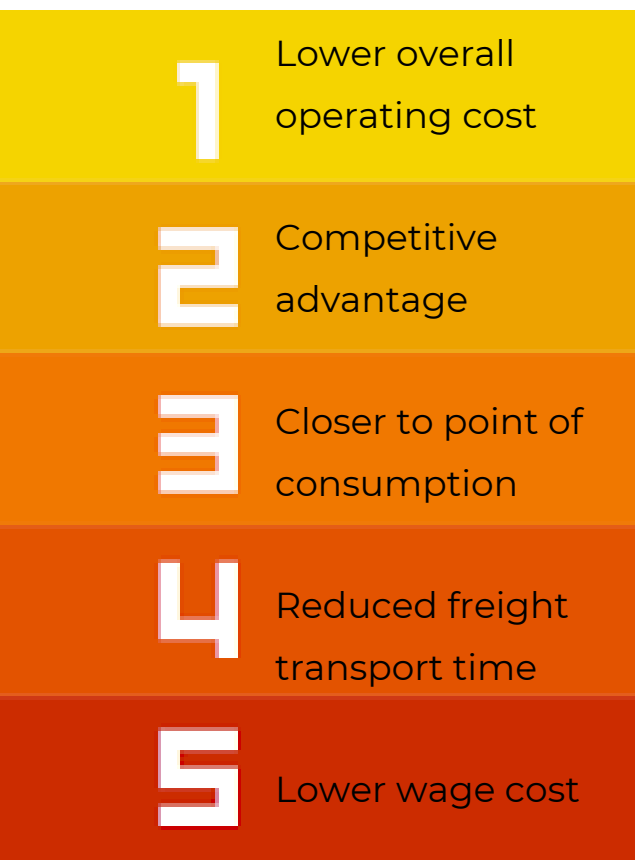
Skalbarhet utan overhead eller ställtider

Medan ert lager är för litet, är logistikpartners lager i praktiken obegränsat. Era varor ryms i ena hörnet. Det kommer aldrig bli trångt för era varor. Ni har inget hyreskontrakt, ingen uppsägningstid, och behöver inte leta efter en större lokal. Istället kan ni växa eller krympa både lagerytan och personalstyrkan utan ställtider och utan krångel.

Genom partners storskalighet får ni total flexibilitet och kan anpassa er lagerhantering sömlöst efter skiftande säsonger och konjunkturer.

Tydlig kostnadsbild

Vet du hur mycket tid och kostnader ni lägger på logistiken idag – egentligen? En vanlig situation när verksamheten växer är att man glömmer att mäta den tid man själv lägger på logistiken. Lika typiskt glömmer man ofta att räkna in kostnaden för det utrymme som företaget lånar gratis i någons garage. Det ständiga behovet av förbrukningsmaterial kan komma som en ovälkommen överraskning när man sätter sig ner och räknar på saken.



"3PL-företagens kunder om sina skäl för att outsourca lager och logistik"




Sammanfattning


Ofta har man inte koll på de faktiska kostnaderna, men med en 3PL-partner får man en tydlig kostnadsbild som går att förutse. Eller sitter du på ett större företag och har fått ansvaret för företagets logistik? Då är förutsägbara kostnader antagligen ett krav uppifrån.

Med en 3PL-partner vet man exakt vad logistiken kostar i olika scenarier. Logistiken förvandlas till enbart en rörlig kostnad, och kostnaden beror direkt på den egna verksamhetens intäkter.

Och även om en 3PL-partner naturligtvis ska ha sin andel av intäkterna, är det inte säkert att logistiken blir dyrare, eller att outsourcingen knaprar på era marginaler. I den nämnda studien från

Penn State uppger att

72%
 av logistikföretagens kunder att samarbetet har minskat deras totala kostnad för logistik.

91%
 uppger att samarbetet med en tredjepartslogistik har varit framgångsrikt.

Genom att lägga ut lager och distribution kan man alltså åstadkomma en hög servicegrad till låg kostnad. Man kan få högre effektivitet och större marginaler, än om man försöker dra hela lasset själv.

Tid att fokusera på er passion

Man kan inte vara bra på allt. Det är inte alla e-handlare som brinner för logistik. Alla älskar inte att hantera olika partners inom frakt och distribution. Det är inte säkert att man vill vakna mitt i natten och grubbla över fysiska flöden eller ett smart sätt att paketera de där konstiga grunkorna som folk har börjat köpa. Genom att lämna ifrån er logistiken får ni tid och ork att fokusera på den egna kärnverksamheten. Ni får tid för det som är er egen passion. Den som har visat sig vara framgångsrik.

Tid att fokusera på era kunder

Minst lika viktigt är att ni får tid att fokusera på era kunder. Det är ju förståelsen för era kunder som allting vilar på. Det finns en risk att man tappar närheten till kunden om man är begravd i dagsaktuella problem med pack och plock.

Delat ansvar

När ni lägger ut logistiken lägger ni också ut en del av ansvaret. Ni slipper ansvara för maximal leveranskvalitet på daglig basis. Ni slipper även ta risken av att göra dyrköpta misstag medan ni lär er yrkets små och stora fallgropar. Att slippa ansvar för något man inte behärskar är en möjliggörare för andra delar av verksamheten. 3PL frigör både tid och energi för den egentliga verksamheten. Det är särskilt viktigt idag med tanke på att logistikutmaningarna blir alltmer komplexa och krävande, med big data och krav på snabba, precisa leveranser.



“3PL överträffade våra förväntningar”

Martina Arfwidson, VD för FACE Stockholm, berättar om sina erfarenheter av att outsourca logistiken

Hur skötte ni lager och distribution innan ni anlade en 3PL-partner?

Vår verksamhet började som en liten butik på Gamla Brogatan i Stockholm. Det var 1982. Sedan dess har vi öppnat ytterligare butiker, och vi hade vårt lager i centrala Stockholm. Vi skötte allting själva. Hade egen personal som plockade och packade och skickade varorna med Postnord.

Hur såg er situation ut när ni tog beslutet att outsourca distributionen?

Vi hade gjort en enorm digital och mobil resa. Förut sålde vi läppstift över disk, i en vanlig butik som alla andra på den tiden. Nu hade vi en egen e-handelssajt och samarbetade med andra sajter. Plötsligt jobbade vi inom e-commerce big time. Vi jobbade med både B2C och B2B, vi fanns på datorn och i mobilen, och sålde till flera olika marknader i både Europa och Nordamerika. Vår verksamhet hade mer och mer kommit att handla om marketing, worldwide.

Fler och fler varor skulle passera i allt snabbare tempo genom lagret i Stockholm. Vi har ett sortiment på mer än tusen produkter, och nu hade vi lagt till fler försäljningskanaler. Vår gamla lösning skalade inte så bra. Vi behövde fler och fler anställda vilket medförde ett ökat behov av people management. Det var svårt. Vi hade problem med tekniken också, och vi kämpade med höga hyror för lokalerna. Det var knepigt och det var dyrt, och vi behövde hitta en lösning.

Då fick vi kontakt med ProfLog. Vi träffade dem och pratade. Och vi besökte deras lager i Falun. Det var fantastiskt att se. Det är så otroligt stort, och rent och fräscht och allting är i ordning, och de var väldigt sjysta och proffsiga. Vi hade provat att arbeta med en logistikpartner tidigare och inte lyckats så bra, men den här gången var både vi själva och vår partner mogna för uppgiften.

Hur upplevde ni övergången från egen distribution till 3PL?

Själva övergången var supersvår. Dels var det förstås känslösamt att tömma vårt gamla lager, med en massa gamla skyltar och bokföringspapper och grejer. Det var svårt att packa ihop allt, och det hände ett par små olyckor så att tusen prylar blandades ihop och vi fick räkna om allting. Det var kämpigt, men personalen i Falun var fantastisk hela tiden.

Sen har det varit en del bök med IT-kopplingarna. Det räcker med att en liten detalj om en produkt inte kommer med i flödet så blir det problem med hanteringen. Men allt faller på plats så småningom. Nu, två månader efter starten, skulle jag säga att 90 procent av verksamheten flyter på.



Gun Nowak och Martina Arfwidson, FACE Stockholm

En vanlig farhåga när det gäller 3PL är att man förlorar kontrollen över en del av sin verksamhet. Hur ser du på det?

Ja, till viss del är det ju oundvikligt. Jag tror man måste vara färdig psykologiskt innan man kan ta steget. Redo att släppa taget. Förut hade man en personlig relation till alla artiklar. Man visste om ett läppstift var felmärkt, man kunde hantera det.

Nu, även om vi har dedikerad personal på lagret i Falun som plockar våra produkter, kan vi inte snabbstyra dem på samma sätt. Man kan inte bara springa in på lagret och fixa grejer. Man kanske måste skicka ett mejl och vänta till dagen efter. Det är på den nivån.

Men det är ju en fördel att släppa taget. Man lämnar över till proffs. De har ordning och reda på allt, och de packar bra! Man får helt enkelt lära sig att jobba med lite större framförhållning.

Har du några råd till andra som vill prova på 3PL?

Mitt råd är att planera övergången väldigt noggrant i förväg. Sen gäller det att testa av IT-integrationen riktigt ordentligt innan det är dags att flytta över verksamheten, så att man hinner hitta alla små grejer som kan gå fel med det tekniska. Det fysiska, med själva produkterna och packningen, det löser sig alltid.



Proflog – proffs på logistik

Proflog är en logistikpartner med mycket lång erfarenhet av att hjälpa andra företag med lagerhantering och logistik. Proflog är ett affärsområde inom Förlagssystem AB med erfarenhet av 3PL-tjänster till förlagsbranschen sedan 1989. Vi har kunder inom både B2B och B2C. Med vår expertis, våra system och våra resurser är vi ett naturligt val för både små och stora e-handlare, grossister och butikskedjor.

Proflog i ett nötskal

- 30 år i branschen
- 7 fotbollsplaners golvyta – plus entresol
- Plats för 57 000 lastpallar
- 220 anställda (vid toppar 350)
- Realtidsplock med utleverans samma dag

Vi har fokus på era kunder

- Vi jobbar nära er och skapar kreativa lösningar för er situation, era behov och era önskemål.
- Vi jobbar proaktivt. Man ska inte behöva ringa och jaga sin 3PL-partner så fort något behöver göras. Vi ringer dig.
- Vi packar alltid noggrant. Det är vår yrkesstolthet, och vi är väldigt bra på det.
- Vi ger flexibel service som stärker er konkurrenskraft och avlastar er organisation.



Kraftfulla lagersystem med färdiga integrationer

Vi använder till exempel Ongoing Warehouse – ett webbaserat lagersystem som är integrerat med alla stora e-handelsplattformar så att det blir enkelt att komma igång.

Sen har ni koll på hela logistiken dygnet runt via er inloggning i det administrativa gränssnittet. Ongoing Warehouse har även ett öppet API så att ni kan utveckla egna anpassningar.

Vi kan sköta er kundtjänst

Vi åtar oss även att vårda er kundrelation genom att sköta både orderhantering och kundtjänst. Vi kan ta ansvar för databehandling, registervård, fakturering och kundreskontra i ert dagliga flöde, och vi levererar självklart statistik över alla transaktioner som beslutsstöd.

Certifierade inom miljö och kvalitet

Vi vill vara ett bra val för miljön samtidigt som vi är bra för era kunder. Det är därför vi har ISO-certifierat oss inom både miljö och kvalitet, och vi uppfyller noggranna krav på bägge områdena. Med oss får du en miljövänlig distribution.

Välkommen till Proflog!

Här på Proflog har vi fokuserat på logistik i trettio år. Det är vår kärnverksamhet. Vår passion, helt enkelt. Vi är en av branschens vassaste aktörer, och vår affärsidé är att erbjuda skräddarsydd tredjepartslogistik efter varje kunds specifika behov.

Funderar ni på att outsourca lager och leverans och har frågor om det? Eller har ni redan en logistikpartner som inte riktigt levererar? Ring eller mejla mig, så pratar vi om saken. Vi arbetar med stora retailkedjor, fristående butiker samt stora och små e-handlare med varierande behov och förutsättningar. Jag kommer gärna och hälsar på er, tittar på ert nuläge och diskuterar hur vi kan jobba ihop. Självklart helt utan bindningar eller motkrav.

Eller, gör ett studiebesök själv. Kom till oss och ser hur vi jobbar. Du är alltid välkommen, och jag kan lova att det är en fascinerande upplevelse att se vårt professionella team i arbete.

En resa börjar med ett litet steg. Du behöver bara lyfta luren.

Med vänliga hälsningar,

David Seifors

Affärsområdeschef Proflog
08-657 19 54
david.seifors@forlagssystem.se