

FÖR BESLUTSFATTARE I SUPPLY CHAIN

# Supply Chain

## Effect

NUMMER 3/2024

**TEMA:** PLANERING, VISIBILITET OCH FLEXIBILITET

My Westberg: "Vi har blivit en influencerfavorit"

Stadiums prisade RFID-lösning levererar

Modebranschen automatiserar för maximal anpassningsförmåga

RELEX: "Vi ska ödmjukt erövra världen"

# Felfri e-handelslogistik till krävande konsumenter

Bonver Logistics är ett väl etablerat logistikbolag vars rötter går tillbaka mer än fyrtio år. Företaget startades 1983 som en distributör av videofilm i VHS- och DVD-format. Under nittio-talet växte verksamheten kraftigt och etablerades som ett av Nordens största distributionsföretag för nöjesprodukter.

Med streamingtjänsternas intåg i början av 2000-talet minskade den fysiska filmdistributionen snabbt, vilket medförde att Bonver i stället övergick till att sälja 3PL-tjänster genom dotterbolaget Bonver Logistics AB. Grunden för detta var den omfattande logistikkompetens som utvecklats under åren och en avancerad logistikanläggning i Gåshaga strax utanför Stockholm.

– Idag är vi specialiserade på att hjälpa e-handlare att leverera sina produkter med hög kvalitet, effektivitet och en bra konsumentupplevelse, säger My Westberg som sedan snart ett år är vVD på Bonver Logistics och sedan i mars i år även tillförordnad vd i bolaget.

## ”Influencerfavorit”

Bonver Logistics närmare fyrtio kunder är till största delen växande e-handelsbolag, ofta med välkända varumärken, som levererar till konsumenter i och utanför Norden. Några exempel är det exklusiva livsstilsvarumärket Rituals, Bianca Ingrossos Caia Cosmetics och Petra Tungårdens Adoore.

– Vi har blivit en favorit för influencers, säger My med ett stort leende och framhåller att många

kunder är populära e-handelsbolag inom konfektion, smycken, kosmetika och kosttillskott. Flera av kundföretagen ägs av välkända influencers och vänder sig till extremt medvetna konsumenter, med höga förväntningar på en felfri, snabb leverans och en riktigt bra köppplevelse.

## Förhindra och förebygga logistikfel

Mot den här bakgrunden har Bonver Logistics nyligen sjösat ett pilotprojekt där så kallad intelligent videoanalys ska användas för att säkerställa att orderhanteringen, inklusive plockning och packning, görs så pass felfritt som möjligt och dokumenteras med video.

– Syftet med projektet är dels att vi ska upptäcka och förebygga fel, dels att vi ska lära oss av våra misstag och förbättra våra processer. Med sökbar video kommer vi också kunna följa upp och dokumentera vad som faktiskt har hänt, berättar My och konstaterar att den egna personalen därmed slipper tidskrävande diskussioner om vad som har gått fel och vad det beror på.

Partner för satsningen är det svenska logtech-bolaget SiB Solutions som sedan starten



My Westberg, Bonver Logistics. Foto: Bonver

2017 har blivit uppmärksammat för sina numera beprövade tjänster.

– Med våra tjänster får logistikintensiva företag en visuell insikt i sina flöden, från produktion till lager och distribution och kan på så vis förhindra och förebygga fel och minimera tidskrävande och kostsamma reklamationer, säger Mats Borgegård, Sales Account Manager Nordics på SiB Solutions.

### **Kundupplevelse av högsta klass**

My betonar att det övergripande målet med satsningen inte handlar om att kontrollera medarbetarnas arbete utan att hjälpa kunderna – e-handlarna – att bli ännu bättre på att leverera en hög kundupplevelse genom att minimera de fel som kan uppstå i order till leveransprocessen.

– Vi ser oss som en premiumleverantör av logistik-tjänster som erbjuder en logistik som håller högsta kvalitet. Att göra egna kostnadsbesparingar är en positiv bieffekt av den sökbara videolösningen, men den viktigaste drivkraften för oss är att leverera mer värde till våra kunder och till deras kunder, samtidigt som jag hoppas och tror att satsningen ger våra medarbetare en ökad trygghet i jobbet och stärker vårt varumärke.

### **Långsiktig utvecklingspartner**

De kunder som väljer Bonver Logistics som partner gör inte i första hand sitt leverantörsval baserat på lägsta pris, utan till stor del även på kvalitet, servicegrad och ständig utveckling. En avundsvärd marknadsposition som förpliktigar.

– Kostnad och pris är alltid viktigt, men vi är väldigt glada över att ha kunder som verkligen värdesätter att vi har ett nära, långsiktigt samarbete där vi kommer med proaktiva förbättringsförslag och prioriterar service och kvalitet. I samarbete med SiB Solutions är målsättningen att vi ska kunna erbjuda ännu bättre kundservice, kvalitet och värdeskapande.

Under piloten filmas ett specifikt, avgränsat flöde med hjälp av SiB Solutions mjuk- och hårdvaror. Det betyder konkret att videokameror har monterats vid tolv packbord, en packmaskin och vid lagrets sorteringsverk. Innan ett paket eller en påse försluts registrerar Bonver Logistics lagersystem och SiB Solutions mjukvara hela processen till dess en försändelse lämnar lagret. Hittills har de fel som uppstår för det mesta resulterat i att slutkunden snabbt har fått en ny produkt levererad, eftersom det inte har varit ekonomiskt vettigt att lägga massor



Fr.v. SiB Solutions Mats Borgegård (foto: Per Damsby) och Fredrik Larsson tillsammans med Bonver Logistics My Westberg.

av tid på att utreda vad som gått fel och varför. Med SiB Solutions lösning kan man nu sekundsnabbt söka en viss order och hitta den aktuella filmsnutt som visar vad som faktiskt har hänt.

– Den informationen kan vi använda som en faktabas för att förbättra våra processer eller om allt gått rätt till som ett ”bevis” på att felet inte har inträffat hos oss. Nu får vi en tracking som hjälper oss att bli bättre och minimerar eller helst eliminerar de få fel som trots allt inträffar, förklarar My.

### Utbildar personalen

En annan fördel med tjänsten är att det material som genereras kan användas för att utbilda lagerpersonalen, vilket är särskilt viktigt i samband med säsongstoppar då en hel del tillfälligt anställd personal ska läras upp på kort tid.

– Vi kommer kunna visa både fast anställd personal och de som anlitas under toppar vilka fel som typiskt uppstår och hur de kan undvikas. Inför och under sommaren har flera av våra kunder en säsongstopp på grund av många reor och erbjudanden. Då ökar våra volymer enormt mycket, vi dubblar personalstyrkan och kör i dubbla skift. Det blir ett spännande stress-test, säger My med något förväntansfullt i rösten.

På huvudkontoret i det vackra och sjönära Gåshaga på Lidingö känns det i väggarna att Bonver har en stark företagskultur. My berättar att personalen generellt sett jobbar länge i företaget och trivs.

– Det finns helt klart en stolthet hos vår personal. Man är engagerad och vill prestera sitt yttersta för att allt ska bli rätt. Vårt gemensamma mål är att vara bäst i branschen på e-handelslogistik till konsumenter och på sikt ska vi även växa och utveckla vår förmåga inom e-handel till företag. Med en alldeles ny logistikanläggning i Rosersberg norr om Stockholm har vi den grund som behövs för att växa vidare och utveckla vårt erbjudande.

---

Bonver Logistics AB är ett dotterbolag till Bonver AB som i sin tur ingår i Versteegh Gruppen. I koncernen ingår bland annat även Apotekstjänst, Gåshaga kafferosteri och WLN Group.

Bonver satsade tidigt på logistikteknik och har bland annat en pick-to-light-lösning, conveyerbanor, paternosterverk, en automatisk kartongmaskin och avancerade säkerhetslösningar.