

# Vardagslogistik

- En rapport om små- och medelstora företags syn på logistik





## Förord

Just nu händer det mycket på logistikmarknaden. Logistikflödena internationaliseras i takt med att företagens produktion och privatpersonernas konsumtion globaliseras. Konkurrensen ökar – såväl stora internationella bolag som lokala småföretag etablerar sig på marknaden. Samtidigt möjliggör IT-utvecklingen ständigt nya tekniska logistiklösningar.

Sedan årsskiftet bedriver Posten sin logistikverksamhet i ett specialiserat dotterbolag, Posten Logistik AB. Basen för verksamheten är Sverige med Norden som hemmamarknad. Postenkongcernen har en unik mottagarrelation till Sveriges 900 000 företag och 4,5 miljoner hushåll. Denna relation är inte bara avgörande för Posten Logistiks affärsverksamhet, utan innebär också en möjlighet för företaget att föra en nära dialog med såväl stora som små logistikköpare.

För oss logistikspecialister pekar marknads utveckling i en tydlig riktning – mot ökad komplexitet, ökad konsolidering och ökad internationell konkurrens. Men vad anser de många små- och medelstora svenska företag som för sin affärsverksamhet köper in logistiktjänster utifrån?

I Vardagslogistik – En rapport om små- och medelstora företags syn på logistik, har Posten Logistik vänt sig till 300 företag inom detaljhandels-, grossist- och industribranscherna. Vi har ställt frågor om logistikens betydelse och roll, samt vilka utmaningar och möjligheter de anser att deras logistikleverantörer står inför.

Rapporten tydliggör bland annat att de allra flesta företagen anser att logistiken ska stärka deras affär. Att utveckla och förbättra sin logistik är ett sätt att förbättra förmågan att svara mot kundernas önskemål. För logistikleverantören innebär detta i sin tur att gedigen kunskap om kundens affär blir en viktig konkurrensfaktor.

Undersökningen visar också att de internationella logistikflödena förväntas öka, framför allt bland detaljhandels- och grossistföretagen. De flesta respondenter tror också att nivån på deras logistikkostnader kommer att stiga.

Vår förhoppning är att rapporten ska bidra till ökad kunskap om utvecklingen på logistikmarknaden och framför allt belysa logistikköparnas synpunkter och attityder till densamma.

Trevlig läsning!

Stockholm, november 2007

Henrik Højsgaard

VD Posten Logistik AB

## Innehåll

Bra logistik stärker affären	3
De internationella logistikflödena förväntas öka	4
Miljön allt mer betydelsefull	5
Leveranssäkerhet och tillgänglighet i fokus	6
IT-system och transport vanligast att outsourca	7
Tillväxt driver logistikbranschen framåt	8
Bilaga – frågor	9

### Om undersökningen

Undersökningen bygger på telefonintervjuer med 300 respondenter. Intervjuerna genomfördes av SIFO Research International under perioden 20 till 28 augusti 2007.

Respondenterna är små- och medelstora företag inom detaljhandels-, grossist- och industribranscherna. Inom respektive bransch har 100 företag intervjuats. Fyra av tio tillfrågade företag, 38 procent, har en omsättning över 20 miljoner kronor. Sex av tio, 62 procent, har en årlig omsättning mellan 5 och 20 miljoner kronor.

## Sammanfattning

Posten Logistik har intervjuat företag inom detaljhandels-, grossist- och industribranscherna. Syftet med undersökningen är att fördjupa kunskaperna om logistikmarknadens villkor och om de utmaningar som logistikleverantörer har att möta idag och i framtiden.

- **Bra logistik stärker affärer** – Åtta av tio respondenter anser att det är viktigt att logistikarbetet stärker förmågan att svara mot kundernas behov. Givet denna förväntan är förståelse för kundernas affär, och för kundernas kunder, viktiga framgångsfaktorer för logistikleverantörerna. 74 procent tror dessutom att deras kostnadsnivå för logistiktjänster kommer att höjas.
- **De internationella logistikflödena förväntas öka** – Sex av tio företag, 62 procent, tror att deras export och import kommer att öka. Detta gäller framför allt för detaljhandels- och grossistföretag. I dessa grupper förväntar sig 64 respektive 69 procent ökade internationella logistikflöden.
- **Miljön allt mer betydelsefull** – Sju av tio respondenter tror att deras miljökrav på logistikleverantörerna kommer att skärpas. Viljan att betala extra för mer miljöeffektiv logistik varierar emellertid.
- **Leveranssäkerhet och tillgänglighet i fokus** – När företagen ska välja logistikpartner står leveranssäkerheten i fokus för samtliga respondenter, 99 procent. Leverantörens tillgänglighet, till exempel att den är lätt att nå, lyfts fram av åtta av tio.
- **IT-system och transport vanligast att outsourca** – Nära hälften, 48 procent, outsourcar helt eller delvis sina IT-system, till exempel EDI-lösningar. Omkring nio av tio respondenter outsourcar transport eller kombinerar outsourcing med eget utförande.
- **Tillväxt driver logistikbranschen framåt** – Enligt nära åtta av tio företag, 78 procent, är tillväxten och den goda konjunkturen en viktig kraft bakom logistikbranschens utveckling. 75 procent lyfter också fram teknikutvecklingen, medan 74 procent anser att klimatfrågan är viktig.

## Bra logistik stärker affären

För de allra flesta företag är logistiken en betydelsefull del av kunderbudandet. Åtta av tio (81 procent) anser att det är viktigt att logistikarbetet stärker företagets möjligheter att svara mot kundernas behov.

Logistiken får en allt mer framskjuten plats i många företags affärsverksamhet. Att utveckla smarta logistiklösningar blir därför ett sätt att höja värdet för kunderna på produkter och tjänster, och kan innebära goda möjligheter till merförsäljning.

Bland de företag som deltagit i undersökningen tycker åtta av tio, 81 procent, att det är viktigt att deras logistikarbete förbättrar möjligheterna att svara mot kundernas behov. Detta gäller för respondenter inom såväl detalj- som grossist- och industribranscherna.

För logistikleverantörerna innebär sannolikt det ovanstående resultatet ökade krav på kunskap om såväl den egna kunden som kundens kunder. Mål för lagerhållning och rutiner för informationshantering måste tillsammans med leveranskrav tas i beaktande för att logistikpartnern ska kunna bidra till utvecklingen av affären.

### Ökad leveransprecision viktigt mål

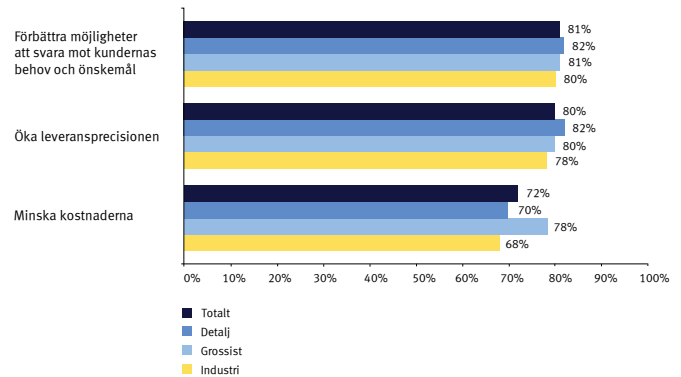
Att öka träffsäkerheten i leveranserna är också ett naturligt mål för logistiken. 80 procent av respondenterna anser att förbättrad leveransprecision är ett viktigt syfte med deras logistikarbete. För en något mindre andel, 72 procent, är det viktigt att logistiken leder till minskade kostnader.

Resultatet antyder att logistiken numera förväntas bidra med mer än kostnadsänkningar. När logistik blir affärskritiskt förändras också förväntningarna – logistiken ska stärka affären.

### Ökade logistikinvesteringar

Samtidigt tror fler än sju av tio företag, 74 procent, att deras kostnadsnivå för logistiktjänster kommer att höjas under den närmsta femårsperioden. För många företag innebär detta sannolikt ökade investeringar i logistik, vilket förhoppningsvis också leder till ett mer konkurrenskraftigt erbjudande till kunderna.

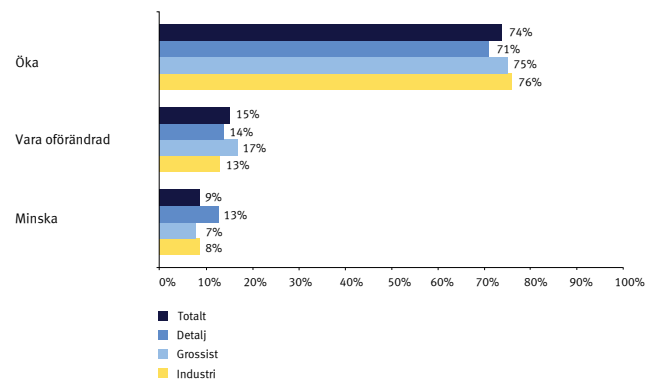
### Hur viktigt är det att nå följande mål inom ramen för Ert logistikarbete?



Bas: Samtliga.

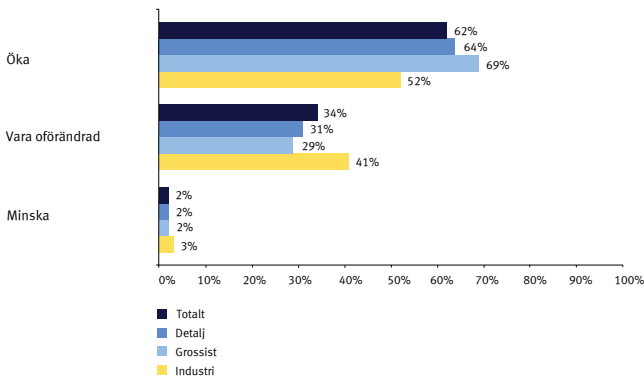
Svar: "Mycket viktigt" + "Viktigt"

### Hur bedömer du att kostnadsnivån för logistiktjänster kommer att utvecklas den närmaste femårsperioden?



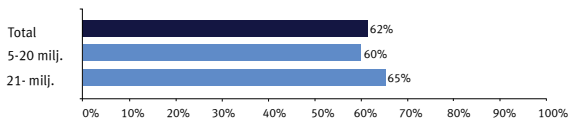
Bas: Samtliga.

**Hur bedömer du att er import och/eller export kommer att utvecklas?**



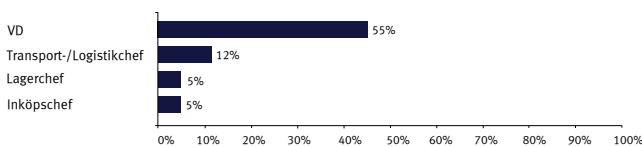
Bas: Samtliga

**(Samma fråga som ovan, andel som svarar "öka") Uppdelat på omsättning**



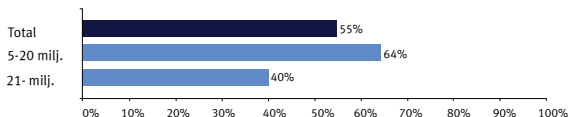
Bas: Samtliga  
Svar: "Öka"

**Vem fattar beslut om den övergripande inriktningen för logistikverksamheten på företaget, t ex om investeringar eller om logistikfunktioner ska outsourcas?**



Bas: Samtliga  
(Flera svar möjliga)

**(Samma fråga som ovan, andel vd) Uppdelat på omsättning**



Bas: Samtliga  
Svar: "vd"

## Internationella logistikflöden förväntas öka

**Sex av tio företag (62 procent) tror att logistikflödena kommer att internationaliseras allt mer. Detta tror framför allt detaljhandels- och grossistföretag.**

De tillfrågade företagen har blicken riktad mot omvärlden. Sex av tio, 62 procent, tror att deras import och/eller export kommer att öka. Omkring en tredjedel, 34 procent, förväntar sig att de internationella flödena kommer att vara oförändrade, medan endast två procent tror att de kommer att minska.

Förväntan på ökad internationalisering är störst inom detaljhandels- och grossistbranscherna, inom vilka 64 respektive 69 procent tror att export och import kommer att öka. Motsvarande andel i industribranschen är 52 procent. I omsättningsgruppen med större företag är det 65 procent som tror på ökad export och import. Bland företagen med mindre omsättning är motsvarande andel 60 procent.

Undersökningsresultatet tydliggör att internationaliseringen av logistiken sannolikt kommer att fortsätta. Detta får också konsekvenser för logistikleverantörerna. I takt med att logistikköparna både säljer mer till utlandet och köper in mer utifrån kommer kraven på samarbetskapacitet med utländska aktörer att öka.

## Strategiska logistikbeslut fattas ofta av vd

Strategiska logistikbeslut fattas ofta av personer i ledningsfunktion. Ett exempel på ett sådant beslut är större investeringar. I över hälften av företagen, 55 procent, är det vd som fattar de strategiska logistikbesluten.

Resultatet beror troligtvis på att många av företagen är relativt små. I företagsgruppen med mindre omsättning (5-20 miljoner kronor) fattar vd strategiska logistikbeslut i drygt sex av tio företag, 64 procent. Motsvarande andel i företagsgruppen med större omsättning (mer än 20 miljoner kronor) är 40 procent.

En 40-procentig andel visar samtidigt att logistik är en prioriterad fråga även i de större företagen.

## Miljön allt mer betydelsefull

**Miljöarbetet är viktigt för logistikköparna. Sju av tio (71 procent) tror att de kommer att ställa högre krav på sina logistikleverantörer i framtiden än vad de gör idag. Viljan att betala extra för bättre miljö kvalitet varierar emellertid.**

Idag står miljö- och klimatfrågorna högt på agendan för många företag. Undersökningsresultatet visar att frågorna sannolikt kommer att bli än viktigare framöver.

Sju av tio företag, 71 procent, tror att de kommer att skärpa sina miljökrav i framtiden. En av fyra, 27 procent, framhåller att kraven kommer att ligga på ungefär samma nivå som idag. Knappt någon, en procent, av respondenterna tror att miljökraven på logistikleverantörerna kommer att sänkas.

Uppfattningen att miljökraven kommer att öka gäller för samtliga undersökta branscher och omsättningsgrupper. Tendensen är särskilt stark bland de större företagen. I denna grupp tror nära åtta av tio, 77 procent, på ökade miljökrav.

### Betalningsviljan varierar

Att de flesta respondenter kommer att ställa allt högre miljökrav på sina underleverantörer tycks stå klart. Frågan är hur mycket extra de är villiga att betala för att logistiktjänsterna ska utföras på ett mer miljöanpassat sätt.

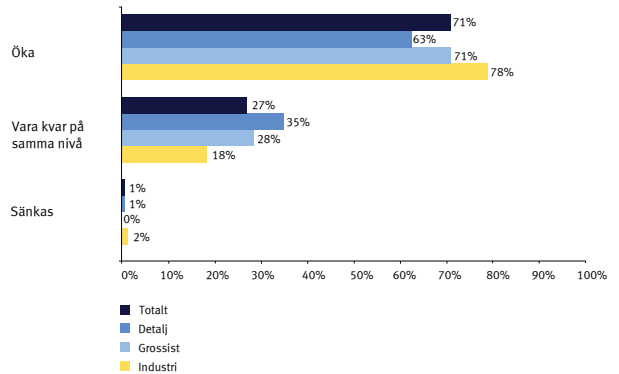
Undersökningsresultatet visar att 27 procent av företagen kan tänka sig att betala 6 procent eller mer för mer miljöanpassad logistik. Hälften av de tillfrågade skulle kunna tänka sig att betala mellan noll och fem procent mer. En av tio, 10 procent, är inte beredd att betala något extra.

Resultatet visar att den extra betalningsviljan varierar.

### Detaljhandeln utmärker sig

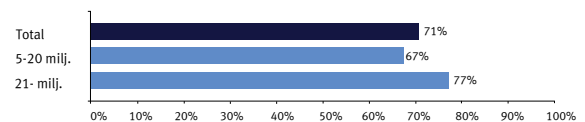
Av de undersökta branscherna är det detaljhandeln som utmärker sig. Företagen inom denna bransch är något mer villiga att betala extra för mer miljöanpassad logistik. Ett av tre detaljhandelsföretag, 34 procent, kan tänka sig att betala mer än sex procent extra. Genomsnittet för samtliga respondenter är 27 procent. Bland detaljhandelsföretagen är det dessutom en större andel som faktiskt kan ta ställning, det vill säga som inte svarar "vet ej". Eventuellt kan detaljhandelns nära relation till slutkunderna delvis förklara detta resultat.

**Jämfört med de miljökrav ni idag ställer på er/era logistikleverantörer, hur tror du kraven kommer att utvecklas?**



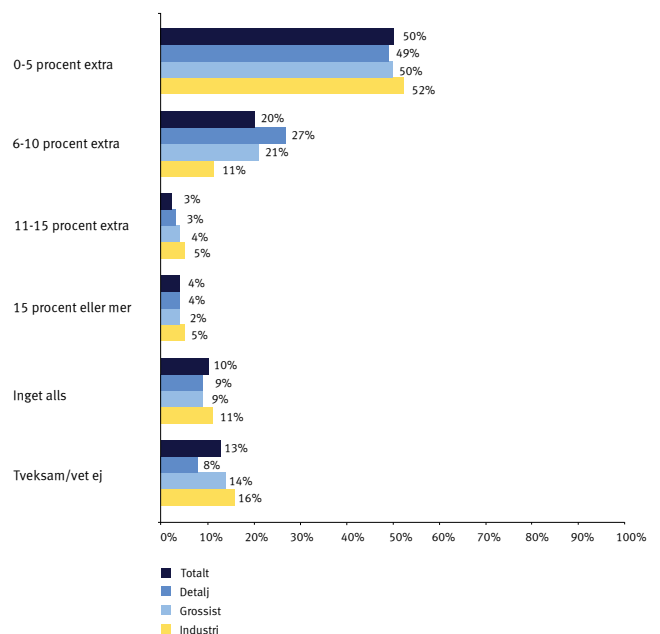
Bas: Samtliga

**(Samma fråga som ovan, andel som svarar "öka")  
Uppdelat på omsättning**



Bas: Samtliga  
Svar: "Öka"

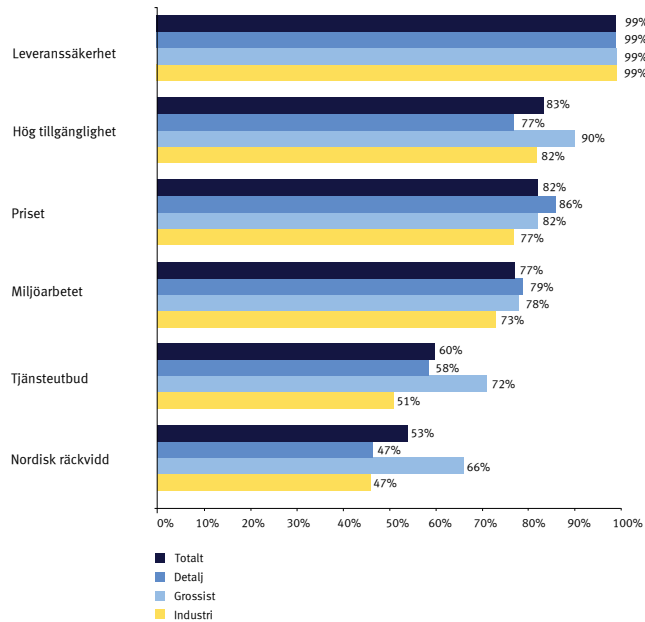
**Hur mycket extra i procent skulle du vara villig att betala för att din logistikleverantör skulle utföra tjänsterna på ett miljövänligare sätt?**



Bas: Samtliga



### Vid val av logistikleverantör, hur viktiga är följande faktorer?



Bas: Samtliga.

Svar: "Mycket viktigt" + "Viktigt" (Fler alternativ möjliga)

## Leveranssäkerhet och tillgänglighet i fokus

När logistikköparna ska välja logistikpartner står leveranssäkerheten i centrum för de allra flesta. Nästan samtliga respondenter (99 procent) anser att leveranser i tid är en viktig faktor. Åtta av tio (83 procent) lyfter fram leverantörens tillgänglighet.

Det finns flera faktorer som påverkar företagets val av logistikleverantör. Den faktor som upplevs som viktig för de allra flesta är leveranssäkerheten. För nästan alla respondenter, 99 procent, är det angeläget att logistikleverantören levererar i tid och med precision. Detta gäller för samtliga branscher i undersökningen.

Näst på listan är tillgängligheten, till exempel att det finns en särskild kontaktperson hos leverantören som är lätt att nå. Åtta av tio, 83 procent, anser att hög tillgänglighet hos leverantören är viktigt. Grossistföretag tenderar att tillmäta tillgängligheten en större betydelse än detaljhandelsföretag. Nio av tio tillfrågade grossister, 90 procent, lyfter fram denna faktor. Motsvarande andel bland detaljhandelsföretagen är 77 procent.

### Pris – ett självklart kriterium

Självklart lyfter många logistikköpare också fram priset. Omkring åtta av tio, 82 procent, anser att leverantörens pris är viktigt i valsituationen.

Pris bildar, tillsammans med leveranssäkerhet och tillgänglighet, den hårda kärnan i logistikköparnas krav på sina leverantörer.

Många företag lyfter också fram logistikleverantörernas sätt att hantera sin miljöpåverkan. För närmare åtta av tio, 77 procent, är leverantörens miljöarbete en betydelsefull faktor. Detta resultat betonar de slutsatser som dragits tidigare i rapporten – att miljöfrågorna har stor inverkan på logistikbranschen, och att denna inverkan sannolikt kommer att öka i framtiden.

### Nordisk räckvidd viktigt för grossistbranschen

Grossistbranschens logistikköpare visar särskilda preferenser. För två av tre grossister, 66 procent, anses nordisk räckvidd vara en viktig egenskap. Många grossister, 72 procent, lyfter också fram tjänsteutbudet.



## IT-system och transport vanligast att outsourca

**IT-system, till exempel EDI-lösningar, outsourcas helt eller delvis av nära hälften av företagen (48 procent). Naturligtvis är transport den logistikfunktion som flest företag köper in eller utför i samarbete med en logistikpartner. Nära nio av tio respondenter, 88 procent, gör på detta sätt.**

Logistikköpare kan idag välja att outsourca en mängd olika tjänster – allt från distribution av varor till kundtjänst och orderhantering.

Att helt eller delvis outsourca transporter är naturligtvis fortfarande vanligast. Omkring nio av tio respondenter, 88 procent, köper in eller samarbetar med en logistikpartner för transport och distribution.

Den näst vanligaste logistikfunktionen att outsourca är IT-system, till exempel EDI-lösningar. Nära hälften av företagen, 48 procent, köper in eller ansvarar tillsammans med en logistikpartner för dessa funktioner.

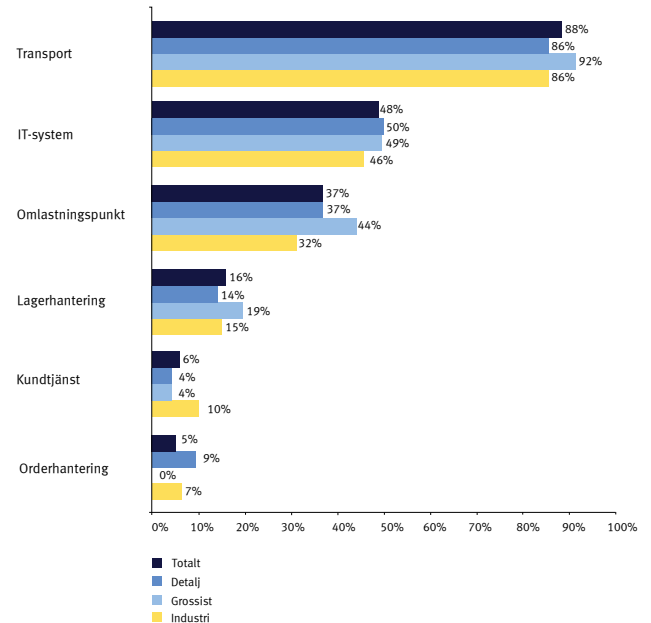
Så kallade hubbar, det vill säga platser där någon form av omlastning sker, är också vanliga att outsourca. Knappt fyra av tio tillfrågade företag, 37 procent, köper in omlastningspunkterna från en extern leverantör eller sköter dem i samarbete med en logistikpartner.

### Logistik – mer än varudistribution

Undersökningsresultatet visar att dagens logistik inbegriper mer än transport av varor. Ett bra exempel är IT-system, som köps in av hälften av de tillfrågade företagen.

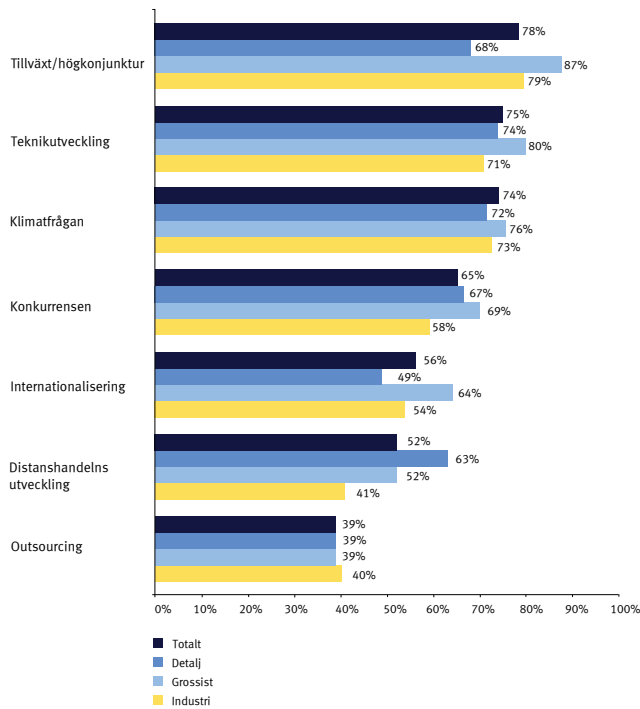
Den tekniska utvecklingen vidgar logistikens verksamhetsområde och effektiv informationshantering tenderar att bli allt viktigare för företagen. Inte minst vill många av företagens kunder ha möjlighet att följa sina beställningar. Detta ställer höga krav på företagets förmåga att kontrollera sina flöden.

**Vilka logistikfunktioner köper ni in, utför själva eller utför tillsammans med en logistikpartner/leverantör?**



Bas: Samtliga  
Svar: "Köper in" + "både och"

### Hur viktiga tror du följande drivkrafter är för logistikbranschens utveckling i Sverige?



Bas: Samtliga  
Svar: "Mycket viktigt" + "Viktigt"

## Tillväxt driver logistikbranschen framåt

Enligt företagen är det framför allt tillväxten och den starka konjunkturen som är drivande för den svenska logistikbranschens utveckling. Nära åtta av tio respondenter (78 procent) anser detta. Teknikutvecklingen och klimatfrågan anses också vara betydelsefulla.

Att logistikbranschen växer och utvecklas råder det inget tvivel om. Frågan är vilka drivkrafter och påverkansfaktorer som anses spela störst roll.

Enligt de tillfrågade företagen är tillväxten särskilt viktig för logistikbranschens utveckling i Sverige. Omkring åtta av tio, 78 procent, anser att så är fallet. Inom grossistbranschen är det en påfallande stor andel företag, 87 procent, som lyfter fram tillväxtens betydelse. Bland detaljhandelsföretagen är andelen mindre, 68 procent.

Enligt respondenterna spelar också teknikutvecklingen en viktig roll för hur logistikbranschen utvecklas. Drygt sju av tio, 75 procent, anser att olika typer av tekniska framsteg, till exempel elektronisk orderhantering, har stor betydelse.

Att klimatfrågan tillmäts betydelse bekräftas av företagen i undersökningen. Drygt sju av tio, 74 procent, anser att granskningen av logistikbranschen utifrån ett miljö- och klimatperspektiv är viktig för dess utveckling.

## Inställning påverkas av bransch

Ytterligare en drivkraft som anses betydelsefull är distanshandels utveckling. Detta gäller särskilt för detaljhandelsföretagen, där 63 procent anser att denna företeelse är viktig. Andelen kan jämföras med genomsnittets 52 procent. Resultatet ter sig naturligt, eftersom det är just detaljhandelsvaror som i störst utsträckning köps på distans.

Tydliga skillnader mellan branscherna finns också i den betydelse som internationaliseringen tillskrivs. Bland grossistföretagen anser drygt sex av tio, 64 procent, att internationaliseringen är viktig för logistikbranschens utveckling. Motsvarande andel bland detalj- och industribranscherna är 49 respektive 54 procent.

## Bilaga – frågor, Vardagslogistik

### Frågor till företag

1. Hur viktigt är det att nå följande mål inom ramen för Ert logistikarbete?  
Svara på en skala 1-5 där 1=inte alls viktigt; 5=mycket viktigt
  - a. Minska logistikkostnaderna
  - b. Öka leveransprecisionen
  - c. Förbättra möjligheterna att svara mot kundernas behov och önskemål
2. Hur bedömer Du att kostnadsnivån för logistiktjänster kommer att utvecklas den närmaste femårsperioden?
3. Hur bedömer Du att er import och/eller export av gods och material kommer att utvecklas?
4. Vem fattar beslut om den övergripande inriktningen för logistikverksamheten på företaget, t ex om investeringar eller om logistikfunktioner ska outsourcas?
5. Jämfört med de miljökrav som Ni idag ställer på er/era logistikleverantörer, hur tror Du kraven kommer att utvecklas?
6. Hur mycket extra i procent skulle Du vara villig att betala för att Din logistikleverantör skulle utföra tjänsterna på ett miljövänligare sätt?
7. Vid val av logistikleverantör, hur viktiga är följande faktorer? Svara på en skala 1-5 där 1=inte alls viktigt; 5=mycket viktigt
  - a. Priset
  - b. Leveranssäkerhet
  - c. Nordisk räckvidd och kapacitet
  - d. Hög tillgänglighet
  - e. Tjänsteutbud
  - f. Lokal närvaro
  - g. Kapacitet att hantera all logistik
  - h. Miljöarbetet
8. Vilka logistikfunktioner utför Ni själva, köper in utifrån eller utför tillsammans med en logistikpartner/leverantör?
9. Hur viktiga tror Du följande drivkrafter är för logistikbranschens utveckling i Sverige? Svara på en skala 1-5 där 1=inte alls viktigt; 5=mycket viktigt.
  - a. Internationalisering
  - b. Outsourcing
  - c. Tillväxt/högonjunkturen
  - d. Teknikutveckling
  - e. Distanshandelns utveckling
  - f. Konkurrensen
  - g. Klimatfrågan

Vardagslogistik ges ut av  
Posten Logistik AB  
Kundtjänst: 020-33 33 10  
kundtjanst.logistik@posten.se  
www.posten.se