



För åttonde året i rad levererade vi Vasaloppet tillsammans med vår samarbetspartner Jale i Mora. Massor med snö i spåren för Vasaloppsåkaren och lika mycket snö på vägarna, vilket också vår verksamhet har kämpat med den senaste tiden. Nu ser vi fram emot våren, mer sol, mindre snö och att få leverera fler ljusglimtar till er!

Innan du läser vidare om vad som är på gång hos oss, vill vi gärna ge dig en snabb överblick över månadens nyhetsbrev.

#### I mars nyhetsbrev kan du läsa om:

- I backspegeln- DHL levererade Vasaloppet 2018
- I backspegeln - När vådrets makter slår till
- Stark hållbarhetsstrategi gav certifiering i ISO 50001 - Energiledning
- Så kan kapacitetsbristen ge långsiktiga kvalitetsförbättringar
- Postnummerändringar, mars 2018
- Månadens tips:
  1. E- handlare! - Prova DHL Service Point en snabb, smidig och enkel tjänst
  2. Tydlig information om leveransstatus höjer kundupplevelsen

---

## I backspegeln - DHL levererade Vasaloppet 2018

Nu har vi levererat Vasaloppet med bravur för åttonde året i rad. När vi säger levererat Vasaloppet då menar vi alltifrån staket, mässtält, tusentals färdigvallade skidor till starten och flera tusen klädsäckar och bagage till mål. Utan bra planering och vår samarbetspartner Jale AB, hade inte detta varit möjligt.



Vi ställde tre korta frågor till **Jonas Brottare** som är logistikansvarig för Vasaloppet på **Jale AB** om hur årets vintervecka har gått.

### Hur skulle du vilja sammanfatta årets Vasalopp och logistiken runt arrangemanget?

Det flöt på bra, vilket det gör med en bra planering :-). Vi märker däremot att det var fler anmälningar till Nattvasan i år vilket krävde ytterligare en bil med släp från vår sida.

### När ungefär börjar ni på Jale att planera logistiken runt Vasaloppet?

Vi startar vår planering ungefär i början av december, lite från och till. Sen blir det intensivare arbete ju närmare eventet vi kommer.

### Har planeringen för sommarens Cykelvasa börjat ännu?

Vi kommer att påbörja planeringen i maj månad. Cykelvasan har verkligen växt och det kräver mer planering från vår sida och mer bilar och personal vilket såklart är jättekul. Det finns däremot en utmaning i att köra så många och dyra cyklar, här ställs cyklarna på rad i bilarna och tigt packade så att inte cyklarna ska falla över varandra.

---

## I backspegeln - När vädrets makter slår till

Stora delar av Sverige blev drabbat av snöovädret i förra veckan. Vi stämde av läget med **Yvonne Nilsson, Terminalchef** i Malmö om hur de hanterade denna svåra situation.

### Hur drabbade snöovädret Skåne?

Problemet i Skåne - och framförallt - Österlen är att det blåser kraftigt och i sidled, vilket gjorde att alla vägar snöade igen. Vissa vägar stängdes därför av helt vilket innebar störningar i distribution och inhämtning och ibland helt inställda linjer.

Övädret drabbade som bekant inte bara delar av Sverige. Även vår utrikesverksamhet drabbades hårt när vägar och terminaler blev igensnöade, vilket också bidrog till fler olyckor på vägarna. Här gäller det att ha en tigt dialog mellan åkerier och oss så att vi kan kommunicera förseningar till våra kunder både via hemsidan och vår Kundservice.



### **Vilka aspekter är viktiga anser du och hur arbetar vi för att hantera denna sorts situationer?**

Jag skulle vilja säga att ha en bra samarbetspartner som vi har i vårt lokala åkeri, en tight dialog och en transparens internt och mot vår kundtjänst är väldigt viktigt. Det är alltid svårt att förbereda sig för denna sorts händelser. I onsdags i förra veckan, när snön började dra in rejält över Skåne, ringde vi däremot in alla chaufförer som bor utanför staden så att de kunde vara på plats på terminalen. Vi visste inte då hur vädret skulle utveckla sig. Det är alltid bra att ha personal på plats så att vi har möjlighet att testa oss fram och se vilka vägar och vilken distribution som vi har möjlighet till att hantera.

Samarbetet med vårt lokala åkeri Falkenklev Logistik har också varit helt fantastiskt. Från dag till dag har åkeriet förberett och planerat logistiken efter de förutsättningar som har varit. Vi har haft en otroligt tight dialog med åkeriet, som även de har varit inne på samma linje, det vill säga att testa sig fram i distributionen. Våra rutinerade förare har sedan själva fått avgöra när de känner att de är läge att vända tillbaka till terminalen igen.

---

## **Stark hållbarhetsstrategi gav certifiering i ISO 50001 - Energiledning**

**Maria Nilsson Öhman, Hållbarhetsansvarig för DHL Freight berättar.**

Vi har arbetat aktivt med att minska vår energiförbrukning i hela vår verksamhet. Därför har vi också valt att certifiera oss enligt ISO 50001 – Energiledning, vilket jag självklart är oerhört glad och stolt över.

Sedan november 2017 är DHL Freight Sweden AB certifierade för ISO 50001 – Energiledning. Vårt certifikat innebär att vi kontinuerligt och systematiskt minskar vår energiförbrukning i vår verksamhet som omfattar både byggnader och transporter. Parallellt med energieffektiviseringarna arbetar vi också aktivt med att minska våra koldioxidutsläpp genom att t ex. byta ut fossila bränslen mot förnyelsebara vilket minskar vår miljöbelastning. Den bästa kWh eller litern bränsle är dock den som vi aldrig behöver förbruka och därför är vårt arbete med energiledning en mycket viktig del i att nå vårt övergripande hållbarhetsmål "Zero Emissions" till 2050.



DHL har valt att certifiera vår verksamhet då vi bedömer att systematiken som certifikatet innebär gör arbetet mer effektivt och leder till en kontinuitet. Vi får också, genom certifieringen, en oberoende årlig granskning av vårt arbete vilket ger oss än mer driv i frågan. Genom certifieringen visar vi också för våra intressenter, däribland våra kunder, att vi uppfyller de lagkrav som finns inom området. Vi vill att ni ska känna er trygga med oss som leverantör inom alla områden och veta att vi gör vårt bästa för att minska vår energiförbrukning och därmed vår miljöpåverkan.

För att ta del av våra certifikat, [klicka här](#)

Läs mer om vårt hållbarhetsarbete >

## Så kan kapacitetsbristen ge långsiktiga kvalitetsförbättringar



För att få en bättre bild av kapacitetsbristen och de utmaningar som vår bransch står inför ställde vi några frågor till **Karin Mårtensson, produktchef för våra internationella tjänster DHL Euroconnect och DHL Freight Eurapid.**

**Karin, vad är bakgrunden till kapacitetsbristen i branschen och hur ser du på situationen?**

Den svenska industrin går för fullt, vilket givetvis är både spännande och utmanande. Utvecklingen sker snabbt både i form av ändrade vanor men även i form av ökade transporter, både hos oss som privatpersoner och till och från företag.

Den största utmaningen för oss som transportör- och logistikföretag är att den kraftiga tillväxten kräver en utökad fordonskapacitet och ett utökat behov av chaufförer. Tillgången till välutbildade chaufförer täcker idag inte alltid behovet som marknaden kräver, och denna utveckling fortsätter både i Sverige och internationellt. Det medför att du som kund kan uppleva att kvaliteten i vissa avseenden har blivit sämre och vi som

logistikföretag upplever att vi kämpar i motvind.

Precis som våra kollegor i branschen, står vi nu inför denna utmaning vilket också ger oss möjlighet att reflektera över oss själva och hur vi skall utvecklas långsiktigt. Istället för att se alla hinder vill jag snarare fokusera på att utvärdera och utveckla befintliga och nya samarbeten. Detta för att kunna skapa stabilare förutsättningar och på sikt uppnå en högre kvalitet till våra kunder.

Vi fokuserar nu på är att investera och skapa rätt förutsättningar för kvalitetssäkrad tillväxt av både chaufförer och åkerier, samtidigt som vi vill ha en närvaro hos våra kunder.

### **Har du något tips till våra kunder som i vissa fall är påverkade av situationen?**

Jag menar att våra internationella tjänster har en väl utarbetad och fungerade grund att stå på. Det viktigaste, som jag ser det, är att vi tillsammans med våra kunder har en ömsesidig och tight dialog. Kommunikation måste ske från båda håll där vi är proaktiva och tillsammans kan diskutera fram långsiktiga och hållbara transportupplägg

Jag anser att djupare och pålitliga samarbeten ger bättre förutsättningar för att skapa ökad tillgänglighet och förståelse även under tuffare perioder. Upplever du dig som kund missnöjd med kvaliteten och kommunikationen ska vi vara lyhörda. Vi vill i största möjligaste mån möta de behov som finns och att du som kund ska känna dig nöjd med vårt samarbete.

[Läs mer om DHL Euroconnect >](#)

[Läs mer om DHL Freight Eurapid >](#)

---

## **Postnummerändringar mars, 2018**

Justeringar av postnummer sker årligen efter beslut från Postnummerrådet. Postnummerrådet är sammansatt av ett antal representanter från branschen.

Vilka postnummer som påverkas kan du se [här](#). Säkerställ därför att dina kundregister är uppdaterade med giltiga postnummer, eftersom det är viktigt med korrekta mottagaruppgifter när du bokar din transport med DHL.

Vid behov kontakta [Postnummerservice](#) för mer information - det går t.ex. att beställa en fil med samtliga adressförändringar under perioden.



## Månadens tips

### E-handlare - Prova DHL Service Point en snabbt, smidig och enkel tjänst

Om du som e-handlare vill nå dina kunder snabbt, smidigt och enkelt ska du välja vår tjänst [DHL Service Point](#) säger **Cathrine Englund Find, Produktchef B2C**.

Tjänsten DHL Service Point kan användas för varor upp till 20 kg. Med vårt rikstäckande nätverk och med fler än 1500 ombud och närmare 100 DHL-boxar, når vi din kund oftast redan dagen efter. För dina kunder innebär det en större flexibilitet oavsett om det gäller att hämta paket, avisering eller skicka returer. Kort och gott tycker Cathrine att det är viktigt för dig som e-handlare att tänka på följande två punkter:



#### 1. Låt din kund välja själv

Med DHL Service Point hämtar dina kunder paket där det passar dem bäst. Antingen via något av DHLs Service Point-ombud, eller via en DHL-box. Självklart kan dina kunder även välja att bli aviserade via sms eller e-post när varan har anlänt.

#### 2. Returer ska vara enkelt

Att förenkla din returprocess ger ofta ett större mervärde i en kundupplevelse. Så varför inte låta dina kunder känna samma enkelhet kring returer som vid själva köpet av varan? Printa returetiketten själv, eller låt något av DHLs ombud göra det åt dig och din kund. Som sagt var, det ska vara lätt även om något ibland går fel.

[Läs mer om DHL Service Point >](#)

### Tydlig information om leveransstatus höjer kundupplevelsen



En viktig del i kundupplevelsen är att få tydlig information om status på beställningen. Ger du din kund tydlig leveransinformation minskar du dessutom antalet frågor till din kundservice.

Vill du komma igång snabbt med detta använder du tillvalet Leveransbevakning, som ger din mottagare information om vart sändningen befinner sig.

Läs mer om Leveransbevakning och  
våra andra tillval >

Vänliga hälsningar,  
//Dina vänner på DHL Freight



0771 - 345 345



[dhlfreight.se](http://dhlfreight.se)

Deutsche Post DHL Group  
Copyright © 2016 DHL International  
GmbH.  
All rights reserved.

**[Avprenumerera](#)**

Detta mejl skickades till [sweden@freight.dhl.com](mailto:sweden@freight.dhl.com) eftersom du är kund till DHL Freight eller prenumerera på vårt nyhetsbrev.