



VÄGEN FRAMÅT:

DRIVANDE DIGITAL TRANSFORMATION I T&L

VÄLKOMSTMEDDELANDE

Vi tänker ofta på transport och logistik (T&L) som enbart förflyttning av varor från punkt A till B. Branschen är dock dynamisk eftersom den hela tiden försöker förbättra kundupplevelsen när det gäller hastighet, noggrannhet och bekvämlighet.

Innovation och utveckling är ofta en balansakt, eftersom T&L-ledare måste strida mot ekonomiska motvindar, geopolitiska risker, förordningar i ständig förändring och arbetsmarknadsbegränsningar. Alla dessa utmaningar påverkades ytterligare av en period med oavbruten krishantering på grund av det globala hotet mot människors hälsa och en längre period av avbrott i leveranskedjan.

Om det fanns en idealisk väg för T&L-industrin skulle det vara en väg där leverantörerna kunde visa kontinuerlig motståndskraft, konsekvens och högkvalitativ service. Inget av detta är möjligt utan medarbetare på frontlinjen som känner sig motiverade och som är utrustade för att göra bästa möjliga jobb, vilket är svårt med de verktyg och processer som de använder idag.

Jämföra resultaten från SOTI:s tidigare T&L-rapport (2021) till nu avslöjar att de flesta organisationer fortfarande navigerar gemensamma utmaningar, från att integrera viktiga tekniker till att ge optimala nivåer av spårning mellan alla leveranser som team gör.

Även om en del organisationer försöker förbättra verksamheten genom investeringar i verktyg för automatisk materialhantering, biometrik, robotteknik och avancerade GPS-system visar SOTI:s enkät med 1 700 tillfrågade att många fundamentala problem fortfarande måste åtgärdas.



Shash Anand, SVP, Produktstrategi

T&L-yrkesutövare anser att det finns ett behov av att tillhandahålla medarbetare i frontlinjen mobilenheter som de kan förlita sig på, förbättra leveransspårningen och fokusera på en grönare drift.

Resultaten från SOTI:s rapport kan delas in i tre kritiska områden:

- **Driftstopp och enhetsproblem äventyrar kundupplevelsen.**
- **Medarbetare känner sig stressade över teknikproblem och integritetsrisker.**
- **Utän större hållbarhetsinsatser står arbetsgivare inför problem med kvarhållning.**

Leverantörer bör använda data som presenteras här som referenspunkter och identifiera viktiga områden där de själva kan förbättras. SOTI är övertygade om att branschen kan nå den utveckling som behövs genom att arbeta tillsammans med rätt teknikpartner.

INNEHÅLL

Metodologi

Viktiga resultat

Spegelkontroll: En tillbakablick på T&L-branschen

Hinder på vägen mot förstklassig T&L-service

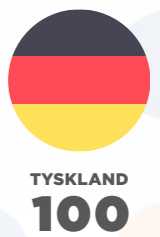
Upplevelsen för frontlinjearbetare har tagit fel riktning

Dags att påskynda resan mot en grön verksamhet

Slutsats

METODOLOGI

SOTI genomförde sin forskning i maj 2024 över tio länder. Forskningen är baserad på 1 700 onlineintervjuer med personer över 18 år som arbetar som T&L-förare eller i lager i organisationer med över 50 medarbetare.



VIKTIGA RESULTAT

97%

säger att arbetsgivaren tar minst ett steg mot större hållbarhet.

93%

har mobil spårningsteknik installerad.

75%

säger att spårningsteknik får förare att känna sig tryggare och säkrare.



13 timmar per person

förloras varje månad på grund av mobil-enhet driftstopp.

Minst en gång i veckan,

95%

av medarbetare använder en privat smartphone.

kontra

81%

som använder en enhet som utfärdats av arbetsgivaren.

82%

funderar på att göra sina leveranser effektivare.



EN TITT I SPEGELN



EN TILLBAKABLICK PÅ T&L-BRANSCHEN

När SOTI senast undersökte T&L-branschen brottades världen fortfarande med COVID-19, som ändrade allt från kundförväntningar till affärsmodeller.

Till följd av detta svarade **99%** av de som tillfrågats globalt att de ville implementera teknik för att snabba på verksamheten. Detta drevs av nödvändighet: **97%** svarade att de handskades med teknik- eller systemproblem som försenade leveranser under en normal vecka, och **70%** svarade att organisationens största verksamhetsproblem var mobilenheternas driftstopp i fält.

Över tre fjärdedelar (**80%**) av de tillfrågade svarade att deras organisation hade planer att göra stora investeringar i ny teknik, t.ex. mobilenheter, wearables och IoT-enheter och -lösningar.

Eftersom SOTI:s T&L-rapport från 2021 baserades på endast 550 intervjuer är det svårt att göra exakta jämförelser med data från i år. Rapporten från 2024 innehåller även nya frågor som utforskar den personliga påverkan som enhetsrelaterade driftstopp och fördröjningar har på medarbetare. Den undersöker dessutom hur T&L-företag förbättrar hållbara affärsmetoder.

Den senaste forskningen tyder på att ytterligare insatser krävs för att optimera mobilteknik i T&L.

HINDER PÅ VÄGEN MOT FÖRSTKLASSIG T&L-SERVICE

Mobilteknik har blivit nödvändig för T&L-branschen. Smartphones gör det möjligt för teammedlemmar att kommunicera sömlöst, och dessutom kan de ersätta otympliga skannrar och andra fristående enheter med appar som strömlinjeformar dagliga arbetsflöden. Mobilteknik lägger även grunden för hantering av data relaterade till orderleveranser, snabbaste leveransrutter och trafikuppdateringar.

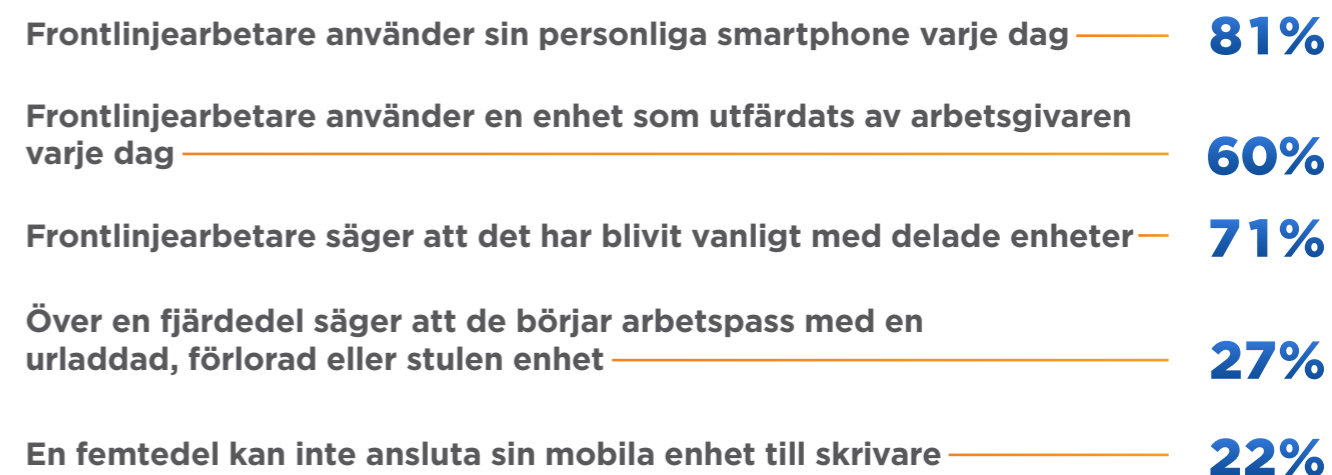
T&L-organisationer saknar ofta insyn i enheter över verksamheten. Detta kan påverka tidsenliga leveranser och kundnöjdheten. Utan en helhetssyn upptäcker företag problem som försenade leveranser eller missnöjda kunder endast efter att problemet uppstår. Det är även svårt att urskilja underliggande orsaker utan en tydlig förståelse för de enhetsproblem som orsakar dessa resultat.

Genom att använda rätt verktyg kan organisationer få åtkomst till affärs- och enhetsdata för att få en realtidsinsyn i verksamheten över hela leveranskedjan. T&L-leverantörer kan tillhandahålla bästa möjliga service med en omfattande översikt över mätetal för lagerspårning i realtid, flottans platser och leveransstatusar.

Mobilenheter spelar en viktig roll för att uppnå ett av de viktigaste resultaten för alla T&L-leverantörer: medarbetare som kan arbeta produktivt och effektivt. Detta leder till tidsenliga leveranser och hög kundnöjdhet. Inte konstigt att **81%** av de tillfrågade sa att de använder mobila enheter dagligen på jobbet och över tre fjärdedelar (**77%**) använder Internet varje dag på jobbet.

Värdet som mobilteknik ger gör distributionen av enheter till individuella medarbetare och hanteringen av dessa som affärstillgångar till naturlig bästa praxis. Genom att utnyttja enhetshantering kan organisationer säkerställa att mobila enheter har de senaste uppdateringarna installerade, att de är skyddade från cyberattacker och att prestationen kan övervakas över verksamheten. Branschen är tyvärr inte där ännu.

Detta framgår av följande resultat:





DRIFTSTOPP OCH LEVERANSFÖRSENINGAR

Medarbetare förlorar globalt **13** timmar i genomsnitt per person och månad som kunde spenderats på att slutföra leveranser. Detta genomsnitt har endast minskat med en timme sedan SOTI:s senaste enkät från 2021, när genomsnittet var **14** timmar. Dessutom konstaterades i rapporten från 2021 att **70%** hade sagt att en minskning av stilleståndstiden var ett stort problem. I rapporten från 2024 uppdagades följande driftstoppsgenomsnitt över olika länder:

Det högsta genomsnittet var i Nederländerna och Japan, där de tillfrågade rapporterade över fyra timmar förlorad tid per vecka.

USA och Storbritannien rapporterade minst antal förlorade timmar per månad, men antalet timmar var ändå 10 per månad.

Sverige, Mexiko och Australien rapporterade över tre förlorade timmar per vecka.

Tre av tio medarbetare säger att identifiering av teknikproblem och att förstå dem leder till driftstopp och förseningar. Dessutom påverkas T&L-branschen kraftigt av nätverks- och anslutningsproblem, vilket påverkar förarnas nyckeltal och mål, företagets prestation, medarbetarnas moral och kundnöjdheten. Enhetsfel på grund av dåliga batterier, anslutningsproblem och malplacerade enheter hindrar även verksamheten.

Med proaktiva verktyg kan företag bli meddelade innan enheter får problem, vilket ger en effektivare verksamhet och färre driftstopp. Detta hjälper till att begränsa problem som batteriproblem och anslutningsavbrott, vilket leder till en ökad produktivitet över organisationen.

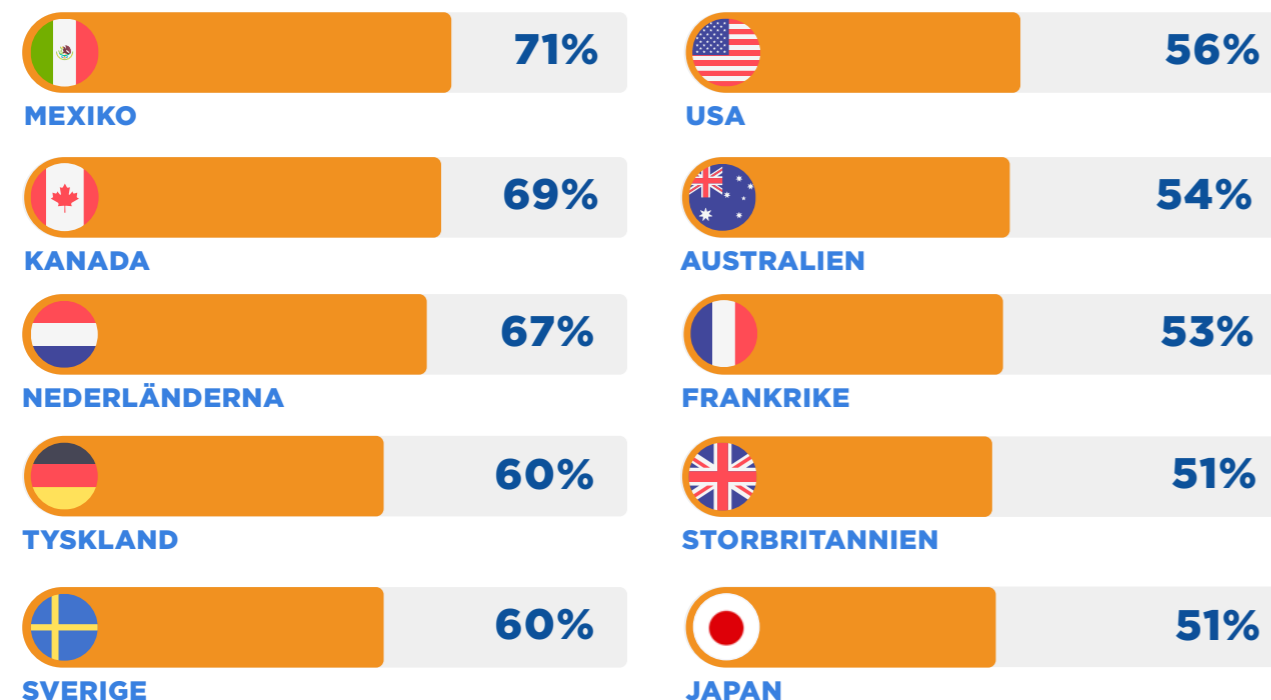
Att ha möjligheten att stödja enheter och applikationer helt på distans blir avgörande. Men enhetsanalys och mätvärden som batteristatus, appfunktioner och nätverksanslutning kan organisationer proaktivt åtgärda och minska enhetsrelaterade problem utan att vara på plats.

ÖKADE SÄKERHETSRISKER

T&L-leverantörer hanterat inte bara fysiska gods. De hanterat även värdefull kund- och tredjepartsinformation. Om kontohistorik, kontaktinformation eller ekonomiska uppgifter hamnar i fel händer kan detta påverka organisationen och dess rykte negativt.

Riskerna är inte bara ett bekymmer för VD:arna. Globalt och över alla roller är **58%** av medarbetare oroliga över att kunddata hamnar i fel händer när mobila enheter delas. Även om oron var mycket högre i Mexiko, Nederländerna och Kanada, var det en vanlig uppfattning som delades av mer än hälften som svarade i varje geografisk region.

Genom att dela mobila enheter utsätts kundernas data för säkerhetsrisker:



Medarbetare är inte speciellt oroliga över att hackare ska angripa enheter med ransomware eller andra vanliga säkerhetshot. Rapporten visade att över tre fjärdedelar (**76%**) ansåg sig vara tillräckligt tränade för att hålla data som lagras på mobilenheter säkra. Den största oron är snarare att enheter ska gå förlorade eller bli stulna, vilket **61%** av de tillfrågade svarade.

Organisationer kan minska säkerhetsriskerna på delade enheter genom att tillhandahålla unika användarinloggnings för personliga appar och innehåll för deras roll. Hantering av enheter kan se till att användare loggas ut automatiskt vid inaktivitet. Det är viktigt att implementera robusta säkerhets- och integritetsåtgärder hos organisationer med ett system för delade enheter så att kund-, företags- och medarbetarinformation hålls konfidentiell.

HÖGRE FÖRETAGSKOSTNADER

T&L-leverantörer strider mot hög inflation och andra ekonomiska utmaningar, vilket innebär att de måste hålla utgifterna så låga som möjligt. Organisationer som förlorar timmar varje vecka på grund av driftstopp tvingas låta sina medarbetare jobba övertid.

- Även om **35 %** av alla tillfrågade svarade att de jobbade övertid på grund av förseningar, var andelen betydligt högre i Mexiko (**43%**), USA (**41%**) och Kanada (**40%**).
- Yrkesutövare i Australien rapporterade minst övertid, men det var ändå över en fjärdedel av alla medarbetare (**27%**).

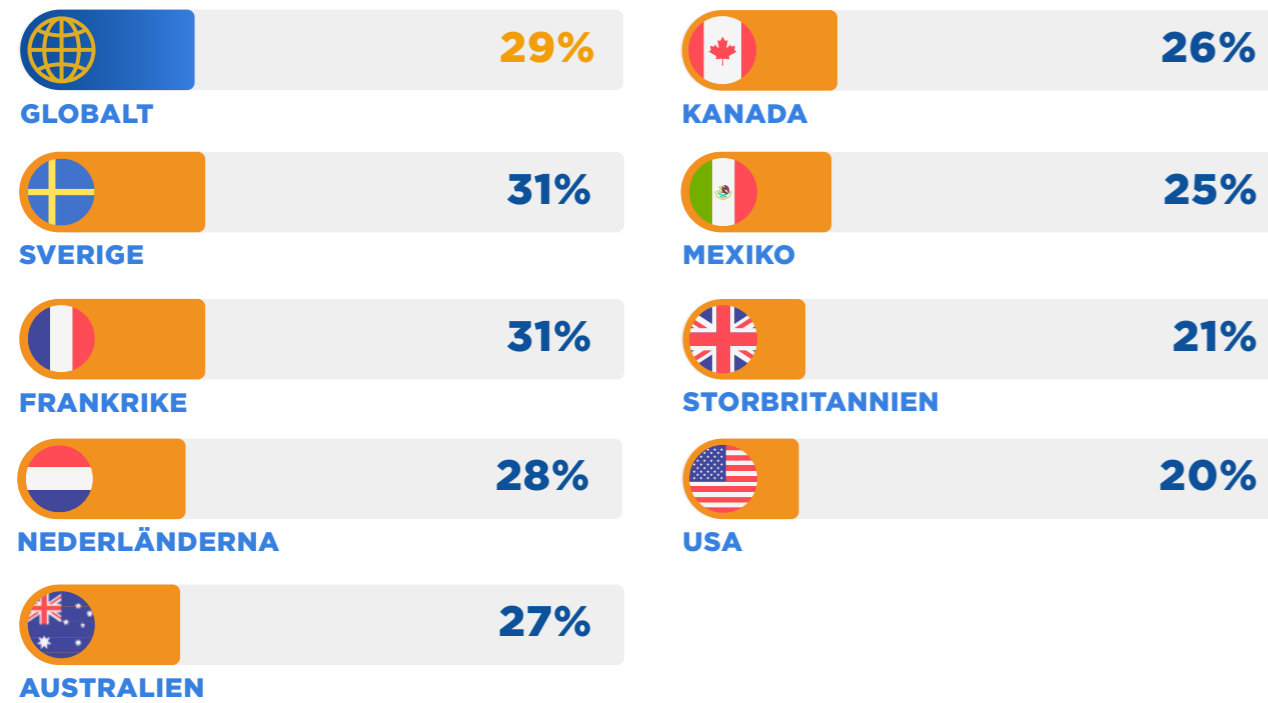
Övertidskostnaderna blir ännu mer betydande när tiden som medarbetare spenderar på retur och omvänd logistik tas i åtanke. Byten, återkallelser och leveransfel innebär dyra steg i hanteringen av produkternas fysiska resa tillbaka till leverantören. Endast **8%** av T&L-leverantörer globalt utlokaliserar retur och omvänd logistik fullständigt.

- I Japan ägnar **64%** av de anställda mer än hälften av sin dag åt att hantera retur och omvänd logistik, medan den i Tyskland är **51%**.

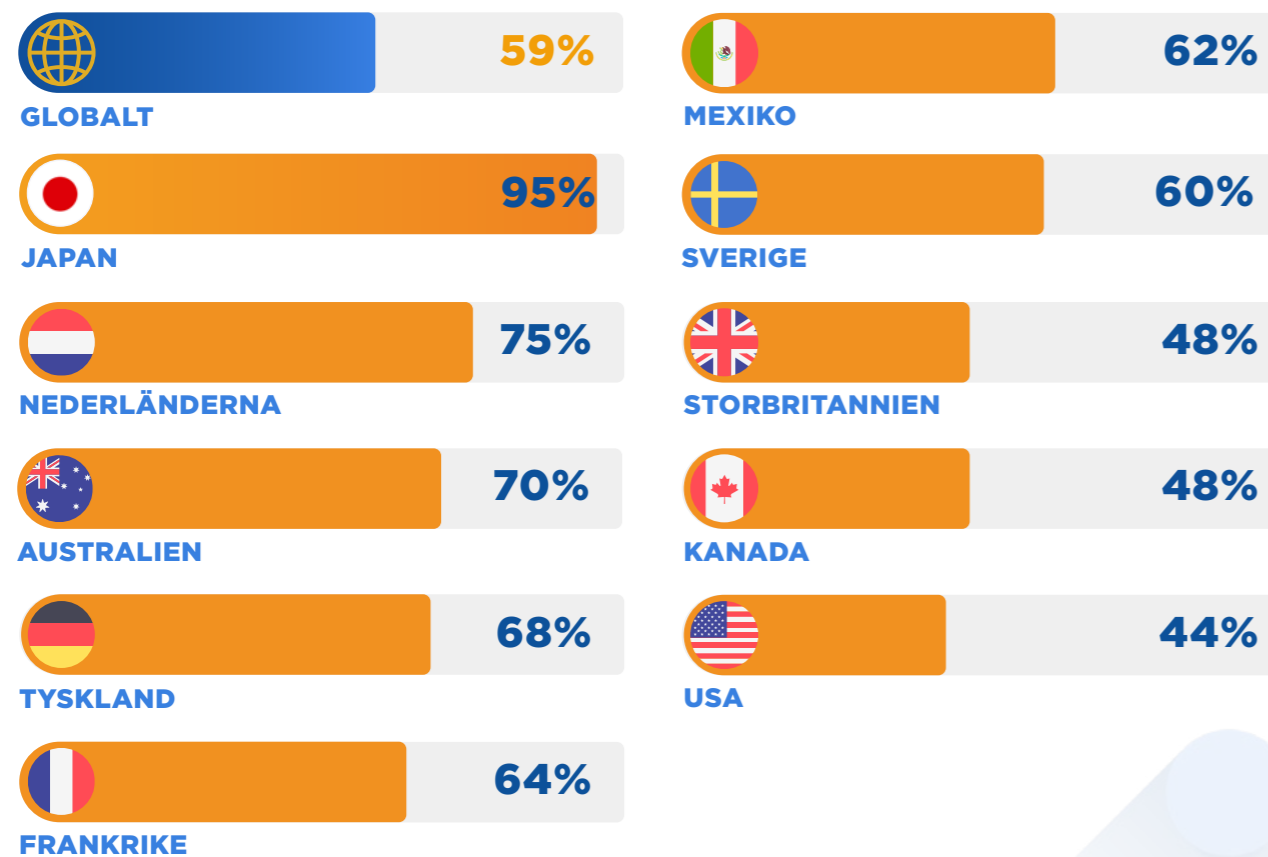


Arbetstimmar som läggs på returer per region:

Andelen tillfrågade per region som spenderade över hälften av sin arbetstid på returer:



Andelen tillfrågade per region som spenderade över en fjärdedel av sin arbetstid på returer:



Medarbetare vet att de kan förbättra sin arbetsprestation med rätt verktyg, och de ber T&L-leverantörer vidta åtgärder: **65%** anser att deras organisation borde investera i nya eller bättre enheter för att förbättra effektiviteten.

Även om endast 57% av medarbetarna i USA såg fördelarna med fler investeringar i mobilteknik, visade resultaten detsamma för över hälften av de tillfrågade i varje geografisk region som deltog i enkäten.

I Mexiko såg tre fjärdedelar (76%) fördelarna med fler investeringar i mobilteknik, tätt följt av Kanada med 73%.

UPPLEVELSEN FÖR FRONT- LINJEARBETARE HAR TAGIT FEL RIKTNING

Ingen medarbetare vill ligga efter i tidsschemat, speciellt inte förare eller andra T&L-frontlinjearbetare. Dessa medarbetare vet att en sen leverans kan leda till kundklagomål, dåliga recensioner och en dominoeffekt på efterföljande leveranser.

Mobilteknik bör hjälpa dessa medarbetare att känna sig produktiva och självsäkra i sitt arbete. Istället upplever nästan hälften (**48%**) av alla frontlinjearbetare stress på grund av driftstopp.

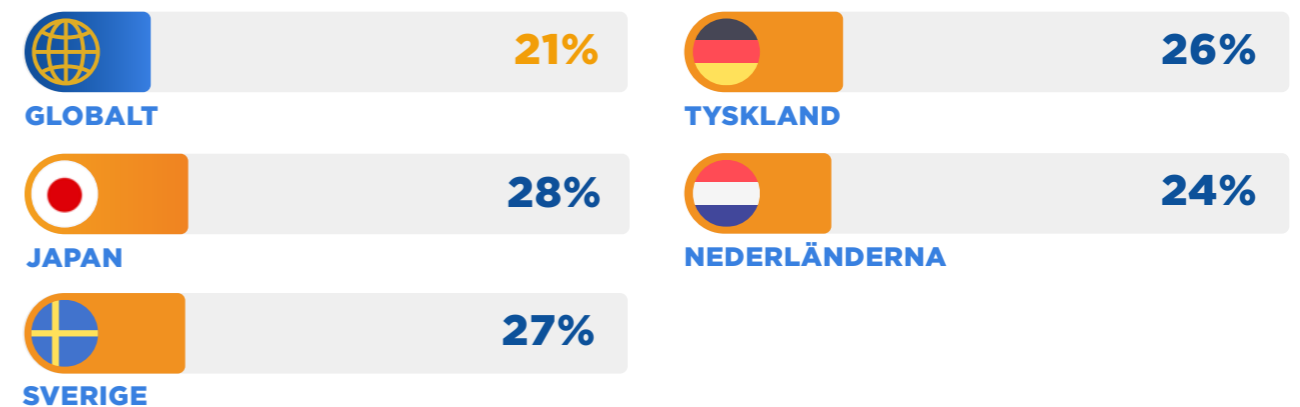
- **Andelen medarbetare som kände sig stressade till följd av driftstopp var högst i Kanada med 57%, medan andelen i Storbritannien var 54%, i Mexiko 52% och i USA 51%. Dessa regioner följdes tätt av Tyskland med 49%.**
- **Stress relaterad till driftstopp var lägst i Nederländerna med 36%, och genomsnittet för Frankrike, Sverige, Australien och Japan var 40% eller högre.**

Stress relaterad till driftstopp ökar troligtvis eftersom frontlinjearbetare enkelt kan mäta påverkan i realtid. Till exempel: **32%** angav att teknikproblem fick dem att missa sina mål, en andel som var betydligt högre i Sverige med **41%** och både UK och Mexico med **37%**.

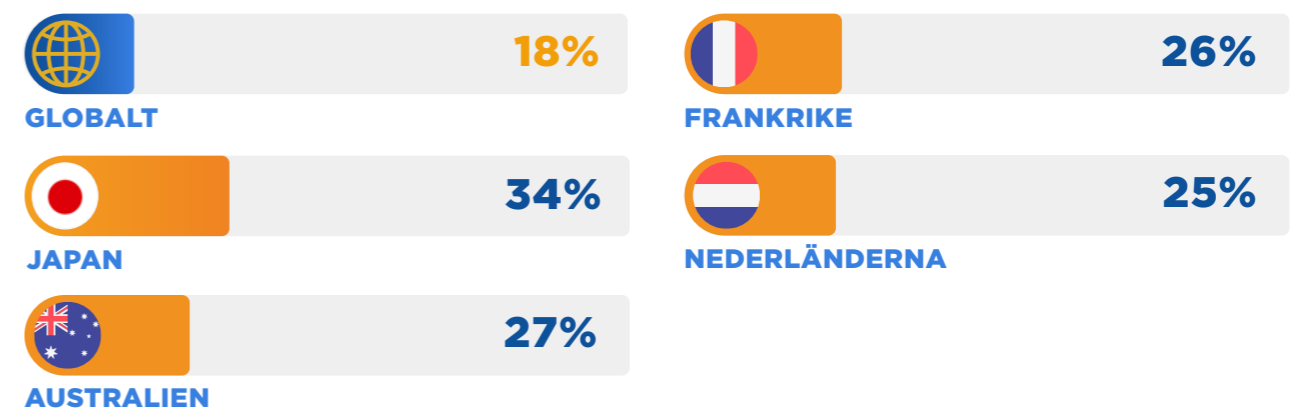
Stress innebär andra negativa effekter på medarbetarnas engagemang och moral. En femtedel (**21%**) av de tillfrågade angav att driftstopp ledde till att de förlorade den föredragna ruten.

Påverkan av teknikproblem på medarbetarnas roller:

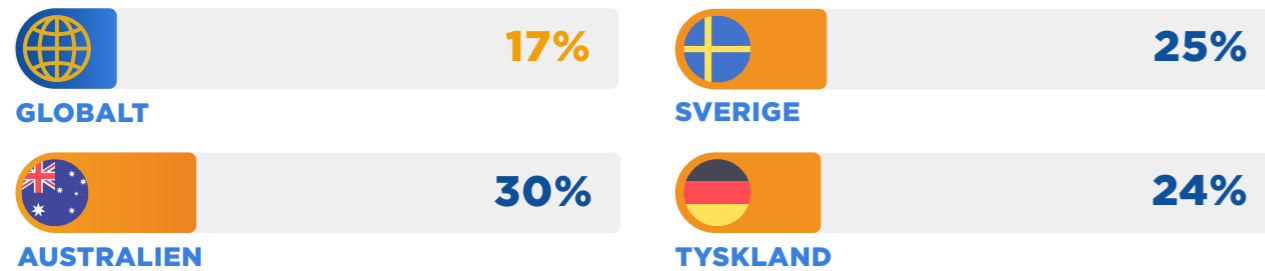
Förlora föredragna rutter



Förlora avtalade pauser



Förlora bonusen



Ännu värre är att driftstopp kan få farliga konsekvenser, särskilt när det gäller arbetsrelaterad hälsa och säkerhet. Nästan en fjärdedel av förarna (22%) angav att förseningar tvingar dem att öka sin hastighet mellan leveranserna för att kompensera för förlorad tid.

En del av problemet är att många medarbetare är oförmögna att felsöka problem när de uppstår, vilket orsakar dem stress och rastlöshet. Till exempel: 30% av de tillfrågade sade att det var en viktig orsak till förseningar att inte kunna identifiera problem och åtgärder för att lösa dem. Över en fjärdedel (27%) sade att bristen på utbildning är ett problem. Dessutom sade 28% att förare saknar tillgång till IT-support i realtid när något går fel.

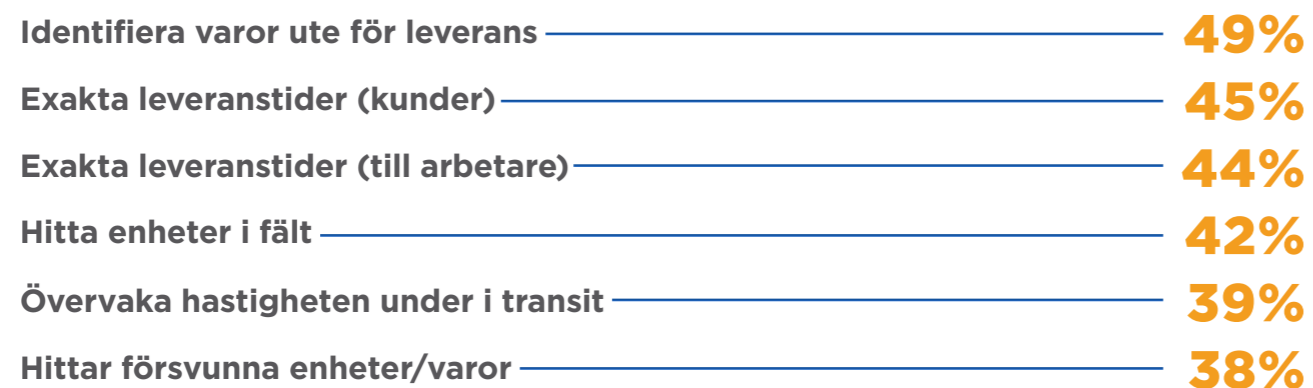
Alla dessa problemindikatorer pekar på en potentiell lösning för att mildra stressen som frontlinjearbetare upplever till följd av driftstopp: utöka och dra nytta av tekniken som redan blivit en standard över hela branschen.

POTENTIALEN FÖR ÖKAD ANVÄNDNING AV MOBILSPÅRNINGSTEKNIK

T&L-yrkesutövare tror på en framtid där driftstopp och förseningar övervinns och den ökade användningen av mobilteknik fortsätter att förbättra flera områden av verksamheten.

Även om 93% av de tillfrågade angav att de har någon typ av spårning installerad på sin enhet idag ville 66% ha ytterligare spårning. De positiva effekterna av dessa verktyg märks redan både internt och längs vägarna:

Mobilspårningsteknik gör det lättare att



Utöver att erbjuda fler enheter per medarbetare, är spårningsteknik bland de mest betydande möjligheterna att förbättra verksamheten, och personalen ber om det: 81% angav att det kunde hjälpa till att leverera tidsenligt och hålla kunderna informerade.

Utifrån välmående, angav 78% att det skulle kännas betryggande att veta att värdefulla varor spåras, och 75% sade att fordonsspårning får förarna att känna sig tryggare och säkrare.

- Den ökade tryggheten som spårning av värdefulla varor ger var särskilt hög i Mexiko (90%), Kanada (87%), USA (82%) och Storbritannien (82%).
- Påverkan av fordonsspårning på förarna när det gäller trygghet och säkerhet var högst i Mexiko med 92%. Även om genomsnittet var lägre i Japan, representerade det ändå över hälften av alla tillfrågade (55%).

Spårningsteknik är ett område där T&L-leverantörer måste hitta en balans mellan att uppnå den insyn de behöver och få frontlinjearbetare att känna sig stödda och inte övervakade. Mer än hälften (55%) sade att spårningsteknik kan vara inkräktande, och 49% sade att meddelanden från spårningsteknik kan vara störande.

Nyckeln kan vara att positionera tekniken som ett effektivt sätt att hantera dagliga utmaningar. Över tre fjärdedelar (77%) sade att omedelbar åtkomst till varors spårade historik för varje leverans skulle hjälpa till att lösa kundtjänstfrågor. Detta var ännu högre för medarbetare i en kundtjänstroll med 82%, i transportplanering med 83% och för logistikchefer med 84%.



TIDEN SOM KRÄVS FÖR ATT SNABBA PÅ RESAN TILL GRÖN



Det som ursprungligen förbättrade T&L-affärspraxis räcker inte längre till för att driva branschen framåt, inte bara när det gäller företagets prestation utan även de ökade kraven på hållbarhet.

Orosmoln kring klimatförändringar och andra miljöfaktorer skapar rubriker varje dag, så det är inte konstigt att **97%** av de tillfrågade svarade att deras arbetsgivare tar minst ett steg mot en mer hållbar verksamhet.

- **Hela 100% av de tillfrågade i Australien, Sverige och Japan svarade att deras arbetsgivare arbetade aktivt mot en mer hållbar verksamhet.**
- **De högsta globala poängen för ruttplanering för bättre effektivitet kommer från USA (50%) och Storbritannien (47%).**
- **Leveranseffektiviteten är cirka 80% i de geografiska regionerna.**
- **Flera av de tillfrågade i Sverige hänvisade också till körsträcka (35%) och upphämtning i butik (33%) som steg arbetsgivaren tar.**

Detta lämnar fortfarande gott om utrymme för förbättringar: **70%** känner att deras företag kan göra mer för att skydda planeten.

- **I Mexiko svarade 84% att deras arbetsgivare kunde göra en större insats för att förbättra deras gröna -referenser. Andelen var även över tre fjärdedelar i Kanada och Sverige (båda 76%), medan 75% av de tillfrågade i Nederländerna och 74% i Tyskland hade liknande tankar.**
- **I USA angav det lägsta antalet tillfrågade att arbetsgivaren kunde göra en större insats förbättra sina gröna referenser med 59%.**

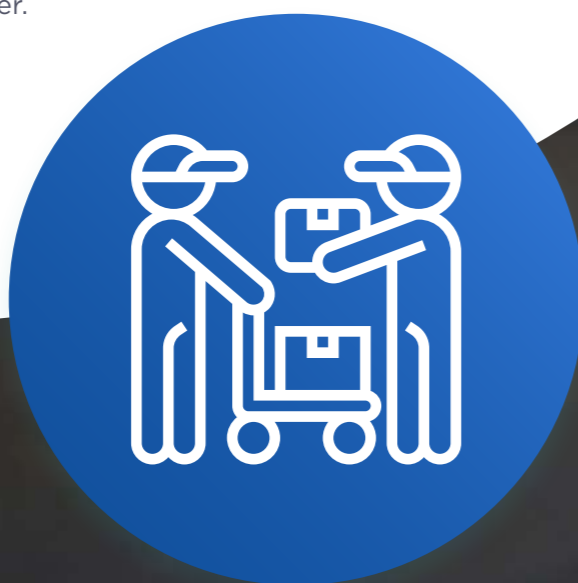
SAMBANDET MELLAN HÅLLBARHET OCH KVARHÅLLNING AV PERSONAL

T&L-branschen har inte råd att bortse från hållbarhet. Utöver ökad granskning från regeringar, aktivister, tillsynsmyndigheter och kunder, kan medarbetare vara redo att lämna företaget. Till exempel: **50%** av frontlinjearbetarna sade att de skulle lämna sina jobb om arbetsgivaren inte gjorde tillräckligt för att skydda miljön.

Denna känsla var högst i Mexiko (**70%**), därefter Tyskland (**69%**) och följt av Japan (**58%**), Sverige (**56%**), Australien (**55%**) och Kanada (**54%**). Gröna meriter är inte bara avgörande för dem som för närvarande anställer en T&L-yrkesutövare, **61%** av de tillfrågade sade att det också är mycket viktigt när de beaktar framtida arbetsgivare.

Mer än hälften (**54%**) uppgav dock att de tror att hållbarhetspolicyn kommer att försvåra deras jobb, och **63%** sade att det är svårare att arbeta hållbart i T&L-branschen. Leverantörer måste därför vara noga med att driftsätta teknik på ett sätt som minskar friktionen samtidigt som de uppnår grönare resultat.

Användningen av spårningsteknik återkommer som en potentiell hjälp, **74%** ansåg att det kan förbättra en T&L-leverantörs gröna meriter. Detta var ännu högre i Tyskland med **8%**. Just nu sade **82%** att deras företag fokuserar på effektivare leveranser, medan **63%** automatiserar manuella processer.



SLUTSATS



Ineffektivitet och begränsad insyn i enheternas prestanda och anslutning kan direkt påverka företagets prestation, personalens moral och kundnöjdheten. Forskningen understryker branschens akuta behov av att använda lämpliga verktyg som stöder enheter och appar på distans genom hela leveranskedjan.

Mobilteknik har blivit nödvändig i dagens snabba värld. Från att möjliggöra sömlös teamkommunikation och ersätta komplexa arbetsflöden med strömlinjeformade appar till att hantera transporter och leveranser internationellt.

Oavsett om det är ett företag som väntar på en leverans av råvaror eller konsumenter som letar efter ett paket utanför dörren bedöms T&L-leverantörer efter hur ofta leveranserna kommer i tid. De behöver arbeta med hög produktivitet, effektivitet och visa en nivå av konsekvens och noggrannhet som stärker kundernas förtroende.

Utmaningar som rör mobilenheter som pågår i bakgrunden kan leda till lägre CSAT (Customer Satisfaction) och NPS (Net Promoter Score). Dessutom kan kunderna vara benägna att byta till en konkurrent. Data visar också att driftstopp och förseningar, tillsammans med gröna meriter, kan påverka om leverantörerna behåller sina bästa medarbetare.

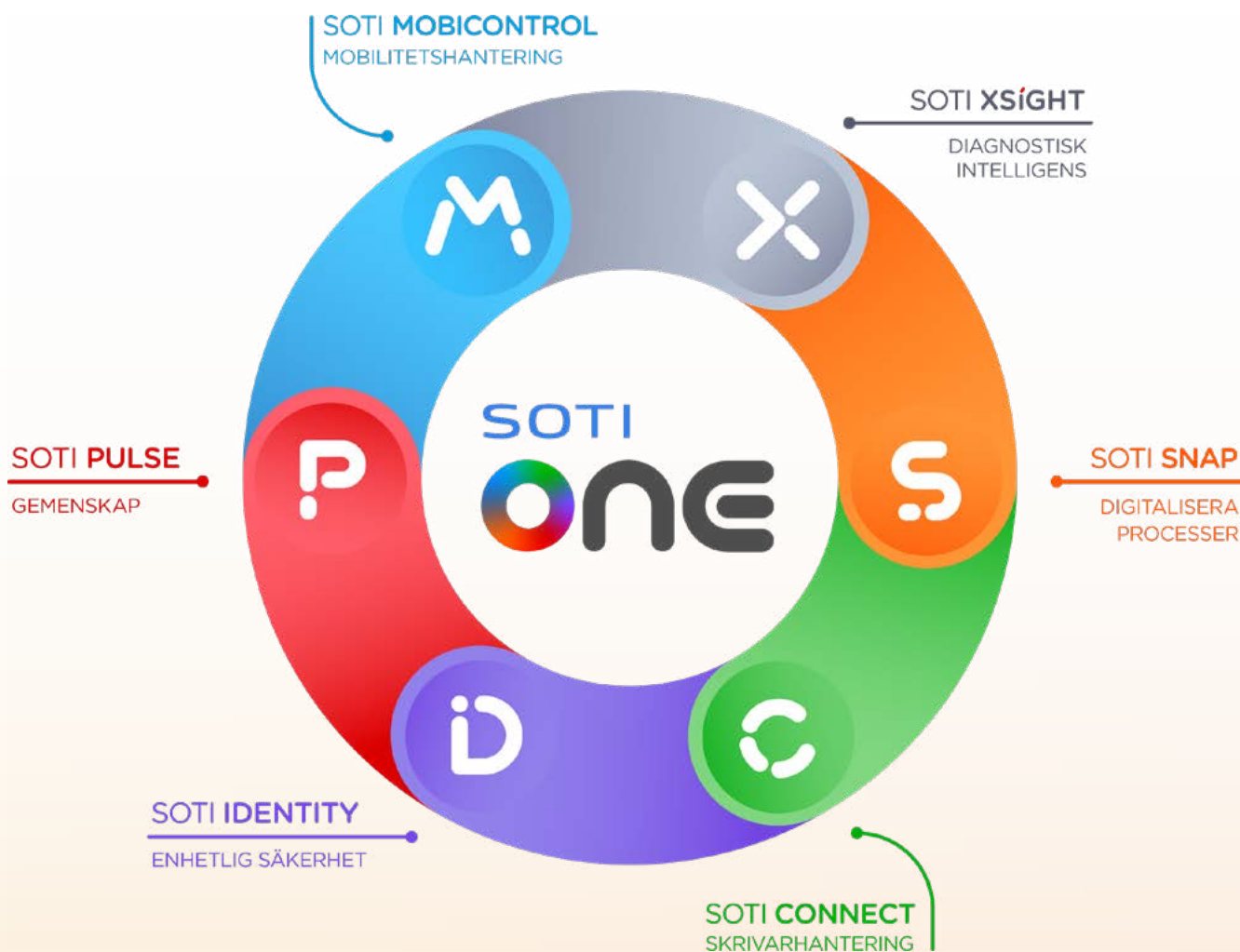
Den goda nyheten är att lösningar är lättillgängliga. T&L-leverantörer kan använda dessa resultat för att bättre förstå branschtrender och identifiera nyckelområden för förbättringar. Genom att åtgärda grundläggande problem kan branschen låsa upp betydande fördelar.

Engagemang och rapportering kring hållbara mål är en strategisk nödvändighet eftersom både medarbetare och kunder värdesätter gröna metoder. Genom att optimera mobila enheter för effektiv ruttplanering som visar en minskning av gasutsläppen gör det möjligt för T&L-organisationer att förbättra sina gröna meriter och sitt rykte.

Att ge personalen i frontlinjen pålitliga mobila enheter kan förändra deras arbetslivserfarenhet, minska stress och öka produktiviteten, vilket är avgörande för att kunna leverera tjänster av hög kvalitet. Låt oss anamma denna möjlighet att driva en digital transformation i T&L och se till att varje leverans är ett steg mot en mer ansluten, effektiv och hållbar framtid.

OM SOTI

SOTI är en erkänd innovatör och branschledande leverantör av lösningar för affärskritisk mobilitet. Med sin [innovativa produktportfölj](#) bestående av smarta, snabba och tillförlitliga lösningar förbättrar och effektiviserar SOTI kundernas mobila verksamhet, maximerar ROI och minimerar avbrottsstid. Med över 17 000 kunder globalt har SOTI etablerat sig som en självklar leverantör av mobila plattformstjänster inom hantering, säkerhet och support av affärskritiska enheter. Tack vare support i yttersta världsklass kan SOTI:s kunder ta sin mobilitet till en helt ny nivå.



FÖR ATT LÄRA DIG MER:

För mer information om hur SOTI kan ställa in ditt företag för framgång, [klicka här](#).

För att lära dig mer om SOTI ONE Plattform, [klicka här](#).

För att ta reda på hur SOTI kan hjälpa till med dina mobila investeringar, kontakta oss idag på sales@soti.net.

SOTI är en erkänd innovatör och branschledare när det gäller förenkling av mobilitetslösningar för företag genom att göra dem smartare, snabbare och mer tillförlitliga. SOTI hjälper företag runt om i världen att ta mobilitet till oändliga möjligheter.

soti.se

© 2024, SOTI Inc. Med ensamrätt. Alla produkter och företagsnamn är varumärken™ eller registrerade® varumärken tillhörande sina respektive ägare. Användningen av dessa varumärken innebär inte någon anknytning till SOTI eller något godkännande av varumärkesinnehavaren. Erbjudanden kan ändras eller avslutas utan förvarning. SOTI förbehåller sig rätten att ändra produkter, tjänster eller priser när som helst. Information tillhandahålls "SOM DEN ÄR" utan någon garanti. Produkter och tjänster regleras av tillämpliga villkor och bestämmelser.