



MyDSV Road support

Supportdivisionens arbetsdelning och stödfunktioner

Sebastian Backas

Lärdomsprov

Företagsekonomi

2023

Lärdomsprov

Sebastian Backas

MyDSV Road support – Supportdivisionens arbetsdelning och stödfunktioner

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi, 2023

Identifikationsnummer:

8813

Uppdragsgivare:

DSV Road Oy

Sammandrag:

Att hjälpa kunder med deras utmaningar med myDSV:s funktioner är det dagliga arbetet som myDSV road supportdivisionen utför. Detta arbete är en fallstudie, i vilken granskas hur väl de nuvarande stödfunktionerna som myDSV erbjuder möter kundernas förväntningar och hur väl supportdivisionen stöder kunderna med dem. Studien granskar också hur väl den nuvarande arbetsdelningen är inom divisionen. Studiens teoretiska referensram behandlar teorier om logistikens mål, leveransserviceelementen samt en förklaring om hur myDSV supportdivisionen och kundtjänsten är uppbyggd. Metoden som tillämpas i studien är den kvalitativa undersökningsmetoden i form av semi-strukturerade intervjuer. Dessa intervjuer utfördes vid DSV:s huvudkontor i Vanda. Respondenterna i intervjuerna är personer inom myDSV supportdivisionen med kunskap gällande myDSV och de utbudna stödfunktionerna. Resultaten från undersökningen indikerar att den nuvarande myDSV-sidan möter kundernas förväntningar väl, men att det finns utvecklingsmöjligheter för sidan, speciellt inom informationsflödet gällande nya uppdateringar. Supportdivisionen känner också att de har alla nödvändiga verktyg för att kunna ge effektivt stöd till kunderna gällande potentiella problem som kan uppstå för kunderna. Kunderna är också nöjda med stödet de har fått av supportdivisionen gällande deras problem inom myDSV.

Nyckelord:

myDSV, fallstudie, road, leveransservice, stödfunktioner, DSV, kundtjänst

Degree Thesis

Sebastian Backas

MyDSV Road support – Supportdivisionens arbetsdelning och stödfunktioner

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi, 2023

Identification number:

8813

Commissioned by:

DSV Road Oy

Abstract:

Helping customers with their challenges using myDSV's functions is the daily work performed by myDSV Road Support division. This thesis is about creating a case study that examines how well the current support functions offered by myDSV meet customers' expectations and how well the support division assists customers with them. The work also examines how well the current division of labor is within the division. The theoretical framework of the thesis deals with theories of logistics goals, delivery service elements, and an explanation of how myDSV support division and customer service are structured. The method applied in the thesis is the qualitative research method in the form of semi-structured interviews. These interviews are conducted at DSV's headquarters in Vantaa. The respondents in the interviews are people within myDSV support division with knowledge of myDSV and the support functions offered. The results of the study indicate that the current myDSV site meets customers' expectations well, but there are development opportunities for the site, especially in the information flow regarding new updates. The support division also feels that they have all the necessary tools to provide effective support to customers regarding potential problems that may arise for them, and the customers have been satisfied with the support offered to them.

Keywords:

myDSV, case study, delivery service elements, support functions, customer service

Innehåll

1	INLEDNING	4
1.1	Problemformulering	5
1.2	Syfte	5
1.3	Avgränsning	5
1.4	Uppdragsgivare	6
1.5	Definitioner	8
2	Teori	8
2.1	Logistikens mål	8
2.2	Leveransservice	9
2.2.1	Lagertillgänglighet	9
2.2.2	Leveranstid	10
2.2.3	Leveranspålitlighet	10
2.2.4	Leveranssäkerheten	10
2.2.5	Information	11
2.2.6	Kundanpassning	12
2.2.7	Miljömässigt bra val	12
2.2.8	Flexibilitet	12
2.2.9	Precisering av leveransserviceelement	13
3	Metod	14
3.1	Val av metod	14
3.1.1	Kvalitativ forskningsmetod	14
3.1.2	Intervjuer	15
3.2	Respondenter	16
3.2.1	Validitet och reliabilitet	16
3.3	Intervjuguide	17
3.4	Tillvägagångsätt	17
3.4.1	Intervjuerna	18
3.4.2	Analys av data	18
3.5	Forskningsetik	19
4	Resultat	19
4.1	Styrkor med myDSV	19
4.2	Genomgång av styrkorna med myDSV	20
4.2.1	Styrka A1	20
4.2.2	Styrka A2	21
4.2.3	Styrka A3	21
4.2.4	Styrka A4	21
4.2.5	Styrka A5	22
4.3	Svagheter inom myDSV	22
4.4	Genomgång av svagheter med myDSV	23
4.4.1	Svaghet B1	23
4.4.2	Svaghet B2	24
4.4.3	Svaghet B3	25
4.4.4	Svaghet B4	25

4.4.5	Svaghet B5	26
5	Diskussion	27
5.1	Resultatdiskussion	27
5.1.1	Ändringar i ankomsttid	27
5.1.2	Utveckling av instruktioner	27
5.1.3	Redigering av bokningar efter bokande.....	28
5.1.4	Informationsflödet till kunder	28
5.1.5	LTL och FTL uppdateringar under försändelsen.....	29
5.1.6	myDSV styrkor	29
5.2	Metoddiskussion	30
6	Konklusioner.....	31
6.1	Förslag till fortsatt studie	32
Källor	33

1 INLEDNING

Vägtransport av varor är den mesta allmänna metod av transport som utförs. Med en uppskattning av att 90 procent av varorna som levereras i Finland går via vägtransport (Logistiikan Maaailma, 2020c). Vägtransport ger flexibilitet till den/dem som köper varorna och erbjuder en relativt snabb leverans och enkel process av att föra varorna direkt till mottagarens dörr. Detta är en betydande värdeskapande lösning för företag i Finland, med tanke på hur decentraliserat landet är. På grund av hur decentraliserat landet är blir vägtransport den enklaste sättet att få varorna levererade runt omkring Finland. (Logistiikan Maaailma, 2020c).

DSV Road Oy:s utbud i Finland fokuserar på internationell frakt och samarbetar med flera terminaler och kontor runt om i Europa (DSV, 2022). DSV Road-divisionen har fortsatt att växa runt om i världen och hade en anmärkningsvärd ökning på 16,2 procent i inkomst för Road-avdelningen från år 2020 till 2021 (DSV Annual report 2021 [DSV], 2022).

Med en ökad tillväxt vid DSV Roads vägtransport samt de utmaningar som uppkommer vid internationell frakt, kommer det upp dagligen utmaningar i den logistiska kedjan inom DSV. Utmaningarna bör skötas inom företaget och informeras till kunden när frågad eller vid behov. Dessa utmaningar kan vara till exempelvis förseningar, strejkar i hamnar och mänskliga misstag under processen av expeditören eller kunden själv med bokande av transporten (Royale International, 2021). Att kommunicera med kunden och hålla den uppdaterad gällande transportkomplikationer är en viktig del av den logistiska processen. Detta gör att kunden kan förbereda sig för möjliga störningar av tidtabeller och materialflöde som förseningar kan skapa.

Förutom vägtransport, erbjuder DSV flygfrakt, tågfrakt, kurirmöjligheter, specialtransport samt logistiska lösningar för företag i Finland och världen runt (DSV, 2022). DSV är det tredje största logistikföretaget i världen, med en dryg bruttoinkomst på 28 miljarder under 2021 (Armstrong Associates, INC, 2022). Med DSV Road Finland Oy som uppdragsgivare, har jag blivit angiven uppgiften att utvärdera hur väl myDSV-supportlaget möter interna samt externa behov. Detta arbete kommer utföras till DSV Road Finland

Oy som en fallstudie, med målet att analysera supportdivisionens arbetsdelning samt att undersöka hur väl supportdivisionens informationsflöde löper internt samt externt till kunder, med potentiella förbättringsförslag som skulle rekommenderas att göras för att effektivisera verksamheten i divisionen om möjligt.

1.1 Problemformulering

Med moderna inventeringsmodeller, exempelvis ”Just-In-Time”, blir punktliga leveranser allt mera kritiskt för företag runt om i Finland. Det skapar ett behov att veta när och hur leveransen anländer till företaget samt att ha en tydlig kommunikationslinje med fraktföretaget gällande leveransen. Dessa utmaningar skapar ett behov för att ha en väl fungerande kundservice som kan stöda kundens behov. Exempelvis gällande uppdaterade tidtabeller eller varför leveransen är försenad samt att föreslå möjliga lösningar på deras logistiska problem. Detta skapar behovet att identifiera de nuvarande svagheter och styrkorna inom myDSV och om den nuvarande stöden utbjuden av supportdivisionen är tillräcklig.

1.2 Syfte

Syftet med detta studie är att identifiera svagheter och styrkor i supportdivisionens verksamhet. Fokus är på leveransservice och tillhörande intern och extern kundtjänst samt hur väl arbetsdelningen utförs i divisionen.

Forskningsfrågorna i studien är följande:

Vilka svagheter och styrkor har identifierats i supportdivisionens leveransservice?

Hur väl svarar supportdivisionens verksamhet på logistikens målsättningar (7R)?

1.3 Avgränsning

Studiens fokus är hur väl myDSV supportdivisionen utför intern och extern kundtjänst samt om den utbjudna verksamheten av myDSV möter kundernas behov. Studien kommer inte beakta hur man bokar import- eller exportbokningar för kunder. Därtill tar studien i beaktande hur väl informationen som kommer till kundtjänsten från kunder

informerar vidare till expeditören som hanterar redigeringen av dessa export och import-bokningar. Eventuella förbättringsförslag som framkommer genom studien kommer vara sekretessbelagda och bara delas med uppdragsgivaren. Förslag på förbättringar förväntas inte ur denna studie men är välkomna om jag upptäcker potentiella förbättringsområden vid processen.

1.4 Uppdragsgivare

DSV Road är uppdragsgivare för denna studie. För att kunna förstå studien är det viktigt att ha en grundläggande förståelse gällande myDSV-bokningssystemet, myDSV-supportdivisionen, hur kundtjänsten fungerar och DSV Roads serviceutbud. DSV:s Senior Manager Emilia Herlin (personlig kommunikation 17.3.2023) beskriver verksamheten enligt följande:

myDSV är DSV:s webbportal där kunder gör sina transportbokningar. Kunden informerar sina transportbehov genom att göra en bokning. DSV har en standard för informationen som bör överföras av kunden på bokningen och denna information är obligatorisk då kunden bokar transporten via myDSV. Obligatoriska data på bokningen är:

- Fraktbetalare samt kundnummer hos DSV
- kollityp (mått, vikt och typ av förpackning)
- leveransvillkor
- Avsändare (namn samt adress)
- Avhämtningsplats (namn samt adress)
- Mottagare (namn samt adress)
- Leveransplats (namn samt adress)

Kunden kan också meddela på bokningen om särskilda behov som behövs under transporten. Kunden kan också tillfoga relevanta dokument gällande transporten, t.ex. en godsdeklaration om farligt gods eller förtullningsdokument.

myDSV-supportdivisionen verksamhet baserar sig på att hjälpa kunder med frågor gällande myDSV. Supportdivisionen hanterar mera specialiserade problem för kunder, t.ex. som att hjälpa kunden i detalj förklara hur myDSV-portalerna fungerar och

besvara deras frågor gällande myDSV i detalj. Supportdivisionen kan även hantera administrativa frågor som gäller kundens konton, både gällande företagskontot och enskilda användarkonton. Via supportdivisionen får kunden hjälpa med alla deras problem gällande myDSV-portalen.

DSV Road Oy Kundtjänst ansvarar för företagets kundtjänst. Kundtjänstens primära uppgift är att stöda kunden i deras leveransbokningar som de lämnar in via myDSV. Kundtjänsten baserar sig på att svara på kundens frågor gällande bokningar, besvarande av generella logistiska frågor, förklarande av hur man gör en bokning via myDSV och undersökande av orsaker som har gjort att leveransen är försenad till kunden. Kundtjänsten hanterar också bokningarna som görs via myDSV webbsidan samt bokningsförfrågningar gjorda av kunder. Arbetet delas inom enheten i två team, allmänna kundtjänsten och Control Tower. Den allmänna kundtjänsten hanterar förfrågningar gällande transporter som företaget utför samt e-bokningar som görs via myDSV. Aspa ansvarar också av det manuella bokningsförfrågningar gjorda av kunderna. Control tower ansvarar för nämnda kunders kundtjänst och utför även rapportering samt följer upp transporter proaktivt. Control tower hanterar också deras bokningar separat samt tar det hand om korshandelsbokningarna gjorda av kunder. Kundtjänstenhetens stödfunktioner utförs genom email och telefonsamtal.

DSV Road utbjuder en stor variation av tillgängliga tjänster för sina kunder. För tidkänsliga leveranser erbjuds hämtningar och leveranser vid bestämd tidpunkt, dock behöver dessa bokningar göras i god tid i förväg att kunna säkra önskade leveransscheman. DSV erbjuder också leverans till mera komplicerade leveranser, som leverans av avfall. För att säkra ens leveransschema behöver bokningen göras en vecka i förväg, dock om det finns trailers med möjlighet att leverera avfall kan lastningen och leveransen ordnas snabbare. Andra specialtransporter som erbjuds till kunder är termo- (kyl- och värme) transporter samt transport med mega-trailer (290 CM hög trailer). Förutom specialtransporter, kan DSV förvara ens beställda varor i ens lager av förfrågan av kunden. När leveransscheman behöver ändras på en ny bokning som har gjorts av kunden kan kundtjänsten ändra på leveransscheman av kundens begäran, så länge förfrågan görs relativt snabbt och inte ett par dagar senare när

leveransen är antingen levererad eller på väg till destinationen. DSV bjuder också till kunden att göra kundens import/export förtullning vid begäran.

1.5 Definitioner

Just-In-Time (JIT)

JIT principen är en produktionsfilosofi skapad i Japan. Filosofin baserar sig på att materialet skapas och transporteras när det finns ett riktigt behov av varan för företaget. Riktiga behovet skapas på grund av kundefterfrågan för företaget (Logistiikan Maailma, 2020b).

FTL (Full truck load)

En transport av varor som fyller en hel lastbil (Logistiikan Maailma, 2020d).

LTL (Less than truck load)

Det är en transport av varor som inte fyller en hel lastbil utan bara delvis. Detta gör att det blir mer ekonomiskt och ekologiskt att fylla resten av lastbilen med andra varor tills lastbilen är full (Logistiikan Maailma, 2020d).

2 Teori

I den teoretiska referensramen presenteras studiens teorier. De är logistikens mål och leveransservice. Kapitlet börjar med att förklara vad logistikens mål är. Logistikens mål förklara hur leverantörer strävar efter att kunna utföra logistik så effektivt som möjligt, både för leverantören själv och för kunden. I leveransservice ingår nio olika leveransserviceelement som beskriver hur man genom logistik kan skapa värde för kunden. Dessa teorier hjälper en att förstå på vilka principer myDSV och supportdivisionen strävar att uppfylla.

2.1 Logistikens mål

Logistiken utvecklas i en accelererande takt. Orsakerna är många men den drivande kraften för utvecklingen är att kunden blir satt i centrum. Detta gör att organisationer sätter mera värde att samverka inom och mellan organisationer. Målsättningar i logistiken anges ofta med de sju R:n, vilka Storhagen (2018, s. 21) beskriver som: ”De aktiviteter som har att göra med att erhålla *rätt* vara eller service i *rätt* kvantitet, i *rätt* skick, på *rätt* plats, vid *rätt* tidpunkt, hos *rätt* kund, till *rätt* kostnad”. Senare har listan kompletterats med

ytterligare en R, att kunna hantera varorna miljömässigt rätt. De sju R:n bygger upp en bas att förstå vad som eftersträvas i logistiken (Storhagen, 2018 s. 21–23).

För att komplettera den traditionella definitionen av de sju R:n och för att förklara logistikens egentliga innebörd är det värt att tillägga ett ytterligare nyttoperspektiv som ställer frågorna vad, var, när och varför? Frågan om vad förklaras genom användningen av begreppet formnytta. Formnytta är det mervärde som skapas under produktionsfasen av produkten. Förpackningsformen är ett tydligt exempel av formnytta. Frågan om var är länkad ihop med begreppet platsnytta. Platsnytta representerar det mervärde ens varor gör om de är tillgängliga på rätt plats. Tidsnytta hjälper förklarar frågan om när. Tidsnyttan är det mervärde som görs genom att kunna leverera varor i tid till kunder samt att leveransen levereras med precision till kunden. Tidsnyttan är allt mera viktig för dagens kunder dock är precisionen av leveransen lika viktig som att ha varorna i tid. Ägandenyttan hjälper förklarar frågan om varför. Ägandenyttan är det mervärde som görs när varorna som blir levererad överförs till kunden. Ägandenyttan styrs över med att det finns kundbehov för varorna. Plats- eller tidsnyttan gör inget mervärde om det inte finns något behov av varorna eller tjänsten vilket gör ägandenyttan kritisk för logistik. Kundens tyngdpunkt inom logistik kan man konstatera har vuxit märkbart när man tar allt detta i beaktande. Att se till att kundens behov och önskemål uppfylls är vart utvecklingsriktning riktar för flöden i modern logistik (Mattsson, 2018; Storhagen, 2018 s. 21).

2.2 Leveransservice

Med leveransservice avses en leverantörs logistiska prestationsförmåga vid en leverans. Leveransservicen anges traditionellt av fyra leveransserviceelement men totalt ingår nio. Dessa första fyra är de mest uppenbara elementen i leveransservice. (Storhagen 2018 s. 200)

2.2.1 Lagertillgänglighet

Lagertillgänglighet är ett serviceelement som mäter med kvantitativt mått sannolikheten att varorna finns på lagret då kunden lägger in en beställning. En kvantitativ förklaring för leveranstillgänglighet är att om sannolikheten är 99 procent, kommer varorna finnas

tillgängligt för leverans 99 gånger av 100 gånger när varan efterfrågas av kunden (Storhagen, 2018 s. 200)

2.2.2 Leveranstid

Leveranstid är den mest klassiska termen för leveransserviceelement. Leveranstid brukar ibland kopplas ihop med ”ledtid”, dock finns det nyansskillnader mellan termerna. Leveranstid är den tid det tar efter kunden har gjort en beställning av en vara att den blir levererad till kunden. Ledtid används i sammanhang där det uppkommer ett behov som behöver uppfyllas ända tills behovet har blivit uppfyllt. Behoven kan vara interna, som en order från produktionsstation till egna förrådet eller två order från olika produktionsstationer inom företaget. Detta gör att ledtid har en starkare teoretisk förbindelse än leveranstid (Storhagen, 2018 s. 200–201).

Man kan definiera leveranstid och variationerna den har genom att placera dem i olika faser under leveransprocessen. Den första fasen baserar sig på före ordern av leverans, andra fasen är när ordern utförs till leverantören, tredje fasen är från order till utleverans och den fjärde är när ordern blir levererad till kunden (Mattsson, (n.d.), leverastidsdimensioner).

2.2.3 Leveranspålitlighet

Leveranspålitlighet är att kunna leverera varan vid den tid som har utlovats till kunden. Leveranspålitlighet har fått stor betydelse under de senaste åren, med en ökad användning av förvaltningsstrategier som ”Just-In-Time”, vilket betonar smart beställning av råvaror så att det matchar produktionens behov. Betydelse har även ändrat från att ha en så snabb leverans som möjligt till punktlighet, med att uppfylla den utlovade tidsschemat. Varorna skall inte anlända för tidigt eller för sent (Storhagen, 2018 s. 201).

2.2.4 Leveranssäkerheten

Förutom att kunna leverera punktligt har säkerheten i att leverera rätt varor och beställd kvantitet ökat i betydelse. Detta har inte bara orsakats av förvaltningsstrategier som ”Just-

In-Time”, utan av den ökade kunskapen inom logistikbranschen. Med ökad optimering av dessa leveransflöden, blir dessa leveransflöden mycket mera känsliga än tidigare. Detta upprättar en leveransmiljö där onödiga störningar i form av felaktig leverans inte har en plats i moderna företag (Storhagen, 2018 s. 201).

2.2.5 Information

Information i logistik är informationsutbytet mellan kunden och leverantören. Detta innebär att ta reda på den information kunden behöver och informera om det är möjligt att genomföra leveransen baserat på den inhämtade informationen. Den viktigaste delen av informationsutbyte mellan två parter är att expeditören meddelar omedelbart när information ankommer att leveransen av varan inte är möjlig eller att varan inte kan levereras inom den överenskomna tiden. En uppskattad tjänst för kunder är ”track and trace-information”, vilket är ett system som kan uppdatera kunden var varorna är i realtid vid leveranskedjan. Omtanke skall också läggas till hur lätt kunden kan boka med tillägg som finns behov av och processen av att avboka bokningen (Storhagen, 2018 s. 201).

En stor del av informationsutbyte går ut på att informera leveransstatus till kunden och bokningen av sändningen. Därtill finns det andra saker som är värda att notera gällande den information som bör kommuniceras mellan leverantör och kund. Information som prognos av lagerbehov, leveransvillkor, hur faktureringen kommer se ut och diverse kontrakt är viktiga element i det dagliga informationsflödet mellan kund- och leverantör (Logistiikan maailma, 2020a.).

För att genomföra informationsutbyte effektivt mellan företag är intimt samarbete betydelsefullt. Samarbete kan göras på olika sätt, exempelvis genom att ta i bruk EDI, ”Electronic Data Interchange” standarden som används brett omkring industrin för att överföra data elektroniskt till leverantören. En annan möjlighet är att integrera processer mellan kund och leverantörsföretaget. För att lyckas med detta bör båda företagen ha mycket nära verksamhetsmässiga relationer och avtal som reglerar förhållandet mellan dem. Ett exempel på av en process som kan integreras är att leverantören tar över ansvaret över den levererade varornas kvalitetskontroll. Desto mera verksamhet som blir samordnad mellan kund- och leverantörsföretaget desto mer aktiv blir delningen mellan

information av företagen. Ur en mer samordnad delning av information skapas dock också en större känslighet för störningar vid informationsflödet (Matsson, s. 95–96).

2.2.6 Kundanpassning

Anpassande till kunders krav har blivit alltmer essentiellt i logistik. Detta leder till att användning av kunderorderstyrd produktion har ökat. Dessa krav inkluderar hur varorna levereras till kunden. Detta kräver ett ökat logistisk tänkande när leveranserna utförs till kunden. Det betyder att leverantören behöver ta i hänsyn till hur varorna levereras. Behöver kunden varorna levererade i ökad frekvens i mindre stycken eller finns det behov att varorna är förpackade före leveransen så att det kan användas direkt i produktionen utan behov att lagras i ett förråd (Storhagen, 2018 s. 201–202)?

2.2.7 Miljömässigt bra val

Tidigare ansågs miljöfrågor vara ett konkurrensmedel inom företagets marknadsföring och logistik. Detta gäller allt starkare. Kunder förväntar sig att företagen har en miljöpolicy i plats och att företaget följer den. Det är mera sagt en nackdel om inte kan leva upp till det rimliga miljökrav man har satt på sig själv som företag. Det företagsekonomiska drivkrafterna för detta är företagets egna intresse att värna om miljön, matcha kundernas och leverantörernas förväntningar inom hållbarhet och att uppfylla myndigheternas satta regleringar (Storhagen, 2018 s. 306). Därför är det viktigt för företag att vissa att det har olika val mellan transportalternativ till kunderna (Storhagen, 2018 s. 201).

2.2.8 Flexibilitet

För material- och produktionsflödenas fortsatta utveckling finns det behov att fortsätta förfinas och effektivisera dessa flöden. Detta ger upphov till ökad samarbetsförmåga mellan kunden och leverantörsföretaget. Fastän målet med samarbete är att rensa bort störningar är det orealistiskt att förvänta sig att störningar inte kommer ske. Detta betyder att det är viktigt att störningarna fångas upp så snabbt som möjligt. Leverantörer som kan visa flexibilitet i problemsituationer och kan improvisera under stressiga tillstånd under

leveransen har en direkt konkurrensfördel när kunden bestämmer vilken leverantör man gör ens beställningar med (Storhagen, 2018 s. 202).

2.2.9 Precisering av leveransserviceelement

För att precisera elementen i leveransservicen är det viktigt att tag i hand vilka processer bör preciseras. Dessa processer är före, under och efter leveransen av varor och tjänster. Dessa tre leveransserviceelement är dock delvis överlappande med varandra (Storhagen, s. 202).

För att kunna utföra en leverans finns det behov att det finns en etablerad process före leveransen. En viktig aspekt före leveransen är att ta reda på om leveransen är tillgänglig för leverantören. Detta görs genom att upprätta om dimensionerna för försändelsen är möjliga att transportera för leverantören samt genom att få tillgång till informationen som behövs för att göra leveransen (Storhagen, 2018 s. 202)

Under leveransen är det fyra klassiska serviceelement som gäller som har upprättats tidigare i kapitlet (lagertillgänglighet, leveranstid, leveranspålitlighet och leveranssäkerhet). Att hålla kunden informerad gällande leveranstid och att det kan utföras är viktiga element för service under leveransen samt att etablera att varan finns i lagret före själva leveransen (Storhagen, 2018 s. 202).

Efter leveransen förknippas ihop med problem som har uppstått under själva leveransen. Uppgifter som garantier, service och reklamationer tillhör det som kan uppkomma efter problem i leveransen. Dessa åtgärder aktiveras oftast på grund av att något inte har fungerat som planerat under leveransen eller för att leverantören inte har varit tillräckligt bra förberedd under själva leveransen (Storhagen, 2018 s. 202).

För att nå en hög nivå av leveransservice behövs investering i leveransservicen. Men som en regel kan man säga att god service ökar kostnader. Detta ställer frågan hur mycket det är värt att investera i ens leveransservice. Det är viktigt att ta i beaktande att för kunden är leveransservicen den mest märkbara verksamheten vid företaget. Därtill gör det att det blir en viktig bedömningsgrund när man väljer en leverantör för ens varor. Frågan blir

dock för leverantören, vad som är den rätta balansen mellan kostnader och den erbjudna servicen (Storhagen, 2018 s. 202–203). Enligt Mattsson (2012, s. 153) kan man i princip dra igenom ett beslut på leveransservicenivån med vissa variabler: ”Principiellt bör leveransservicenivån väljas så att skillnaden mellan utbytet av service, exempelvis i form av ökade intäkter via ökad efterfrågan, och de kostnader som förorsakas av den valda servicenivån bli så stor som möjligt”

3 Metod

I metodkapitlet diskuteras vilka forskningsmetoder som har tillämpats för att samla in data samt hur detta material har analyserats. Forskningsmetoder kan delas in två huvudgrupper, kvalitativ forskning och kvantitativ forskning. Kvalitativ forskning kan beskrivas som den forskningsmetod som sätter fokus på ord och den relation orden har mellan ens teori och undersökning. Kvantitativ forsknings fokus är baserad på kollektionen av numeriska data och testande av ens teori med basen av den data man har samlat in (Bryman, 2012 s. 36–37).

3.1 Val av metod

I denna studie har den kvalitativa forskningsmetoden valts som metod. Studiens fokus kommer att vara att samla in primärdata genom intervjuer. Primärdata är opublicerad data som har samlats in direkt från en person eller organisation. Primärdata samlas in genom att man utför intervjuer, fältarbete eller genom analys av opublicerade dokument (Myers, 2019).

3.1.1 Kvalitativ forskningsmetod

Den kvalitativa forskningsmetoden tillämpas i denna studie på grund av att metodens styrka är att förstå hur och varför vissa handlingar utförs och varför besluten görs. För att förstå hur den beslutsfattande processen fungerar i organisationer eller med människor finns det behov av kontext. Tack vare den här kontexten kan vi skapa förståelse varför specifika beslut fattats (Myers, 2019). För att kunna uppnå denna kontext finns det behov att tala med människor – vilket i kvalitativ forskning oftast utförs genom intervjuer. MyDSV är också ett område som inte har blivit brett utforskat. Detta gör att det finns ett

behov att skapa primärdata genom intervjuer inom ämnet på grund av att det inte finns mycket sekundärdata tillgängligt för studien att ta i beaktande. Detta gör att den kvalitativa forskningsmetoden är den mest tillämpliga metoden för studien.

3.1.2 Intervjuer

Intervjuer är ett av de viktigaste verktygen en forskare har för att samla in data i kvalitativ forskning. Intervjuer utförs i de flesta kvalitativa forskningarna och är oftast den primära tekniken som forskare använder sig av. Det beror på mängden olika data som kan extraheras från personer med olika roller i företag enbart genom intervju (Myers, 2019).

Intervjuer i kvalitativ forskning utförs oftast ostrukturerade, medan kvantitativ forskning baserar sig på struktur. Skälet att göra forskningen mer strukturerad i kvantitativ forskning är att forskaren vill maximera reliabilitet och validitet i det som mäts under intervjun. Vid en kvalitativ intervju har forskaren ett mycket större intresse att få reda på synvinkeln hos den som blir intervjuad. I kvalitativa intervjuer finns en risk att diskussionen spårar ut. Man kan säga att detta dock är önskvärt. Orsaken är att i kvalitativa intervjuer söker man intervjuades synvinkel gällande ämnet. Detta gör det lätt för intervjuaren att avvika från sin intervjuguide för att skapa en mer öppen diskussion gällande ämnet vid behov. Det skapar en möjlighet att få ut mer information gällande ämnet och att tydliggöra vad respondenten anser vara viktigt (Bryman, 2012 s. 470).

I kvalitativ undersökning finns det två primära sätt att utföra intervjuer på, den ostrukturerade intervjun och den semistrukturerade intervjun (Bryman, 2012 s. 469). Den ostrukturerade intervjun utförs genom att intervjuaren har skrivit anteckningar som hen vill ta upp under intervjun. Intervjun kan också vara baserad på en fråga som intervjuaren ställer till personen. Det gör att intervjun är mer lik en konversation än en traditionell intervju. Vid en semistrukturerad intervju har forskaren en väl strukturerad lista med ämnen och frågor som intervjuaren vill diskutera under intervjun. I denna process brukas ofta användas en intervjuguide. Trots att frågorna och ämnen är strukturerade före intervjun, är själva intervjun flexibel för att man ska kunna expandera vidare ämnen som den intervjuade anser vara viktiga. Nya frågor kan ställas på basis av de observationer som görs under intervjun. Intervjuaren behöver inte följa linjärt den intervjuguiden under processen, dock

är meningen att alla frågor som har lagts i intervjuguiden skall bli besvarade under intervjun (Bryman, 2012 s. 468–470).

För att kunna utföra denna studie finns det ett stort behov att skaffa primära data gällande myDSV. Därför kommer semistrukturerade intervjuer utföras med respondenter från supportdivisionen med expertis i ämnet för att samla behövligt data för studien. Semistrukturerad intervju har valts på grund av flexibiliteten den tillåter intervjuaren. Man kan ställa frågor som har blivit strukturerade på förhand och ge möjligheter åt den som blir intervjuad att ta upp hens åsikter gällande ämnet som diskuteras.

3.2 Respondenter

I denna studie används målinriktad sampling för att välja respondenterna för forskningsarbetet. Målinriktad sampling väljs respondenterna strategiskt för att få så mycket relevant data. (Bryman, 2012 s. 418).

Respondenterna som valdes för denna studie tjänstgör inom DSV Road divisionen. Valet av dessa respondenter baseras på deras expertis inom området myDSV och deras kunskaper gällande kundtjänst och försäljning. Personer som uppfyllde kraven som lämpliga respondenter tillfrågades om det är villiga att ställa upp i studien.

3.2.1 Validitet och reliabilitet

Tillförlitligheten i en studie skapas genom att försäkra studiens reliabilitet. Detta betyder att om studien upprepas blir resultatet i studien ungefär samma. Studiens validitet mäts genom hur väl insamlade data besvarar studiens forskningsfråga och om den insamlad data är relevant för studien (Bryman, 2012 s. 46–47).

Studien byggs upp på basen av de teorier som är nämnda i teoridelen av arbetet. Teoridelen är baserade på källor med hög kredibilitet, forskare som Storhagen och Mattsson. De valda respondenterna i studien är yrkeskunniga och har lång erfarenhet inom DSV Road divisionen som personer med hög nivå av kunskap gällande myDSV samt kundtjänst generellt.

3.3 Intervjuguide

En semistrukturerad intervjuguide görs för studien. Den semistrukturerade intervjuguiden byggs omkring en anteckningslista för intervjuaren med ämnen intervjuaren vill ta upp under diskussionen. Intervjuaren bör fråga frågor som är tillräckligt öppna för att kunna få ut respondents egna möjliga åsikter gällande ämnet. Alltför specifika frågor eliminerar respondentens möjliga utveckling av den frågade ämnet, vilket är något man bör undvika under en semistrukturerad intervju. Frågorna inom intervjuguiden baserar sig på studiens teori, leveransservice och logistikens mål. Frågorna som ställs bör dock följa en röd tråd, så att frågorna flyter väl under diskussionen med respondenten. Därtill bör man vara redo att kunna ändra på frågornas uppställning under själva intervjun om det finns behov på grund av respondents svar. Fast man vill undvika alltför specifika frågor för intervjuguiden, bör man dock formulera frågorna så att det är specificerade att besvara ens forskningsfrågor (Bryman, 2012 s. 472).

En singular intervjuguide skapades. Intervjuaren klargjorde vilket som är de primära ämnen samt frågor intervjuaren vill ha svar på från respondenterna. Intervjuaren baserade frågorna och diskussionsämnena omkring studiens teori. Frågorna som ställdes byggdes upp så att de följer en röd tråd, meningen var att de diskuterade ämnen skulle löpa naturligt från ämne till ämne under diskussionerna med respondenterna. Uppbyggnaden av intervjuguiden följer Brymans (2012) råd hur man strukturerar en bra intervjuguide.

Intervjuguiden inleds med en presentation av fallstudiens syfte samt problemformulering till respondenten. Intervjuaren säkerställde att intervjun får bandas in samt påminde respondenten att hen får avbryta hens deltagande när som helst under intervjun. Frågorna i intervjuguiden utformades för att få ett svar på studiens forskningsfrågor. Intervjuguiden kompletterades med tilläggsfrågor.

3.4 Tillvägagångsätt

I detta kapitel beskrivs hur intervjuerna utfördes samt processen hur den inskaffade primärdata hanterades.

3.4.1 Intervjuerna

Efter att respondenterna hade valts tillsammans med uppdragsgivaren skickades en e-post med en förfrågan om respondenten var intresserad av att medverka i studien. Syftet med studien och problemformuleringen förklarades i mejlet. Intervjuerna följde en förutbestämd intervjuguide som hade utformats före intervjuerna i en semistrukturerad form. Respondenterna blev påmindas att de kunde avsluta sin medverkan i intervjun när som helst. Respondenterna blev informerade att intervjuerna blir inspelade. Intervjuerna utfördes i DSV:s huvudkontor i Vanda.

Efter intervjuerna transkriberades intervjuerna.

3.4.2 Analys av data

Efter transkriberingen av de intervjuerna var nästa steg att bestämma hur den samlade data bör hanteras strukturellt.

Analys av data är processen att minska mängden av data. Meningen med att minska datamängden är att få en klarare bild över data så att man kan utföra effektiv analys. Om man inte grupperar data i kvalitativ forskning i kategorier som exempelvis som tema, blir analysen av data omöjlig att utföra (Bryman, 2012 s. 13).

Data från intervjuerna analyserades efter transkriberingen. Transkripten granskades noggrant för att söka efter likheter och skillnader. Man kritiskt studerade texterna och letade efter potentiella misstag som har uppkommit under processen. Exempelvis om att respondenten missförstod eller tolkade frågan fel. Svaren grupperades per fråga och per respondent, varefter söktes mönster i respondentens svar. Efter svaren hade analyserats mot varandra skapades en sammanfattning gällande ämnet och frågan som ställdes till respondenten.

	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4
Fråga 1				
Fråga 2				
Fråga 3				
Fråga 4				

Fråga 5

Figur 1. Ett exempel hur de grupperade svaren jämföres

3.5 Forskningsetik

För att ett forskningsresultat skall vara trovärdigt behöver forskningen bedrivas enligt god vetenskaplig praxis. Studien måste vara noggrant och omsorgsfullt utförd, och studien skall vara väl dokumenterad. Därtill skall resultatet och bedömningen av resultatet vara sakligt genomförd (TENK, 2021).

Studien tar noggrann hänsyn till de goda vetenskapliga praxis gjorda av TENK. Arbetets resultat är sparat endast på skribentens personliga dator, detta inkluderar också de transkriberade intervjuerna. Respondenterna är skyddade av anonymitet och de har varit informerade av studiens syfte i god tid före intervjuerna. Respondenterna är väl informerade om att de kan annullera deras medverkan i arbetet när som helst.

4 Resultat

I detta kapitel presenteras data från intervjuerna. Data presenteras genom att lyfta upp myDSV-supportdivisionens mest relevanta logistiska utmaningar samt det som fungerar bra. På grund av mängden data som har fått genom intervjuerna, kommer bara de mest relevanta data presenteras med en direkt anknytning till forskningsfrågorna för undersökningen:

Vilka svagheter och styrkor har identifierats i supportdivisionens leveransservice?

Hur väl svarar supportdivisionens verksamhet på logistikens målsättningar (7R)?

Det är värt att notera att en del relevanta delar som presenteras från den transkriberade texten är översatta från finska på grund av att alla intervjuer utfördes på finska.

4.1 Styrkor med myDSV

I intervjuer med respondenterna framkom att majoriteten av kunderna och respondenterna har en positiv syn på själva sidan myDSV och de stödfunktioner som supportdivisionen erbjuder. Nedanför är en tabell med myDSV styrkor listade med en kort beskrivning. På

högra sidan av tabellen är den andel av respondenter som har lyft upp styrkan under intervjuerna och håller med den korta beskrivningen.

Tabell 1. myDSV:s styrkor

	myDSV:s styrkor	Respondenter
A1	Kunden har generellt en positiv erfarenhet av myDSV	3/3
A2	Kunder anser att myDSV sidmallen är lättförståelig och att det är lätt att boka med myDSV	3/3
A3	Det interna informationsflödet fungerar bra	3/3
A4	Arbetsmängden är välfördelade inom myDSV supportdivisionen	3/3
A5	Den nuvarande tidtabellen är tillräckligt noggrann	3/3

4.2 Genomgång av styrkorna med myDSV

I detta kapitel diskuteras i mer detalj varför respondenterna anser att dessa är myDSV:s styrkor och hur vissa av styrkorna dock har små svagheter och hur de kan förbättras.

4.2.1 Styrka A1

Den generella kunderfarenheten som kunden har av myDSV är en väldigt positiv enligt respondenterna. Kunderna anser att sidan är lätt att navigera och att använda, och de får god vägledning från kundtjänsten, försäljningen och myDSV-supportdivisionen gällande frågor som rör om leveranser och stödfunktionerna. Problem som uppstår med sidan beror oftast på att kunden är ovan att göra bokningar i elektriska bokningsportaler. Dessa problem avhjälps lätt med hjälp av supportdivisionens vägledning. Respondent C lyfte fram hur detta blev löst:

Man hör sällan klagomål (gällande myDSV), men när det är så är gällande det nya användare. Då också är problemet att de finns en liten tröskel för att börja göra något nytt när det är första gången. Det kan vara lite utmanande när man inte säker hur systemet fungerar. Det har funnits vissa såna situationer, där jag har måst gå igenom hela bokning processen med kunden eller med en ny kund igenom, som har tagit en dryg timme. Men efter det, har man inte haft behov att tala med dem på nytt. (Respondent C)

4.2.2 Styrka A2

Kunderna har generellt en positiv uppfattning om myDSV. Det här syns också i det kommentarer respondenterna ger för A2: ”Kunder anser myDSV sidmallen är lätt att förstå och det är lätt att boka med myDSV”. Respondenterna säger att detta märks i den mängd bokningar som görs utan problem i systemet. Trots att majoriteten av kunderna anser att sidan är lätt använda, finns det vissa saker som kan förbättras. Ett problem som många respondenter nämnde är att kunderna bokar försändelser till en postlådeadress istället för mottagaradress för företaget. Detta leder till att bokningen inte går vidare i systemet förrän den korrekta adressen har lags till i bokningen. Två av de tre respondenter nämner också att kunder kan ha svårigheter med att lägga till en ny adress i systemet om adressen inte finns i Google maps. Man kan dock notera att det kan fixas så länge kunden själv godkänner adressen manuellt i systemet.

Trots att det finns saker som kan förbättras, lyfter respondent A fram hur man kan se att den stora majoriteten av nya och gamla användare har en positiv erfarenhet när de använder myDSV:

Jag skulle nog säga att majoriteten av våra kunder samt leverantörer kommer in i systemet problemfritt och felfritt, vilket syns i den volymen av bokningar som rör sig i systemet var av den största delen av bokningar är problemfria och far vidare till leveransproduktionen utan några konstigheter (Respondent A)

4.2.3 Styrka A3

Den interna kommunikationen gällande myDSV fungerar väldigt bra enligt alla respondenter. DSV informerar dem i god tid om nya uppdateringar i systemet. Därtill har myDSV bra kommunikationskanaler där användare kan diskutera uppdateringar med kollegor och ge förbättringsförslag. Den interna kommunikationen fungerar bra också gällande problem med myDSV-programmet. Det är också klart vem man skall ta kontakt med gällande möjliga problem i systemet.

4.2.4 Styrka A4

Alla respondenter anser att den nuvarande arbetsmängden är lämplig. Ingen av dem kände att de blir tvungna att ta för mycket jobb på sig på grund av att det finns för lite

arbetskraft med kunskap om myDSV. Det poängteras att både försäljningen och generella kundtjänsten har bra kunskaper om myDSV och kan hjälpa majoriteten av kunder med sina dagliga problem. Om problemen är mera komplicerade, kan någon som har utbildning inom myDSV och är med i myDSV supportdivisionen ta över och hjälpa kunden med deras problem.

Även om arbetsdelning inom divisionen är bra, så finns det möjligtvis behov att skola fler inom ämnet, såsom Respondent C påpekar:

Jag skulle icke se ett problem om det skulle vara minst 3 som är skolade, på grund av att om nån av oss blir till exempel på sjukförlovad och allt annat mellan himmel och jord, så kan det orsaka till att det blir en ordentlig rusning, för alla frågor som kommer ställs till en person, vilket behöver inte vara ett problem om det är lugnt. (Respondent C)

4.2.5 Styrka A5

Den nuvarande tidsscheman är tillräckligt noggrann enligt två respondenter. Leveransscheman räknas ut genom att kunden ger ett upplockningsdatum i bokningen, varefter kundtjänsten räknar ut ledtiden för leveransen av varorna. För tillfället finns det inte en automatiserad ledtid som skapas för varje leverans i myDSV. De problem som uppstår gällande uppföljning av leveranser beror enligt Respondent A av dålig status uppdateringar under försändelsen av varorna, som hen förklarar på följande sätt:

När kunder frågar om varorna har blivit upplockat eller om de har blivit levererade, är de en mera status uppdaterings produktionsfråga, var i något visst skede i leveranskedjan har något märke eller uppdatering blivit ogjort i systemet, vilket kan orsaka att försändelsen syns att den är först på väg eller är inte upplockad. (Respondent A)

4.3 Svagheter inom myDSV

Även om responsen från kunderna är överväldigande positiv gällande myDSV och dess stödfunktioner som erbjuds till kunder, påpekar respondenterna att det finns skäl att undanröja på vissa svagheter inom myDSV:s leveransservice som kunder och respondenter har uppmärksammat. Nedanför är en tabell med myDSV:s svagheter listade med en kort

beskrivning. På högra sidan av tabellen är den andel av respondenter som har lyft upp svagheten under intervjuerna.

Tabell 2. Svagheter inom myDSV

	Svagheter inom myDSV	Andel respondenter
B1	Ändringar i beräknad ankomsttid skulle kunna kommuniceras bättre till kunden	3/3
B2	Sidans nuvarande instruktioner borde utvecklas vidare	2/3
B3	Kunden bör kunna redigera bokningen efter de har bokat den	2/3
B4	Informationsflödet till kunder kunde förbättras	2/3
B5	Nuvarande LTL och FTL leveranser uppdateras för lite under leveransen	1/3

4.4 Genomgång av svagheterna med myDSV

I detta kapitel diskuteras svagheterna som är listade i tabell 2 samt hur dessa svagheter påverkar kundernas myDSV upplevelse.

4.4.1 Svaghet B1

Kommunikation av förändringar i beräknad ankomsttid är någonting som enligt kunder skulle kunna förbättras.

Det nuvarande sättet kunderna håller under leveransen reda på ändringar i ankomsttid för deras varor är genom att hålla kolla på deras myDSV-sida och följa med leveransen manuellt från myDSV. Där visas ändringarna som uppstår under leveransen och om den beräknade ankomsttiden ändras. Ändringar görs för tillfället manuellt av kundtjänsten och DSV:s trafikkontroll i systemet. Detta gör det omöjligt att manuellt informera kunder om varje ändring i den beräknade ankomsttiden på grund av det stora antalet leveranser. Den bästa lösningen skulle vara att e-post meddelanden skulle skickas ut automatiskt. Enligt respondenterna har kunder önskat denna funktion. Enligt respondent C framkommer utmaningen och svagheten på följande sätt:

Min åsikt är att vi måste uppdatera (kundtjänsten) den beräknade ankomsttiden för största delen själv i systemet. Man kan också lägga märke till, att vissa av kunderna märker själv att följa med leveransen i systemet men jag skulle påstå att största delen gör inte det, vilket är orsaken varför vi får alltför många frågor gällande detta (Respondent C)

4.4.2 Svaghet B2

Två av respondenterna anser att de nuvarande inforutorna borde utvecklas för myDSV funktioner. Enligt dem är nuvarande ”what’s this” inforutan en bra startpunkt för att förklara för kunder vad de specifika funktionerna gör och varför vissa av dem behövs när en bokning utförs. Funktioner som de sexton extra leveransserviceerbjudandena och leveransvillkor (Incoterms) skulle behöva speciellt fokuseras på att förklara tydligare enligt respondent C. Det skulle också finnas skäl att göra för kunderna en guide om de grundläggande funktionerna inom myDSV.

Respondent C och A förklarar svagheten med nuvarande instruktioner. Därtill förklarar Respondent A på följande sätt varför det är svårt att göra en universell myDSV guide för alla användare och varför det skulle vara viktigt att ha en sådan guide på sidan:

Nå jag tror att de finns såna inforutor som kallas ”what’s this” tillaga vid olika områden vid myDSV. Det är en bra startpunkt, men till sist är du ganska ensam där, speciellt om du icke har använt (myDSV) förut, så kan du ha svårt att hänga med visa saker och speciellt om du inte känner ingen transportterminologi eller vet inte riktigt vad för storlek av gods du har som skall skickas vidare (Respondent A)

Jag anser dock också, att de finns en konflikt att skapa en universell myDSV guide, på grund av att alla kunder bokar lite olika samt olika varor, att göra en helt universell guiden är omöjligt att göra men en grundläggande guide hur man använder systemet funktioner vore värdefullt att få tillagt någonstans, just t.ex. hur man tillägger nya användare i myDSV, etc. (Respondent A)

De skulle kunna nog vara klarare, de känns som att man borde drag en hård linje för vissa av funktionerna. I boknings mallen syns en ”what’s this” inforuta vilken man klicka på som förtydligar att vad denna sektion betyder. Enligt mig är det inte tillräckligt tydliga, rutorna borde verkligen simplificeras och addera motiveringar, varför behöver det göras så här? De skulle hjälpa en hel del. De skulle också minska mängden förfrågningar av dessa samma saker om och om igen (Respondent C)

4.4.3 Svaghet B3

Enligt respondent C är en svaghet i myDSV att kunder inte kan redigera en bokning efter att de har skickat in den. Två av respondenterna höll med idén att kunna göra ändringar på bokningen sedan kunden har gjort en beställning vore en bra ändring. Dock finns det utmaningar som skulle uppstå på basen av en potentiell ändring. En av utmaningarna vore hur länge kunderna skulle få redigera en bokning sedan de har gjort bokningen och de är redan i systemet.

Alla respondenter höll med att om kunder skulle ha möjligheten att ändra på en bokning på egen hand borde det finnas en tidsgräns på det så att redigerings systemet inte kunde bli missbrukat på misstag eller på flit. Detta gör det nuvarande systemet attraktivt. Orsaken är att kundtjänsten kan informera hela leveranskedjan av ändringen, vilket gör att inga missförstånd uppstår på grund av en ändring gjord i kundens bokning. Respondent C förklarar kundens synpunkt, varför hen anser att det borde finnas en redigeringsmöjlighet i myDSV på följande sätt:

Kanske det borde finnas (redigeringsmöjlighet), så säger kunderna i alla fall. Enligt dem, har konkurrenter och andra system en sådan redigerings alternativ och de hänvisar alltid till de andra expeditörer, att i deras system kan man göra detta men varför kan de inte göras i våran? (Respondent C)

4.4.4 Svaghet B4

En svaghet som uppkom under diskussionerna med respondenterna om hur det nuvarande informationsflödet gällande nya uppdateringar och erbjudanden som kommer till myDSV kunder kunde förbättras.

Det nuvarande sättet som kunder får information gällande uppdateringar och erbjudanden i systemet är genom nyhetsbrev. Dessa skickas ut av marknadsföring och deras personliga försäljare till kunder, som går vidare till företagets huvudanvändare av myDSV. Kunderna får där information om uppdateringar och speciellt om myDSV och vilka de nya uppdateringarna är. Dessa saker är också synliga vid myDSV sidas kontrollpanel. Problemet som uppstår på grund av dessa nyhetsbrev är att det är på huvudanvändarens ansvar att skicka vidare informationen gällande uppdateringar. Detta kan leda till att nya

uppdateringar som sexton ytterligare serviceerbjudanden, kanske inte blir uppmärkta av alla som bokar genom myDSV portalen förutom huvudanvändaren.

Nuvarande myDSV informationsuppdateringar kommer i framtiden dock att ersättas av en regional infopanel i myDSV:s bokningsportal, där uppdateringar som berör de finska myDSV användarna kommer synas bara för de finska användarna. Denna infopanel i portalen kommer synas för alla användare som bokar med myDSV, inte bara huvudanvändare. De nuvarande aktuella utmaningarna förklaras på följande sätt av två respondenter:

Förstås ett bra exempel är t.ex. dom här sexton nya ytterligare serviceerbjudanden, som tog i kraft på slutet av året, så ja av dem har det kommit många förfrågningar av kunder, att vad är dessa & kostar dem? Att det förstås är ett bra exempel, att informationsflöde skulle ha kunna förbättrats på grund av att i många kunder orsakades förvirring gällande dem, att sån här serviceerbjudanden har kommit och tydligen kostar extra (Respondent A)

Juu, information finns där (framsidan). Direkt på framsidan är de alltid något nyheter, dock känns de som att ingen läser dem, jag läser inte dem själv så ofta, exempelvis våra sexton ytterligare erbjudanden känns ännu vara hebreiska för många och jag har varit tvungen att pointera ut framsidans nyheter flera gånger, att därifrån kan du kolla men det har icke märkt det, fast det är det första du ser när du loggar in (Respondent C)

4.4.5 Svaghet B5

En svaghet som också framfördes under diskussionen med en av respondenterna var myDSV:s uppdatering av LTL och FTL lasters status under försändelsen. På grund av att LTL och FTL laster är majoriteten av tiden i leverans, eller väntar på leverans, betyder det att de inte blir inskannade lika ofta med statuskoder som styckegods. Styckegods far mera igenom olika terminaler under deras leveransprocess, där det blir skannat oftare, vilket gör att deras realtidsläge uppdateras oftare in i systemet. Detta är ett av områden som kunder vill att ska förbättras i systemet. Det är värt att notera att dessa problem är mera relevanta i vissa länder som har långa leveranstider eller utmaningar gällande roamingkostnader. Respondent B förklarar varför LTL och FTL förföljningar är utmanande, speciellt i vissa länder:

Följningen borde förbättras, i de större länderna finns de GPS och annat i bruk, som gör de möjligt att följa leveranserna men sen igen finns de här mindre och exotiska länder, var förföljningen är ganska dålig och utmanande (Respondent B)

5 Diskussion

I detta kapitel diskuteras studiens resultat och metod.

5.1 Resultatdiskussion

Resultat kapitlet tar mest i fokus de svagheter som har nämnts under intervjuerna. Styrkorna diskuteras under en rubrik. Potentiella förbättringsförslag i studien diskuteras inte i diskussionskapitlet på grund av att dessa är sekretessbelagda.

5.1.1 Ändringar i ankomsttid

Den mest frekvent nämnda utmaning som kommenterades av alla respondenter är hur ändringen av ankomsttiden kommuniceras till kunderna (se tabell 2, B1).

Den leveransserviceelementen som matchar med utmaningen är informationsutbytet (Storhagen, 2018 s. 201). Även om kunderna har möjlighet att kolla deras leveransstatus under försändelsen av varor via myDSV, kunde den nuvarande processen göras ännu mera kundvänlig med den efterfrågade automatiserade e-posten till kunden när ankomsttiden ändras, vilket respondenterna påpekar.

5.1.2 Utveckling av instruktioner

En annan svaghet som nämndes av respondenter var den nuvarande informationsrutan, ”what’s this” som informerar kunderna om kort om myDSV:s funktioner samt varför vissa av dem måste vara ifyllda.

Förbättringen av dessa informationsrutor skulle kunna ha ett positivt inflytande på kundernas bokningsvanor och hjälpa dem hålla kunder informerade gällande instruktionerna. Som Logistiikan maailma (2020a) påpekar i sin webbplats ingår det mycket annat än informationsutbyte gällande leveransstatus och bokningen av sändningen i att hålla kunderna informerade. Förbättringen av ”what’s this” information rutorna kunde möjligen ha

en positiv inflytande på kundernas bokningsvanor och hjälpa hålla dem informerade gällande de utbudna funktionerna på myDSV.

5.1.3 Redigering av bokningar efter bokande

Att kunna redigera en bokning efter att ha bokat var ett ämne som togs upp under intervjuerna med respondenterna. Två av dem anser att det skulle skapa värde för DSV att möjliggöra redigering av bokningar efter att ha gjort en bokning.

Såsom Storhagen (Storhagen, 2018 s. 202) påpekar, har leverantörer som kan visa flexibilitet och kan improvisera en konkurrensfördel när kunder väljer leverantörer. Fastän myDSV är flexibel och saker kan ändras snabbt i bokningar genom att ta kontakt med kundtjänsten, finns det anledning att ta hänsyn till kundernas önskemål om att de själva skulle ha möjlighet att redigera en bokning. Flexibiliteten på myDSV:s webbplats skulle öka om funktionen implementerades. Det är dock viktigt att ha i åtanke att implementeringen måste göras noggrant så att kunderna inte av misstag eller avsiktligt kan missbruka funktionen.

5.1.4 Informationsflödet till kunder

Informationsflödet var ett ämne som togs upp under intervjuerna med respondenterna. Två av dem ansåg att informationsflödet till kunderna kunde förbättras gällande nya uppdateringar och mer (se tabell 2, b4).

Leveransserviceelementet som har den största anknytningen till denna svaghet är informationsutbytet (Storhagen, 2018 s. 201). Även om kunderna får information om nya uppdateringar genom nyhetsbrev och genom sin kontrollpanel på myDSV, kan man argumentera att informationen om sexton ytterligare serviceerbjudanden kunde ha implementerats bättre för att minska arbetsmängden i kundtjänsten. Det är dock värt att notera att den infopanel som diskuterades i resultatkapitel under A4: "Arbetsmängden är väl fördelad inom myDSV:s supportdivision", troligen kommer att gå långt för att åtgärda dessa problem. Infopanelen kommer att göra det tydligt för användare att en uppdatering har hänt även om huvudanvändaren inte har skickat ut informationen till dem.

5.1.5 LTL och FTL uppdateringar under försändelsen

Ett ämne som kom upp under diskussionen med en respondent var att den nuvarande förföljningen av LTL- och FTL-varor borde förbättras.

Jag anser att leveransserviceelementet information passar bäst för att beskriva problemet (Storhagen, 2018 s. 201). Under diskussionerna med respondenterna blev det klart att styckegods och varor som kommer från större länder har ett relativt bra "track and trace"-system för tillfället. Detta problem uppstår oftare i mindre länder på grund av roamingkostnader och på grund av att förarna inte har GPS/internet på hela tiden under leveransen. Mycket av detta uppföljningsproblem kan lösas direkt i dessa länder om man gör en överenskommelse med förarna gällande roamingkostnaderna.

5.1.6 myDSV styrkor

Både kunder samt respondenterna har en väldigt positiv synvinkel på myDSV samt de stödfunktioner som myDSV supportdivisionen utbjuder till kunderna. Respondenterna ser myDSV styrkor väldigt liknande (se tabell 1).

MyDSV:s verksamhet uppfyller kraven av dessa följande leveransservice beskrivningar av Storhagen (2018, s. 200–203): lagertillgänglighet, leveranstid, leveranssäkerhet, leveranspålitlighet, information, flexibilitet och kundanpassning. Såsom diskuteras vid punkt A2: ”Kunder anser myDSV sidmallen är lättförståelig och att det är lätt att boka med myDSV” utförs den stora majoriteten av leveranser utan problem, vilket uppfyller kraven på lagertillgänglighet, leveranstid, leveranssäkerhet och leveranspålitlighet som definierats i teorikapitlet. MyDSV uppfyller också väl kraven av information i leveransservice (Storhagen, 2018 s. 201). Fast det finns delar inom myDSV som kan förbättras inom informationsutbyte med kunder gällande uppdateringar och stödfunktioner, finns all information som behövs för att skapa en korrekt bokning redan på sidan. Ändringar inom ankomsttiden kommuniceras också inom webbsidan, så länge denna information har kommit till kundtjänsten eller trafikkontrollen. Kundtjänsten samt myDSV supportdivisionen lyckas också utföra flexibilitet väl enligt standarden för leveransservice (Storhagen, 2018 s. 202). Kunden kan snabbt kontakta kundtjänsten och fel i bokningar kan fixas relativt snabbt, som diskuteras i svaghet B3:” Kunden bör kunna redigera en bokning efter de har bokat den”. Kundtjänsten kan också radera bokningen för kunden utan någon

extra kostnad, så länge annullerings förfrågan anländer i god tid före processen av kollektionen av varorna har börjat. Såsom påpekas vid rubriken 1.4.4, ”DSV Roads serviceutbud”, är DSV också väldigt anpassningsbart till kunders olika behov. Vore det bevaring av varor eller om kunden har specialtransportbehov, kan DSV utföra dem. Detta gör att de möter Storhagens (2018, s. 201–202) beskrivning av kundanpassning. Miljöfrågor diskuterades ej med respondenterna. DSV erbjuder dock flera miljövänliga program till företag med att hjälpa företaget att vara hållbara. Dessa program är: CO2 rapportering, utformning av en grön försörjningskedja, hållbara bränslen och koldioxidkompensations (DSV, 2023).

Supportdivisionen och myDSV uppfyller kraven av logistikens mål (de sju R:n) av Storhagen (2018, s.21). Så som det beskrivs i rubrik A2: ”Kunder anser myDSV sidmallen är lätt förstod och det är lätt att boka med myDSV”, är den nuvarande myDSV mallen simpel att använda och det syns i den mängd bokningar som far genom systemet dagligen problemfritt, vilket fyller kraven av de sju R:n. Samma gäller för supportdivisionen, så som syns i rubrik A1: ”Kunden har generellt en positiv erfarenhet av myDSV”, var kunderna enligt respondenterna har noterat att de har fått bra vägledning av arbetarna i supportdivisionen. Det har alltså fått rätt service gällande deras behov

5.2 Metoddiskussion

Den kvalitativa metod som användes i fallstudien, semistrukturerade intervjuer, anser jag har varit det rätta valet för studien. Med begränsad primära data om ämnet fanns det ett behov att skapa det. Därför anser jag att intervjuer med medlemmar av myDSV-supportdivisionen var det bästa sättet att samla in primärdata för ämnet.

Semistrukturerade intervjuer möjliggjorde bra samtal med respondenterna. De var flexibla och möjliggjorde för ordningen av frågor att ändras beroende på hur diskussionen utvecklades under intervjun, vilket gjorde att intervjun kunde flyta naturligt.

De valda respondenterna för intervjun anser jag har lyckats bra i studien. Mängden av respondenter var få. Detta kunde inte undvikas på eftersom antalet personer är få som är specialiserade inom området och som uppfyller de kriterierna som ställdes vid valet av respondenterna. I intervjuerna deltog 3 respondenter. Styrkorna och svagheter i

systemet var väldigt liknande mellan alla dessa respondenter. Jag anser att en ökad mängd respondenter inte skulle ha genererat bättre kunskap om området.

6 Konklusioner

Studiens syfte var att identifiera svagheter och styrkor inom leveransservice inom supportdivisionen och hur väl de erbjudna funktionerna svarar mot logistikens målsättningar. Forskningsfrågorna var följande:

Vilka svagheter och styrkor har identifierats i supportdivisionens leveransservice?

Hur väl svarar supportdivisionens verksamhet på logistikens målsättningar (7R)?

Forskningsfrågorna har besvarats i studien. Supportdivisionens styrka är hur väl divisionen kan stödja kunder med deras problem som uppstår inom myDSV-systemet, samt hur flexibla de är med att stöda kunden. Kunderna är också nöjda med myDSV och dess utbud enligt respondenterna. För tillfället har supportdivisionen inga uppenbara svagheter. Problemen som uppstår i deras arbete är relaterade till myDSV:s svagheter, inte divisionens egna misslyckanden. Supportdivisionen och myDSV lyckas också väl med att uppfylla logistikens målsättningar (7R). Den stora majoriteten av leveranser som utförs genom myDSV går problemfritt till kunden i rätt tid och till rätt plats. Kunderna har gett positiv respons till respondenterna gällande myDSV supportdivisionens service och hur det stödjer dem.

Supportdivision utför sitt arbete väl och uppfyller kundernas förväntningar gällande stöd inom myDSV. Fastän myDSV-webbplatsen inte har några stora svagheter kan man notera att websidan kan fortsätta utvecklas genom att utveckla informationsutbyte till kunder samt att utveckla potentiella livskvalitéändringar till kunderna, t.ex. redigering av en bokning efter att den har gjorts.

Slutligen vill jag tacka DSV och min handledare Robert Henriksson för allt hjälp under detta arbete.

6.1 Förslag till fortsatt studie

Även om denna studie grundligt analyserar myDSV finns det potentiella möjligheter för fortsatta studier inom ämnet. Detta arbete har fokuserat att diskutera myDSV med arbetarna inom DSV. Dock kunders åsikter har kommit genom respondenterna svar, kan man utvidga studien i framtiden med personliga enkäter till kunder. En enkät skulle kunna lyfta kundens röst fram ännu mera än vad respondenterna tog upp under intervjuerna, vilket kunde expandera på respondenternas svar gällande kundnöjdhet. Förutom en potentiell enkät är det viktigt att fortsätta diskutera supportdivisionens åsikter om nya uppdateringar för myDSV och hur det påverkar dem och kunderna.

Källor

Armstrong & Associates, Inc. (22 September 2022). *A&A's Top 50 Global Third-Party Logistics Providers (3PLs)*. <https://tinyurl.com/4cca2tpz>

Bryman, Alan. (2012). *Social Research Methods*. Oxford university press. https://www.academia.edu/35170331/Alan_Bryman_Social_Research_Methods_4th_Edition

DSV. (2023). *Let's trade on nature's terms*. <https://www.dsv.com/en-us/our-solutions/green-logistics>

DSV. (Februari 2022). *Keeping supply chains flowing in a world of change*. <https://investor.dsv.com/static-files/6f294f9f-898c-4056-976c-149ef470c8bb>

DSV. (2020). *Kuljetusmuodot ja rahtityypit*. <https://www.dsv.com/fi-fi/palvelumme/kuljetusmuodot>

DSV. (2020). *Maantiekuljetuspalvelut*. <https://www.dsv.com/fi-fi/palvelumme/kuljetusmuodot/maantiekuljetukset/maantiekuljetuspalvelut>

Forskningsetiska Delegationen. (Juli 2021). *God vetenskaplig praxis (GVP)*. <https://tenk.fi/sv/forskningsfusk/god-vetenskaplig-praxis-gvp>

Logistiikan Maailma. (2020a). *Information, money and material flow*. <https://www.logistiikanmaailma.fi/en/logistics/logistics-and-supply-chain/information-money-and-material-flow/>

Logistiikan Maailma. (2020b). *PULL CONTROL AND JIT*. <https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/jit-just-in-time-ja-imuohjaus/>

Logistiikan Maailma. (2020c). *Road Transport – Logistiikan Maailma*. <https://www.logistiikanmaailma.fi/en/choosing-mode-of-transport/road-transport/>

Logistiikan Maailma. (2020d). *Terminology*. <https://www.logistiikanmaailma.fi/en/choosing-mode-of-transport/road-transport/terminology/>

Mattson, S.A/Plan. (Januari 2018). *Logistikens termer och begrepp*. http://www.flowinstitute.se/pdf/Logistikens_termer_och_begrepp.pdf

Mattsson, S.A. (2012). *Logistik i försörningskedjor*. Förlag.

Myers, M.D. (2019). *Qualitative research in Business and Management*. Sage Publications Ltd. <https://www.perlego.com/book/1431616/qualitative-research-in-business-and-management-pdf>

Mattson, S.A, (n.d.). *Handbok i materialstyrning – Del A Effektivitetsmått och effektivitetsuppföljning. Leveranstidsdimensioner.* http://www.materialstyrning.se/sites/default/files/SAM/Handbok/A_Effektivitetsmatt/a31_leveranstidsdimensioner.pdf

Storhagen, N.G. (2018). *Logistik – Grunder och Möjligheter.* Förlag.

Royale Internaional. (Oktober 2022). *Top 3 International Shipping Challenges.*
<https://www.royaleinternational.com/2021/10/international-shipping/>

BILAGA 1 – INTERVJUGUIDE

Haastatteluopas DSV Road

myDSV tukitoimintojen tarkastelu ja arviointi; kehitys ehdotukset

Projektin tausta

Projekti lähti liikkeelle, kun etsin aihetta lopputyöhöni. Keskustelin työnantajani kanssa mahdollisista aiheista. Sain tietää, että myDSV tukitoimintoja olisi hyvä tarkastella ja miettiä, miten niitä olisi mahdollista kehittää.

Tarkoitus:

Tarkoituksena on selvittää, miten hyvin myDSV:n nykyiset tukitoimet vastaavat odotuksia, niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Lopputyössä haluan myös selvittää, miten tukitoimia voisi kehittää ja myös tarkastella onko työnjako sisäisesti onnistunut.

Haastatteluissa kerätty tieto käytetään tapaustutkimukseen aiheesta. Työn tulokset jaetaan vain sisäisesti. Siinä esitetään myös mahdolliset kehitysehdotukset.

Vastaajat:

Vastaajat työskentelevät DSV Road yksikössä. Heitä on pyydetty olemaan mukana tässä haastattelussa laajan asiantuntemuksensa vuoksi. Vastaajat voivat perua osallistumisensa tähän haastatteluun milloin tahansa. Vastaukset käsitellään anonyymisti eikä osallistujien nimiä paljasteta lopputyössä missään vaiheessa.

Kysymykset

MyDSV & tarjotut tukitoimet – mitä voi parantaa ja mikä toimii?

- Mitkä ovat myDSVn tukitoimien vahvuudet sinun mielestä?
- Mikä ovat myDSVn tukitoimien vahvuudet asiakkaiden näkökulmasta?
- Voiko näitä vahvuuksia parantaa mitenkään? Miten?
- Mitkä ovat suurimmat haasteet, jotka ovat tulleet usein esiin myDSV tukitoimien käytössä? Voi olla asiakkaan näkökulmasta, tai sinun omasta näkökulmasta.
- Mikä on asiakkaiden yleinen kokemus myDSV palvelusta, onko se positiivinen vain negatiivinen ja mistä kokemus johtuu?

- Millaisia haasteita uusilla asiakkailla on alkaa käyttää myDSV palvelua vai oppiiko asiakas nopeasti ohjelman käytön?
 - o Onko asiakkaat antaneet parannusehdotuksia ja jos on niin millaisia?

Jatkokysymyksiä myDSVtä ja sen toiminnoista

- Miten hyvin tiedonvaihto toimii sisäisesti mielestäsi myDSVn kanssa – voisiko jotain parantaa?
- Miten hyvin tiedonvaihto kulkee asiakkaille myDSV palvelun kautta? Miten sitä voisi parantaa?
- Mitä palautetta tulee usein asiakkailta myDSV sivupohjasta? Miten helppoa asiakkaan on täyttää tarvittavat tiedot lähetykselle vai koetaanko sivusto monimutkaiseksi?
- Onko sivun ohjeistukset tarpeeksi tarkat asiakkaalle mielestäsi? Pitäisikö niitä kehittää?
- Asiakkaat eivät juurikaan voi muokata buukkaus kuljetusaikataulu tietoja, kun tilaus on tehty myDSV:ssä
 - o pitäisikö mahdollisuus muokkaukseen olla asiakkaalla, jolloin se olisi joustavampi. Vai onko edelleen parempi, että asiakaspalvelu hoitaa mahdolliset korjaukset?
- Onko nykyinen automatisoitu kuljetusaikataulu tarpeeksi tarkka mielestäsi? Tulleeko asiakkailta usein kyselyjä miksi tavaraa ei ole noudettu tai kuljetettu
- Onko asiakkaat tyytyväisiä nykyisen kuljetus seurantaan osuuteen myDSV:ssä? Voiko sitä parantaa ja miten?
- Miten hyvin aikataulun muutoksia kommunikoidaan asiakkaille myDSV:ssä?
 - o Toimiiko tämä kommunikointi hyvin, tai pitäisikö sitä parantaa? Miten?

Työnjako

- Onko mielestäsi työmäärä myDSV supportissa jaettu hyvin? Pitäisikö kouluttaa lisää henkilöitä, joilla olisi asiantuntemusta myös myDSV palveluista ja voisi neuvoa asiakkaita yhtä tarkasti, kun ongelmia tulee esille niiden myDSV tilissä esimerkiksi?

