

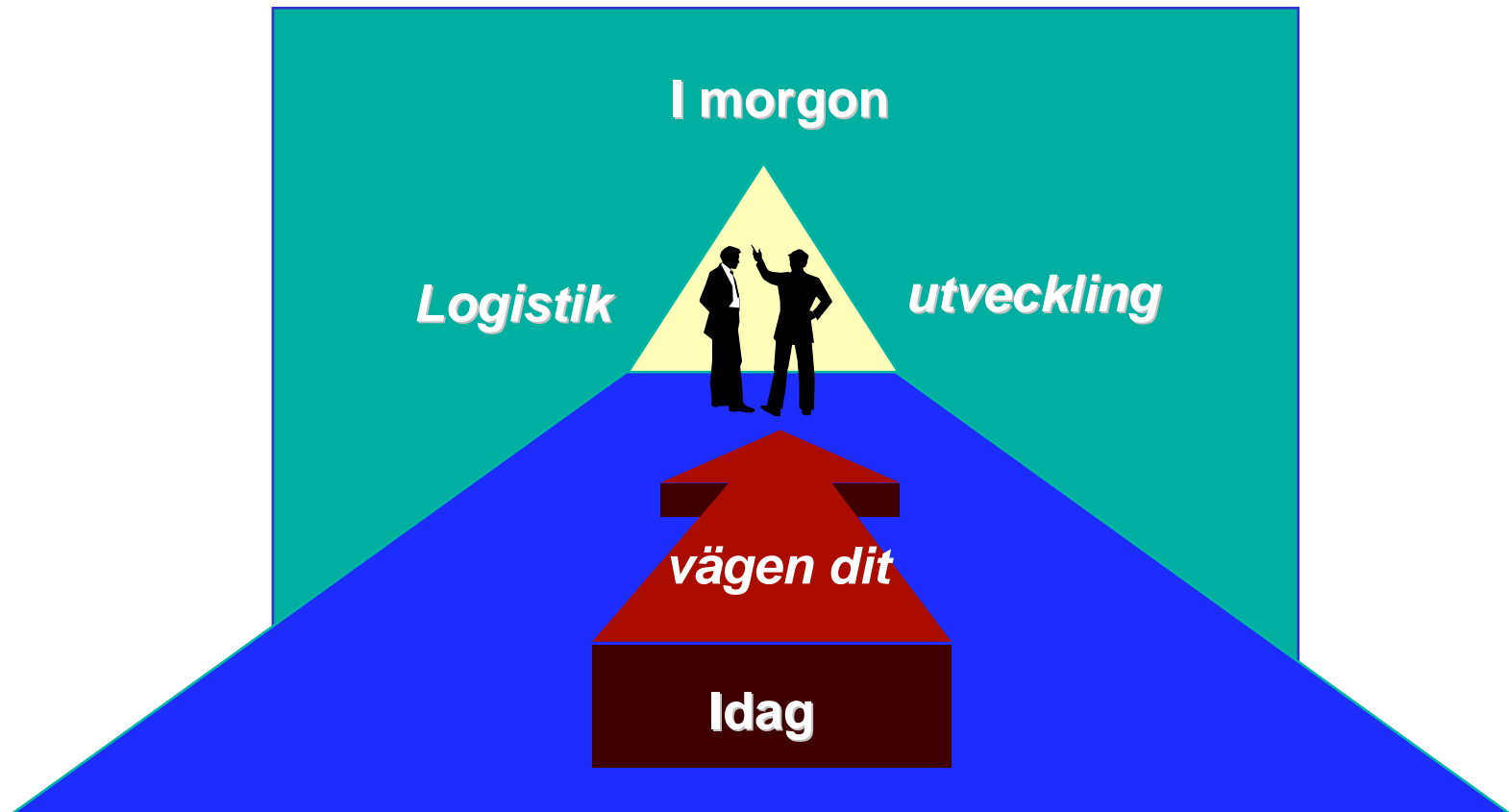
Leif Ohlsson

Schenker AB

Affärsområde Schenker *automotive*

Göteborg

Kunden X och Schenker i partnerskap mot en djärv logistikvision



Områden i flödet Kunden X - Schenker:

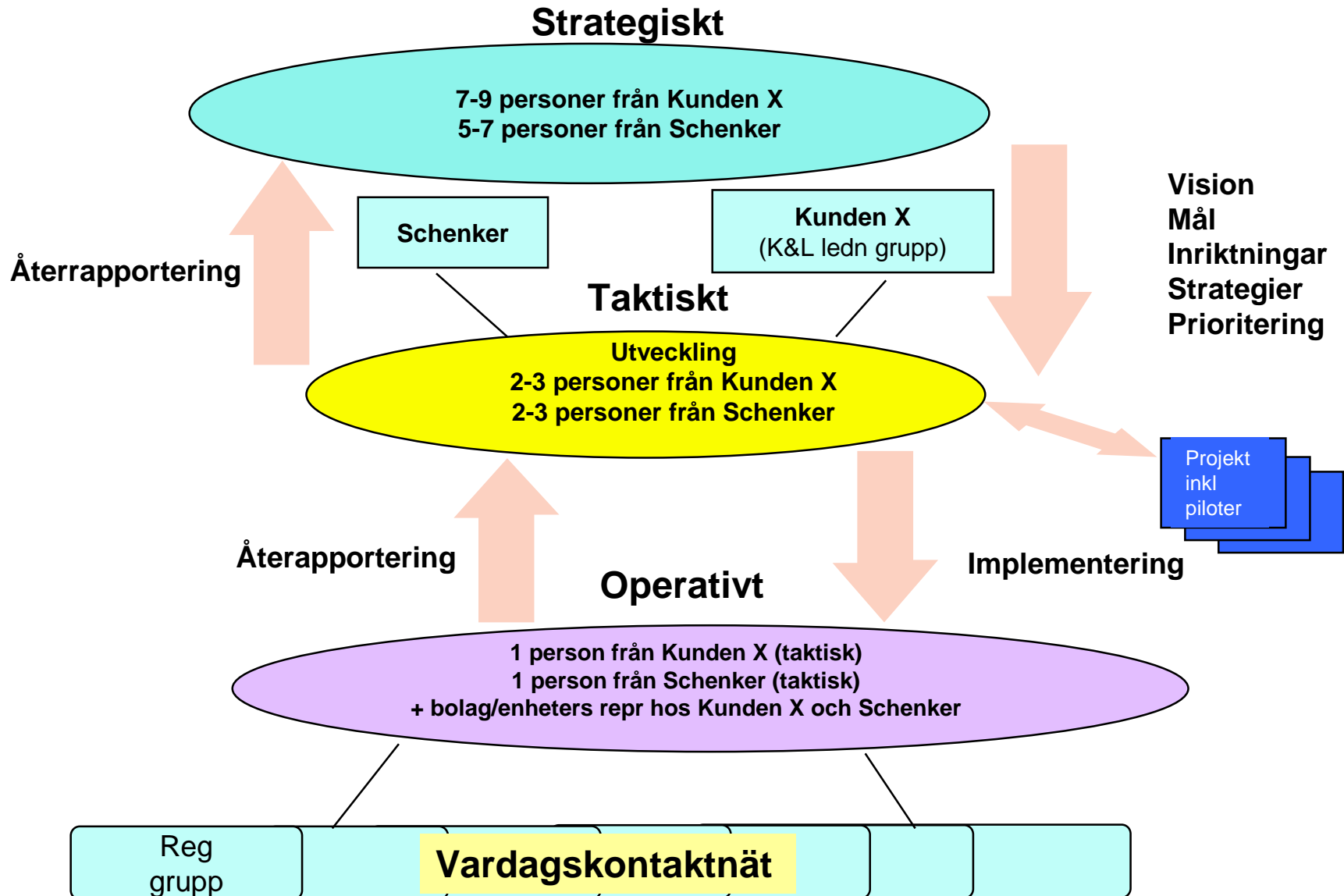
**Dagligt  
operativt  
arbete**

**Vardags-  
effektivisering**

**Utvecklingsprojekt  
med gemensamma  
syften/mål**

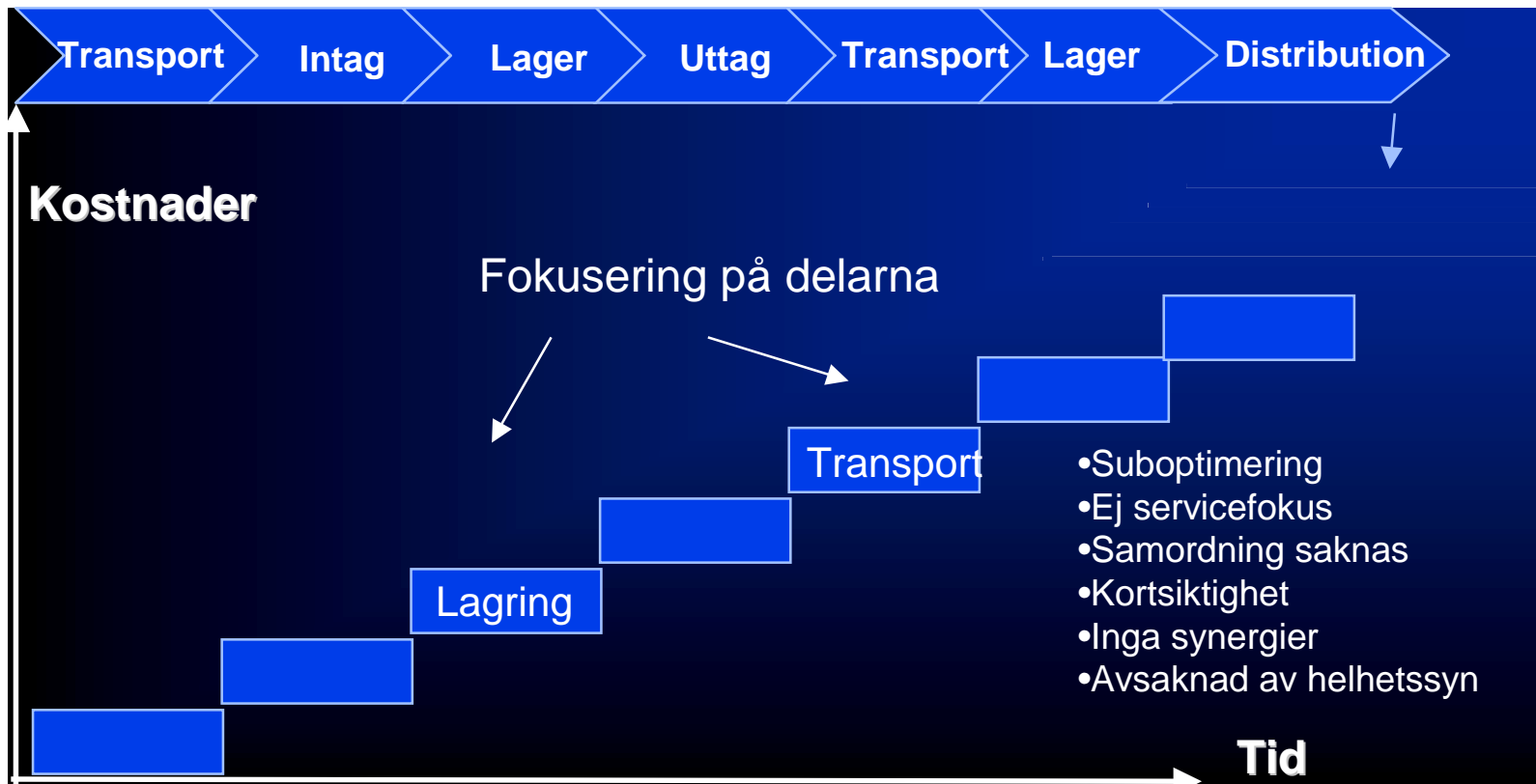
Det finns möjligheter att arbeta efter ett win-win koncept enligt olika modeller i de olika delarna.

# Rollspel Kunden X / Schenker Logistikverksamhet



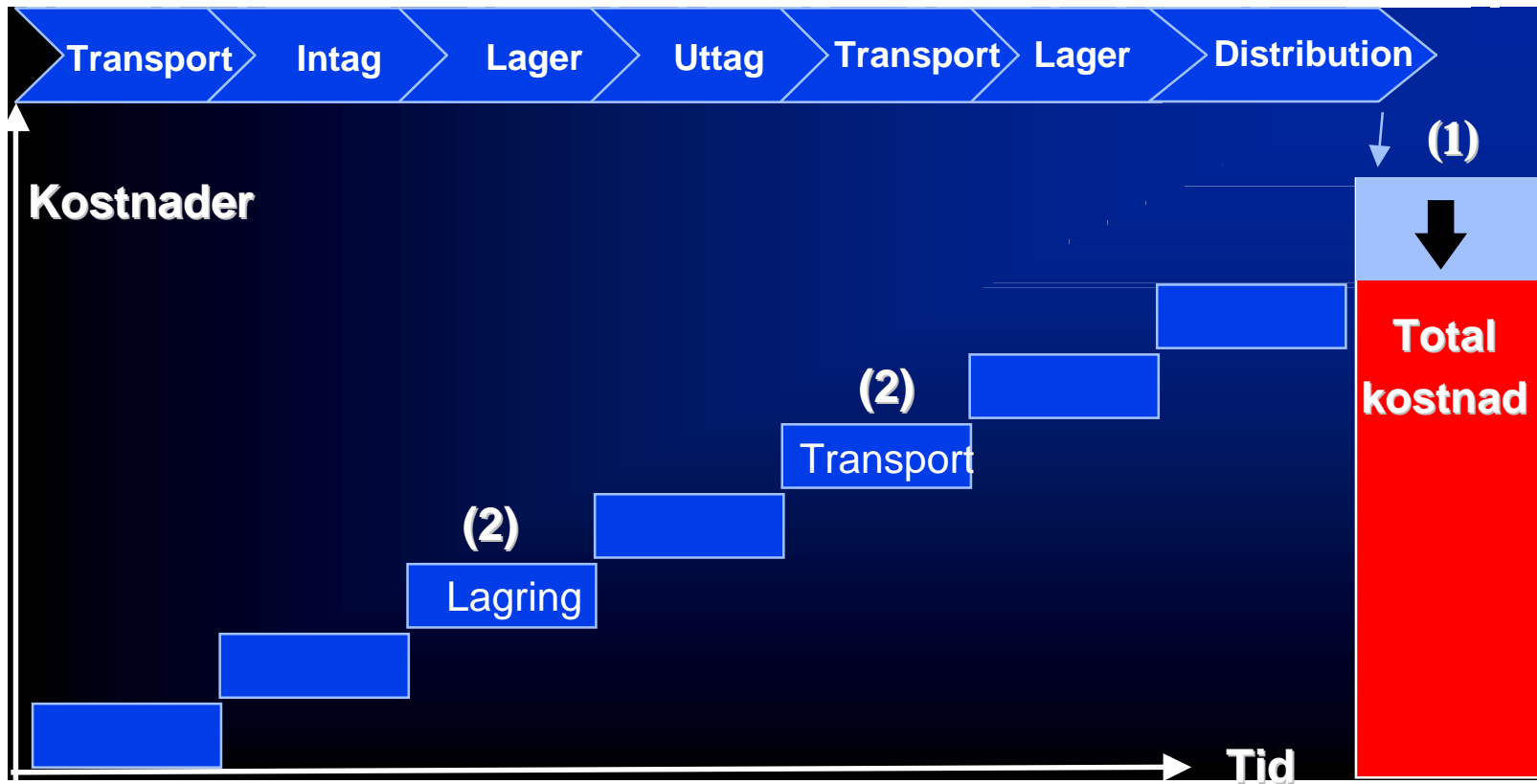
## Värdepotential angreppssätt

Det traditionella angreppssättet fokuserar och suboptimerar delarna!



## Värdepotential angreppssätt

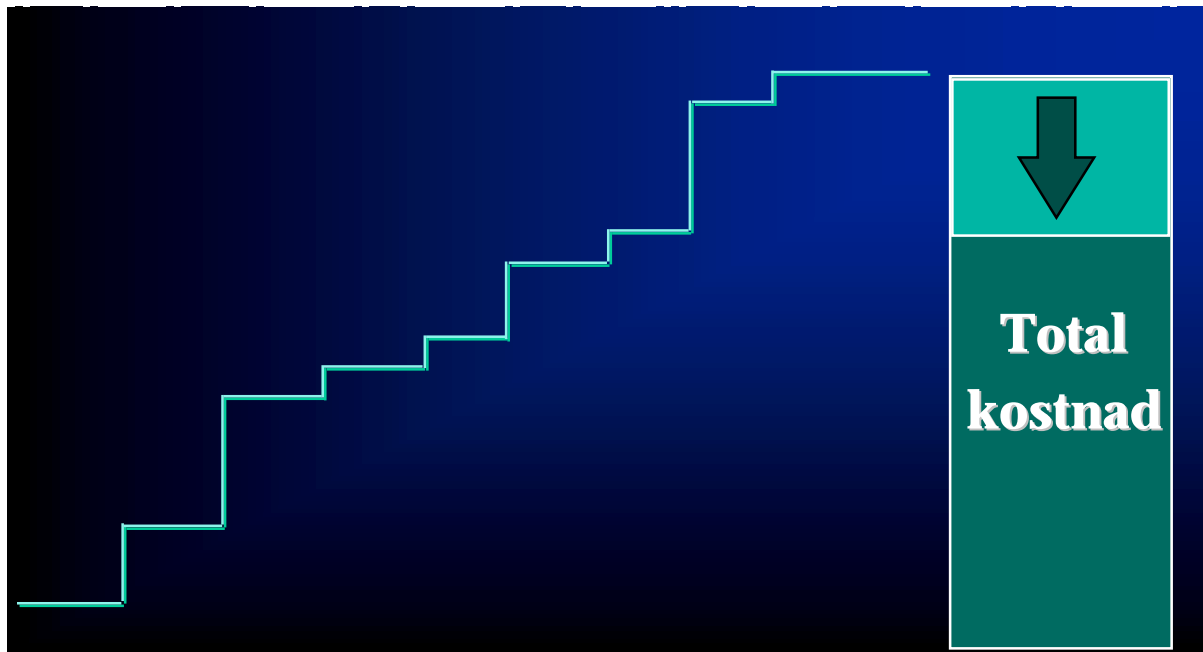
Det är lättare att skära i helhetskostnaden (1)  
än när fokus sätts på individuella delar (2)



# Värdepotential

Angreppsättet utgår från helheten

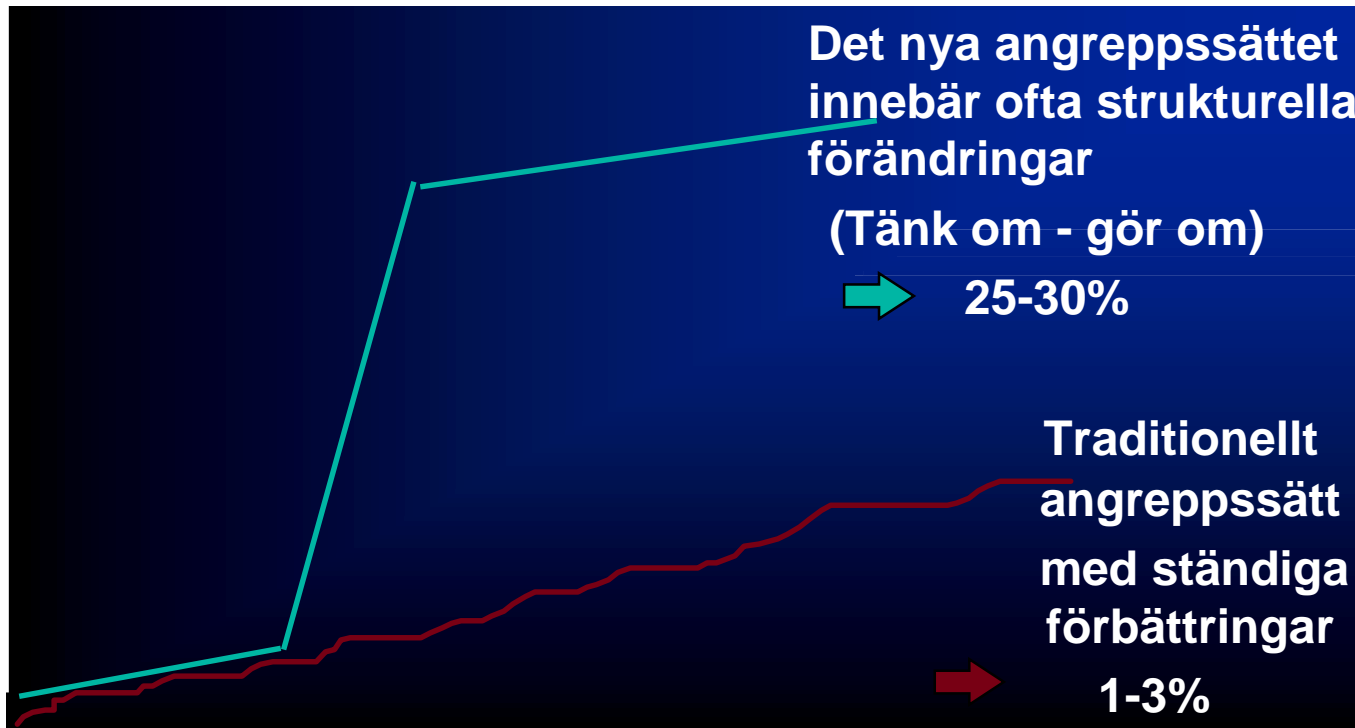
Kostnader



Tid

## Värdepotential angreppssätt

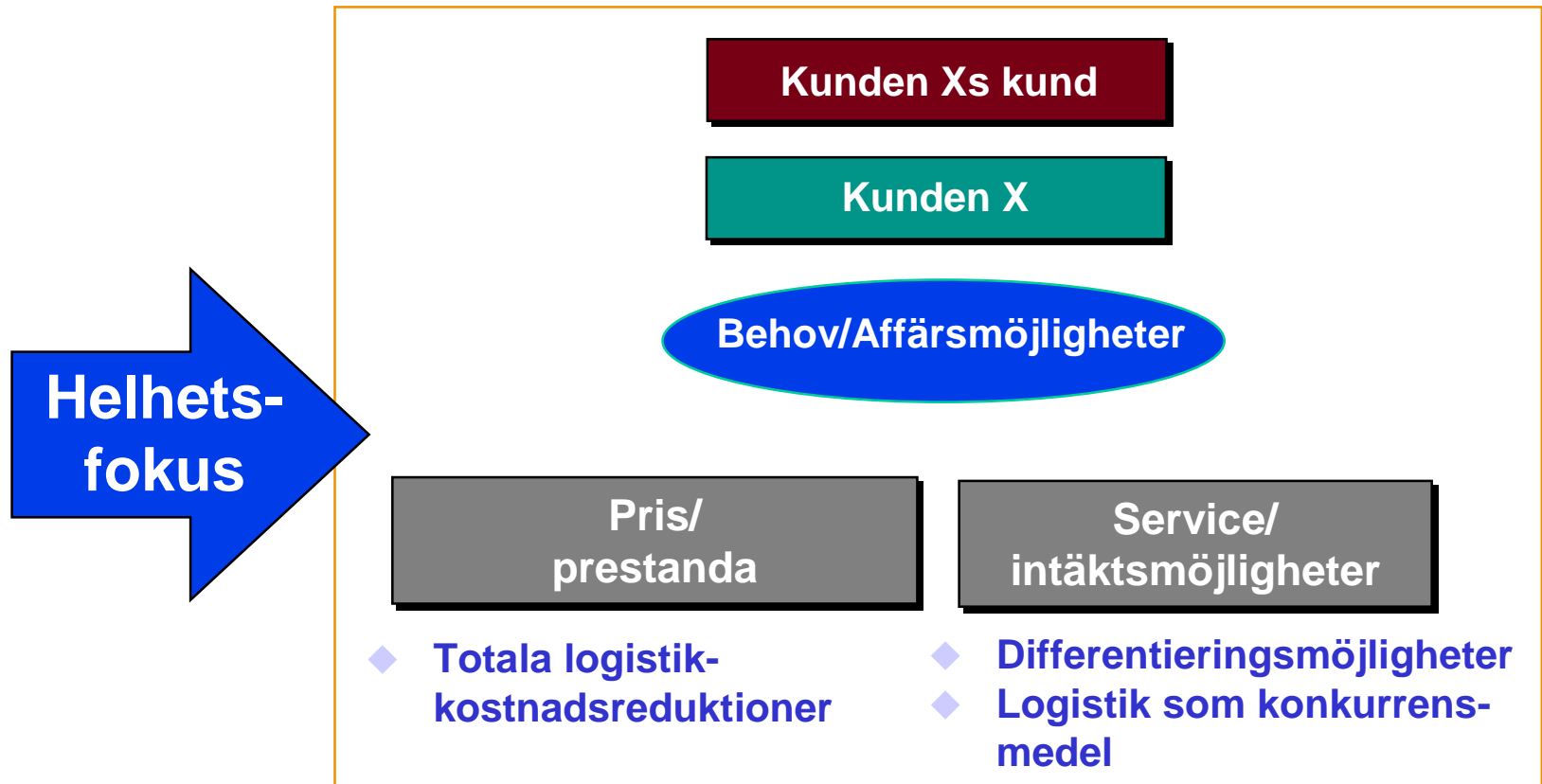
Det nya angreppssättet skapar dramatiskt förbättrade förutsättningar för konkurrenskraft





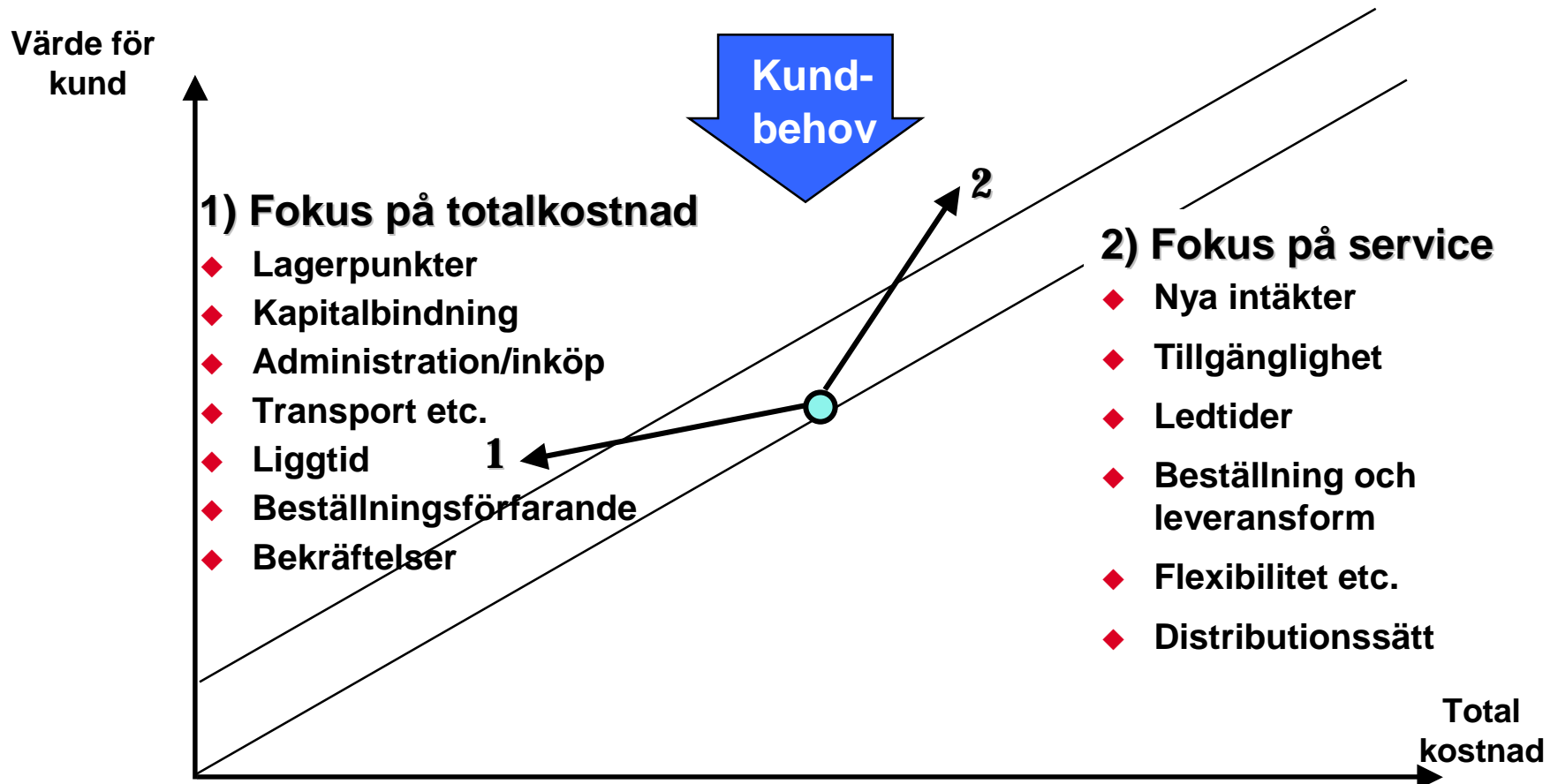
## Värdepotential logistikkedjan

Det nya angreppssättet utgår från Kunden X och betonar helheten

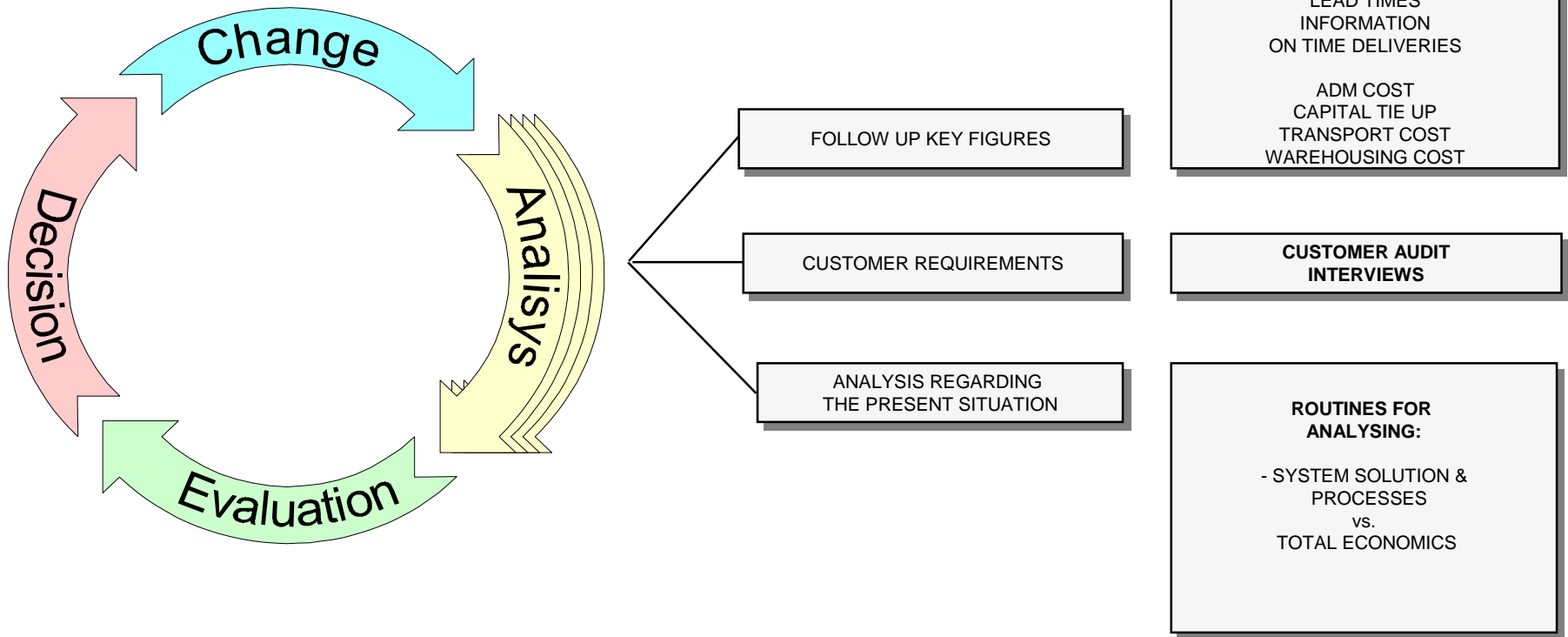


# Värdepotential angreppssätt

## Logistik som konkurrensmedel - kan även skapa nya affärs- och intäktsmöjligheter



# KPI Loop



## **Intressanta områden**

Leveransförseningar från leverantörer

Produkter saknas på lager

Felaktiga inleveranser

Omfattande lagring av förbrukningsmaterial och komponenter

Bristande samordning med leverantörer

Krävande mottagningskontroll och leveransbevakning

Dålig intern styrning och omfattande administration

## **Intressanta områden**

Leveransförseningar från leverantörer

Produkter saknas på lager

Felaktiga inleveranser

Omfattande lagring av förbrukningsmaterial och komponenter

Bristande samordning med leverantörer

Krävande mottagningskontroll och leveransbevakning

Dålig intern styrning och omfattande administration

Områden för ständiga förbättringar

## Ständiga förbättringar

Fokusera på delområden

Tydliga syften för resp delområde

Sätt mätbara mål

Dela upp arbetet med del-aktiviteter

Skapa uppföljningsmodeller som alla förstår

## KPI aktiviteter – ständiga förbättringar

---

Beskrivning av problem

Nuläge (värde)

Målsatt värde

Aktiviteter (tillfälliga)

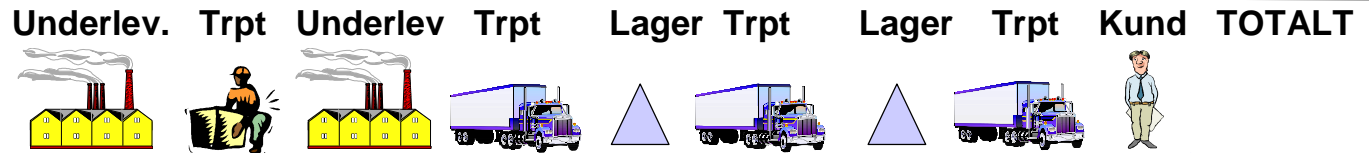
Lösningar (Långsiktiga)

Tidsplaner

Ansvarig

Resurser (Team-medlemmar)

# Kvalitetsuppföljningsmodell med KPI värden



	Underlev.	Trpt	Underlev	Trpt	Lager	Trpt	Lager	Trpt	Kund	TOTALT
<b>Info kvalitet</b>	- Rätt info	%	%	%	%	%	%	%	%	
	- Rätt tid	%	%	%	%	%	%	%	%	
<b>Fysisk kvalitet</b>	- Helt	%	%	%	%	%	%	%	%	
	- Rätt produkt	%	%	%	%	%	%	%	%	
	- Kvantitet	%	%	%	%	%	%	%	%	
<b>Tid</b>	- Avtal	%	%	%	%	%	%	%	%	
	- Önskad	%	%	%	%	%	%	%	%	
<b>Kostnad</b>	- Fysisk	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	
	- Adm.	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	
	- Kapital	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	Kr	
<b>Bemötande</b>										NKI





## European Land transport with competitive edge

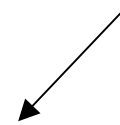
---

### **Scheduling**

- SCHENKER *system*
- Cross-border
- Domestic

### **Tracking**

- Single Tracking, with search by Package ID from Barcoding
- Advanced Tracking per customer, with ePOD

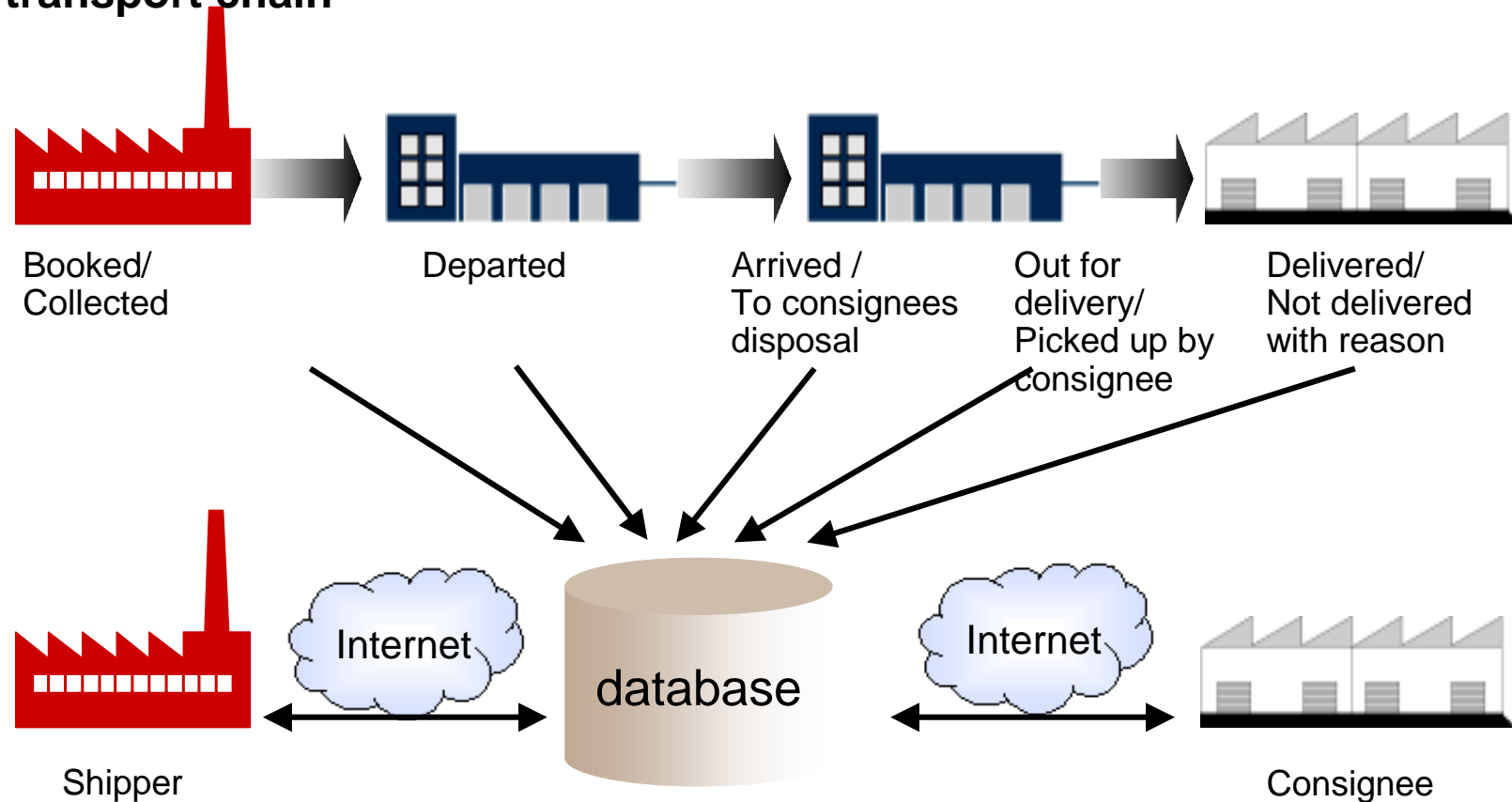


### **Matching of Scheduling and Tracking**

- KPI Delivery performance/Advanced Tracking KPI  
(Key Performance Indicators)

# Tracking for domestic and cross-border deliveries

The Schenker Tracking system creates more transparency in the transport chain



# KPI Delivery performance details

Scheduling and Tracking are matched for each delivery. Customers can follow the performance with details on the web.

**KPI**

Web User ID:

Password:

**LOGIN**

Please enter user and password

**Customer**  
**Date range** 20040824 - 20040826  
**Focus On** Departure Country  
**Departure Country** SE  
**Destination Country** All

**Performance Summary Report**

According to Scheduling, \*on time\* to non-EU countries are considered \*on time\* when arriving at the import Schenker gateway. There might be a delay in the final consignee delivery due to customs clearance. \*On time\* includes deliveries being delayed beyond the control of Schenker.

From	To	Total	Incomplete Data	On Time	Delayed	Performance%
SE	DK	195	24	164	7	95
	FI	137	3	131	3	97
<b>EU sub-total</b>		332	27	295	10	96
SE	NO	146	1	145	0	100
<b>Non-EU sub-total</b>		146	1	145	0	100
<b>SE Total</b>		478	28	440	10	97
<b>Grand Total:</b>		478				

**BACK**

**KPI**

Customer:

From date:

To date:

Focus On:

Departure Country:

Destination Country:

**SEARCH** **LOGOUT**

**Customer** BACRO GROUP AB  
**Date range** 20040824 - 20040826  
**Focus On** Departure Country  
**Departure Country** SE  
**Destination Country** DK  
**Status** On Time

**Performance Details Report** Page 3 of 6

References	Shipper	Number of package	Gross Weight	Status	Calculated	Released / Delivered	Delivered	Details
5002169010	5002169010	1	12	2004-08-24	2004-08-25	2004-08-25		
<b>Shipper:</b> BACRO VERKTG AB, Enkping, 74525 SE				<b>Delivery:</b> BACRO VARU/CO A/S, Brondby, 2605 DE				
5002169011	5002169011	1	1	2004-08-24	2004-08-25	2004-08-25		
<b>Shipper:</b> BACRO VERKTG AB, Enkping, 74525 SE				<b>Delivery:</b> J.V. BRICHSEN A/S, Kildehave 1, 2200 DK				
5002169014	5002169014	1	102	2004-08-24	2004-08-25	2004-08-25		
<b>Shipper:</b> BACRO VERKTG AB, Enkping, 74525 SE				<b>Delivery:</b> JOSEF VIKTOR I/S, Albertslund, 2605 DK				
5002169015	5002169015	1	7	2004-08-24	2004-08-25	2004-08-25		

# Overview

## Web Enabled Reporting !! Fact & data driven!!



**The Gillette Company**      Updated: 2002-12-19 09:26:11  
 Back to start    Log Out    SCHENKER Stinnes Logistics  
 Help

**KPI** a tool for managing quality

Reports	Administration
Turn Around Time	Missing Postcodes
Missing Data	Holiday Administration
Missing IOD	Timetable Administration
Deviation	Add user
Status	SCM export
Event	Kpi log
Last Event	
Statistics	
Export Excel	
Client statistics	
Search	
Monthly report	

Please report errors to our: [KPI Support](#)

- Transparency in
  - Processes
  - Performance
  - Cost
  
- Key figures per customer
  
- Goods flow visibility
  
- Lead time performance of the physical & information flows
  
- Analysis of deviations (event, reasons and responsible)
  
- Overview of business statistics.

# Overview of Reports

---

- **Schenker performance** - This "net" report shows Schenker performance concerning Turn Around Time and IOD.
- **Turn around time**
  - **Summary percentage** - TAT from shipping point to receiver (door-door).
  - **Detailed** - Shows late shipments including first reason.
- **Missing Data** - Find shipments with e.g. no postal code or shipping point.
- **Missing IOD** - Find shipments that doesn't have any IOD.
- **Deviation** - Shows frequency of reasons distributed on responsible, shipping point, country etc.
- **Event** – Shows shipments with a certain event or reason.
- **Last event** - Shows shipments with a certain event or reason as last status.
- **Statistics** – Summary or detailed information on cbm, weight, quantity, freight etc.
- **Export excel** - Export shipment information to excel.
- **Client statistics** - Export shipment and status information to textfiles for a selected customer client ID.
- **Search** – Tracking on waybill or shipment ID.
- **Timetable administration** – View and edit the timetable.
- **Missing Post codes** – Show shipments with post code/country combination with no match in the timetable.
- **Holiday administration** - View and edit holidays.

# Examples of Standard Reports



Back to start | Schenker performance  
[Help](#)  
 Status update: 2003-04-22 12:14:19



updated: 2003-04-22 07:20:08

**KPI** a tool for managing quality

## Schenker performance

Customer: Dell  
 Destination Country: All  
 Shipping Point: All  
 Period: 2003-04-01 - 2003-04-10

Country	Shipments	On time	Late Total	Late Schenker	Late Unknown	Late Other	Incomplete data	IOO	IOO missing	IOO other	Schenker TAT	Schenker IOO
DK Denmark	2560	2013	373	17	5	350	24	2409	143	0	99,20%	94,4%
FI Finland	928	880	18	2	9	7	7	886	42	1	99,77%	95,47%
NO Norway	2813	1914	262	0	47	215	147	2023	391	198	100%	83,8%
SE Sweden	4795	2537	1242	1	341	900	909	4288	340	167	99,97%	92,89%
<b>Total</b>	<b>10000</b>	<b>7824</b>	<b>1894</b>	<b>28</b>	<b>462</b>	<b>1472</b>	<b>687</b>	<b>9688</b>	<b>516</b>	<b>373</b>	<b>95,78%</b>	<b>91,29%</b>

Pls click on a figure in the table to get detailed info.  
 A documentation explaining all headings and how the report is calculated is



Back to start | Turn Around Time Report  
[Help](#)  
 Status update: 2003-04-22 12:14:19



updated: 2003-04-22 07:20:08

**KPI** a tool for managing quality

## Turn Around Time Report Summary Percentage

Customer: Dell

From: 2003-04-01  
 To: 2003-04-10  
 Region: All  
 Country: All  
 Businessunit: All  
 Shipping Point: All  
 Zone: All  
 Post code: All  
 Retail level: Standard

Country	DK	Shipping Point	Online	1 day	2 days	3 days	4 days	5 days	6 days	>6 days	Incomplete data	Missing IOO	Total
		LMM	1687	261	29	8	1	1	0	0	22	99	2108
			80,14%	12,4%	1,37%	0,29%	0,05%	0,05%	0%	0%	1,05%	4,7%	100%
		LMM_T2	336	92	16	5	3	0	0	1	2	52	400
			71,60%	10,98%	3,52%	1,1%	0,66%	0%	0%	0,22%	0,44%	11,47%	100%
		<b>Total</b>	<b>2023</b>	<b>353</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>151</b>	<b>2583</b>
			<b>76,67%</b>	<b>12,18%</b>	<b>1,72%</b>	<b>0,47%</b>	<b>0,16%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,94%</b>	<b>5,8%</b>	<b>100%</b>

## IOD return performance

Country	Shipments	Shipments in transit	Shipments expected to be arrived/ delivered	IOD return performance			
				IOD	No IOD	IOD %	No IOD %
Belgium (BE)	3	0	3	3	0	100%	0%
Bulgaria (BG)	3	0	3	0	3	0%	100%
Canada (CA)	19	9	10	2	8	20%	80%
Denmark (DK)	154	0	154	150	4	97,4%	2,6%
Finland (FI)	139	0	139	136	3	97,84%	2,16%
France (FR)	126	0	126	121	5	96,03%	3,97%
Germany (DE)	122	0	122	103	19	84,43%	15,57%
Hungary (HU)	24	0	24	14	10	58,33%	41,67%
Mexico (MX)	5	2	3	1	2	33,33%	66,67%
Netherlands (NL)	18	0	18	15	3	83,33%	16,67%
Spain (ES)	65	0	65	45	20	69,23%	30,77%
United States (US)	91	8	83	38	45	45,78%	54,22%
<b>Total</b>	<b>769</b>	<b>19</b>	<b>750</b>	<b>628</b>	<b>122</b>	<b>83,73%</b>	<b>16,27%</b>

### Shipments with no IOD - sorted by Consignee name

Shipment Id	Pick up date	Consignee Name	City	Country	Units	ETA
0203350156	2003-03-11	AEROBOUTIQUE INFLIGHT RETAIL	COMPANS	FR	1	2003-03-12
078231	2003-03-03	ALTFELD DISTRIBUTION CENTER	MARKTHEIDENFELD	DE	30	0
0203340092	2003-03-04	BG Service - Ltd.	Varna	BG	1	0
078370	2003-03-11	BRAUN AG	MARKTHEIDENF	DE	14	0
			NAUCALPAN DE			

## KPI a tool for managing quality

# ETA Delivery and IOD performance

**Customer:** Dell

**Destination Country:** All

**Shipping Point:** All

**ETA Date:** 2003-04-16

Excluding SKRSE0\*, SKRSE1\* and client ID 010001014 orders

Country	Channel	Total orders	Delivered	Not delivered - Schenker or No reason			Not delivered - All other reasons				Schenker delivery performance Target 98.7%	<= 1 day	> 1 day	Schenker IOD performance Target 98.7%	Missing IOD	Missing IOD Other
				Schenker	No reason	Total	Dell	Client	Other	Total						
DK	Large Corporate Accounts - Relationship	15	13	0	0	0	0	2	0	2	100%	13	0	100%	13,33	0
DK	Public - Relationship	29	24	1	2	3	1	1	0	2	89,66%	24	0	100%	17,24	10,34
DK	Global Enterprise Programs - Relationship	10	8	0	1	1	1	0	0	1	90%	8	0	100%	20	10
DK	Preferred - Relationship	49	44	0	4	4	1	0	0	1	91,84%	44	0	100%	10,2	8,16
DK	Business Sales - Transactional	54	41	3	6	9	1	3	0	4	83,33%	41	0	100%	24,07	16,67
DK	Domestics Home Sales - Transactional	48	36	0	0	0	1	11	0	12	100%	36	0	100%	25	0
DK	T3	26	21	0	2	2	1	2	0	3	92,31%	21	0	100%	19,23	7,69



# Customers



- Web based tool for monitoring the quality for Land, Air & Sea solution customers.
- Measures the agreed lead times for the physical & information flow, deviations, Gross & net performance etc.
- Standard reports and customized reports.
- Tailor made menus.
- Dell, HP, Nike, Designor, Compaq, Siemens, Gillette etc.
- Users in 10 countries both customers and Schenker employees.

## Case 1– Ständiga förbättringar

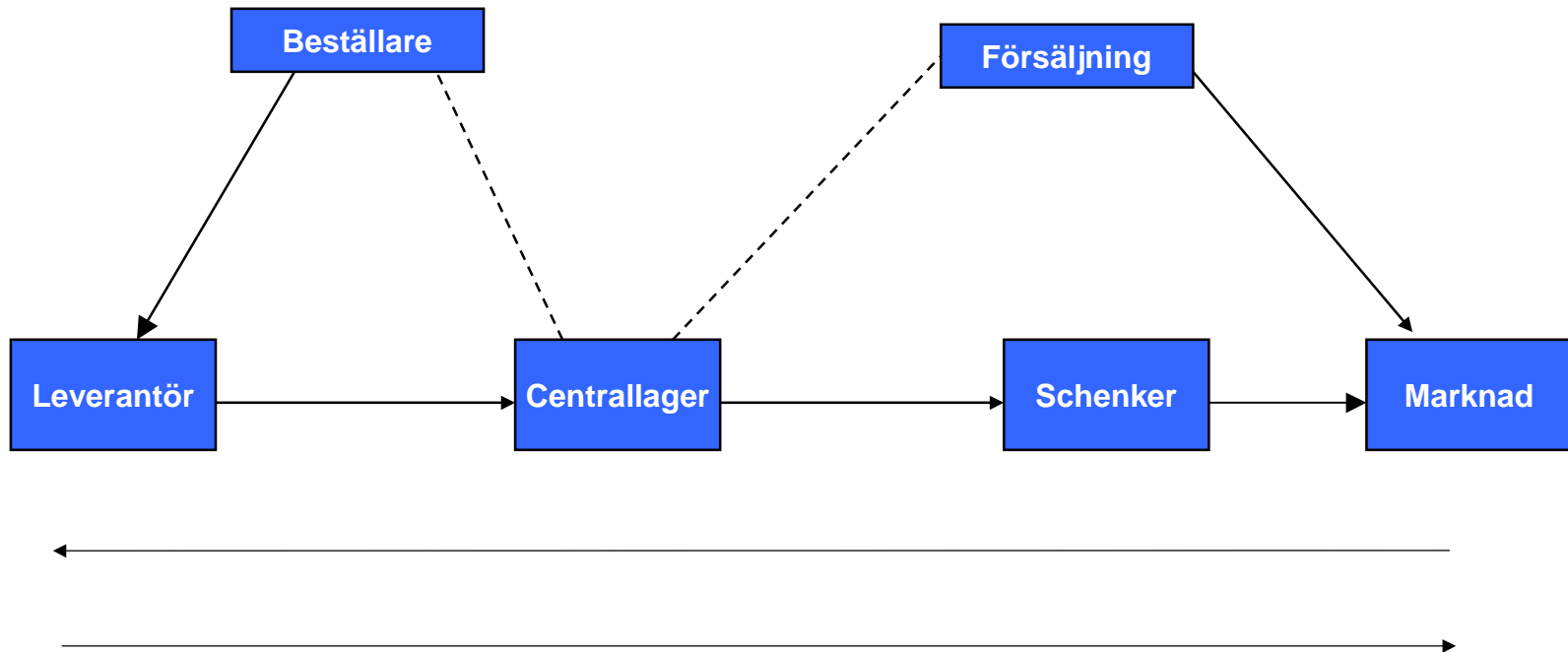
---

### **Problem**

**Leveransförseningar från leverantörer**

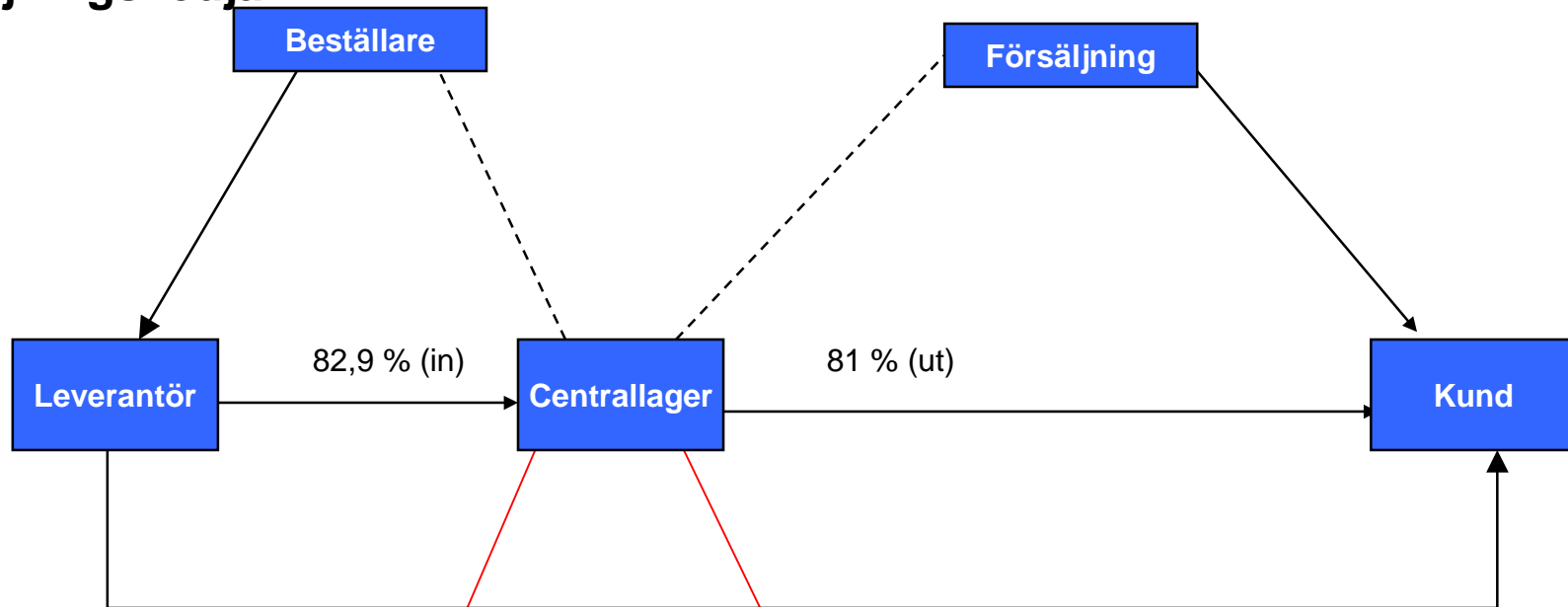
## Case 1 Program KPI - Kvalitet

### Hela försörjningskedjan



## Case 1 Program KPI - Kvalitet

### Hela försörjningskedjan



Artiklar saknas på lager för plock mot aktuellt kundönskemål med en andel av 17,1 %

Påverkande faktorer/partner

- Leverantören
- Transportören
- Inköparen
- Materialstyraren
- Systemen
- Rollfördelning
- Inlagring

Schenker har en "fel" frekvens totalt på 1,91 %. Av dessa är 0,42 % egenpåverkade av inom lagret. Övrigt beror på lagerexterna problem tex systemfrågor.

## Case 1 Program KPI - Kvalitet

---

### **Problem**

**Leveransförseningar från leverantörer**

### **Orsaker**

- Interna rutiner
- Betalningsvillkor
- Underlag till leverantörer
- Orealistiska förutsättningar och krav på leverantör
- Oklar leveranstidpunkt
- Oförmåga hos leverantör
- Transportförseningar

## Case 1 Program KPI – Kvalitet / Produktivitsförbättringar

---

### Slutsatser

- Samarbetet mellan aktörerna i flödet är för dåligt.
- Flödets organisation saknar fasta ramar och informationsvägar.
- Produkternas karaktär av 3 huvudgrupper.
  - Produkter med jämn förbrukning
  - Kampanjprodukter
  - Utgående artiklar
- Inköpsvolymerna överstiger i vissa fall årsförbrukningen.
- Saldonivåer överstiger i vissa fall årsförbrukning.
- Avropen görs av S.Y.-avdelningen på sortimentet Z. Detta innebär att artikelansvaret är delat mellan Schenker och Kunden X. Vikten av nära samarbete ökar ytterligare.
- Omsättningshastigheten är låg men för att nå högre måste man organisera om flödet, öka kontakterna och föra en dialog mellan alla berörda parter om optimal nivå.

## Case 2 KPI områden

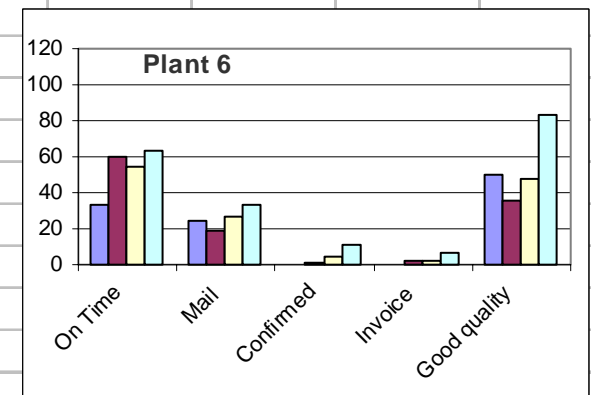
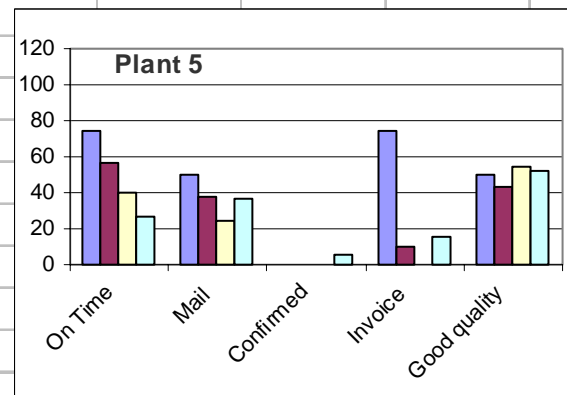
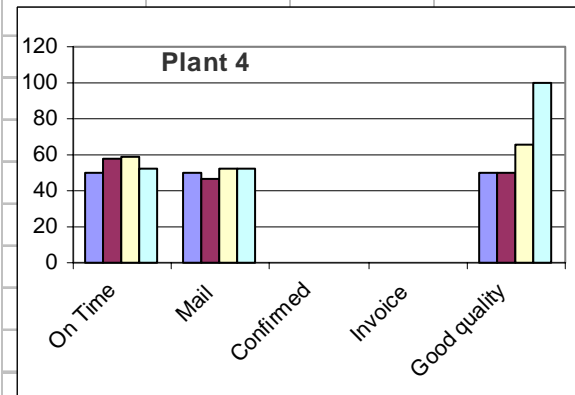
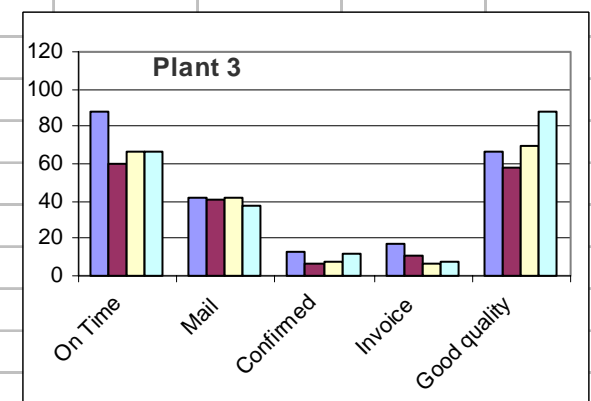
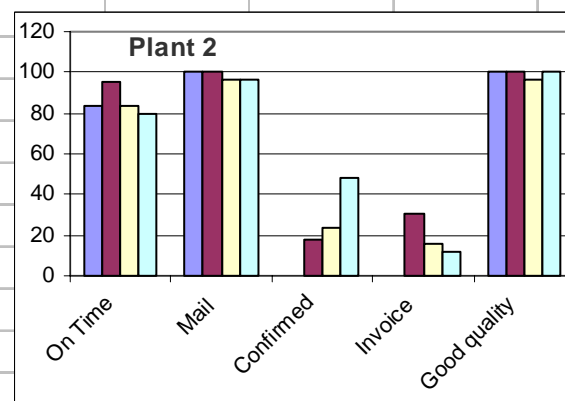
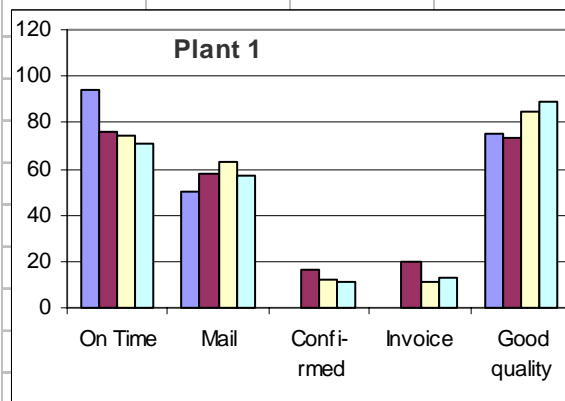
---

### Europeisk Tier 2 – leverantör

#### 5 KPI – områden för Ständiga förbättringar

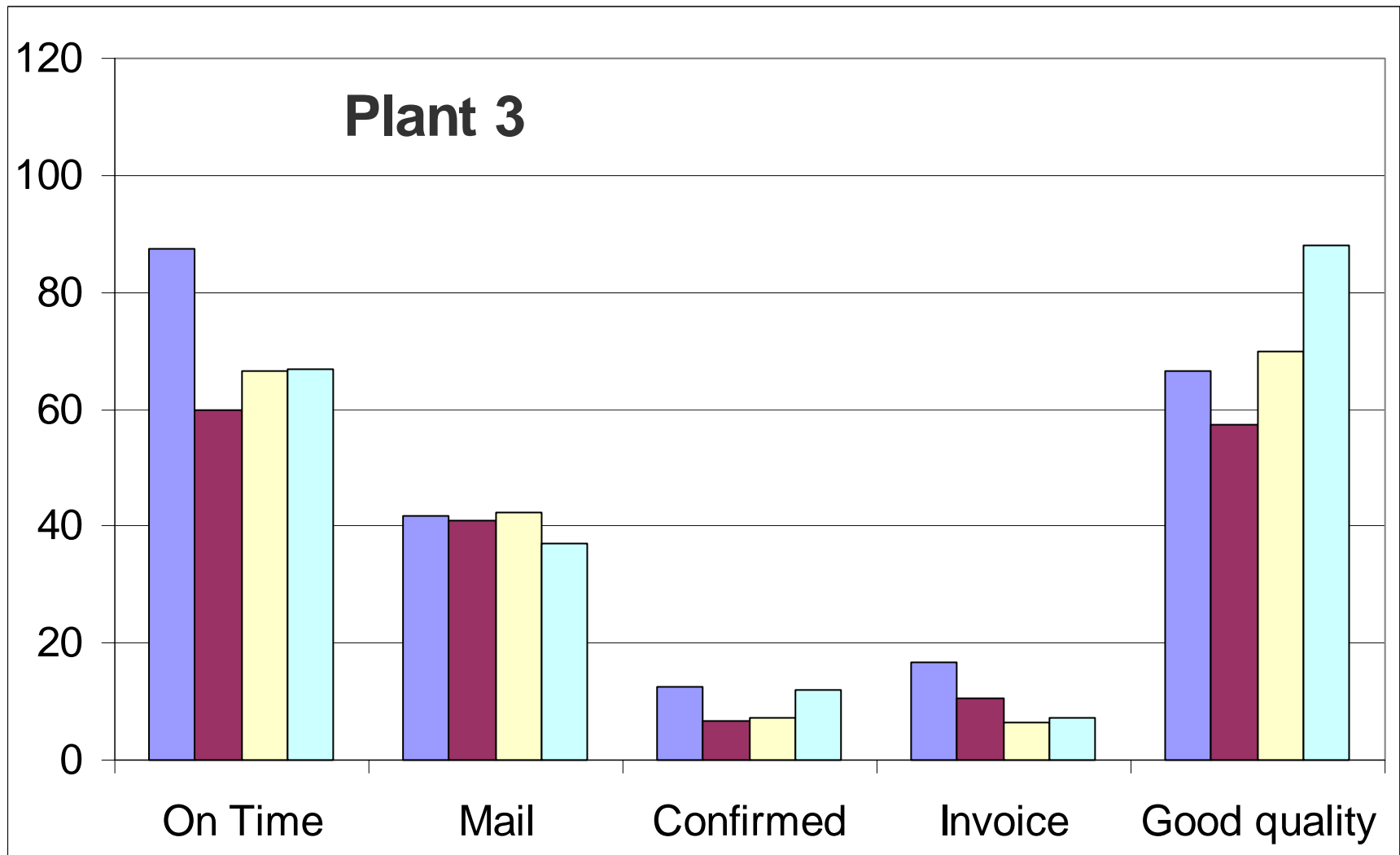
- ❖ Transportbokning inom uppgjord tid
- ❖ Bokning via mail
- ❖ Konfirmerad lastning (artiklar och kvantitet)
- ❖ Faktura / Följesedel
- ❖ God kvalitet i informationen

## Case 2 KPI områden Europeisk Tier 2 - leverantör





## KPI områden Europeisk Tier 2 - leverantör



## Program KPI - Kapitalrationalisering

---

*Mål för år 200X*

Totalt utleveransvärde: x xxx MSEK

Leveransvärde från lager: yyy MSEK

Omsättningshastighet totalt: xx.x ggr som punktvärde per 200X-12-31.

Medelvärde för året är yy.y ggr.

Omsättningshastighet lager z.z ggr som punktvärde per 200X-12-31.

Medelvärdet för året be-räknas bli u.u ggr.

Budgetmål för resp sortiment på motsvarande sätt skall finnas.

I de fall Schenker i ovanstående tjänster bidragit till denna rationalisering utgår en premie till Schenker med 30 % av Kunden Xs kostnadsbesparing i detta sammanhang.

## Resultat

---

Utgångspunkten är att fördelningen ska ske så snart resultat uppstått.

Exempel

### Årstrappan

År	1	2	3
nupris +	5%	2%	0% av fördelningsbart resultat
nupris +	5% för angiven period		
nupris +	5% tills effekten är nådd, (utbetalning av fördelningsbart resultat), därefter åter till baspriset		

### Morot

Start-morot X% eller annat som utfaller om projektet kommer igång.  
1, 2, 3 månader före överenskommen tid.  
Tidigareläggningen skall ge snabbare resultat/vinst på ett eller annat sätt.

## Program KPI – Service

---

### Prestationsdel

För att åstadkomma ständiga förbättringar i logistikflödet utgår ersättningar enligt följande:

### Serviceförbättringar

Uttagsservice från lager på totalnivå

- 91% och lägre nivåer ersättes Kunden X med *100 000 kronor* för aktuell månad
- 92% ersättes Kunden X med *60 000 kronor* för aktuell månad
- 93% ersättes Kunden X med *40 000 kronor* för aktuell månad
- 94% ersättes Kunden X med *20 000 kronor* för aktuell månad
- **95% för aktuell månad utgår *ingen extra ersättning***
- 96% ersättes Schenker med *20 000 kronor* för aktuell månad
- 97% ersättes Schenker med *40 000 kronor* för aktuell månad
- 98% ersättes Schenker med *60 000 kronor* för aktuell månad
- 99% ersättes Schenker med *100 000 kronor* för aktuell månad

## Program KPI – Service

---

### Prestationsdel

För att åstadkomma ständiga förbättringar i logistikflödet utgår ersättningar enligt följande:

### Serviceförbättringar

Uttagsservice från lager på totalnivå

- 91% och lägre nivåer ersättes Kunden X med *100 000 kronor* för aktuell månad
- 92% ersättes Kunden X med *60 000 kronor* för aktuell månad
- 93% ersättes Kunden X med *40 000 kronor* för aktuell månad
- 94% ersättes Kunden X med *20 000 kronor* för aktuell månad
- **95% för aktuell månad utgår *ingen extra ersättning***
- 96% ersättes Schenker med *20 000 kronor* för aktuell månad
- 97% ersättes Schenker med *40 000 kronor* för aktuell månad
- 98% ersättes Schenker med *60 000 kronor* för aktuell månad
- 99% ersättes Schenker med *100 000 kronor* för aktuell månad

Tack för er uppmärksamhet