

# Smart Lockers förändrar e-handeln



## Ett nytt nätverk med Smart Lockers för pakethantering förändrar "sista milen" till slutkunder i Sydafrika när e-handeln fortsätter att växa i landet.

Hyperkonkurrens, globalisering och tekniska avbrott har hållit den sydafrikanska marknaden i ett järngrepp under de senaste 10 åren och ändrade förhållanden inom den närmaste framtiden är knappast sannolikt. Det är inte längre en fråga om vem som har den största flottan med fordon, de flesta varuhusen eller bästa priset – nu handlar det om framtidsinriktad intelligens och möjlighet att framgångsrikt utnyttja denna intelligens i ett lokalt sammanhang.

"Konsumentmarknaden är volatil och kommer alltid att så vara", säger Brett Sauerma, huvudansvarig för e-handel vid DSV South Africa. "Mer än någonsin drivs köpbeslut och repetitiv försäljning av kunskaper om varumärken, förtroende för varumärken samt pris. Logistiskt är branschen under press att ständigt leverera och differentiera, samtidigt som tjänsteutbudet fortsätter att driva på kostnadsreduktionen. Idag avgörs ett framgångsrikt partnerskap till stor del av hur väl logistikleverantören kan presentera värdehöjande tekniker utan att kunderna behöver efterfråga dem."

Enligt Sauerma identifierade och förberedde sig DSV South Africa tidigt för övergången från traditionella leveranser B2B (t.ex. frakt och paket) till B2C. Redan 2013 investerade företaget i Smart Lockers väl medvetna om att det kunde ta tid innan tjänsten kunde marknadsföras framgångsrikt, men de förstod att konsumenterna så småningom skulle komma att driva på utvecklingen.

I början av 2018, efter en noggrann genomgång, ingick DSV ett leverantörspartnerskap med TZ Limited och Ricoh South Africa för att uppgradera och utöka sitt Smart Lockers-nätverk. TZ och Ricoh står för innovationer inom teknik och tjänsteutbud med många framgångsrika exempel över hela världen. Det gör dem till ett mycket lämpligt stöd för DSV:s aggressiva expansion och servicemål, enligt Sauerma.

Han fortsätter: "Genom det innovativa engagemang som genomsyrar organisationen har DSV kunnat kommersialisera sina konsumentorienterade lösningar under en mycket kort tidsperiod. Den viktiga balansen mellan kontinuerliga leveranser på basnivå och investeringar i ny teknik har visat sig vara en lyckosam strategi för DSV och dess kunder."

Sauerma tror att marknadens anpassning mot paketsköp är direkt knuten till kundernas uppfattning om skåpens mervärde och hur detta mervärde sedan kommuniceras till konsumenterna. "För att påskynda processen behövs en fokuserad insats för upplysa allmänheten om tjänsten, och att förklara att denna nya e-handelsservice som leverantörskedjan erbjuder är enkel och säker att tillgå via DSV: Smart Lockers," förklarar han. I december 2018 hade ungefär 200 Smart Lockers driftsatts med målet att täcka hela landet i slutet av 2019. Majoriteten av DSV:s skåp är placerade i bostadsområden.

Nya tjänster är redan under utveckling och redo för lansering i början av 2019, enligt Sauerma. "Olika branscher kommer att ha stor glädje av den här utvecklingen och vi är otroligt spända på att få demonstrera våra framgångar och dela med oss av allt positivt till våra kunder, och deras kunder i sin tur", förklarar han.

Om DSV ska behålla sin position i South Africa får man inte slå av på utvecklingstakten – en allt enklare uppgift i och med att marknaden medvetandegörs om fördelarna med DSV Smart Lockers. "Vi inser också det faktum att när vi får respons för Smart Lockers på marknaden öppnar vi också upp för konkurrenter", tillägger Sauerma.

"Vi är fast beslutna att hålla oss i marknadens framkant genom innovation och att kontinuerligt utveckla och leverera tjänster baserade på framtidsinriktad intelligens. Det är denna intelligens som tillsammans med vår kapacitet och våra beprövade erfarenheter av branschen ger oss försteg i konkurrensen."

### VIKTIGA FAKTA

- Logistikleverantörer måste erbjuda tekniker med mervärde för att fortsätta att vara konkurrenskraftiga
- DSV South Africa investerade i Smart Lockers 2013
- Det fanns 200 Smart Lockers installerade av DSV i december 2018