

Mars 2015

bättreUpp

TIDNINGEN FRÅN LINDE MATERIAL HANDLING



Nu finns Bättre Upp även på webben!
www.battreupp.se



Nyhet! Nu lanserar vi Bättre Upp Business med alla nyheter och artiklar för dig som truckanvändare. Läs mer på www.battreupp.se

”Kommunikation har alltid varit en hörnsten”

Kommunikationen med kunderna har alltid varit viktigt för Linde. Tidningen du läser, Bättre Upp, är en bärare av traditionen att nå ut till marknaden på ett effektivt sätt. Nu satsar vi ännu mer på digitala medier, bland annat med den hemsida kring Bättre Upp som snart lanseras. Karl Johan Lindahl, marknadschef på Linde, berättar mer.

Vad är det framför allt som Linde är duktiga på inom kommunikation?

– Vi har en tradition av att kommunicera med marknaden som sitter djupt rotad i företagets själ. Framför allt är vi duktiga på att bygga relationer med kunderna. Det gör vi på alla nivåer och alla på företaget är involverade.

Relationsbyggande är en av Lindes viktigaste kommunikationskanaler. Vad kommer det sig att just den har blivit så stark?

– Tack vare att vi är extremt kundorienterade. Många blir förvånade att vi är så kundfokuserade som vi är. Det är en direkt följd av att vi löser kundens problem och anpassar oss till kundens verksamhet med våra lösningar. Då blir man kundfokuserad. Den inställningen grundlades på Per-Mårten Erikssons tid och kommer alltid att vara ett signum för oss.

Bättre Upp är en omtyckt kundtidning som trycks i 17 000 exemplar. Vilken roll spelar den?

– Det är givetvis en styrka att ha en kundtidning med ett intressant och varierat innehåll som är anpassat till vad kunden vill veta. Bättre Upp har kommit kontinuerligt under många år. Jag tittade i min egen samling nyss och hittade ett jubileumsnummer från 1994. Första numret av Bättre Upp gavs ut 1988.

Med digitala nyhetsmail och en ny webb kring Bättre Upp satsar ni nu mer på moderna medier. Vad är tanken bakom det?

– Precis som våra produkter ska vår kommunikation vara modern. Det behövs en mix av traditionella och digitala medier och vi blir bättre och bättre att få ihop den mixen. Mognaden för kommunikation via sociala medier är mycket större hos kunderna än för bara några år sedan. Vi ska inte bara hänga på det tåget, utan helst ligga i frontlinjen. Lanseringen av www.battreupp.se är ett viktigt steg på vägen.

Hur viktigt är kommunikation för Linde?

– Jätteviktigt; för oss, för kunden och för affärerna. Att köpa en truck är komplext, det finns många aspekter att ta hänsyn till. Att i en sådan situation kunna kommunicera vilka skillnader som finns och varför är oerhört viktigt. En Linde-truck innehåller många inbyggda fördelar som är standard hos oss, men optioner hos konkurrenterna. En Linde-köpare får alltså mer för pengarna, och det är viktigt att vi tydligt kommunicerar att Linde är ett bättre köp.

Du sa förut att alla på Linde på olika sätt är involverade i kundrelationen. Det innebär att alla Linde-medarbetare är kommunikatörer och marknadsförare?

– Absolut. Inte minst vår serviceorganisation, som är Sveriges bästa. Varje servicetekniker jobbar nära sin kund, i många fall har vi en eller flera tekniker ständigt på plats hos kunden. Där arbetar de med bemötande och kundrelationer konstant, varje dag, varje minut de är där. För ytterst är det våra tekniker som ser till att kundens verksamhet rullar på utan stopp. Teknikerna är mycket goda kommunikatörer och marknadsförare av vårt varumärke.

I dagens blixtsnabba informationssamhälle kan det bli för mycket information. Hur förhåller sig Linde till det?

– Vi är mycket medvetna om det. Jag kan bara gå till mig själv och hur jag själv vill ha det i vardagen. De mail jag läser innehåller relevant information som intresserar mig, resten av mailen slänger jag ofta utan att ens ha öppnat dem. Likadant är det för kunderna och vi måste tänka på vad mottagaren är villig att läsa och när. Volym och mängd är inte melodin. Mailbombning tror jag inte på. Däremot relevant information vid rätt tillfälle. Och den kan man tillhandahålla på många olika sätt.

TIO TIMMAR. TRE DHL-TERMINALER. ETT TRUCKMÄRKE.



Storaffären mellan Linde och DHL Freight Sweden är genomförd. Truckarna är levererade, och nu är det vardag och upp till bevis i en värld som består av gods in och gods ut i ett flöde som aldrig tar ledigt. Vi åkte på en tio timmar lång reportageresa till terminalerna i Rosersberg, Eskilstuna och Örebro för att kolla hur det går för det världsomspännande logistikföretagets nya truckpark.



I entrén till DHL Freight i Rosersberg talar företagets ledord sitt tydliga språk:

”Ordning. Reda. Ansvar. Stil.”

Varsågod, det här är vad som gäller för medarbetare och ledning i kontakterna med kunder, leverantörer och omvärlden i övrigt. Om det gäller för truckar ska vara osagt. Men om det gör det har Linde hamnat rätt. En bra truck gör det lätt att hålla ordning och reda, och att ta ansvar för löften och tidplaner. Och den som kör en Linde tar sig alltid fram med stil.

Sandra Hesslin, business analyst, tar emot och visar runt i terminalen. Det är sen förmiddag och ganska lugnt.

– Nattens försändelser kommer in senast vid sjutiden och lastas om till andra bilar som går ut vid niotiden. Sedan kommer det inkommande gods igen vid 15-tiden som ska levereras ut runt åtta på kvällen, berättar hon medan en Linde-truck åker in i terminalens speciella batteribytarum (läs mer på www.battreupp.se).

– Det är alltid en utmaning att få batteribytarna att fungera smidigt. Men det gör det här, tack vare en speciallösning som både är säker och gör att vi inte tappar tid, förklarar Sandra. Tiden är viktig för alla logistikföretag. In- och utleveranser måste klaffa till punkt och pricka, annars blir någon lidande i leveranskedjan.

– Klockan är vår fiende nummer ett, säger Magnus Andersson, site manager på DHL Freight i Eskilstuna. Samtidigt är det tiden som motiverar oss att ständigt vara på tå och göra ett

effektivt jobb.

I det jobbet är trucken en viktig faktor. Ett arbetsredskap som ska fungera hela tiden. Som med alla andra redskap vänjer sig föraren vid sin truck. De blir ett. Hur blir det då när sammanlagt tre truckmärken bara blir ett?

– Vi förberedde övergången på bästa sätt. På våra måndagsmöten berättade vi om processen med att byta till ett enda truckmärke. Vi fick hit demotruckar som förarna fick provköra i terminalen. De fick testa och ge sina synpunkter på vad som är viktigt för oss.

Till exempel?

– Till exempel att hastigheten skulle vara lika snabb som på andra truckar. Och det skulle gå att eftermontera truckarna med handtag, eftersom många förare har kört med styre i många år och var vana vid det. Det mesta är på väg att fixas, Linde har tillgodosett våra önskemål.

Även Staffan Östman, platschef på DHL Freight i Örebro, tycker att övergången till en enda leverantör har gått smidigt:

– Många är vana vid Linde sedan tidigare. Vi har haft en tät dialog med Lindes säljare och hyrde en ledstaplare i slutet av förra året för att successivt kunna vänja oss vid den nya förarmiljön. Det är vissa funktioner som är annorlunda, till exempel högre lyfthöjder och det osymmetriska greppet. Det är också en annan körställning med Lindes speciella körplattform. Även det fick förarna tillfälle att testa.

Sandra, Magnus och Stefan är överens om vikten av fungerande service. Linde har service-tekniker på plats på samtliga tre terminaler. Janne Åkerlund är ansvarig på DHL i Rosersberg.

– Bra service har ett stort värde, det kan till och med vara avgörande vid upphandlingar. Även om hanteringen i en terminal är ganska enkel är den alltid utsatt för tidspress. Om vi är plats kan vi arbeta nära kunden och korta ledtider.

Magnus Andersson:

– Fungerar inte servicen är det snudd på katastrof. Vi vill och måste vara prioriterade från Lindes sida. Och det är vi; deras tekniker hos oss, Daniel, är direkt på plats om något skulle hända.

Utanför terminalen i Örebro börjar mörkret sänka sig. En dag som började i Rosersberg och fortsatte i Eskilstuna börjar gå mot sitt slut. Men inne i terminalerna tar det aldrig slut.

På ena sidan visar de gula skyltarna varifrån inkommande gods kommer. De röda skyltarna på motstående sida visar destinationen för de utgående försändelserna. Förarna jobbar i sina truckar. Oförtrutet. Godset ska fram.

När vi går säger Per-Ivar Berglund, ansvarig för avgående gods i Örebro:

– Förarna engagerar sig i sina truckar. Vissa truckar går sina skift med sin förare. Det är så nära en personlig truck man kan komma. Och nu, när vi har fått nya truckar, är det som att köra en ny bil.



/BAKGRUND/

DHL OCH LINDE I UNIK STORAFFÄR

Efter en upphandling våren 2014 beslutade DHL Freight Sweden AB att använda Linde som enda truckleverantör till sina 22 sajter.

- DHL Freight Sweden AB har sajter från Luleå i norr till Malmö i söder. Tidigare har man haft tre truckleverantörer. Men efter upphandlingen i våras är det nu bara en.
- Linde levererar mestadels nya truckar, men också "Approved trucks", det vill säga fabriksrenoverade begagnade Linde-truckar. Flottan består av ett begränsat antal standardmodeller som är utvalda utifrån DHL:s verksamhet.
- Modellerna det gäller är elmotviktare 1,6 och 2 ton för lastning och lossning samt dubbelstaplaren L12LSP med skyddad åkplattform och förarskydd.

Mer läsning om vårt besök i Rosersberg, Eskilstuna och Örebro finns på www.battreupp.se



PROVA EN DU OCKSÅ!

På **DHL** kör man
210 st Linde L12 LSP.

Kontakta din närmaste Lindesäljare för en demo.

DHL ÖREBRO

Truckpark: 3 elmotviktare,
1 dieseltruck, 15 ledstaplare

Terminalyta: 8 600 kvm

Medarbetare: 30

Hantering: 8 500 kollin/dag

Från vänster:

Gustav Wik, lastbilschaufför
Staffan Östman, platschef
Esa Urpulahti, truckförare



DHL ESKILSTUNA

Truckpark: 3 elmotviktare,
1 dieseltruck, 16 ledstaplare

Terminalyta: 6 500 kvm

Medarbetare: 38

Hantering: 8 500 kollin/dag

Från vänster:

Sami Hanna, truckförare
Magnus Andersson, site manager
Mathias Karlsson, senior supervisor



DHL ROSERSBERG

Truckpark: 7 elmotviktare,
1 dieseltruck, 10 ledstaplare

Terminalyta: 9 000 kvm (inkl. kontor)

Medarbetare: 33

Hantering: 13 900 kollin/dag

Från vänster:

Janne Åkerlund, servicetekniker Linde
Sandra Hesslin, business analyst
Daniel Olsson, säljare Linde





RESERVDELARNA
ÄR HJÄLTAR

"Så fort trucken lämnar grinden har vi ansvaret"

En truck är som en arbetshäst. Den förväntas jobba timme ut och timme in. Stark, uthållig, pålitlig. Om något händer är det primära att få fart på den igen. Det är då det som finns i lokalen bakom Kent Persson är viktigast av allt. Reservdelslagret.

Kent är reservdelschef på Linde. Om någon är spindeln i nätet är det han. Han är ytterst ansvarig för det svenska lagret med 8 000 artiklar, för leveranser från det tyska världslagret med 70 000 artiklar, för 220 servicetekniker i 180 servicebilar och för att upp emot 300 paket och att ca 15 pallar per dag kommer i väg till rätt adress. Vem som helst skulle bli rejält svettig av det. Men Kent är cool. Han vet vad han gör. Och han har en rad skickliga medarbetare till sin hjälp. Dels de nio kollegorna på lagret i Örebro, dels serviceteknikerna som är ansiktet utåt mot kunderna.

– Vi har en unik organisation tack vare vår regionindelning. I varje region finns tekniker som är ute på vägarna eller är fast

stationerade hos vissa kunder. Det ger oss en närhet till kunderna som är oslagbar. I de flesta fall ringer kunden direkt till sin tekniker.

Reservdelslagret i Örebro är relativt stort och anpassat till de truckar som rullar i Sverige. Finns en reservdel inte i Sverige skickas en beställning till det tyska lagret, som i de flesta fall levererar över natten med flyg till Örebro, Stockholm, Malmö och Göteborg. Alla reservdelar inom Sverige skickas med nattgods. Godset hämtas 16.00 på eftermiddagen och levereras 07.00 morgonen därpå.

– Våra reservdelar kommer dels från Linde, dels från externa underleverantörer. Varje inköp och varje order bevakas. Är en leverans försenad ringer vi och stöter på. En försenad leverans innebär extra stilleståndstid på trucken, och det kan kosta stora pengar. Skulle en leverans ta för lång tid eller att en reservdel inte finns tillgänglig från lager aktiveras därför något som vi kallar TOA (truck out of action). Det innebär att vi börjar leta efter en specifik reservdel bland Lindes samtliga dotterbolag i hela världen.



- Det här är serviceteknikernas viktigaste verktyg. Här finns all information om varje enskild truck, när den senaste reparationen gjordes och vad som åtgärdades. Via den här får teknikern också sin arbetsorder och här gör han

Längst in i lokalen tornar en hissautomat och ett Paternoster-verk upp sig på varsin sida. Maskinerna är flera meter höga, byggda för att spara plats och samtidigt förvara stora volymer reservdelar av olika storlek. På en dator registrerar

9

FAKTA

HIGHLIGHTS, E60-E80/900

- Eltruck för lyft på upp till 8 ton
- Utrustad med välkända Linde-funktioner som LLC och Curve Assist
- Låg ljudnivå
- Mycket bra sikt tack vare pansarglas i hyttaket (option)
- Option: aktiv ventilation, Blue Spot
- Servicelucka för lätt åtkomst till truckens vitala delar



För mer information, kontakta
Peter Hasselgren på 019-766 30 53



TUNG UTÖKNING AV LINDE-SORTIMENTET

EL-TRUCK FÖR LYFT UPP TILL 8 TON

Linde har tidigare haft eltruckar för lyftkapacitet upp till 5 ton. Nu utökas sortimentet med E60-E80/900 för lyft upp till 8 ton. Med den nya trucken har Linde nu en modell även för det tyngre segmentet och kan erbjuda ett heltäckande sortiment på eltrucksidan.

Efterfrågan på eltruckar ökar allt mer.

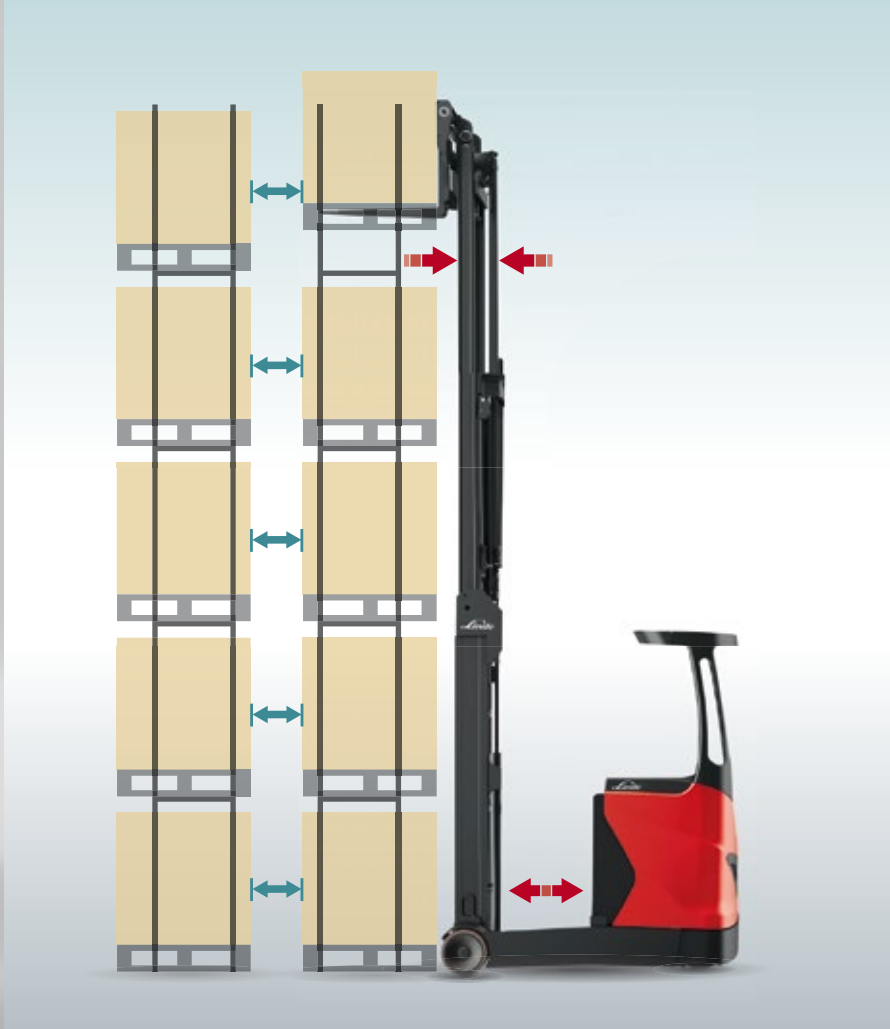
– Främst gäller det truckar upp till 5 ton. Men fler och fler kunder har behov av eltruckar även för tyngre lyft, och här kommer vår nya modell att vara attraktiv, säger Peter Hasselgren, produktansvarig på Linde.

Liksom alla andra Lindemodeller, har E60-E80/900 överlägsen ergonomi, säkerhet och komfort. Hytten är den samma

som i diesellmodellerna. I taket på hytterna sitter pansarglas för bästa möjliga sikt och säkerhet. Den nya, större eltrucken, har dubbla drivmotorer, liksom de mindre modellerna i eltrucksortimentet. Vad mer?

– Det finns tre olika körlägen, Economy, Efficiency och Performance. Med dem styr man energiförbrukning och prestanda. Automatisk parkeringsbroms är standard. Men kan också se återstående batteritid på en display. Dessutom är ljudnivån mycket låg, vilket förbättrar komforten och arbetsmiljön för föraren, förklarar Peter Hasselgren.

Nya E60-E80/900 visas på Logistik & Transport i Göteborg 19-21 maj. Den finns redan nu tillgänglig för beställning.



DYNAMIC MAST CONTROL

NY FUNKTION GER ÖKAD PRODUKTIVITET OCH SÄKERHET

Den nya funktionen Dynamic Mast Control (DMC) ökar produktiviteten markant för truckar med lasthantering på höga lyfthöjder.

– Samtidigt innebär DMC säkrare hantering för föraren tack vare att svängningarna i stativet hålls i schack, säger Peter Hasselgren, produktansvarig på Linde.

DMC+ER är tillsammans med det elektriska utskjutet (ER) av stativet ett snabbare och mer exakt system än när utskjutet sköts hydrauliskt.

– Trenden går mot högre och högre lyfthöjder. Ju tyngre lasten är och ju högre den lyfts, desto större blir svängningarna i stativet. DMC känner av svängningarna och går in och kompenserar med små motrörelser, förklarar Peter Hasselgren.

Det nya systemet innehåller också en pullback-funktion som minskar skador på gods och ställage. Ett upplyft stativ med gods på gaffeln får alltid en viss nedböjning dvs lutar mot ställaget. Det innebär att det finns risk för att föraren ställer godset längre in i ställaget. När godset sedan ska hämtas och stativet inte är belastat finns risken att man inte når ända fram.

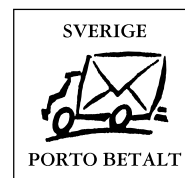
– Ställs lasten för långt in kan det skada både ställage och annat gods. Och det kan också bli skador på truck och ställage om godset står för långt in vid hämtning. Med pullbackfunktionen minimeras skadorna på ställage och gods under lyft.

FAKTA

DMC, fördelar

- Mindre skador på ställage och gods vid lyft
 - Snabbare och säkrare hantering
 - Bättre åtkomst och positionering av pallarna
- = Ökad produktivitet

Vill du veta mer om DMC
– kontakta din Lindesäljare



LOGISTIK TRANSPORT MED TRUCK 2015

Årets branschmässa

ÄR DET EN MONTER DU INTE VILL MISSA SÅ ÄR DET LINDES!

En stor monter med massor av nyheter. Det är vad som väntar våra besökare på Logistik & Transport i Göteborg 19-21 maj. Årets branschmässa närmar sig, och eftersom truck bara är med vart tredje år har vi laddat upp ordentligt för att ge kunder, leverantörer och gäster full valuta för besöket.

SOM VANLIGT PRESENTERAR VI FLERA NYHETER:

- Linde Safety Pilot för motviktstruckar
- Dynamic Mast Control för skjutstativstruckar
- Den nya stora elmotviktstrucken E60-E80/900
- Logistic Train
- Ny dragtruck för 6-8 tons hantering
- Fler nyheter presenteras på www.battreupp.se fram till mässan.

Som vanligt blir det också överraskningar. Det finns mycket att se fram emot i vår monter. Välkommen att träffa oss på Svenska mässan 19-21 maj.

För biljetter och mässinformation gå in på www.linde-mh.se.

19-21 MAJ 2015 GÖTEBORG

bättreupp

Ansvarig utgivare | Bengt Alestig
Produktion | smultron.se
Foto | Magnus Wahman
Tryck | Hammarö Tryckeri

Linde Material Handling AB
Box 1305 | 701 13 Örebro
Besöksadress: Maskingatan 2
E-post: info@linde-mh.se
www.linde-mh.se

Örebro HK | 019-766 30 00
Göteborg | 031-64 47 00
Örnsköldsvik | 0660-26 55 70
Jönköping | 036-18 47 18

Stockholm | 08-50 68 69 00
Malmö | 040-31 28 00
Linköping | 013-25 22 90
Gävle | 026-10 54 25