



”Palvelut ovat yhä pitkälti samanlaisia kuin 50 vuotta sitten, yhtä suurine rekkoineen ja samoine rutiineineen.”

Helle Juul, arkkitehti ja Juul & Frost Arkitekter -arkkitehtitoimiston toimitusjohtaja

COLLECT IN-STORE Toimituksia asiakkaiden ehdoilla
ITSEOHJAUTUVAT REKAT Haasteita riittää vielä ratkottavaksi

UUDET PALVELUT Täydellinen opas – kaikki mitä sinun tarvitsee tietää

LOGISTIIKAN YRITYSLEHTI #3 2017

postnord

Tempo

PostNordin liiketoiminnan kehittämisestä
vastaava johtaja Kenneth Verlage
suunnittelee tulevaisuuden toimituksia.

TEEMA Digitalisaatio
muuttaa paitsi elämäämme myös
logistiikkaa ja kaupunkien muotoutumista

Päämääränä tulevaisuus

pakettinord

Nimemme pitäisi oikeastaan olla jotain aivan muuta kuin PostNord. Optimoimme logistiikkavirtoja ja kuljetamme kappaleita. Toimitamme paketteja, lavoja ja tarjoamme kattavia varastointipalveluita. Hallitsemme verkkokaupan ratkaisut ja viennin. Lyhyesti sanottuna – jos sinulla on yritys, meillä on logistiikkaratkaisu.

postnord

Me toimitamme.

Tempo #3 2017

JARI RINNEKOSKI TOIMITUSJOHTAJA, POSTNORD OY

Digitalisaatio mullistaa kaiken – myös logistiikan

→ **SATAVUOTIAS SUOMI** elää keskellä suurta murrosta. Digitalisaatio mullistaa yhteiskuntaa ja liike-elämää, eivätkä totut toimintatavat enää riitä, mikäli kilpailussa haluaa pysyä mukana. Kulutustotumukset muuttuvat koko ajan, ja valta on siirtynyt uudenlaisten bisnesmallien myötä kuluttajille. Spotify on mullistanut tapamme kuluttaa musiikkia, ja Airbnb tapamme matkustaa. Logistiikassa toistaiseksi suurimman mullistuksen on aiheuttanut verkkokauppa.

Tulevaisuus saattaa näyttäytyä huiman muutoksen nopeuden vuoksi uhkaavana. Haaste on kuitenkin otettava rohkeasti vastaan ja keskityttävä siihen, miten kehityksen mukanaan tuomat uudet mahdollisuudet voitaisiin hyödyntää parhaiten omassa bisneksessä.

PostNord hyppäsi vauhdissa mukaan tulevaisuuden kehitykseen pari vuotta sitten laatimalla tiekartan vuoteen 2020. Tiekarttamme sisältää merkittäviä investointeja teknologiaan ja infrastruktuuriin, palveluihin ja näkyvyyteen sekä ihmisiin ja johtajuuteen. Sen avulla

la meidän on mahdollista ottaa digitalisaatiokehityksestä hyödyt irti ja kiihdyttää toimialamme kärkeen.

Matkamme jatkuu kuitenkin vielä vuoden 2020 jälkeenkin, eikä maailman muutosvauhti tule ainakaan hidastumaan. Rohkeaa visiointia ja strategista työtä tarvitaan jatkossakin. Tässä lehdessä käsitellään eri näkökulmista tulevaisuuden kauppaa, logistiikkaa ja kuluttamista. Sivuilla 10–15 käsitellään kaupunkien digitalisoitumista sekä älykkäiden kaupunkiratkaisujen kuten älylukon kehittämistä PostNordilla. Sivuilla 16–18 esitellään yksi logistiikka-alan tulevaisuuden visioista: itseohjautuvat rekat. Aivan lähivuosina niitä ei tulla Suomen teillä näkemään, mutta miten monta kertaa olemmekaan yllättyneet mahdollisuuksilla tuntuvien keksintöjen nopeasta muotoutumisesta luonnolliseksi osaksi elämäämme.

Antoisia lukuhetkiä!



SISÄLTÖ NUMERO 3 2017



Ajatusmatka tulevaisuuteen

SIVU 10 Digitalisaatio vaikuttaa myös kaupunkien toimintoihin.



SIVU 6
Toiveita yhteistyölle
Iltajakelu kiinnostaa kuntoliikenneyrityksiä Gymstickiä.



SIVU 8
Inspiroiva päivä
PostNord Day tarjosi tuoreita näkökulmia digitalisaatioon.



SIVU 16
Suuri potentiaali
Asiantuntijat näkevät itseohjautuvissa rekoissa paljon hyviä puolia.

PostNord Oy, Osumakuja 1-3, 01530 Vantaa, puh. 010 572 8080, sähköposti tempo.fi@postnord.com

Vastaava päätoimittaja: Jouni Lamberg **Toimitus/Suomi:** Katja Luotola
Toimitus ja projektinjohto: Spoon, Linda Fagerlind Berkö **Taitto ja repro:** Spoon
Kannen kuva: Samuel Unéus **Paino:** Next Print Mainitse lähde lainatessasi.

postnord

Logistiikkamaailma

→ UUTISIA • TRENDJÄ • INNOITUSTA

Collect In-store

Palvelu, joka houkuttelee asiakkaita myymälään

Tanskalainen Kaufmann on yksi Collect In-store -palvelun valinneista vähittäiskauppa- ja palveluvalinnoista. Valintaan vaikuttivat etenkin asiakkaiden toiveet.

→ **-ALUKSI EMME** tiedettiin, kuinka suuri osa asiakkaistamme oikeasti haluaisi noutaa verkkokaupasta ostoksensa myymälöistämme. Pian kävi kuitenkin selväksi, että palvelu otetaan hyvin vastaan, ja nyt pystymme vastaamaan sen avulla entistä paremmin asiakkaidemme tarpeisiin, sanoo Kaufmannin verkkokauppa-päällikkö Ulrik Egede Larsen.

Hänen mukaansa monet yrityksen asiakkaista suosivat verkkokauppaa, koska siellä voi tehdä ostoksia itselle parhaiten sopivaan aikaan.

- Luultavimmin siihen vaikuttaa myös se, että palvelu on maksuton ja että myymälämme sijaitsevat suurten tavaratalojen yhteydessä, jolloin paketin noutaminen on asiakkaille mielekästä.

COLLECT IN-STORE -palvelu on helppokäyttöinen eikä vaadi mittavia investointeja. Asiakas tekee ostoksensa verkossa, mutta voi valita noutavansa paketin paikallisesta myymälästä. Näin palvelu yhdistää verkkokaupan ja perinteiset myymälät.

- Monikanavaisuus saa todellisen merkityksensä vasta sitten, kun verkkokauppa ja myymälät yhdistetään toisiinsa ja asiakas saa kokonaisvaltaisen ostokokemuksen, toteaa verkkokauppaneuvoja



KUVA: KAUFMANN

Jørgen Fischer Tanskan PostNordista.

Sovelluksen avulla asiakkaat voivat seurata paketin kulkua ja antaa palautetta heti sen noutamisen jälkeen. Sovellus lähettää asiakkaalle tekstiviestin, kun paketti on noudettavissa myymälästä. Ilmoituksen lähettämistä varten myymälän henkilökunnan tarvitsee vain skannata PostNordin paketille luoma viivakoodi mobiililukijalla.

- Huolehdimme koko IT-infrastruktuurista, minkä ansiosta vähittäiskauppa- ja palveluvalinnoista otettavat Collect In-store -palvelun käyttöön helposti ja nopeasti. Myymälöiden tarvitsee vain varata tilaa pakettien säilyttämiselle



Ulrik Egede Larsen.

Collect In-store

→ Collect In-store on helppo ottaa käyttöön, eikä se vaadi suuria investointeja.

→ Palvelu yhdistää verkkokaupan ja perinteiset myymälät. Asiakas tekee ostoksensa verkossa, mutta voi valita noutavansa paketin paikallisesta myymälästä.

→ Asiakkaalle ilmoitetaan, kun paketti on noudettavissa.

→ Asiakas voi esittää kysymyksiä ja saada niihin vastaukset suoraan myymälässä, mikä parantaa ostokokemusta.

→ Vähittäiskauppiat voivat itse päättää, haluavatko he käyttää toimituksiin PostNordia, omia kuljetuksiaan tai muuta logistiikkapalvelua.

sekä suunnitella toimivat käytännöt niiden luovuttamiseksi, Fischer selittää.

Jokainen vähittäiskauppa- tai palveluvalinta voi itse päättää, maksako se Collect In-store -toimitukset itse vai veloitetaanko niistä asiakkaalta. Kaufmannilla toimitukset ovat asiakkaille maksuttomia, kun paketit noudetaan myymälästä.

- Haluamme luonnollisesti houkutella asiakkaitamme myymälöihimme, mutta ennen kaikkea haluamme vastata asiakkaidemme tarpeisiin. Joskus muinoin lähdimme toiminnassamme liikkeelle siitä, mitä itse halusimme tarjota. Nyt toimimme yhä enemmän sen mukaan, mitä tarpeita ja odotuksia asiakkailamme on. Asiakkaat määräävät päiväjärjestyksen tulevaisuuden vähittäiskaupassa. Se, mikä on tärkeää heille, on tärkeää myös meille, Larsen tiivistää.

KATRINE KREBS



Rolls-Royce.

Fiksumpaa merenkulkua tekoälyllä

→ Rolls-Roycen pyrkimyksenä on tehdä nykyisistä rahtialuksista turvallisempia ja pitkällä aikavälillä myös itseohjautuvia. Saavuttaakseen tavoitteensa yritys käyttää Googlen koneoppimistekniikkaa, Google Cloudia, jonka avulla sen omat tekoälyjärjestelmät pystyvät entistä paremmin havaitsemaan, tunnistamaan ja jäljittämään alusten merellä kohtamia kohteita.

Pitkällä aikavälillä Rolls-Roycen ja Googlen tavoitteena on myös selvittää, voitaisiinko puheentunnistusta ja puhe-synteesiä hyödyntää merenkulussa ihmisen ja koneen välisessä vuorovaikutuksessa.



Ympäristöä säästävä uudistus onnistui

→ PostNordin logistiikkakeskuksessa Vantaalla toteutettiin valaistuksen uudistus vuonna 2015. Tuolloin 854 vanhaa valaisinta vaihdettiin energiatehokkaisiin LED-valaisimiin. Uudistus oli kannattava: sillä säästettiin 75 prosentin säästöt aiempaan tilanteeseen nähden. Valot himmenevät ja kirkastuvat liikkeen mukaan, myös valojen käyttöikä on pidentynyt.

Sähkörekka liikenteeseen

→ Ruotsissa kaupalliseen liikenteeseen on nyt saatu ensimmäinen täysin sähkökäyttöinen rekka. Se osoittaa, että pian myös raskaat kuljetukset voidaan toteuttaa sähköajoneuvoilla. Sähkörekkaa

käytetään Ruotsissa säännöllisesti tavaraliikenteessä PostNordin Rosersbergin-terminalin ja Arlandan postikeskuksen välillä.

- Kyseessä on luultavasti maailman ensimmäinen täysin

sähkökäyttöinen rekka. Se kulkee erinomaisesti täydelläkin lastilla, eikä vastaan ole tullut minkäänlaisia ongelmia. Myös lastaaminen ja lastin purkaminen ovat sujuneet erinomaisesti,

sanoo Fabian Wrede ABT:ltä, joka on yksi eRoadArlanda-hankkeen taustayrityksistä.

Hankkeessa ovat mukana myös muuan muassa NCC, KTH, Elways ja PostNord.



MyPack Home

Täydellistä joustavuutta

Pohjoismaiden suurin verkkokauppa Komplett tarjoaa asiakkailleen kotiinkuljetuksia PostNordin MyPack Home -palvelun kautta. Sen avulla vastaanottaja voi valita toimitusajan siihen saakka, kunnes paketti on toimitusvalmis. "Palvelu auttaa meitä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin joustavuudesta ja mahdollistaa toimitukset asiakkaiden ehdoilla", sanoo Komplettin kuljetuspäällikkö Kristoffer Opheim.



KUVA: MORTEN BRAKESTAD

Kristoffer Opheim, Komplettin kuljetuspäällikkö.

→ **MONEN MIELESTÄ** on itsestään selvää, että paketit toimitetaan silloin, kun vastaanottaja on kotona. Kotiinkuljetuksia ovat kuitenkin pitkään leimanneet epämieluiset toimitusajat ja toimitukset sellaisiin kellonaikoihin, kun useimmat ovat töissä. Nyt yhä useampi yritys ymmärtää, että niiden asiakkaat kaipaavat suurempaa joustavuutta. Yksi tällaisista yrityksistä on Pohjoismaiden suurin verkkokauppa Komplett, jolla on pitkä kokemus älykkäistä toimitusratkaisuista. MyPack Home -palvelun toimitus-ilmoitusratkaisun ansiosta Komplettin asiakkaiden ei tarvitse valita kotiinkuljetuksen

toimitusaikaa vielä tilausvaiheessa. Sen sijaan he voivat valita itselleen sopivimman ajan vasta sitten, kun paketti on toimitusvalmiina.

- Tämä on tärkeä askel kotiinkuljetuspalvelun kehittämisessä, Komplettin kuljetuspäällikkö Kristoffer Opheim sanoo.
- Emme voi vaatia asiakasta sitoutumaan tiettyyn toimitusaikaan jo tilausvaiheessa. Ostoprosessin on oltava heille mahdollisimman sujuva.

KOMPLETT TARJOAA

MyPack Home -palvelua kaikissa Pohjoismaissa, joissa sillä on toimintaa. Nykyään noin viisi prosenttia yrityksen

"Meille tilausten toimittaminen on merkittävä osa asiakkaiden kohtaamista."



Komplettin varastolta Norjan Sandefjordista...



...vastaanottajan kotiovelle.

Tietoa palvelusta

→ MyPack Home on PostNordin palvelu, joka keskittyy joustaviin kotiinkuljetuksiin asiakkaiden ehdoilla. Uuden toimitus-ilmoitusratkaisun myötä asiakas voi itse valita, milloin ja miten paketti toimitetaan, eikä hänen tarvitse tehdä päätöstä vielä ostovaiheessa vaan vasta sitten, kun paketti on toimitusvalmiina.

→ Vastaanottaja valitsee päivän ja kellonajan PostNordin sovelluksessa tai tekstiviestinä/sähköpostitse lähetettävän linkin kautta. Lisäksi vuoden 2018 aikana Suomessa on mahdollista valita paketin toimitus naapurille tai sen jättäminen ulko-ovelle kun itse on poissa.

→ MyPack Home täydentää MyPack Collect -palvelua, ja tarjoaa vastaanottajille myös mahdollisuuden noutaa paketti palvelupisteestä. Vuoden 2018 aikana palvelu on saatavilla kaikissa Pohjoismaissa sekä useissa muissa Euroopan maissa.

CAMILLA CARLSSON

Kuntoiluvälineillä ulkomaille

Toiminnallinen harjoittelu kiinnostaa niin kuntosaleilla kuin kotona, mutta myös palautuminen ja kehonhuolto ovat pinnalla. Kuntoilutuotteiden iltajakeluvaihtoehto kiinnostaa Gymstickin verkkokaupan asiakkaita.

TEKSTI MAIJU KARHUNEN KUVAT LAURI ROTKO



➔ **MONI ASIA** on muuttanut siitä, kun suomalainen kuntoiluvälineyritys Gymstick perustettiin 14 vuotta sitten. Alussa yritys keskittyi liikuntapalvelujen tarjoamiseen yrityksille. Välinepuolen ovet avautuivat, kun yrityksen kehitysjohdaja Risto Kasurinen keksi Gymstick-jumppakepin.

Idea välineeseen tuli tietenkin kesken keppijumpan. Eräs jumppaaja oli kyllästynyt käyttämään keppiä ja siihen sidottuja kuminauhoja, niinpä hän huusi takarivistä: "Olisiko mahdollista saada helppokäyttöisempää välinettä?" Kasurinen pohti asiaa, ja kehitystyön lopputuloksena syntyi Gymstick-jumppakeppi, joka on yksi suosituimmista tuotteista yrityksen ulkomaanmyynnissä.

– Myydyin tuotteemme on kuitenkin 2,5 metrin vastuskuminauha, jolla saa tehtyä todella monipuolisen treenin, kertoo Gymstickin myyntijohtaja Kari Vertio.

IHMISIÄ LIIKUTTAVA yritys kehittää aktiivisesti omia tuotteita, jotka kiinnostavat myös ulkomailla. Gymstickillä on tällä hetkellä noin 30 jälleenmyyjää Suomen rajojen ulkopuolella.

”Seuraamme alan trendejä, mutta suunnittelemme tuotteita myös tekemiemme huomioiden pohjalta.”



Varastotyöntekijä Jussi Petman.

– Seuraamme alan trendejä, mutta suunnittelemme tuotteita myös tekemiemme huomioiden pohjalta. Esimerkiksi Chair Gym -tuolijumppari sai alkunsa, kun tajusimme, että senioreilta puuttui kuntoiluväline tehokkaaseen ja turvalliseen lihaskuntoharjoitteluun istuen, Vertio kertoo.

Suunnittelutyötä helpottaa se, että kaikilla yrityksen omistajilla on liikunta-alan koulutus.

– Testaamme tuotteita ja teemme niihin parannuksia, jotta tuotteet toimisivat entistä paremmin.

JOKAISESSA maanosassa toimiva Gymstick ei ainoastaan kehittä omia kunto-

lutuotteita, vaan se myös maahantuo tuotteita, tekee treenivideoita ja tarjoaa verkkokoulutuksia. Yritys pyörittää lisäksi treenikauppa.fi-verkkokauppaa, joka on ollut toiminnassa neljä vuotta. Viime vuonna verkkokauppa uudistettiin täysin, ja Suomen suurimmalla kuntoiluvälinevarastolla tehtiin tarvittavia



Varastopäällikkö Petri Koivunen.

muutoksia verkkokaupan kehittämiseksi. Myös verkkokaupan valikoimaa laajennettiin. Ei ole yllätys, että myös toiveet Gymstickin pitkäaikaisen yhteistyökumppanin PostNordin suuntaan liittyvät verkkokauppaan.

– Olisi hienoa, jos voisimme kehittää PostNordin kanssa erityisesti verkkokau-

pan jakelua niin, että tarjolla olisi esimerkiksi iltajakeluvaihtoehto, Vertio pohtii.

Toimiva logistiikka on isossa roolissa Gymstickillä, sillä yrityksellä on sekä kulluttaja- että jälleenmyyntiasiakkaita. Vertion mukaan on tärkeää, että toimitusta odottava asiakas pysyy koko ajan kärryllä tilauksen etenemisestä.

– On loistavaa, että PostNordilta saa ongelmattomasti aina kiinni jonkun, joka pystyy auttamaan. Erityisesti varastopäällikköme arvostaa sitä, ettei hän joudu roikkumaan puhelinjonoissa, vaan saa heti apua.

Myös PostNordin asiakaspalvelu saa paljon kiitosta Gymstickiltä.

”PostNordilta saa ongelmattomasti aina kiinni jonkun.”

– PostNordin asiakaspalvelu on ylivoimaisesti paras muihin kuljetusyrityksiin verrattuna. Hyvät myyjät ovat meihin päin yhteydessä, he ovat joustavia ja kuuntelevat aina meidän tarpeitamme.

TOIMINNALLINEN harjoittelu on ollut pinnalla jo kahdesta kolmeen vuotta.

– Kuntosaleilla on havaittavissa muutoksia: laitekanta väistyy, ja tilalle tulee telineitä, joissa voi tehdä toiminnallisia harjoitteita.

Suomalaisten innostus toiminnalliseen treeniin näkyy myös kotiin ostettavissa tuotteissa: esimerkiksi leuanvetotangot ja pienet trampoliinit ovat kysyttyjä.

Vertio iloitsee kuitenkin siitä, että myös palautuminen ja kehonhuolto kiinnostavat ihmisiä.

– Mielestäni on todella hienoa, että kehonhuolto on pinnalla, sillä on tärkeää muistaa huoltaa kehoa eikä vain rääkätä sitä.

Vertio ei halua ennustaa tulevaisuutta, mutta pitää kuntoilualan näkymiä myönteisinä.

– Ihmiset ovat edelleen hyvin kiinnostuneita liikunnasta ja hyvinvoinnista, joten uskon tämän trendin pysyvän. ■

Henrik Dettmann
kertoo, mihin Susijengin
menestys perustuu.

Informaatiota ja inspiraatiota PostNord Daysta

Tämänvuotinen PostNord Day tarjosi inspiroivia puheenvuoroja digitalisaatiosta, kasvun mahdollistavasta logistiikasta ja nykyaikaisesta johtamisesta. Aamupäivä oli täynnä mielenkiintoisia asiakascaseja ja ajatuksia herättäviä keskusteluja.

TEKSTI KATJA LUOTOLA KUVAT PASI SALMINEN

Digitalisaatio mullistaa kaiken, myös logistiikan, ja muutoksen vauhti on kova. Tämä viesti oli selvä, kun PostNord Strålforsin toimitusjohtaja Johanna Starck ja PostNord Oy:n toimitusjohtaja Jari Rinnekoski johdattivat päivän teemoihin kertomalla isäntäyrittäjien strategisista suuntaviivoista.

Tervetulopuheiden jälkeen käsiteltiin sähköisten palvelukanavien merkitystä asiakaskokemuksen luomisessa. OK Perinnän Director, Operations Jennie Flink kertoi, miten perintätoimisto käyttää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia palvellakseen velallisasiakkaita paremmin ja hälventääkseen perintään liittyviä negatiivisia mielikuvia.

- Chat on huomattavasti matalamman kynnyksen yhteydenottokanava kuin puhelin ja selvästi nopeampi kuin sähköposti. Extranet puolestaan on ajasta riippumaton, ja siellä voikin asioida vaikka keskellä yötä, jos se sopii asiakkaalle parhaiten, hän korosti.

- Sosiaalisen median kanavissa emme voi käsitellä asiakkaiden asioita julkisesti, mutta on silti tärkeää olla niissä läsnä. Voimme ohjata Facebookissa asiakkaat suojatumpiin kanaviin.

KANSAINVÄLISTÄ NÄKÖKULMAA päivään toivat Airam Electricin logistiikkajohtaja Anne Gustafsson sekä Vannetukku.fi:n toimitusjohtaja Jukka Heiskanen.



Digitaalinen murros
etenee vauhdilla, sanoo
PostNord Strålforsin
toimitusjohtaja Johanna
Starck.

Pian satavuotiaalla Airamilla todettiin muutama vuosi sitten, että Suomen ainoalla tunnistettavalla valaisinbrändillä ei olisi enää Suomen markkinoilla uusia kasvunäkymiä. Katseet suunnattiin ulkomaille. Koska kasvua lähdettiin hakemaan Pohjoismaista, mukaan tarvittiin vahva pohjoismainen logistiikkakumppani, joka pystyy hoitamaan päivittäiset noudot luotettavasti ja keikkakohtaisen raportoinnin sujuvasti.

- Yhteistyö Suomen ja Ruotsin välillä on PostNordin kanssa läpinäkyvää ja luotettavaa. Emme pysty ennakoimaan tarpeitamme kovin tarkasti, joten meille on erittäin tärkeää, että logistiikkakumppanimme joustaa kulloistenkin tarpeidemme mukaan, Gustafsson totesi.

Gustafsson korosti myös kasvokkaisten tapaamisten ja dialogin merkitystä logistiikkakumppanuudessa. - Digitalisaatio on hieno juttu, mutta on edelleen tärkeää, että kumppanin kanssa tavataan myös kasvokkain. Ja erityisen mukavaahan se on tässä tapauksessa, kun sitä kumppania pääsee kehumaan.

Myös Vannetukku.fi hakee kasvua Pohjoismaista. Autonrenkaita ja -vanteita myyvä yritys on todellinen

oman tiensä kulkija, joka on luottanut omaan visioonsa soraäänistä huolimatta.

Verkkokaupan nimeen vannovan Vannetukun merkittävimpiä markkinointikanavia Ruotsin markkinoilla on hyvinkin perinteinen postimyyntikatalogi, jonka PostNord jakelee kohdennetusti juuri sen palveluista potentiaalisesti kiinnostuneiden kuluttajien postiluukuihin.

Vannetukku tunnetaan edullisista hinnoista ja nopeista toimituksista, eikä näistä liiketoiminnan kulmakivistä ole tarkoitus luopua myöskään Ruotsin- ja Norjan-markkinoita valloitettaessa.

- PostNord tuntee pohjoismaiset markkinat parhaiten, ja heiltä saa henkilökohtaisinta palvelua. Rengasmarkkinoiden koko on Ruotsissa kaksinkertainen Suomeen verrattuna ja Norjassakin samankokoinen kuin Suomessa. Meillä on siis näköpiirissä kolminkertainen markkina nykyiseen nähden ja PostNord on meille sopivin kumppani sen valloittamisessa, Heiskanen sanoi.

Rengaskaupassa suurimmat logistiikkahaasteet liittyvät suureen sesonkivaihteluun. Vannetukun Kouvolan varastossa on tilaa 300 000 renkaalle, mikä riittäisi koko Suomen markkinan hoitamiseen, jos rengaskauppa ei olisi niin sesonkiluontoista.

- Joinakin päivinä tavarat mahtuisi rekan nuppiin ja joskus taas tarvitaan 16 puoliperävaunua, jotta saadaan tavara lähtemään. Tänäkin syksynä keli muuttui niin nopeasti, että logistiikkakumppaneilta vaadittiin melkoista joustavuutta.

DIGITAALINEN MURROS voidaan tiivistää seuraavasti: uusi teknologia muuttaa asiakkaiden käyttäytymistä. Näin aiheen tiivistä PostNord Insightsin Mats Bergström puheenvuorossaan. Murros tuo mukanaan uudenlaisia bisnesmalleja, ja se mahdollistaa uudenlaisen kanssakäymisen asiakkaiden kanssa.

- Digitalisaation mukaan lähteminen ei tarkoita sitä, että bisnes muutetaan kokonaan digitaaliseksi. Se tarkoittaa digitaalisen informaation hyödyntämistä niin, että asiakaskokemus voidaan optimoida ja prosessien tehostamista niin, että asiakasuskollisuutta voidaan vahvistaa.

Valta on siirtynyt digitalisaation myötä asiakkaalle, ja siksi asiakkaan ymmärtäminen on kaiken keskiössä. Asiakaspolkujen määrittäminen ja tunteminen on tänä päivänä menestyvän liiketoiminnan perusta.

Johtamisesta puhuttaessa kaiken keskiössä on asiakkaan sijaan työntekijä, jokainen tiimin jäsen. Susijengin valmentaja Henrik Dettmann päätti PostNord Dayn opettamalla, miten koripallojoukkue valmennetaan menestykseen, eikä bisnesväelle jäänyt epäselväksi, että samat opit pätevät myös yritysmaailmassa.

- Ei ole mahdollista valmentaa joukkuetta tai peliä, valmentaa voi vain jokaista pelaajaa. Jokaisen pitää voida pelata omaa paikkaansa omiin vahvuuksiinsa perustuen, sillä silloin pelaaja on motivoitunut. Olemme kaikki erilaisia, ja meillä on omat vahvuutemme. Erilaisista vahvuuksista ja omista pelipaikoista muodostuu joukkue. Kun se oivalletaan, niin peli alkaa sujua, Dettmann opetti.

- Suden vahvuus on lauma ja lauman vahvuus on susi. ■

**”PostNord
tuntee pohjoismaiset
markkinat
parhaiten.”**

Tervetuloa digitaaliseen kaupunkiin

Kaupungistuminen ja tehokkaiden toimitusten tarve kaupungeissa ovat yhteiskunnallisesti tärkeitä kysymyksiä. Lisäksi kun digitalisaatio muuttaa tapaamme elää, kuluttaa ja viestiä, myös kaupunkien muoto ja toiminnot muuttuvat. Tempo vie sinut ajatusmatkalle tulevaisuuden digitaaliseen kaupunkiin.

TEKSTI HILDA HULTÉN KUVITUS MATTIAS KÄLL

Suunnittelu ja lainsäädäntö

Tulevaisuuden todellisuus kirjoitetaan koodeina, eikä se noudata nykyajan fyysisiä lakeja. Lainsäädäntö on sopeutettava digiaikaan ja siitä on tehtävä innovatiivisempaa, jottei se hidasta esimerkiksi itseohjautuvien ajoneuvojen kehittämistä. Kaupunkien on myös perustettava luovia, eri alojen osaamista edustavia neuvostoja, jotka auttavat kaupungin johtoa tekemään oikeita päätöksiä.

Älykkäämpi koordinointi

Kuljetusjärjestelmästä on tehtävä kokonaisvaltaisempi ja koordinoitumpi siten, että liikennettä ja tavarankuljetuksia voidaan valvoa ja ohjata reaaliajassa. Yksi visio pitää sisällään verkoon yhdistetyt ajoneuvot sekä valvontatornin, joka automaattisesti ohjaa, valvoo ja suunnittelee kaupunkien tavarankuljetuksia. Näin voitaisiin vähentää riskejä ja ruuhkia sekä määrittää, millä ajoneuvoilla on pääsy kaupunkiin.

Laajempi infrastruktuuri

Infrastruktuurista on tehtävä moniulotteisempaa siten, ettei painopiste ole enää yksinomaan kulku-teissä ja autoissa. Tarvitaan keskitettyjä, intermodaalisia kuljetusten solmukohtia, joissa maanteitse ja vesiteitse tehtävät toimitukset yhdistetään maanalaisiin järjestelmiin ja ilmakuljetuksiin. Näin voidaan vastata kaupunkien tarpeisiin toimituksista, tavarankuljetuksista ja jätteiden käsittelystä.

Energia- älykkäät talot

Kaupunkien ja rakennusten on hyödynnettävä tehokkaammin saatavilla olevia luonnonvaroja, kuten ilmaa, tuulta ja aurinkoa, jotta ne voisivat tulla kestävämmiksi ja omavaraisemmiksi energiantuotannossaan. Uusia tekniikoita ja menetelmiä kehitetään jatkuvasti energiariippuvuuden vähentämiseksi ja kaupunkien omavaraisuuden lisäämiseksi.

Dynaamiset tilat

Kaupungit tarvitsevat enemmän alueita, joita ei ole varattu tiettyyn toimintaan vaan joita voidaan käyttää eri tarkoituksiin tarpeiden mukaan. Kaupungeista on myös tehtävä osallistavia ja avoimia eri ihmisryhmille, jotta ne eivät edesauta kuilujen ja vastakohtaisuuksien muodostumista yhteiskunnassa.

Digitaaliset lukot

Digitalisaatio ja automaatio luovat uusia mahdollisuuksia, jotka tekevät toimituksista tarpeidenmukaisia ja aiempaa tehokkaampia. Digitaaliset lukot ovat yksi esimerkki tekniikasta, joka tulee mullistamaan niin kuluttajien kuin myymälöiden saatavilla olevat toimitusmahdollisuudet. Visiona ovat esimerkiksi itseohjautuvat sähkökäyttöiset ajoneuvot, jotka toimittavat tavaraa digitaalisella lukolla varustettuihin myymälöihin yöaikaan. Se tehostaisi kaupunkitoimituksia radikaalisti ja vähentäisi ruuhkia päiväsaikaan.

Kaupunkia sanotaan usein ihmisen tärkeimmäksi keksinnöksi. Kaupungistuminen on voimakasta kaikkialla maailmassa, eikä mikään osoita tahdin hiljentyvän. Mutta miten kaupunkia suunnitellaan? Mikä rooli arkkitehtuurilla, lainsäädännöllä, tavarantoimituksilla ja kaupunkisuunnittelulla on kaupunkia luotaessa? Ja miten ne vastaavat liikkuvuuden ja viestinnän kasvavaan tarpeeseen ja toimivat entistä kestävämmän ja turvallisemman, konflikteista vapaan yhteiskunnan perustana?

Entä miten digitalisaatio vaikuttaa tähän kaikkeen?

– Älykkäät kaupungit ovat digitaalisia kaupunkia. Digitaalisuus on mielestäni älykkyyttä, sanoo Helle Juul. Hän on arkkitehti ja Juul & Frost Arkitekter -arkkitehtitoimiston toimitusjohtaja. Yritys toimii kaikilla suunnittelun tasoilla aina rakennussuunnittelusta maisema- ja kaupunkisuunnitteluun.

– On tärkeää, että olemme johdonmukaisia siinä, miten käsitteellistämme tulevaisuudenkuvaamme ja miten muodostamme tulevaisuuden kaupunkia. Se vaikuttaa siihen, millaisia asukkaita kaupungit houkuttelevat.

Juulin mukaan kehitys kulkee teollisista kaupungeista, joissa ihmiset vain työskentelevät, kohti holistisia kaupunkia, joissa ihmiset haluavat yhä suuremmissa määrin osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan kehittämiseen.

– Muutokseen suhtaudutaan hyväksyvämmiin, ja siihen myös sopeudutaan paremmin.

Sosiaalinen tasapaino tärkeää

Kaupungistuminen kiihtyy ja asutus tiivistyy. Haasteeksi nousee luoda kaupunkia, jotka ovat kaikille avoimia. Juul peräänkuuluttaa yhteiskuntaan suurempaa sosiaalista tasapainoa.

– Jos jatkamme nykyiseen malliin, törmäämme hyvinkin pian merkittävään sosiaaliseen epätasapainoon. Kaupunkien on korjattava nämä epäkohdat sekä luotava osallistavia kaupunkiympäristöjä, joissa on tilaa erilaisille asuinmuodoille ja -alueille.

– Tämä edellyttää taloudellista ohjausta ja sääntelyä. Maa-alueita omistavien ja hallinnoivien kaupunkien on varmistettava, että maata varataan myös esimerkiksi vuokra-asuntojen rakentamiseen. Muuten markkinavoimat sysäävät tällaisen rakentamisen kokonaan syrjään.

– Meillä on Pohjoismaissa edellytykset rakentaa kaupunkia, jotka ovat toimivia kaikille. Tämä potentiaali meidän on myös hyödynnettävä.

Näkymätön muutos

Mitä tulee rakennusten ja asuinympäristöjen digitalisoitumiseen tai älytalojen kehittämiseen, Juul ei usko, että kehitys on välttämättä kovin näkyvää.

– Kaikki on digitaalista, ja teknologian kehitys on uskomatonta. Tulevaisuuden rakennukset ovat niin älykkäitä,

Lue lisää —>

→ että niillä voi matkustaa kuuhun. Uskon kuitenkin, että ne suunnitellaan siten, etteivät niiden älykkäät toiminnot juurikaan näy ulospäin.

- Kaikki uudet toiminnot voidaan tehdä näkymättömiksi. Olemme tulevaisuudessa jatkuvasti yhteydessä verkkoon, jossa meitä myös valvotaan. Tämä meidän on otettava huomioon. Digitalisoituneessa maailmassa meidän pitää myös oppia irtautumaan kaikesta digitaalisesta, jottemme olisi aina tavoitettavissa. Uskon, että nuoremmat sukupolvet ovat tässä meitä vanhempia taitavampia.

Tarvitaan uusia toimitusjärjestelmiä

Toinen tiiviisti rakennetun kaupungin ongelma ovat toimitukset. Juulin mukaan niihin kaivataan suurta muutosta.

- On kummallista, että kuljetusten ja jätteiden käsittelyn kaltaiset palvelut ovat yhä pitkälti samanlaisia kuin 50 vuotta sitten, yhtä suurine rekkoineen ja samoine rutiineineen.

- Edessämme on murros, jossa kuljetusjärjestelmä on sopeutettava vastaamaan paremmin kaupunkiympäristöjen tarpeisiin.

Kaupunkien kehittäminen ja logistiikka ovat kuin kaksi erillistä maailmaa, jotka eivät ole vuorovaikutuksessa keskenään. Kaupunkisuunnittelussa vallitsee edelleen vahva silloajattelu, joka jarruttaa parempien kuljetusjärjestelmien kehittämistä.

Juulin mukaan ratkaisu voisi olla eräänlainen kaupungin sisäinen mikrologistiikkajärjestelmä, jossa toimitukset jaetaan tasaisesti useammille vuorokaudenajoille ja liikennettä häiritsevien kuljetusajoneuvojen määrää vähennetään.

- Kaupungeissa käytettävien kuljetusajoneuvojen on oltava pienempiä, minkä lisäksi tarvitaan pienempiä jakelun solmukohtia, jotka on sijoitettu tasaisesti eri puolille kaupunkia toimitusten nopeuttamiseksi. Muuten ihmisten on muutettava kaupunkien ulkopuolelle voidakseen saada nopeita toimituksia.

Tulevaisuuden kaupunkiliikkuvuus

CLOSER on ruotsalainen sitoutumaton yhteistyöareena, joka yhdistää yhteiskunnan, tieteen ja teollisuuden tehokkaampien kuljetusjärjestelmien kehittämiseksi.

- Tarkastelemme laajalti yhteiskunnan tavarankuljetuksia ja sitä, missä on kehitettävää, sanoo CLOSERin projektipäällikkö Lina Olsson, joka johtaa useita liikkuvuuteen ja kuljetusjärjestelmien automaatioon liittyviä hankkeita.

Hän keskittyy työssään ensisijaisesti kaupunkiliikkuvuuteen, mutta on työskennellyt viime aikoina yhä enemmän myös automaation ja digitalisaation parissa.

- Tulevaisuuden toimitusten ja digitalisaation välillä vallitsee luonnollinen yhteys.

Olssonin mukaan alalla tarvitaan kokonaisvaltaista suunnittelua sekä vuorovaikutusta eri toimijoiden ja kulkutapojen välillä.

- Kaupunkiympäristöissä tavarankuljetukset kulkevat usein kehityksessä jäljessä, kun puhutaan kuljetusten koordinoinnista ja ohjaamisesta. Tämä on toistuva aihe keskusteluissa eri toimijoiden kanssa, ja CLOSER vetää esimerkiksi DenCity-hanketta, jossa näihin kysymyksiin tartutaan.

- Kotiinkuljetukset lisääntyvät valtavasti. Siksi meidän on saatava tehokkaita, yhdistettyjä toimituksia ruuhkien vähentämiseksi ja viihtyvyyden lisäämiseksi. Yksi jännittävä idea ovat yötötoimitukset itseohjautuvilla ajoneuvoilla. Se tehostaisi toimi-



”Kaikki uudet toiminnot voidaan tehdä näkymättömiksi.”

Helle Juul



tuksia huomattavasti ja vähentäisi kaupunkiliikennettä päivisin.

Itseohjautuvien ajoneuvojen käyttöönottoon on Olssonin mukaan kuitenkin vielä matkaa.

- Ennen kaikkea kyse on ajoneuvojen yhdistämisestä verkkoon ja tiedonvälityksen parantamisesta. Nykyisen tavarankuljetusjärjestelmän automaatioaste on yleisesti erittäin alhainen. On kuitenkin käynnistettävä hankkeita, jotta kehityksessä päästään eteenpäin.

Puutteellinen ohjaus ja valvonta

Olssonin mielestä tavarankuljetuksiin liittyvät kysymykset on otettava kaupunkisuunnittelussa entistä vakavammin, jos kaupunkien halutaan pysyvän tulevaisuudessa toimivina. Yksi heikkous on tavarankuljetusten suunnittelun ja ohjauksen puutteellisuus.

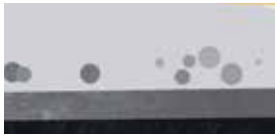
- Tiedämme valtavan vähän siitä, mitä kaupungeissamme liikkuu, etenkin kun on kyse pienemmistä kuljetusajoneuvoista.

Tavaraliikenteelle ei myöskään ole samanlaista liikenteen ohjausta kuin esimerkiksi julkiselle liikenteelle.

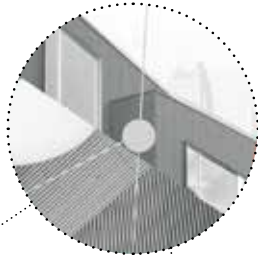
- Yksi CLOSER-areenan toimijoiden esille nostamista visioista on eräänlainen valvontatorni, joka huolehtisi liikenteenohjauksesta kaikentyyppisissä kaupungeissa tehtävissä toimituksissa ja olisi jatkuvasti yhteydessä ajoneuvoihin. Silloin voitaisiin kehittää ja testata erilaisia ratkaisuja esimerkiksi kulunvalvontaa ja kulkuoikeuksia sekä dynaamista sääntelyä varten, jakaa häiriötiedotteita reaaliajassa sekä ohjata liikennettä kulloinkin vallitsevan tilanteen mukaan.

Se tarjoaisi Olssonin mukaan paremmat mahdollisuudet myös riskien hallintaan.

- Aihe on ajankohtainen, kun ajatellaan viimeaikaisia kuljetusajoneuvoilla tehtyjä terrori-iskuja.



Lina Olsson



Aric Dromi

Hänen mukaansa suurena haasteena kaupunkien tavarankuljetusten koordinoinnissa on löytää uusia käytäntöjä, standardeja ja liiketoimintamalleja, jotka toimivat ja saavat kaikki osapuolet sitoutumaan muutokseen.

Lisäksi vaaditaan uutta, entistä joustavampaa infrastruktuuria.

- Ennen kaikkea tarvitaan yhteisiä lastaustermiinaaleja ja mikrotermiinaaleja kaupunkien kuljetusvirtojen koordinoimiseksi. Infrastruktuurin on oltava joustavaa, jotta se toimii niin jätteidenkäsittelyssä kuin kotiinkuljetuksissa, minkä lisäksi tavarankuljetuksiin tarvitaan erityyppisiä kulkuneuvoja, jotka voivat liikkua sekä ilmassa että vedessä tai olla täysin sähkökäyttöisiä tai itseohjautuvia.

Uusi ajattelutapa tarpeen

Tulevaisuudentutkija Aric Dromin mukaan kaupunkisuunnittelua nykyisin ohjaavat periaatteet eivät ole oikea suunta eteenpäin.

- Meidän on muutettava kokonaan tapaamme ajatella kaupunkien ja yhteiskuntien muodostumista.

Dromi kutsuu itseään futurologiksi, digitaalifilosofiksi ja ammattimaiseksi riitapukariksi. Hänen työnsä on haastaa vallitsevat järjestelmät ja ajattelutavat.

- Ei ole kyse siitä, että ajatellaan laatikon ulkopuolelta, vaan siitä, että määritetään laatikko kokonaan uudelleen.

Hänen mukaansa kaikki nykyisessä yhteiskunnassa on muodostunut teollisen vallankumouksen periaatteiden pohjalta. Kaikki säännöt, etiikka, lait ja järjestelmät perustuvat fyysisiin ominaisuuksiin.

- Tulevaisuuden todellisuus kirjoitetaan kuitenkin koodeina, eikä se noudata fyysisiä lakeja. Digitaalisessa vallan-

kumouksessa tarvitaan kokonaan uudenlaisia ajattelutapoja. Meidän on muutettava käsitystämme kaupunkien ja yhteiskuntien muodostumisesta.

- Kaikessa on kyse kitkasta ja toimivuudesta. Meidän on rakennettava järjestelmiä, jotka vastaavat tarpeisiimme ja vähentävät kitkaa kaupungeissa.

Vanhanaikainen infrastruktuuri

Nykyiset kaupungit on rakennettu horisontaalisesta näkökulmasta, mikä tarkoittaa, että suunnittelun perustana ovat olleet autot ja liikenne.

- Nykyään tiet ja pysäköintialueet kattavat 75 prosenttia kaupunkien pinta-alasta. Kun kaupungit kasvavat, tieverkosto rakennetaan ensin ja kaupungin muut toiminnot sekä asutus suunnitellaan sen ympärille. Se on täysin väärä lähtökohta. Suunnittelun on oltava kokonaisvaltaisempaa.

Dromi peräänkuuluttaa dynaamista ja vertikaalista infrastruktuuriajattelua, jotta sekä maan pinnalla että sen alla sijaitseva tila voitaisiin hyödyntää tehokkaammin toimituksissa.

- Kaupunkeja rakennetaan nykyään siitä lähtökohdasta, että tarvitsemme tilaa autoliikenteelle, jotta ihmiset

voivat ajaa töihin. Tämä kuitenkin synnyttää päästöjä ja ruuhkia sekä tarvetta uusien teiden rakentamiselle. Miksemme voisi sen sijaan käyttää tulevaisuudessa esimerkiksi lennokkeja jätekuljetuksiin?

Digitalisaation ansiosta yhä useampi työ voidaan tehdä etätyönä ilman kiinteää fyysistä työpaikkaa. Siksi ihmisten ei Dromin mukaan tarvitse enää pitkällä aikavälillä kulkea työmatkoja tai muuten siirtyä paikasta toiseen samassa määrin kuin

nyt.

- Maanalaisen metron rakentaminen Kööpenhaminaan on kaupungin kaikkien aikojen hölmöin päätös. Tunneleita tarvitaan, muttei siksi, että ihmisiä voitaisiin sulloa junavaunuihin.

Keskusta-alueiden tarpeet

Ajattelutavan muutoksessa on kyse siitä, että auto- ja junaliikenteen laajentamisesta siirrytään vastaamaan ihmisten tarpeisiin tilasta ja liikkuvuudesta.

- Tarvitsemme tulevaisuudessa dynaamisempia kohtaamispaikkoja kuin nykyajan perinteiset toimistot ja sosiaaliset tilat. Tarvitsemme tiloja, joita voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin.

Myös fyysiset osoitteet ovat Dromin mukaan vanhanaikaisia.

- Miksi tilaamani tuotteet pitäisi toimittaa minulle kotiin paikallisen postinkantajan toimesta? Miksei niitä voitaisi toimittaa minulle siihen paikkaan ja siihen aikaan, joka on minulle kaikkein kätevin? Miksen minä itse voisi olla toimitusosoite?

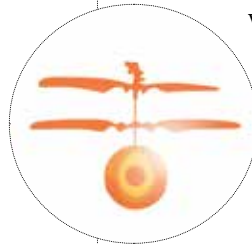
Hänen mielestään tulevaisuudessa ei ole varmaa, että logistiikkayrityksiä tarvitaan ylipäätään.

- Paketit tulevat ihmisten luo eikä päinvastoin niin kuin nyt.

Tulevaisuuden alfakaupungit

Kaikki yhteiskunnan tarvitsevat samoja peruspilareita, joita ovat liikkuminen, energia ja viestintä. Dromi kutsuu visiotaan alfakaupungiksi, eräänlaiseksi omavaraiseksi kaupungiksi, joka on keskittynyt johonkin tiettyyn toimintaan.

- Tulevaisuudessa on viljelykaupunkeja, tekniikkakaupunkeja, tutkimuskaupunkeja ja hallintokaupunkeja, jotka ovat kaikki riippuvaisia toisistaan. Ne eivät myöskään tarvitse mitään yksittäistä kansakuntaa tuekseen.



”Miksen minä itse voisi olla toimitusosoite?”



Lue lisää →

→ - Kaupunkeja on ollut olemassa paljon pidempään kuin kansakuntia. Fyysiset rajat menettävät merkitystään tulevaisuudessa, ja myös kansalaisuus muuttuu virtuaaliseksi sen sijaan, että se olisi sidoksissa fyysiseen kaupunkiin, kuntaan tai kansakuntaan.

Pitkällä aikavälillä teleportaatio voi mullistaa tapamme liikkua.

- 10-15 vuoden kuluessa meillä on käytettävissäme kokonaan uudenlaisia havainnointivälineitä. Voimme asettaa päähämme kypärän, joka vie meidät digitaaliseen ulottuvuuteen. Siellä voimme käydä eri paikoissa missä tahansa päin maailmaa sekä koskettaa ja kokea fyysisiä asioita kotisohvalta. Silloin herää kysymys, tarvitaanko kaupunkeja enää lainkaan.

Dromi uskoo, että sadan vuoden kuluttua kaupungistuminen on kääntynyt negatiiviseksi trendiksi.

- Ihmisillä ei ole enää mitään syytä asua kaupungeissa.

Kaikki alkaa kadusta

- Kaupunkien on määritettävä itsensä uudelleen ja rakennettava kokonaan uusia vuorovaikutusmalleja. Ensimmäisenä määritetään liikkumiseen, energiaan ja viestintään liittyvät tarpeet, sillä nämä ovat kaikkien yhteiskuntien peruspilareita.

Dromin mukaan tulevaisuuden kaupunkien rakentaminen on aloitettava pienin askelin.

- Rakentamisessa on aloitettava kadusta. Käytännössä se tarkoittaa kuituoptiikkakaapeleiden kaivamista maahan sekä sitä, että ryhdymme hyödyntämään valon, tuulen ja aurinkoenergian kaltaisia luonnonvaroja kestävien rakennusten rakentamiseksi.

- Jokaisella kaupungilla tulisi lisäksi olla neuvoa-antava hallitus, johon kuuluu vuorovaikutussuunnittelijoita, viestintäpsykologeja, luovia johtajia ja muita asiantuntijoita, jotka auttavat kaupungin johtoa tekemään oikeita päätöksiä.

Innovaation puute

Dromin mukaan Pohjoismaissa ei ole tällä hetkellä ainuttakaan kaupunkia, joka pyrkisi kehittymään alfakaupungiksi.

- On olemassa kansainvälisiä esimerkkejä, kuten Singapore ja Manila, joissa kaupungit ovat alkaneet muuttaa lähestymistapaansa ja keskittyä ajattelussaan kaupungin toimivuuteen ja kitkaan. Pohjoismaissa ei kuitenkaan ole kaupunkeja, jotka olisivat muuttumassa tähän suuntaan. Ainoa pohjoismaainen kaupunki, jolla olisi mahdollisuuksia määrittää itsensä uudelleen, on Lund, mutta muualta potentiaalia ei löydy.

Dromin mukaan Pohjoismaissa kärsitään luovuuden puutteesta.

- Nykyiset pohjoismaiset startup-yritykset ovat pikemminkin taktisia kuin innovatiivisia. Tanska olisi voinut johtaa elektronista vallankumousta, mutta mentaliteetti on maassa liian tiukasti kiinni siinä, mihin on totuttu. Halutaan vain jatkaa samalla tavalla, joka on osoittautunut toimivaksi aikaisemmin. Ajattelutapa on liian sementoitunut.

Dromi näkee samankaltaista kehitystä kaikkialla.

- Esimerkiksi Saksassa on hyväksytty uusi laki, joka käytännössä tekee itseohjautuvien ajoneuvojen käyttämisestä mahdotonta. Lain mukaan ratin takana on oltava kuljettaja, joten ajoneuvoissa on siksi oltava ratti. Missä on uusajattelu? Lainsäädäntö on juristien ja insinöörien käsialaa. Missä on luovuus? ■



”Tunisiilla ei ole tulevaisuudessa enää mitään syytä asua kaupungeissa.”



Tulevaisuudessa kengät valmistuvat robottien käsissä

Adidaksen uusi tehdaskonsepti Speedfactory yhdistää automaation ja 3D-tulostuksen, mikä mahdollistaa jalkineiden valmistuksen nopeammin ja lähempänä markkinoita. Se on esimakua siitä, miltä tulevaisuuden älykäs tuotanto voi näyttää.

DIGITALISAATIO valtaa parhailaan yhä enemmän alaa ihmisten maailmassa. Auto-maatio, 3D-tulostus, koneoppiminen ja tekoäly (AI) ovat teknologioita, jotka voivat mullistaa sen, millaisia yhteiskunnat ja globaalit toimitusketjut ovat tulevaisuudessa.

E erityisen suuri vaikutus digitalisaatiolla on teolliseen tuotantoon. Robotit, materiaalia lisäävä valmistus ja älykkäät, itseoppivat järjestelmät vähentävät edullisen työvoiman tarvetta ja voivat pitkällä aikavälillä siirtää valmistuksen lähemmäksi markkinoita sekä tehdä siitä tarpeenmukaisempaa.

YKSI YRITYS, joka on alkanut tosissaan selvittää uusia mahdollisuuksia, on saksalainen urheilujätti Adidas. Yrityksen uudessa Speedfactory-tehdaskonseptissa 3D-tulostimet ja robotit hoitavat suurimman osan jalkinevalmistuksesta täysin automatisoidusti. Robottitehtailla pyritään siihen, että kenkiä voidaan valmistaa räätälöidysti asiakkaille tarpeiden mukaan ja huomattavasti nopeammin kuin nykyisissä alhaisen kustannustason maissa, jotka sijaitsevat kaukana markkinoista. Perinteisessä tuotannossa tennariparin valmistukseen saattaa kulua pari viikkoa. Robottitehtaassa samat kengät valmistuvat

noin viidessä tunnissa, minkä lisäksi ne voidaan räätälöidä täysin asiakkaan toiveiden sekä jalkojen koon ja muodon mukaan.

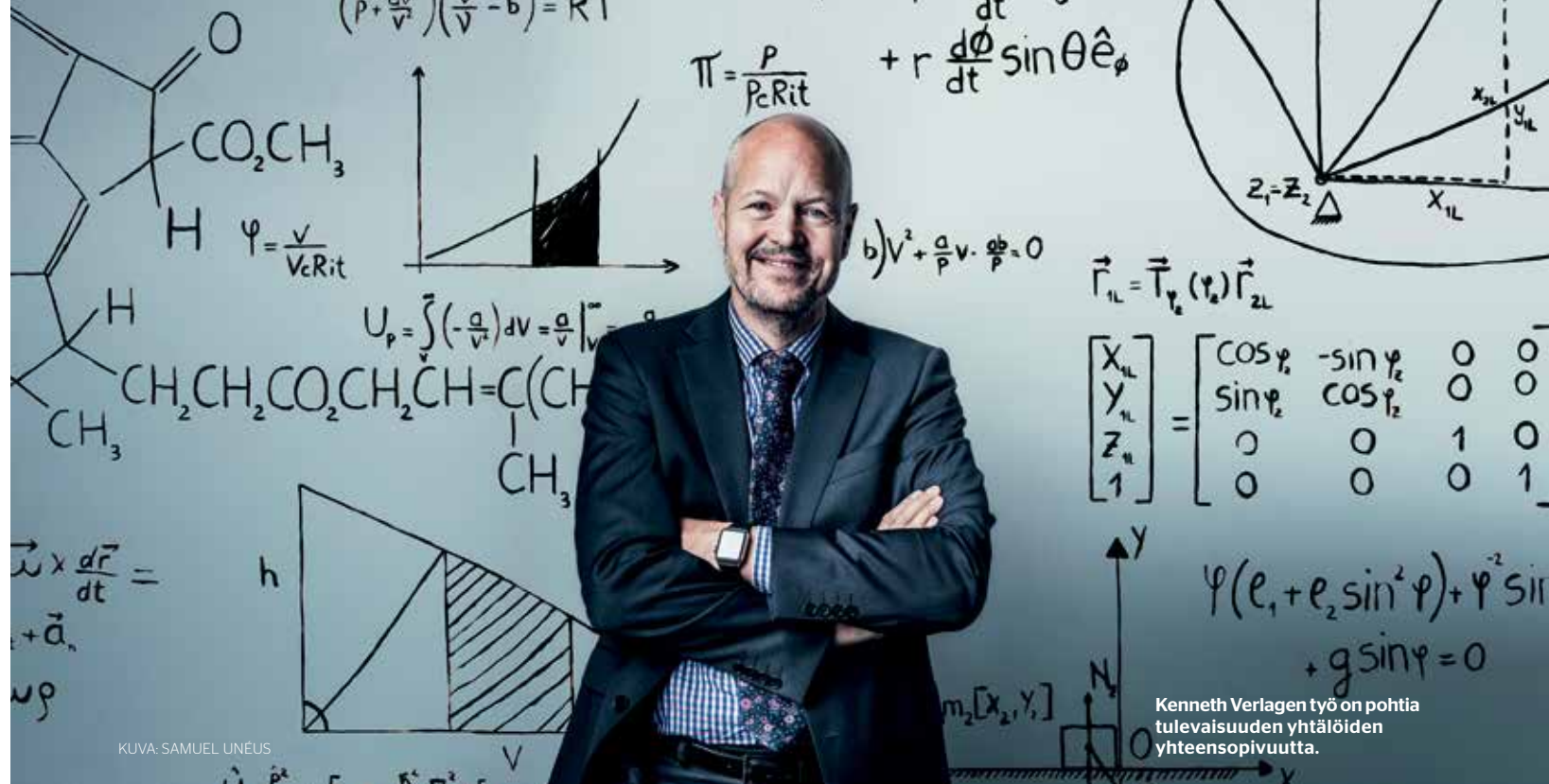
Adidas testaa myös jalkineiden valmistusta valon ja hapen avulla kokonaan uudella prosessissa nimeltä Futurecraft 4D. Digitaalista valon heijastamista hyödyntävä digitaalinen valosynteesi, hapen läpäisemä optiikka ja ohjelmoivat nesteet (hartsit) mahdollistavat kestävien, juuri jalkineisiin soveltuvien polymeerituotteiden valmistuksen. Digitaalisen valosynteesin avulla valmistetaan 5 000 kenkääparia jo talveksi 2017, ja vuoden 2018 loppuun mennessä Carbon-nimisen yrityksen kehittämällä uudella tekniikalla odotetaan valmistuvan 100 000 kenkää.

ENSIMMÄINEN Speedfactory-tehdas avattiin Saksan Ansbachiin vuonna 2015, ja syksyn aikana avataan toinen tehdas Atlantaan Yhdysvaltoihin. Speedfactory-tehtaiden yhteinen kapasiteetti mahdollistaa jopa miljoonan jalkineen valmistuksen vuodessa. Tarkoituksena on laajentaa konsepti myös muualle maailmaan sekä korvata asteittain nykyinen Aasiaan sijoittunut perinteinen valmistus.

Myös tulostusjätti HP on kehittännyt ratkaisun tulevaisuuden jalkinevalmistukseen. Yrityksen FitStation-konseptissa yhdistetään 3D-skannaus ja materiaalia lisäävä valmistus (3D-tulostus) käyttäjälle räätälöityjen kengänpohjallisten valmistamiseksi suoraan myymälässä. Amerikkalaisyritys Superfeet ja saksalainen Steitz Secura ovat molemmat tehneet pilottikokeiluja HP:n uusilla älypohjallisilla.



Adidaksen uudessa Speedfactory-tehdaskonseptissa robotit ja 3D-tulostimet hoitavat suurimman osan työstä.



KUVA: SAMUEL UNEUS

Kenneth Verlagen työ on pohtia tulevaisuuden yhtälöiden yhteensopivuutta.

PostNord kehittää älykkäitä toimituksia

Kun toimituksilta vaaditaan vaivattomuutta ja kaupungeista tulee yhä ahtaampia, logistiikka-alaan kohdistuu suuria haasteita. PostNordissa tehdään kuumeisesti töitä älykkäiden kaupunkitoimitusten kehittämiseksi tulevaisuutta varten.
- Esimerkiksi digitaaliset lukot tulevat olemaan avainasemassa, visioi liiketoiminnan kehittämisestä vastaava johtaja Kenneth Verlage.

POSTNORD TUO markkinoille paitsi vastaanottajasovel-luksia, asiakasportaaleja ja vähittäismyyntijärjestelmiä myös ratkaisuja, jotka mahdollistavat toimitukset suoraan pakettilaatikoihin, ajoneuvojen tavaratilaan ja jääkaappeihin digitaalisen lukon kautta. Näin se vastaa tulevaisuuden tarpeisiin vaivattomista toimituksista. Myös lauantai- ja iltatoimituksia kokeillaan.

- On ratkaisevan tärkeää, että toimitamme lähetykset iltaisin, kun ihmiset ovat kotona, Kenneth Verlage sanoo.

Yhtiön innovaatiokyky on saanut suurta huomiota myös kansainvälisesti.

- Älylukkoja koskevat testimme on mainittu listalla, jossa luetellaan Yhdysvalloille ”liian älykkäitä” tekniikoita, ja Wall Street Journal on kirjoittanut ICA-ketjun kanssa toteuttamistamme toimituksista suoraan vastaanottajien jääkaappiin. On hauskaa,

että meidät mainitaan näissä yhteyksissä.

Verlage jakaa osittain Aric Dromin esittämän tulevaisuuden vision, jossa nykyisiä logistiikkayrityksiä ei ehkä enää tarvita.

- Logistiikkayritysten tulevaisuus on pitkällä aikavälillä varmuudella epävarmaa. Lähitulevaisuudessa meillä on kuitenkin edelleen tärkeä yhteiskunnallinen rooli.

Verlage pitää mielellään jalat maassa.

- On hyvä olla visionääri, mutta visionääriin ei tarvitse murehtia kaikista käytännön ongelmista, jotka vaativat välitöntä ratkaisemista.

Hän ei usko, että fyysisistä osoitteista luovuttaisiin kokonaan.

- Pohjimmiltaan Dromi on oikeassa, mutta on pakko olla olemassa myös muita vaihtoehtoja kuin kaikkien tilausten toimittaminen suoraan vastaanottajan syliin. En esimerkiksi haluaisi, että tilaamani pesukone

”Älylukkoja koskevat testimme on mainittu listalla, jossa luetellaan Yhdysvalloille ”liian älykkäitä” tekniikoita.”



toimitettaisiin työpaikalleni. Sitä vastoin esimerkiksi jääkaapeilla on varmasti oma osoitteensa tulevaisuudessa.

ÄLYLUKOILLA ON Verlagen mukaan ratkaiseva asema tulevaisuuden infrastruktuurissa ja verkkokaupan kehittämisessä kaikkein nopeimmaksi ja vaivattomimmaksi tavaksi tehdä ostoksia.

- Tarvitaan infrastruktuuria, jotta toimitukset ovat mahdollisia myös silloin, kun vastaanottaja ei ole kotona tai kun myymälän henkilökunta ei ole paikalla. Yöllä tehtävät myymälätoimitukset tehostaisivat kaupunkitoimituksia merkittävästi.

Verkkokaupan yleistyminen johtaa myös siihen, että monet myymälät ja ostoskeskukset katoavat pitkällä aikavälillä kaupungeista.

- Kun autojen määrä vähenee ja kaupankäynnin mallit muuttuvat, syntyy kokonaan uusia kaupunkiympäristöjä, jotka ovat avoinna ihmisille.

Jäljelle jää lähinnä palveluun keskittyviä toimijoita, kuten pieniä juustopuoteja, sekä kokemuksellista toimintaa. Digitalisaatio luo ihmisille uusia tapoja kohdata toisiaan. Kun työskentely ei ole yhtä sidoksissa kiinteään paikkaan, myös toimistot voivat siirtyä kaupunkien keskusta-alueen ulkopuolelle.

- Kaupungissa asumisen syyt liittyvät yhä pienemmässä määrin työntekoon. Digitaalinen teknologia tarjoaa kokonaan uudenlaisia mahdollisuuksia pitää yhteyttä kollegoihin, ystäviin ja perheenjäseniin.

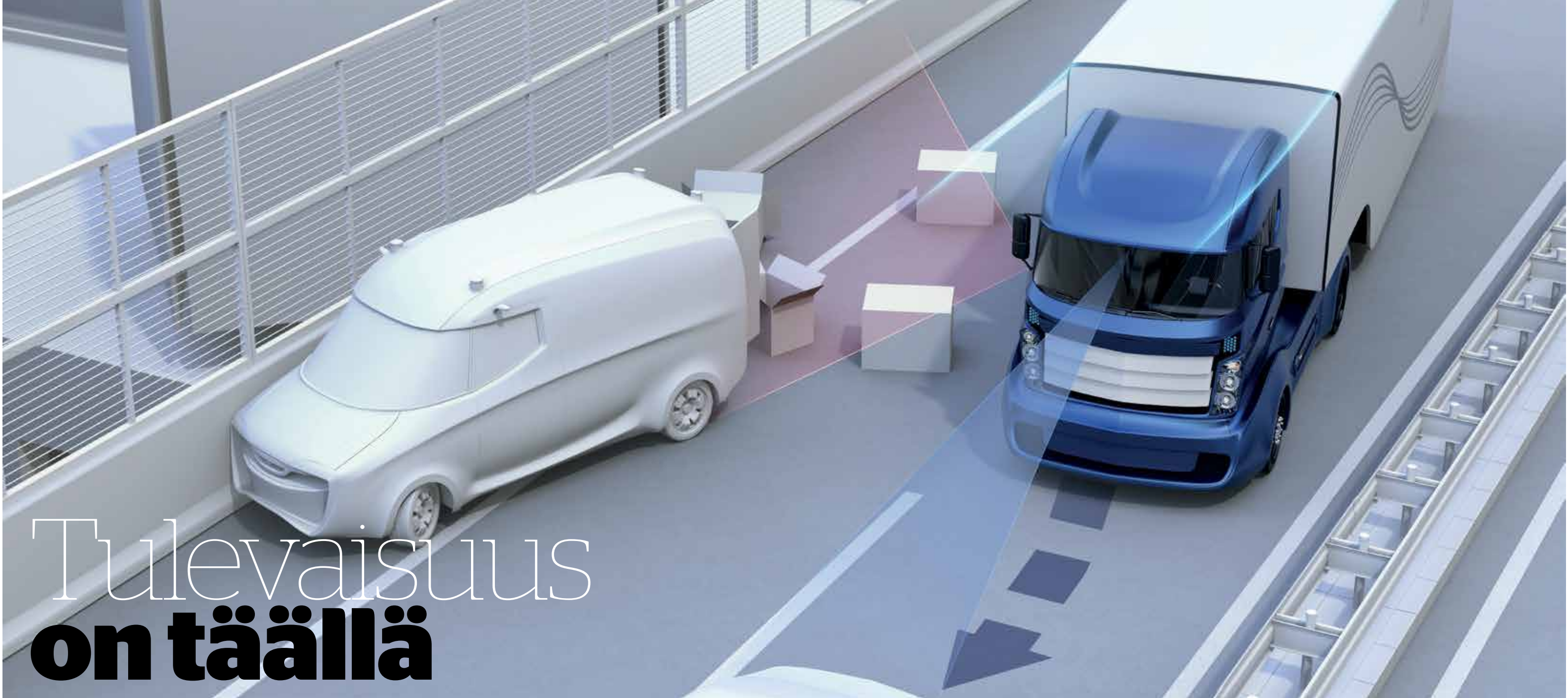
MONET USKOVAT, että toimituskokemuksesta tulee tulevaisuudessa sosiaalisempi ja henkilökohtaisempi. Verlage on kuitenkin päivävastaista mieltä.

- Uskon, että meistä tulee nirsoampia sosiaalisessa kanssakäymisessämme. Emme halua olla tarpeettomasti yhteydessä sellaisiin henkilöihin, joita emme tunne, vaan kaipaamme energisoivia ja elämänlaatua kohottavia kohtauksia.

Verlagen mukaan parhailaan on käynnissä suuri muutostyö, jossa ihmiset alkavat suosia yhä enemmän näyttörüutuja henkilökohtaisen palvelun sijaan.

- Hampurilaisketju Maxilla on melko hyvä sovellus ruoan tilaamiseen verkossa sekä itsepalvelunäyttöjä ravintoloissaan. Olen monesti nähnyt asiakkaita tulevan lähes tyhjiin ravintolaan ja tilaavan ateriansa näytön kautta, vaikka kassoilla on henkilökuntaa vapaana.

- Asiakaskäyttäytymisessä on tapahtumassa valtava muutos.



Tulevaisuus on täällä

Itseohjautuvilla rekoilla on paljon potentiaalia. Haasteita riittää vielä kuitenkin ratkottavaksi, ennen kuin niitä nähdään liikenteessä.

TEKSTI MAIJU KARHUNEN KUVITUS ISTOCK

Itseohjautuvat rekat nostettiin yhdeksi kuluvan vuoden läpimurtoteknologioista arvostetussa MIT Technology Review -teknologialehdessä. Autonomisista rekoista kohistaan tällä hetkellä paljon, ja eräiden arvioiden mukaan niitä voisi näkyä teillä jo viiden vuoden kuluttua. Tähän uskoo myös itseohjautuvien ajoneuvojen maailmaan perehtynyt PostNordin Head of Business Development Kenneth Verlage.

- Itseohjautuvat henkilöautot ohjaavat kehitystä ja ovat siinä jo pitkällä, joten näemme aivan varmasti

itseohjautuvia rekoja liikenteessä viiden vuoden päästä, Verlage sanoo.

VTT:n erikoistutkija Matti Kutila ei ole asiasta yhtä vakuuttunut, muttei pidä ennustetta tuulesta temmattuna. Ajoneuvorobotteihin erikoistuneesta Kutilasta on todennäköisempää, että teille tulee ensin rekkamuodostelmia, joissa letkan ensimmäistä rekkaa ajaa kuljettaja, joka koordinoi samalla muiden rekkojen toimintaa.

- En kuitenkaan usko, että rekat voisivat liikkua vielä viidessä vuodessa muilla teillä kuin moottoriteillä, ja niilläkin ainoastaan kohtuullisen hyvissä keliolosuhteissa.

Toki kannattaa muistaa, että raskas kalusto liikkuu myös terminaaleissa ja satamissa, joissa toimintaa voidaan automatisoida olosuhteissa, joissa nopeudet ovat kohtuullisia ja jalankulkijoiden kulkua voidaan hallita.

SUOMALAISET SUHTAUTUVAT varauksella itseohjautuviin autoihin, selviää Liikenneturvan joulukuussa 2016 ja toukokuussa 2017 teettämistä kyselyistä. Joulukuun kyselyn perusteella suomalaisia arveluttavat eniten järjestelmän mahdollinen epäkuntoisuus sekä tekniikan toimintavarmuus Suomen olosuhteissa. Toukokuun kyselyssä kävi puolestaan ilmi, että yli 50 prosenttia kyselyyn vastanneista pelkäsi, etteivät robottiautot osaisi huolehtia jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden turvallisuudesta riittävän hyvin.

Verlage suhtautuu itseohjautuviin ajoneuvoihin paljon kyselyihin vastanneita myönteisemmin.

- Itseohjautuvissa ajoneuvoissa, kuten rekoissa, on

”Itseohjautuvissa ajoneuvoissa, kuten rekoissa, on runsaasti hyviä puolia.”

runsaasti hyviä puolia. Ne ovat paljon turvallisempia kuin tavalliset rekat, ne eivät tee virheitä ajaessaan ja ne voivat olla tien päällä 24/7.

Jos tulevaisuudessa ajoneuvot olisivat itseohjautuvia, liikenne olisi Verlagen mukaan nykyistä sujuvampaa.

- Uskon, että itseohjautuvat ajoneuvot pystyisivät myös suunnittelemaan liikkumisensa hyvin, mikä johtaisi ilmastopäästöjen ja polttoainekustannusten pienenemiseen.

Myös Kutila näkee itseohjautuvissa rekoissa enemmän hyviä kuin huonoja puolia. Hän nostaa liikenneturvallisuuden ja tuottavuuden parantumisen niiden merkittävimmiksi eduiksi. Kutila uskookin logistiikan hinnan laskevan itseohjautuvien rekkojen myötä erityisesti pitkien etäisyyksien maissa.

- Hyvä asia on myös se, että tekniikan kehittäjien ja robotiikan ammattilaisten työt tulevat todennäköisesti lisääntymään.

Lue lisää —>



ON VARMAA, ETTÄ ITSEOHJAUTUVAT rekat muuttavat myös kuskien työnkuvaa.

- Kuljettajien työ muuttuu, ja he voivat keskittyä hoitamaan esimerkiksi paperitöitä matkan aikana automatiikan huolehtiessa ajamisesta. Kuljettajat arvostavat varmasti automatiikan tuomaa turvallisuutta, Kutila pohtii.

Hän kuitenkin uskoo, että kestää vielä pitkään, ennen kuin esimerkiksi Helsingin ja Tampereen välisellä moottoritieellä kulkee täysin autonominen rekka, jonka kyydissä ei ole lainkaan kuljettajaa. Kutila perustelee näkemystään sillä, että tekniikassa on vielä haasteita.

- On olemassa paljon tilanteita, joita automatiikan on vaikea hallita. Esimerkki tällaisesta tilanteesta on se, kun joku kiilaa tiellä eteen. Sellaista tilannetta on aika vaikea opettaa koneelle.

”Kuljettajat arvostavat varmasti automatiikan tuomaa turvallisuutta.”

VTT:n erikoistutkijalla on epäilyksiä myös sen suhteen, miten rekan kyydissä istuvan kuljettajan vireystaso pysyy yllä, jos hän tekee 95-prosenttisesti jotakin muuta kuin huolehtii ajamisesta.

SÄÄOLOSUHTEET TUOVAT lisähaasteita raskaan kaluston kehitykselle. Sekä Verlage että Kutila luottavat kuitenkin siihen, että haasteet pystytään voittamaan, ja itseohjautuvat rekat voivat toimia tulevaisuudessa myös esimerkiksi lumisissa olosuhteissa.

- Itseohjautuvilla rekoilla on parempi reaktiokyky ja ne voivat hallita tilannetta paremmin kuin ihmiset, Verlage perustelee.

Kutila muistuttaa kuitenkin, että itseohjautuvia rekoja on kehitettävä vielä paljon, ennen kuin ne pärjäävät vaativissa sääolosuhteissa. Lisäkehitys vie vuosia. Hänen toiveissaan on, että myös Suomessa alettaisiin tehdä kokeiluja autonomisiin rekkoihin liittyen, sillä tutkimus- ja kehittämistoimintaa on vaikea priorisoida ilman käytännön tietoa pullonkauloista.

- Meillä olisi jo kapasiteettia kokeilla asiaa. Olisi tärkeää saada ymmärrystä siitä, mitä itseohjautuva rekka käytännössä tarkoittaa kuljettajille, ja saada samalla nostettua Suomen kansainvälistä markkina-arvoa, Kutila sanoo.

LOGISTIIKKAYRITYKSET HYÖTYISIVÄT Verlagen mukaan itseohjautuvista rekoista. Hän ei kuitenkaan usko, että autonomisia rekoja nähdään PostNordilla ennen 2030-lukua. Verlage sanoo, että asioita on vielä paljon ratkaisematta, sillä ei riitä, että itseohjautuva rekka pysyy huolehtimaan ajamisesta. Sen lisäksi on ratkaistava, miten kaikki ihmisten tekemät asiat, kuten kuorman lastaus ja purku, hoidetaan.

- Voisimme hyödyntää itseohjautuvia rekoja aluksi terminaaliemme välisissä kuljetuksissa ja myöhemmin muihin kuljetuksiin. Olen täysin vakuuttunut, että itseohjautuvissa ajoneuvoissa on tulevaisuus, Verlage summaa. ■

Uusi älytie kiinnostaa maailmanlaajuisesti

→ Noin kymmenen kilometrin pituinen Aurora-älytie vihittiin käyttöön Muoniossa marraskuun alussa. Verkostojohtaja Reija Viinaseen mukaan kyseessä on maailman ensimmäinen ja ai-
noa julkisella tieosuudella toteutettu älyliikenteen testausalue, joka ottaa vaihtelevat tieolosuhteet huomioon.

- Testiosuus on parhaiten instrumentoitu koko Euroopassa. Yksin ajoneuvot eivät pääse tiellä kuitenkaan ajamaan. - Tiehen ei liity mitään turvatonta. Jokaisessa autossa on vielä kuljettaja mukana, Viinase muistuttaa.

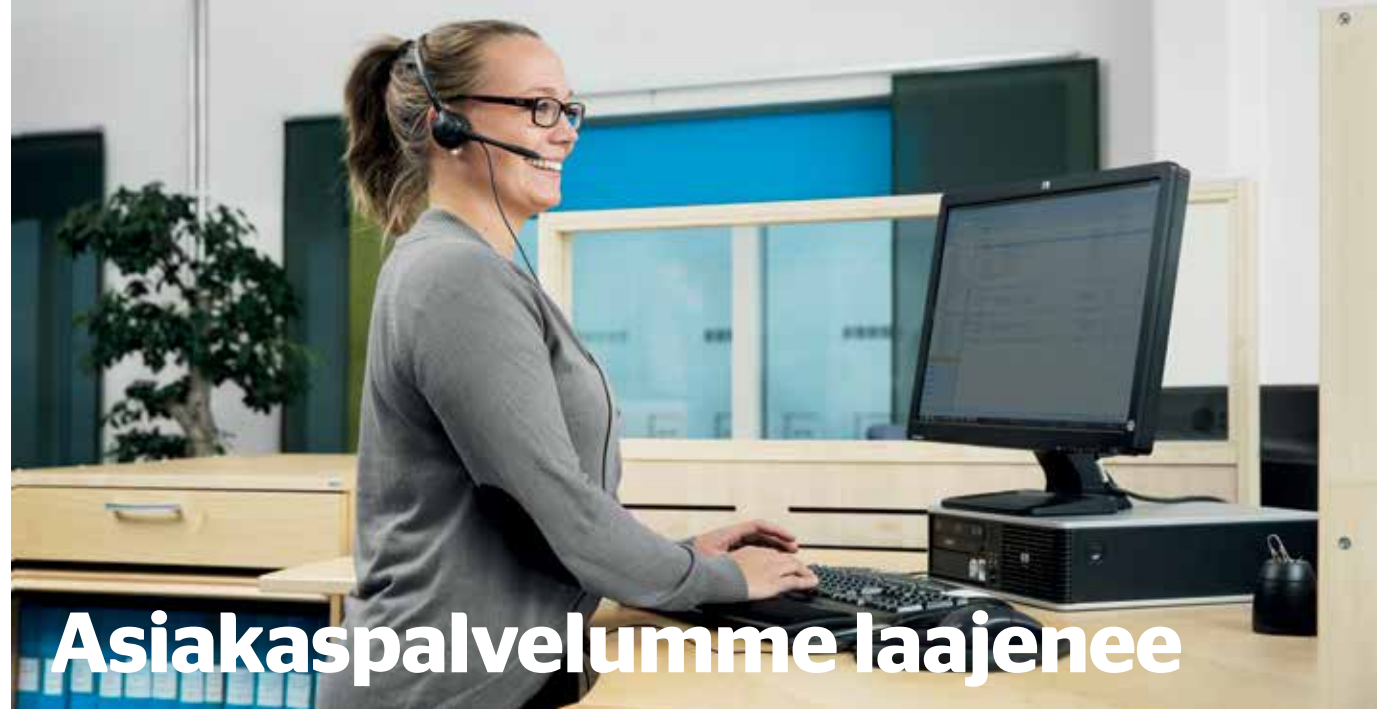
Älytie on herättänyt paljon kiinnostusta maailmanlaajuisesti, sillä yritykset haluavat päästä testaamaan, miten ajoneuvot toimivat lumisissa olosuhteissa.

- Tuotteen toimintavarmuus on tärkeää, jotta tuotetta voidaan myydä laajalla levikillä ympäri maailmaa, siksi haasteet on voitettava.

Kunhan itseohjautuvien rekkojen teknologia on kehittynyt, myös ne ovat tervetulleita tekemään testejä älytielle.

- Visioni on, että meillä on joku päivä oikea käyttötapaus, jossa itse ohjautuvilla rekoilla ajetaan jonossa Norjasta Suomeen ja kuljetetaan lohta. Jonoa johtavassa rekassa on kuski.

Uutisia



Asiakaspalvelumme laajenee

→ **ASIAKKAAT** ovat PostNordille kaikki kaikessa. Tänä syksynä panostus asiakaspalvelun kehittämiseen näkyy laajentuvina aukioloaikoina sekä uusina palvelukanavina.

Aukioloajat pitenivät PostNordin asiakaspalvelijat palvelevat nyt puhelimitse ja sähköpostitse arkinen kello 7-22.

Nyt myös Twitterissä PostNordin asiakaspalvelijat palvelevat jatkossa myös sosiaalisessa mediassa. Asiakaspalvelu aukesi Twitterissä 1.11., ja se on avoinna arkinen kello 9-17. Laajennamme ensi vuoden puolella myös Facebookiin, ja tiedotamme siitä lisää lähempänä.

Löydät meidät Twitteristä tunnuksella @PostNordFinland



HCT-rekan avulla tutkitaan uusia ratkaisuja tieliikenteeseen

→ **POSTNORDIN** Turun ja Vantaan terminaalien välisissä kuljetuksissa on otettu käyttöön niin sanottu HCT-rekka. Mahtavan kokoinen rekka on tutkimusajoneuvo, jonka avulla selvitetään, kuinka näin suurikokoinen yksikkö sopii Suomen tieolosuhteisiin.

Black Friday tulee - oletko valmis?

→ Black Friday koittaa jälleen 24.11. ja käynnistää loppuvuoden shoppailusesongin verkkokaupoissa. Kyseessä ei ole enää pelkästään amerikkalainen ilmiö, vaan Black Friday on vakiinnuttanut asemansa myös meillä. Valmistauduthan ajoissa verkkokauppasi volyymin kasvuun!



KUVA: ISTOCK

Tekniikka

KUVA: HENRY LUNDHOLM



Lennokit käyttöön tulevaisuuden toimituksissa

→ PostNord testasi hiljattain, miten lennokkeja voitaisiin hyödyntää erityyppisissä toimituksissa. Kokeilu on osa AirRunner-tutkimushanketta, jossa PostNord selvittää yhdessä Telian kanssa tulevaisuuden

toimitustarpeita ja -ratkaisuja. PostNordin Mats Lindgrenin mukaan vielä on vaikea sanoa, kuinka pitkään kestää ennen kuin toimituksia voidaan toteuttaa lennokkeilla. – Oikeastaan suurin osa edel-

lytyksistä on jo kohdillaan, mutta kyse on lainsäädännöstä, sillä lennokkien käyttö on toistaiseksi kielletty. Lennokkeja ei ole esimerkiksi sallittua päästää lentämään itsenäisesti, sillä mitä tapahtuisi, jos

lennokin pitäisi toimittaa paketti vaikkapa saarelle ja sen tielle osuisi purjevene? Kehitys kulkee kuitenkin nopeasti, ja uskon, että ensimmäiset lennokkitoimitukset tehdään kahden vuoden kuluessa.

Näin PostNordin uudet palvelut toimivat



Myös Suomessa



DELIVERY CHECKOUT

→ Delivery Checkout on verkkokauppa-sivustolla näkyvä ikkuna, jossa esitellään PostNordin tarjoamat toimitustavat. Moduuli on konfiguroitu valmiiksi niin, että se voidaan yhdistää suoraan verkkokaupan kassaratkaisuun. Se myös tekee toimitustavan valitsemisesta helpompaa kuluttajille. Palvelussa esitetään vain olennaiset tiedot, ja siitä on poistettu esimerkiksi tuotteiden nimet ja tekniset ominaisuudet. Vastaanottajan tarvitsee valita vain toimituspaikka, -aika ja -tapa.



Myös Suomessa



POSTNORD-SOVELLUS

→ PostNordin sovellus julkaistiin vuonna 2014, mutta sen viimeisin versio lanseerattiin keväällä. Nyt sovelluksessa on valtavasti uusia toimintoja. Vastaanottaja voi seurata ja hallita toimituksia sovelluksen avulla reaaliajassa sekä muuttaa toimituspaikkaa toimituksen aikana. Kuluttaja voi myös vastaanottaa pakettinsa ilman kuittausta tai antaa jonkun muun kuitata toimituksen puolestaan. Lisäksi käyttöliittymää ja graafista ilmettä on yksinkertaistettu, minkä ansiosta sovellus on entistä käyttäjäystävällisempi.



Suomessa vuoden 2018 aikana

COLLECT IN-STORE

→ Collect In-store tekee myymälöistä pakettien noutopisteitä. Se pitää sisällään järjestelmätuen toimitusilmoitusten lähettämistä ja Track & Trace-toimintoja varten sekä muita PostNordin tavallisten noutopisteiden tarjoamia ominaisuuksia. Palvelun myötä kuluttaja saa saman digitaalisen kokemuksen niin sovelluksessa kuin verkkosivuilla riippumatta siitä, mistä hän noutaa tilauksensa. Sovelluksen voi myös ladata useisiin laitteisiin, minkä ansiosta myymälässä voidaan ottaa käyttöön useita palvelupisteitä ruuhka-aikoina.



Ei vielä Suomessa

LAUANTAITOIMITUKSET PALVELUPISTEISIIN

→ Lauantaitoimitukset PostNordin palvelupisteisiin käynnistetään syksyn aikana vaiheittain Tukholmassa, Göteborgissa ja Malmössä. Palvelun ansiosta kuluttajien on mahdollista tehdä tilauksensa viikon loppupuolella ja saada se silti viikonlopuksi. Tuotteet, jotka olisivat muuten perillä maanantaina, voi nyt noutaa lauantaina. Palvelu on tärkeä, jotta verkkokaupat voivat tosissaan alkaa kilpailla myymälöiden kanssa kuluttajien viikonloppuostoksista.



Myös Suomessa



ILTATOIMITUKSET

→ Tukholmassa, Göteborgissa ja Malmössä otetaan syksyn aikana käyttöön lisämaksuttomat iltatoimitukset uutena vakiopalveluna kotiinkuljetuksissa. Jatkossa tilaukset toimitetaan kotiovelle kello 18–21. Tavoitteena on siirtyä kotiinkuljetuksissa iltatoimituksiin useilla tiheästi asutuilla alueilla ympäri maata. PostNord haluaa myös tulevaisuudessa tarjota kuluttajille mahdollisuuden valita iltatoimituksille entistä tarkempi ajankohta.



Myös Suomessa



MYPACK HOME/COLLECT JA POSTNORD RETURN DROP OFF

→ MyPack Home, MyPack Collect ja PostNord Return Drop Off tarjoavat verkkokauppiaille mahdollisuuden tavoittaa asiakkaita helpommin myös muilta eurooppalaisilta markkina-alueilta. Ratkaisut vahvistavat PostNordin tarjontaa yrityksille, joilla on asiakkaita Euroopassa, minkä lisäksi ne lisäävät kuluttajien valinnanvapautta.



Suomessa vuoden 2018 aikana

POHJOISMAINEN TUONTIPALVELU

→ PostNordin uusi pohjoismainen tuontipalvelu lavoille ja kappaletavaralle yksinkertaistaa yritysten välistä kaupan käyntiä ja rahtisopimusten hallintaa.



Suomessa vuoden 2018 aikana

EXPRESS 9 JA 12

→ Nämä uudet palvelut mahdollistavat sekä pakettien että raskaan tavarantoimitukset.

Esittelyssä PostNordin uudet verkkokaupparatkaisut

PostNord on tuonut syksyn aikana markkinoille useita uusia verkkokaupparatkaisuja, ja vuoden 2018 aikana niitä on tulossa lisää. – Se tarkoittaa muun muassa, että verkkokauppojen asiakaspalvelu nopeutuu ja sujuvoituu merkittävästi, sanoo PostNordin verkkokauppajohtaja Johan Hellman.

TEKSTI HILDA HULTÉN KUVAT POSTNORD JA COLOURBOX

Verkkokauppojen asiakkaat vaativat paitsi valinnanvapautta ja joustavuutta myös vaivatonta ostokokemusta. Siksi PostNord keskittyy yhä enemmän kuluttajille tehtäviin toimituksiin kehittämällä ja sopeuttamalla niitä vastaanottajien tarpeisiin. Lisäksi se panostaa digitaalisiin palveluihin. Konserni on tuonut vuoden aikana markkinoille lukuisia uusia ratkaisuja, jotka helpottavat niin verkkokauppioiden kuin kuluttajien arkea.

– Tarjoamme toimitusvaihtoehtoja, jotka vastaavat kuluttajien tarpeisiin, sanoo PostNordin verkkokauppa-johtaja Johan Hellman.

Kaikkialla Pohjoismaissa lanseerataan uusia ratkaisuja ja toimintoja, kuten Delivery Checkout- ja Collect In-store -palvelut sekä paranneltu sovellus.

– PostNordin sovellukseen on lisätty valtavasti uusia toimintoja, Delivery Checkout tarjoaa kuluttajille enemmän valinnanvapautta toimituksiin, ja kauan kaivattu Collect In-store -palvelu kasvaa voimakkaasti. Collect In-store on erinomainen palvelu myös siitä syystä, että se luo lisää pakettien noutopisteitä ja tasaa siten palvelupisteiden kuormitusta.

Useissa Ruotsin suurimmissa kaupungeissa käynnistetään myös lauantaitoimitukset palvelupisteisiin sekä Ruotsissa ja Suomessa iltatoimitukset vastaanottajien

”Tarjoamme toimitusvaihtoehtoja, jotka vastaavat kuluttajien tarpeisiin.”

kotiovelle. Jatkossa kotiinkuljetukset toimitetaan useilla alueilla kello 18–21, kun asiakkaat ovat kotona. Myös toimitusten aikaikkunoita lyhennetään palvelun sujuvoittamiseksi.

Uuden asiakasportaalin vaiheittaista käyttöönottoa jatketaan vielä ensi vuoden puolella. Portaalissa on helppo muuttaa toimitustapaa, asiakastietoja, noutoaikaa tai postiennakkosummaa sekä palauttaa lähetyksiä reaaliajassa.

– Parannamme järjestelmää jatkuvasti. Se tarkoittaa, että myös verkkokauppojen asiakaspalvelu nopeutuu ja sujuvoituu merkittävästi.

VAIKKA UUSIEN PALVELUIDEN taustalla vaikuttavat edistyneet tekniset ratkaisut, kuluttajille monimutkaisuus ei välity.

– Esitämme palvelut yksinkertaisella ja selkeällä tavalla. Emme esimerkiksi erittele niiden nimiä kuluttajille, vaan ilmoitamme ainoastaan toimituspaikan ja -ajan, Hellman kertoo.

”On äärimmäisen tärkeää, että kuluttajille välittyy yhtenäinen ja selkeä kokemus.”

Hän uskoo, että monimutkaiset logistiset palvelut ovat aikaisemmin haitanneet verkkokaupan kasvua.

– Kuluttajien on ollut vaikea hahmottaa logistiikka-prosessia eli sitä, milloin heidän paketkins toimitetaan, miten se kuljetetaan perille ja minne se toimitetaan. On äärimmäisen tärkeää, että kuluttajille välittyy yhtenäinen ja selkeä kokemus.

UUDET PALVELUT tuodaan markkinoille hieman erikoina Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Suomessa, missä osa palveluista lanseerataan vasta ensi vuoden puolella.

Tarkoituksena on kuitenkin vakiinnuttaa uudet palvelut kaikkiin maihin.

– Aiomme tehdä kaikkemme, jotta kuluttajien olisi helppo asioida verkkokaupoissa ja jotta asiakkaamme voivat täyttää kuluttajien odotukset sekä pyörittää verkkokauppatoimintaansa mahdollisimman tehokkaasti. Nämä uudet ratkaisut ja toiminnot ovat suuri askel kohti tätä päämäärää. ■

Nordic update

→ POHJOISMAISET MARKKINAT LUKUINA

Verkkokauppa jatkaa kasvuaan

Kehityssuunta on selkeä: eurooppalaiset ovat yhä tottuneempia tekemään ostoksensa verkosta. Edullisten hintojen, tiettyjen tuotemerkkien ja ainutlaatuisen valikoiman houkuttelemista entistä useammat kuluttajat käyttävät myös ulkomaisia verkkokauppoja. Viimeksi kuluneen vuoden aikana verkko-ostoksia teki yhteensä 260 miljoonaa kuluttajaa, mikä on enemmän kuin koskaan aikaisemmin.

186
MILJOONAA



– näin moni eurooppalainen kuluttaja tekee verkko-ostoksia ulkomailta. Viime vuoden tavoin Kiina on suosituin maa verkkokauppa-asiakkaiden keskuudessa. Suosioon vaikuttavat ennen kaikkea edulliset hinnat, pienikokoisten elektroniikka-tuotteiden ja tarvikkeiden laaja valikoima sekä vaatteiden ja kenkien tarjonta.

Edullisia hintoja ulkomailta metsästävätkin ennen kaikkea belgialaiset, hollantilaiset ja pohjoismaalaiset. Saksassa ja Isossa-Britanniassa kuluttajat hakevat ainutlaatuista tarjontaa, kun taas Puolassa kuluttajat vetävät puoleensa erityiset tuotemerkit.



Iso-Britannia on Euroopan maista houkuttelevin. Sen suosioon vaikuttavat Amazonin kaltaiset verkkokauppa-jäsit, muotituotteiden suuri valikoima sekä englannin kielen asema yleiskielenä suurissa osissa Eurooppaa.

260 **€181**
MILJOONAA MILJARDIA

eurooppalaista kuluttajaa tekee verkko-ostoksia.

euroa on yhteissummalla, jolla eurooppalaiset kuluttajat arviolta tekivät verkko-ostoksia viimeksi kuluneena vuotena.

Joka toinen saksalainen muuttaa mielensä

51% saksalaisista palautti verkosta ostamansa tuotteen. Saksa onkin, Alankomaat ja Iso-Britannia vanavedessään, Euroopan maista se, jossa kuluttajat palauttavat verkko-ostoksia eniten. Palautusten osuus on suurin maissa, joissa kuluttajat tekevät keskimäärin eniten ostoksia vuodessa ja jossa suurin osa väestöstä asioi verkkokaupoissa, eli esimerkiksi Isossa-Britanniassa, Saksassa, Pohjoismaissa ja Alankomaissa.

Palautettujen tuotteiden kolmen kärki (miljoonaa kuluttajaa)



Vaatteet ja kengät:
48,7



Viihde-elektronikka:
14,9



Kodinsisustus:
4,6

19 miljoonaa pohjoismaista kuluttajaa tekee verkko-ostoksia

Pohjoismaiden sisäisessä verkkokaupassa ostoksia tehdään eniten Ruotsista. Norjalaiset kuluttajat ostavat eniten ruotsalaisista verkkokaupoista, mutta ne ovat suosittuja myös kaikkien muidenkin pohjoismaalaisten keskuudessa.

Ruotsalaiset kuluttajat tekevät verkko-ostoksia yleisesti hieman kauempaa ulkomailta kuin naapurimaistaan. Kun ruotsalaiset tekevät ostoksia muista Pohjoismaista, he suosivat tanskalaisia verkkokauppoja.

18,9

miljoonaa pohjoismaista kuluttajaa tekee verkko-ostoksia.



656

euroa on kunkin yksittäisen henkilön vuodessa käyttämä summa.

Mobiili-laitteet valtaavat alaa

Matkapuhelinta ja tablettia käytetään yhä enemmän verkko-ostosten tekemiseen. Useissa Euroopan maissa juuri mobiililaitteet, ennen kaikkea matkapuhelin, kiihdyttävät verkkokaupan kasvua. Isossa-Britanniassa kuluttajat tekivät viimeksi kuluneena vuotena lähes kaksi kertaa niin paljon ostoksia mobiili-

laitteella kuin Belgiassa. Yhteistä Isolle-Britannialle ja Pohjoismaalle, joissa tehdään eniten ostoksia mobiililaitteilla, on pitkälle kehittynyt verkkokauppa, jonka toimijat ovat kehittäneet responsiivisia, erikokoisille näytöille sopeutuvia sivustoja. Lisäksi matkapuhelinten ja tablettien käyttö on yleisesti ottaen tavallista näillä markkina-alueilla.

Matkapuhelimella ja tabletilla viimeksi kuluneen vuoden aikana verkko-ostoksia tehneiden osuus prosentteina:
→ Iso-Britannia: 57
→ Pohjoismaat: 54
→ Espanja: 53
→ Italia: 51
→ Puola: 46
→ Saksa: 40
→ Alankomaat: 39

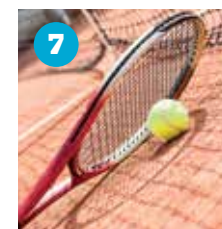


→ Ranska: 36
→ Belgia: 33

Belgiassa verkkokauppa on perinteisempää kuin muissa Euroopan maissa. Reilut kymmenen prosenttia belgialaisista kuluttajista kertoo, ettei heillä ole älypuhelin tai tablettia.

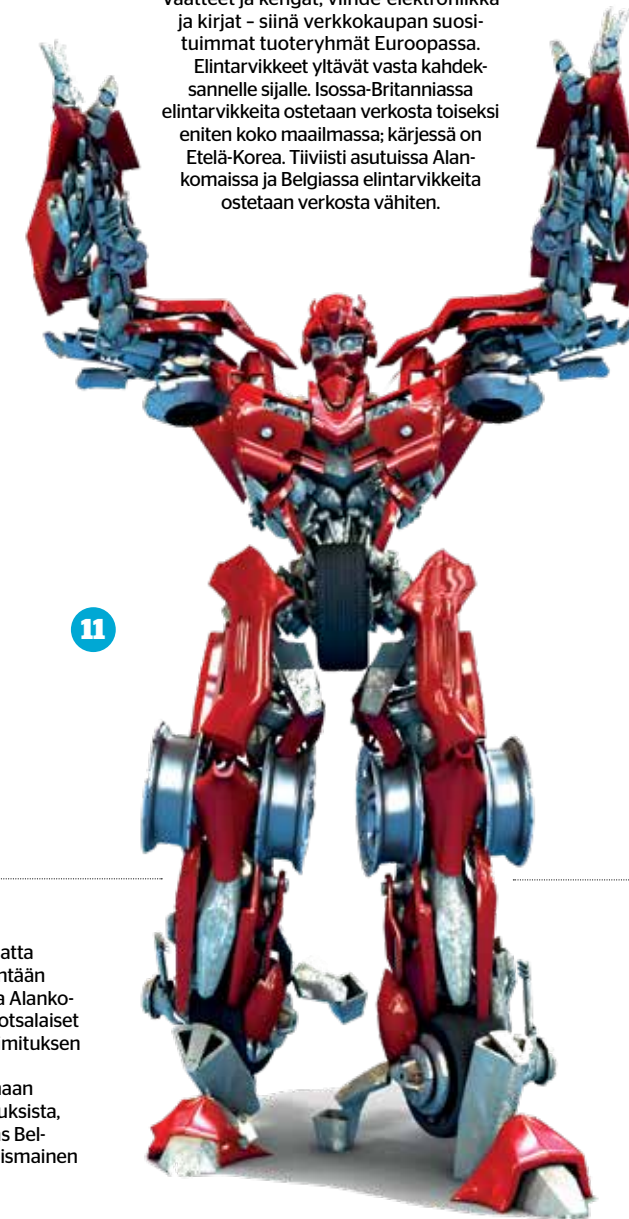
Lue koko raportti täältä!

Osoitteesta **postnord.fi** voit ladata koko Verkkokauppa Euroopassa 2017 -raportin. Sivuilta löydät myös muut ajankohtaiset verkkokaupparaportit, esimerkiksi Verkkokauppa Pohjoismaissa 2017 -raportin ja E-barometrin.



Vaatteet ja kengät suosituimpia

Vaatteet ja kengät, viihde-elektronikka ja kirjat – siinä verkkokaupan suosituimmat tuoteryhmät Euroopassa. Elintarvikkeet yltävät vasta kahdeksannelle sijalle. Isossa-Britanniassa elintarvikkeita ostetaan verkosta toiseksi eniten koko maailmassa; kärjessä on Etelä-Korea. Tiiviisti asutuissa Alankomaissa ja Belgiassa elintarvikkeita ostetaan verkosta vähiten.



1. Vaatteet ja kengät
2. Viihde-elektronikka
3. Kirjat ja äänikirjat
4. Kosmetiikka, ihon- ja hiustenhoitotuotteet
5. Kodinsisustus
6. Elokuvat
7. Urheilu- ja vapaa-ajan tuotteet
8. Elintarvikkeet
9. CD-levyt
10. Autotarvikkeet
11. Lelut
12. Lastentarvikkeet



Nopeat toimitukset tärkeitä

Kaikilla markkina-alueilla Pohjoismaita lukuun ottamatta yli puolet kuluttajista odottaa saavansa tilauksensa enintään kolmen päivän kuluessa. Italiassa, Isossa-Britanniassa ja Alankomaissa kotiinkuljetukset ovat suosituimpia, kun taas ruotsalaiset ja ranskalaiset kuluttajat valitsevat muita useammin toimituksen noutopisteeseen tai postilaatikkoon.

Kun kuluttajilta kysyttiin, ovatko he valmiita maksamaan nopeista, tilausta seuraavana päivänä tehtävistä toimituksista, 43 prosenttia puolalaisista vastasi myöntävästi, kun taas Belgiassa vastaava luku oli 13 prosenttia. Joka viides pohjoismaainen kuluttaja on valmis maksamaan nopeista toimituksista.

Lähde: Verkkokauppa Euroopassa 2017 -raportti. (PostNord on tutkinut Euroopan verkkokaupparaportteja vuodesta 2014. Raportti perustuu 11 000 kuluttajan haastatteluihin, joihin osallistui valtakunnallisesti kattava otanta 15-79-vuotiaita vastaajia Alankomaista, Belgiasta, Espanjasta, Isosta-Britanniasta, Italiasta, Norjasta, Puolasta, Ranskasta, Ruotsista, Saksasta, Suomesta ja Tanskasta.)

vientinord

Nimemme pitäisi oikeastaan olla jotain aivan muuta kuin PostNord.
Optimoimme logistiikkavirtoja ja kuljetamme kappaletavaraa.
Toimitamme paketteja, lavoja ja tarjoamme kattavia
varastointipalveluita. Hallitsemme verkkokaupan ratkaisut ja
viennin. Lyhyesti sanottuna - jos sinulla on yritys, meillä on
logistiikkaratkaisu.

postnord

Me toimitamme.