

BN.

BEGAGNATNYTT

Ett nyhetsbrev för
dig som vill göra
miljövänliga affärer



NR 1 • 2013

Garantin – het fråga på Lagamötet i Hook

Klart
för NYA
laga.se

**Telefonen går varm hos
Joakim på Lagas kundcenter**



En stor TV-skärm visar inkommande samtal.



– Stressigt, men kul, säger Joakim Persson om sitt arbete som telefonsäljare på Lagas kundcenter i Jönköping.

Stressigt på demonteringen –

När demonteringen inte har svarat på 45 sekunder, går samtalet automatiskt över till Lagas kundcenter i Jönköping.

– Jag svarar på mellan 90 och 120 samtal per dag, berättar Joakim Persson, en av Lagagruppens fyra telefonsäljare.

En stor TV-skärm på väggen visar inkommande samtal. Det är kunder som har ringt till Walters i Falkenberg, Uppsala Bildemo eller någon av de andra 21 demonteringsarna som får hjälp av Lagas Kundcenter med att svara i telefonen. Kunderna som ringer vet inte att de hamnat i Jönköping. De har sett en begagnad del i Lagabasen och tror att de pratar med den demontering som har lagt in delen.

– Vår personal är minst lika kunnig som den på demonteringen, säger Lagagruppens VD Anders Löfgren. Enda gången

det kan bli lite svårigheter är när kunden har sett till exempel en skärm med en skada och undrar hur stor bucklan är.

Då ber telefonsäljaren att få ringa tillbaka.

– Vi skriver till demontering på MSN och ringer tillbaka till kunden så fort vi fått svar, berättar Joakim Persson. Men vi får sällan några sådana frågor. Demonterarna har blivit duktiga på att lägga ut bra bilder på alla delar. För några år sedan var det däremot rena mörkret, då fanns det inte många bilder.

Då var det också få begagnade delar som

hade ett pris i Lagabasen. I dag är över 70 procent av alla delar prissatta.

– Vi hjälper en del medlemmar att sätta pris på delarna, säger Anders Löfgren.

Lagabasen är en välbesökt hemsida för begagnade bildelar. Webbutiken har närmare fem miljoner delar från 75 bilåtervinnare. Varje demontering lägger in sina egna delar, men rent formellt köper Lagagruppen delen från demonteringen och säljer till kunden.

– Vi måste ha det så rent tekniskt, säger Anders Löfgren.

Lagagruppen samarbetar också med norska Bil1Din i Trondheim. Det är en mindre bildemontering som har startat upp ett kundcenter och marknadsför sig i Norge gentemot privatkunder och företag som Lagas kundcenter.

– De köper allt från Sverige genom oss



” Jag svarar på mellan 90 och 120 samtal per dag.



Sofia Hellsén tar hand om alla nätbeställningar.



Mattias Törnqvist väntar på nya Fenix 5.

då svarar Lagas kundcenter

för att förenkla förtullning och leverans, berättar Anders Löfgren.

Samarbetet startade 2008 och i dag har den norska demonteringen flera säljare än demonterare.

Lagabasen har även etablerat sig i Tyskland. Där gäller samma princip som i Norge och den tyska försäljningen har börjat komma igång på allvar. All försäljning i Tyskland sker från Laga i Sverige.

Två personer på Lagas kundcenter arbetar heltid med webben, där de flesta beställningar görs.

Varje måndag ligger cirka 300 nya order och väntar i datorn när Mattias Törnqvist och Sofia Hellsén kommer till jobbet. Båda två väntar på att det nya Fenixsystemet ska tas i bruk. Då kommer allting i basen att ske i realtid. Så fort en del köps försvinner den från systemet. Så är det inte i dag.

– En attraktiv del kan ha sålts fyra, fem gånger under en helg, berättar Mattias Törnqvist. Först försöker vi hitta en likvärdig del hos en annan demontering, men hittar vi ingen måste vi ringa kunden och tala om att den tyvärr redan var såld. Det förstår inte kunden, den fanns ju i basen.

Även om de flesta beställningar sker via datorn, kommer det in många telefonsamtal till Lagas kundcenter.

– Flera hundra telefonsamtal per dag tyder på att folk vill ha hjälp, säger Thomas Forsgård, chef för kundcentret. Vi prioriterar medlemssamtalen och ringer alltid tillbaka till kunden samma dag. Det är inte alltid de mest lönsamma aktörerna som ringer, men vi ser det som ett bra sätt att ge service till konsumenterna.

Just nu förhandlar Laga med ytterligare fyra demonteringar om att serva dem och deras kunder.

– Det måste ske i takt med att vi anställer flera medarbetare, säger Thomas Forsgård. Vi är väldigt nogga med att inte ta emot fler uppdrag än vi har personal till.

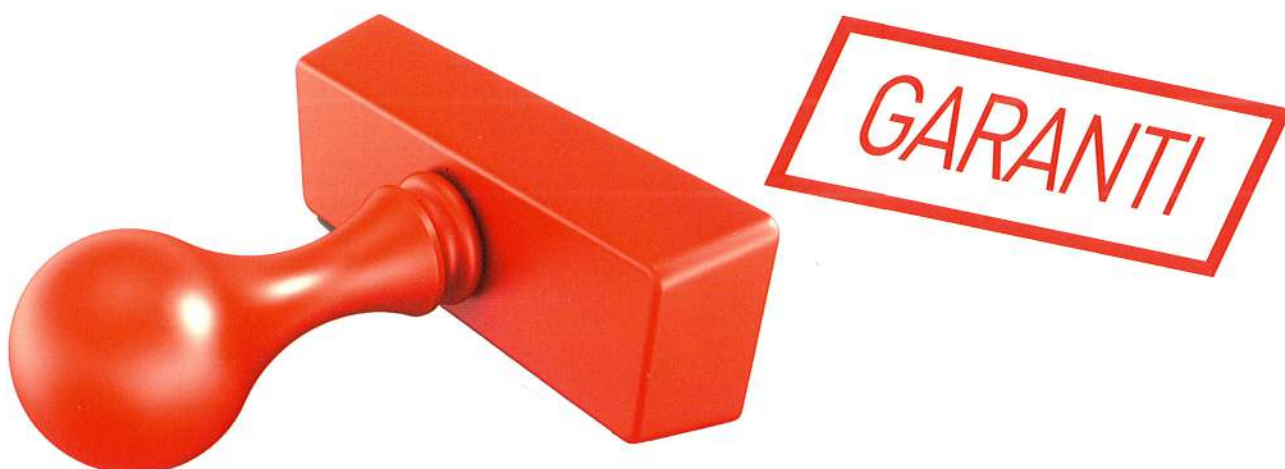
Kunderna ringer och fråga efter allt från oljelock till motorer.

– Men när de frågar efter en begagnad topplockspackning brukar jag snällt säga att det bör de nog köpa nytt, säger Joakim Persson, som har lärt sig känna igen varifrån kunden kommer.

– Det är stor skillnad mellan regionerna. I Karlstad håller de till exempel hårt i plånboken.

Joakim Persson pratar i telefonen hela dagarna.

– Jag trivs med mitt jobb, men när jag är ledig vill jag helst inte prata alls, säger han. ■



Gemensam garanti för hela branschen

En gemensam garanti för branschen.

Ämnet var hett när Lagagruppen samlades till möte på Hooks Herrgård, där även kvalitetslistan och andra viktiga frågor diskuterades.

En av de viktigaste punkterna på Lagagruppens möte i Hook var frågan om en gemensam garanti. Sedan MRF:s servicemarknadschef Bosse Ericsson gått ut i Nordisk Bilåtervinning och sagt att Motorbranschens Riksförbund rekommenderar sina medlemmar att enbart köpa reservdelar från de bildemonteringar som har Direct Green Parts garanti, har frågan blivit het.

MRF har varit med om att ta fram garantin tillsammans med SBR, Sveriges Bilåtervinnare Riksförbund.

– Vi måste bestämma oss för hur vi ska gå vidare med garantin, förklarade Laga-

gruppens VD Anders Löfgren. Bosse har ju helt rätt, ju tryggare konsumenterna känner sig, desto flera delar köper de.

De Lagamedlemmar som redan har Direct Green Parts garantin vittnade om fördelarna.

– Vi säljer mer och upplever att kunderna uppfattar oss som mer seriösa, sa Richard Hagström på Allbildelar i Huddinge. Det är bara att gå till sig själv. Köper man verkligen någonting för 25 000 kronor om man inte får en enda krona tillbaka om varan går sönder.

– Det är också bra att en extern tredje-part reglerar skadorna.

Den springande punkten är att det i dag

finns för många olika garantier. Något som skapar förvirring hos kunderna.

– Jag tror att det är förödande för branschen om alla gör sin egen garanti, sa Alf Persson på ANA Begagnade delar. Om en kund köper två baklyktor till sin bil från två olika monterare på Lagabasen, kan det vara så illa att den ena lyktan har garanti och den andra inte. Vi måste ha en gemensam garanti.

Dag Eklund på Eklunds Bildelslager menade att en gemensam garanti är ett sätt att tvätta branschen.

När Anders Löfgren informerade om konsumentköplagen och distansköplagen, visade det sig att inte alla har kunskap om de tuffa villkoren i lagen.

I distansköplagen står klart och tydligt "Du har rätt till ersättning för de utlägg du haft på grund av reklamation. Du har ock-



Dag Eklund vill ha gemensam garanti.



Liksom Lagas övriga medlemmar.



Anders Löfgren, VD Lagagruppen.

så rätt till ersättning för de förluster och mera betydande olägenheter och besvär som beror på fel eller dröjsmål”.

– Jag tror inte att vi är medvetna om våra skyldigheter och jag tror inte att konsumenterna är medvetna om sina rättigheter, förklarade Anders Löfgren.

– Säg att en kund har köpt en begagnad motor på en demontering i Borås och har en färja att passa i Göteborg. Om motorn då går sönder i Bollebygd är demonteringen skyldig att betala färjebiljetten.

Efter ett grupparbete kom samtliga grupper fram till att alla Lagagruppens medlemmar bör ha Direct Green Parts garanti. Men medlemmarna vill att garantin ska utökas och gälla flera delar. I dag gäller garantin i tolv månader eller 1 000 mil på alla mekaniska delar som säljs av en SBR-ansluten demontering. Delar som är högst tio år gamla eller har gått högst 15 000 mil. Garantin ersätter även arbetskostnaden för att montera i och ur delen om den går sönder.

– Det betyder att garantin gäller för 66 000 av nästan fem miljoner delar i Lagabasen, sa Anders Löfgren, som fick i uppdrag av medlemmarna att diskutera villkoren med Directs Stefan Ehn.

Vid den diskussionen visade det sig att Direct låg i startgroparna för att utöka garantin. Från och med början av nästa år gäller den därför alla begagnade mekaniska delar som inte är äldre än 15 år eller har gått högst 20 000 mil.

Det största hotet mot demonteringsbranschen är nydelsförsäljningen. För att möta den konkurrensen är det ännu viktigare med en bra garanti på begagnade delar.

Medlemmarna hade olika åsikter när de diskuterade om det ska finnas nya bildelar i Lagabasen. En del tycker att det är okej, andra att de ska bort. Kompromissen blev att de nya delarna måste finnas hemma i lager om de ska ligga ute på webben.

En av punkterna på gruppernas lista var att komma med ett lämpligt pris för ALU-fälgar. Medlemmarna tror att det går att förhandla fram ett pris på 12 kr per kilo.

Grupperna diskuterade också kvalitetslistan och kom fram till att en ny grupp ska titta närmare på hur den kan förenklas och bli mer tydlig. I dag har den alldeles för många olika kategorier, vilket gör att kunderna inte förstår hur delarna är kvalitetsklassade. ■



Några av innovatörerna bakom Fenix 5, fr v Jakob Olsson, Britt-Inger Berg och Staffan Berg.

Klart för NYA laga.se

Nu drar nya Lagabasen igång. Tack vare databasen Orion kommer alla delar att visas i realtid. Därmed försvinner tidigare problem med dubbel-försäljning.

Den stora förändringen i laga-basen är att alla delar ligger i den nya gemensamma databasen Orion och att försäljningen därmed sker i realtid. Så fort en del är såld försvinner den från databasen.

Layoutmässigt har basen också fått en ansiktslyftning.

– Gränssnittet har blivit tydligare, berättar Thomas Forsgård, ansvarig för Lagas kundcenter i Jönköping.

Fokus ligger på sökruatan, där alla sökfunktioner har samlats på ett och samma ställe. Rutan ligger väl synlig på sidan.

Kunderna kan välja mellan fem olika sökfunktioner. De kan söka på artikelnummer, motorkod, växellåds kod, bilmarke och bilmodell. Kunden kan också filtrera sitt sökresultat för att få en smalare sökning.

– Det ska vara enkelt för kunden att hitta en del, säger Thomas Forsgård.

När köpet är klart får kunden frågan ”är det inget mer du behöver?”.

– Vi hoppas att det ska leda till merförsäljning.

Just nu sorteras alla delar efter äldsta bilen. Men sorteringen kan lätt ändras.

– Ni bestämmer hur de ska sorteras, förklarade Anders Löfgren för Lagas medlemmar.

Den nya databasen Orion är en del av nya Fenix 5.

– Ett system som vi byggt för framtiden, berättar Staffan Berg från Berg & Ström. Allting kommer att gå som på räls utan några som helst tidsförskjutningar. Kunden beställer delen. Den försvinner från webben, ordern skickas till demonteraren, som tar emot den som en reservation och sedan levererar den och fakturerar. Flera steg har tagits bort.

Orion är öppen för flera än bara Fenix-användarna. I den nya förfinade synken kan till exempel Fenix och Måtorit synka med varandra.

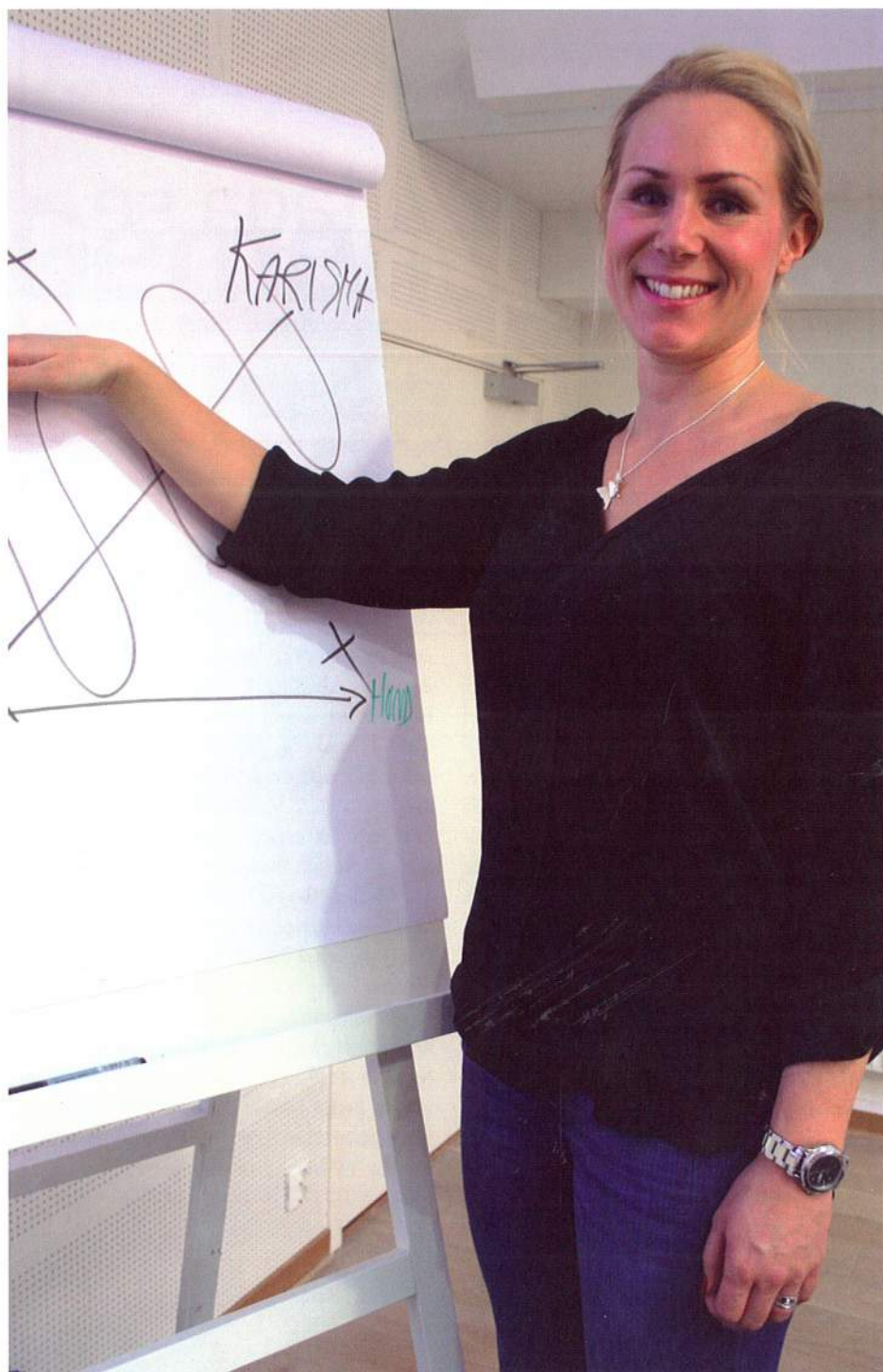
– Verkstäderna kommer att kunna gå in direkt i Orion och se vilka delar som finns på lager hos demonterarna, säger Staffan Berg. Kanske hos vissa demonterare eller hos alla demonterare. Det kommer också att bli enkelt för demonterarna att göra egna hemsidor.

Nya Fenix består av två databaser. En för bilar och reservdelar och en för bilder. En ny bildhantering kommer att ge bättre bilder.

– Med bildprogrammet kan man uppdatera bilder, redigera bilder och beskära bilder, berättar Jakob Olsson från PC-Support. Man kan få fram detaljer, kunden kan till exempel zooma in chassinummer eller en liten skada. ■

Hund eller katt

Hemligheten bakom ett karismatiskt ledarskap



Jessica Bäcker erbjuder Lagas medlemmar ett föreläsnings- och utbildningsprogram i hur man blir en karismatisk ledare.

En del människor kliver in i ett rum, intar hela rummet och fångar allas uppmärksamhet direkt.

Enligt Jessica Bäcker kan de flesta lära sig att bli en sådan person. Det handlar bara om att bli mer katt än hund, avslöjade hon i sitt föredrag "Det karismatiska ledarskapet".

Det spelar inte så stor roll vad man säger, berättar Jessica Bäcker för Lagas medlemmar.

Ordet har bara sju procents betydelse för hur våra åhörare uppfattar oss. Så mycket som 93 procent handlar istället om *hur* man säger något.

– Det karismatiska ledarskapet är icke verbalt.

Karisma kommer från grekiskan och betyder Gudomlig gåva. Frågan är om det är något medfött eller om vi alla kan jobba på att bli mer karismatiska. Enligt Jessica finns det hopp.

– Det finns några enkla tekniker, säger hon.

Först och främst gäller det att göra ett bra första intryck. Det tar 30 sekunder för åhörarna att bilda sig en uppfattning om oss. Då gäller det att undvika de sex klassiska fallgroparna som vi hamnar i om vi är nervösa och oförberedda.

- Prata oavbrutet och snabbt.
- Prata intensivt och gestikulera hyperaktivt.
- Ta god tid på sig och tänka lite för länge, Kristina Lugn-syndromet.
- Åkarbrasan, klappa med händerna mot benen.
- Lägga händerna på magen vid varje paus.
- Mjölka kon. Dra med händerna framför sig.

”Tricket är att i varje given sekund veta när jag måste vara katt och när jag måste vara hund.

Istället finns det en enkel regel: Stå stilla, var tyst och stäng munnen.

– Rätta sättet är att använda armrörelser när man pratar, säger Jessica Bäcker. Vid varje paus fryser man armrörelsen och står helt stilla. Pausen är viktig, den utstrålar intelligens och den betyder samma sak på alla språk. Det är också viktigt att stänga munnen när man pausar. George W Bush fick mycket kritik för sin öppna mun. Det ser inte bra ut att stå och gapa.

Man måste också använda sin röst på rätt sätt. Ha rätt tonfall och intonation.

Jessica Bäcker använder sig av katt- och hundmodellen när hon förklarar.

Hunden viftar på svansen, hänger med tungan och vill vara till lags. Den ser husse och matte som en del av familjen. Katten däremot går sina egna vägar utan att bry sig om vad andra tycker och tänker. Den ser husse och matte som servicepersonal.

Katten är piloten som med lugn, trygg röst och fallande intonation hälsar välkommen till dagens flight. Hunden är flygvärdinnan som med glad röst och stigande intonation talar om att drinkarna snart kommer att serveras.

En katt klättrar ambitiöst uppför stegen

och har inga problem med att pausa.

– Katten vet att det den säger är intressant, säger Jessica. Ju högre upp vi kommer i hierarkin, desto flera katter stöter vi på.

Hunden är omhändertagande och tillmötesgående.

– En hund är aldrig helt självständig. Den vill nå harmoni i gruppen. Det viktiga för hunden är att bli omtyckt. Då har den lyckats. Vi hittar hunden i serviceyrken och bland lärare och sjuksköterskor.

Att vara katt eller hund är ingen genusfråga.

– I samhället och världen i stort är 20 procent katter och 80 procent hundar, säger Jessica Bäcker.

Alla har både katt och hund inom sig. Ofta är man det ena hemma och det andra på jobbet.

Hunden hamnar ofta i tre olika fallgror:

- Läger händerna som ett fikonlöv och vickar med axlarna.
- Har händerna i fickorna.
- Har händerna på ryggen och vankar fram och tillbaka.

Katten som inte bryr sig om ifall den blir

omtyckt står bredbent med händerna hängande uteder sidorna.

– Bland det svåraste som finns är att stå helt avslappnat med händerna hängande utmed sidorna, säger Jessica Bäcker.

En katt står med handflatorna neråt, har huvudet helt stilla och talar med fallande intonation. Ena armen kan eventuellt vara i vinkel, ungefär som om det hänger en handväska där.

Hunden har handflatorna uppåt, vickar med huvudet och pratar med stigande intonation.

– Tillfredsställ hunden och locka katten, säger Jessica. Det är grundregeln.

Hunden springer och hämtar pinnen. Så länge den märker att husse eller matte är nöjd kan den fortsätta hur länge som helst.

Katten måste man locka med en tofs i ett snöre. När katten får tag i tofsen är det inte roligt längre. Ge alltså inte katten hela bytet, då tappar den intresset.

– Tricket är inte att vara katt eller hund, förklarar Jessica. Tricket är att i varje given sekund veta när jag måste vara katt och när jag måste vara hund. Det hjälper oss i livet, oavsett om vi är chef eller inte. ■



Så låter det på LAGA

Peter Harrysson och Peter Settman kan slänga sig i väggen. Och alla tävlande kändisar i TV också. När familjen Löfgren-Zäther spelade upp till "Så ska det låta"-tävling på Lagamötet i Hook, visade Lagamedlemmarna upp oanade talanger.

Vem visste till exempel att VD Anders Löfgren är en hejare på intron. Eller att det bor en estradör i Roger Jonsson på Kars- torps Bildemontering. Hans täspetsdans kommer att gå till historien.

Många välförtjänta stilprogram delades ut den här kvällen, där det inte lönade sig att vara släkt med orkesterledaren. ■





Efter Chalmersprojektet

"Det finns värden i ELV-bilen som vi måste lära oss att ta hand om"



Eklunds Bildelslager är en av de demonteringar som har deltagit i det nyligen avslutade Chalmersprojektet.

– Vi måste göra mer för att det ska bli ekonomi för alla parter med en 95-procentig återvinning, förklarade Dag Eklund för sina kollegor på Lagamötet.

Under ett år har forskarna på Chalmers Industriteknik och IVL Svenska Miljöinstitutet undersökt hur demonterarna ska hitta lönsamhet i att öka återvinningen till 95 procent till 2015.

Till sin hjälp har de haft demonterarna Thomassons.Nu Grupp AB, Walters Bildelslager AB och Eklunds Bildelslager, där man gjort olika försök. På Eklunds har man till exempel gjort en tidsstudie på maskinell demontering.

En av slutsatserna i projektet är att det finns delar och material av värde som i dag inte plockas bort ur bilen.

– Jag har gjort en egen reflektion, säger Dag Eklund. Det är cirka 40 år sedan frågan kom. Men vad har egentligen hänt när det gäller materialbiten under de här åren? Vi tar bort däck och plockar ur glas, men egentligen packar vi bara ihop bilen och skickar den till fragmentering. Vi måste göra mer.

Det finns lika mycket guld i en modern bil som i ett ton malm i guldgruvorna i Australien. Problemet är att ingen riktigt vet var ädelmetallerna sitter i en bil och hur de ska återvinnas.

– Det finns värden i ELV-bilen som vi måste lära oss att ta hand om på rätt sätt, säger Dag Eklund. För att välja rätt metod krävs utbildning, det krävs aktiv forskning och utveckling av vår egen verksamhet. Alla måste förstå att det kommer att krävas en hel del investeringar i form av personal och maskiner. Man måste ha stora flöden för att klara investeringarna. Vilken väg ska vi gå?

Branschen går nu vidare med forskningsresultaten från Chalmersprojektet. Forskarna har fått åtta miljoner från Mistra, Stiftelsen för miljöstrategisk forskning. Målet med det nya projektet, som drar igång i januari, är att hitta strategier för hur återvinningen av fordon kan bli

mer effektiv och hur värdet på det återvunna materialet kan ökas, både när det gäller ekonomin och miljön.

– Det finns massor av frågor, säger Dan Eklund. Hur påverkas till exempel återvinningskedjan av nya trender i bildindustrin när det gäller material och teknik. Vi måste bli duktigare på att ta ur plastmaterial. När materialet blir renare blir karossen mer värd.

En Volvo består i dag av 150 kilo plast.

– Trenden går mot alltmer kompositmaterial, säger Dan Eklund. Det är svårt material att återanvända. Vi kan inte lösa det problemet själva, vi måste ha hjälp. Än så länge har vi stötfångarprojektet och projektet med att reparera skadade plastdelar.

Dessutom måste branschen förbereda sig inför de nya el- och hybridbilarna.

– Toyota Prius batteripack väger 45 kilo och innehåller nio kilo nickel. Det finns potential i att återvinna material från nickel-metallhybridbatterier.

Pilotstudier kommer att göras ute på demonteringarna med de nya Mistrapengarna.

– Det blir mer verkstad den här gången, säger Dag Eklund. ■