



kvd.se

Årsberättelse 2016



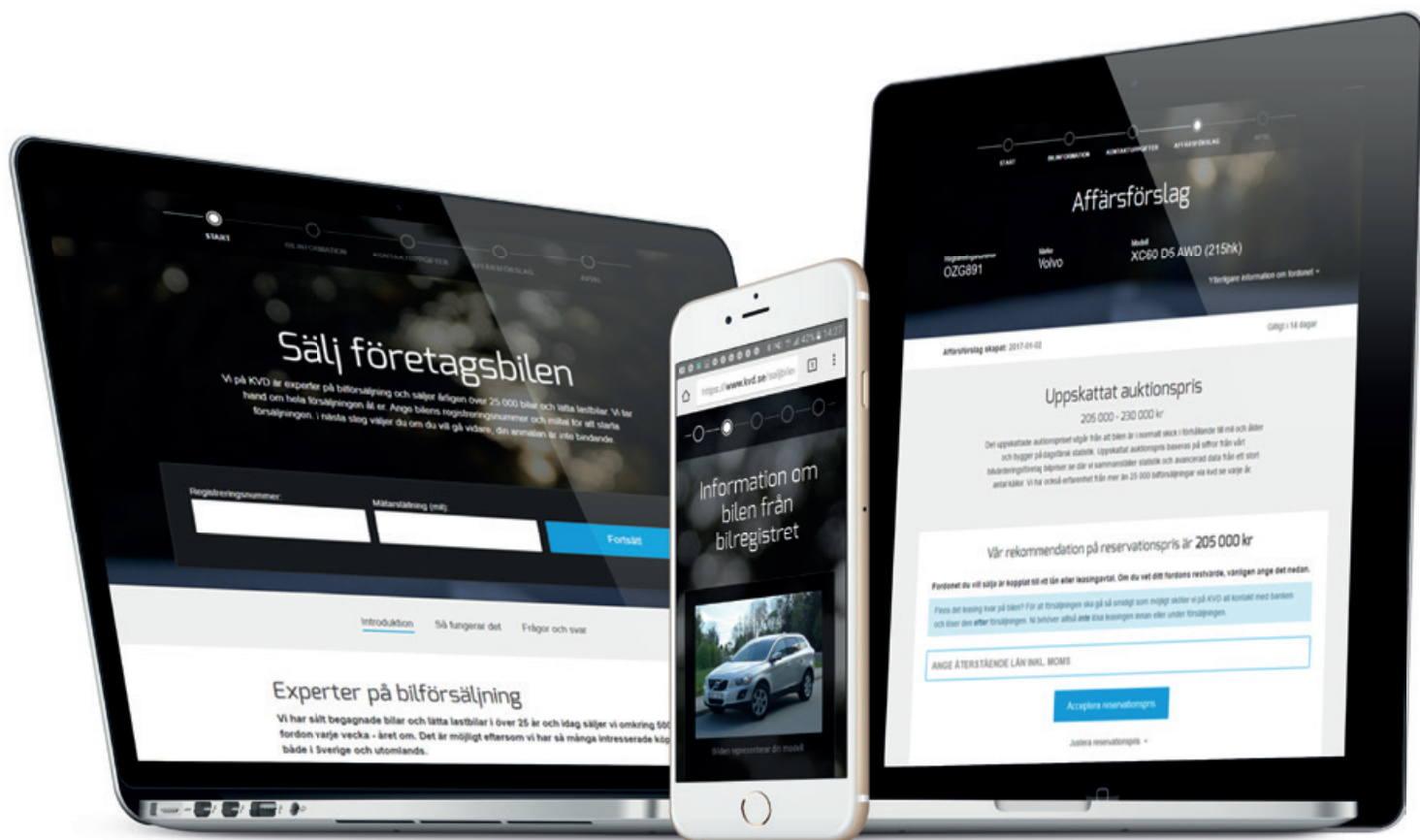
ÅRET SOM GÅTT

2016 var det 25 år sedan företaget KVD grundades. Året präglades av fortsatt affärsutveckling och digitalisering, med extra fokus på små företag och privatpersoner. Totalt såldes 26 000 personbilar genom kvd.se under året.

KVD verkar i en föränderlig bransch, där handeln med bilar mer och mer utvecklas och digitaliseras. KVD var nytänkande redan 1991 när värderings- och auktionsföretaget startade och var snabba med att anamma den IT-intensiva utvecklingen i början av 2000-talet, då man började med nätauktioner. Det är en roll som förnyare som KVD vill ha även i framtiden, och under 2016 påbörjades en större uppgradering av företagets tekniska plattform, för att framöver kunna bygga ut kunderbudandet och låta fler upptäcka värdet med att sälja och köpa begagnad bil genom en oberoende aktör och nätauktion. Auktionsmomentet gör att priserna alltid är marknadsmässiga och genom marknadsplatserna kvd.se och kvdauctions.com nås ett mycket stort antal potentiella köpare. Alla fordon som säljs genom KVD testas utefter ett standardiserat fordonstest och värderas

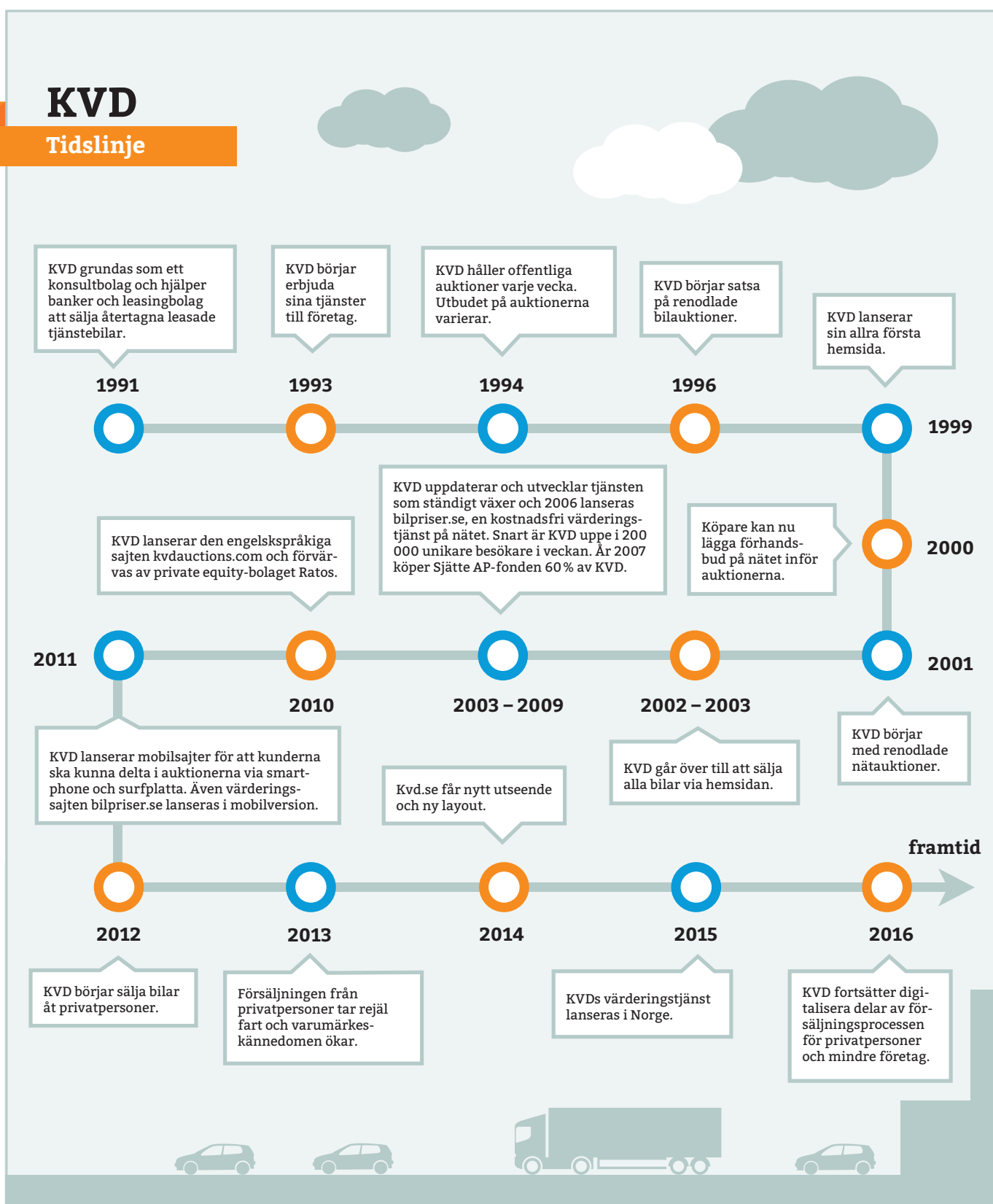
genom vår värderingstjänst och auktoriserade värderingsmän. Resultatet av testet publiceras i sin helhet i objektbeskrivningen på marknadsplatserna och värderingen ligger till grund för ett uppskattat auktionspris, som hjälper köparen att få en rimlig prisbild av fordonet. KVDs affärsidé är att se till att både säljande och köpande part gör en bra, rättvis och ärlig affär.

Hos våra konkurrenter, såsom bilhandlare eller privata aktörer finns ofta en ojämn kunskapsnivå om en bil inför försäljning – där en part, säljaren eller köparen, vet mycket mer om just det fordonet som säljs och/eller bilar generellt. Säljs ett fordon genom KVD görs en objektiv bedömning av fordonet i form av KVD-testet, vilken är till fördel för båda parter. Säljaren får en oberoende värdering och kunskap om vad han/hon kan förvänta sig vid en försäljning och köparen vet det faktiska skicket på fordonet och slipper därmed otrevliga överraskningar i efterhand. På så vis tillför KVD värde för båda parter vid en försäljning.



KVD

Tidslinje



Under många år avsåg KVDs erbjudande endast Business-to-consumer, men 2012 lanserades en försäljningstjänst även för privatpersoner. Intresset för denna har ökat varje år och under 2016 såldes totalt 6400 bilar från privatpersoner på kvd.se, vilket är 22 procent fler än fjolåret. Att sälja och köpa en begagnad bil är en av de största affärerna en privatperson gör under sin livstid och kraven på återkoppling och kontroll över processen är betydligt större än för ett företag som avyttrar hundratals bilar varje år. KVD har därför utvecklat en tjänst där man genom ett digitalt e-handelsflöde följer sin bil genom hela försäljningsprocessen, från det att bilen lämnas in till KVD,

genom tvätt och städ, test, annonsering, auktionsavslut, till när köparen betalar för sin nya begagnade bil och säljaren får sina pengar på kontot. Under 2016 utvecklades denna typ av e-handelsflöde även för mindre företag, som endast vid enstaka tillfällen byter ut och säljer sina företagsbilar, och därmed digitaliserades än större delar av KVDs försäljningsprocess. Detta med gott resultat och antalet intresseanmälningar från företag med ett mindre antal bilar i sin vagnpark, ökade successivt under året. Det finns stor potential för KVD att växa i kundsegmenten privatpersoner och mindre företag kommande år framöver.

VÅRT HÅLLBARHETSARBETE 2016

Total energi-
förbrukning

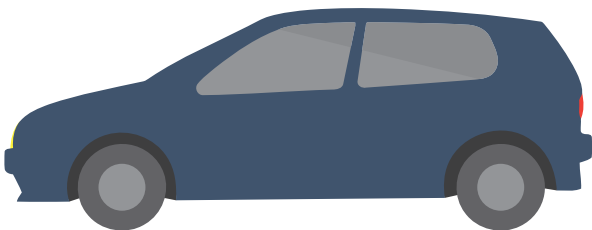
1656
MWh

Totalt bruttoutsläpp
av växthusgaser

207 ton CO²E

Bruttoutsläpp från
testade bilar

47 ton CO²E



I Sverige byter i snitt en miljon människor bil varje år. Transportbehovet, i ett så geografiskt stort land som Sverige är, är enormt. Vi köper eller byter bil för att våra behov förändras eller för att vi vill ha eller måste införskaffa något färdmedel. KVDs affärsidé är att effektivt förmedla begagnade fordon, till förmån för både köpare och säljare. Ett mer effektivt resursanvändande är en förutsättning för utvecklingen mot ett mer hållbart samhälle, en utveckling som KVD är med och bidrar till.

Vår miljöpåverkan

Att köpa en begagnad bil genom KVD är lika tryggt som att köpa en ny bil. Alla bilar provkörs och testas objektivt, och dokumentationen är synlig i bilens annons vid försäljningen så att köparen vet bilens faktiska skick. KVD erbjuder också köparen fri försäkring i fjorton dagar och förmånliga lösningar för garanti och fortsatt försäkring. KVDs test och rekonditionering har

dock en inverkan på miljön i form av koldioxidutsläpp under testkörningen på cirka 10 km, och rekonditioneringen medför vattenförbrukning och risk för kontaminering av mark. Under 2016 har kartläggningen av KVD-testets och rekonditioneringens miljöpåverkan fortsatt och fokus framåt är att utvärdera utvecklingen och möjliggöra för att dessa moment påverkar miljön så lite som möjligt, samtidigt som kvaliteten i utförandet inte påverkas.

KVDs energiförbrukning för 2016 var 11 MWh per anställd. I slutet av året stängdes en anläggning på grund av bristande arbetsmiljö och risker med att utveckla fastigheten, ett beslut som framöver minskar vår miljöpåverkan, då denna anläggning värmdes upp med naturgas. På KVD har vi en ambition om att minska energianvändningen och under 2017 kommer långsiktiga mål inom området att sättas upp.

Medarbetare och arbetsmiljö

Hållbar utveckling inkluderar inte bara frågor om klimatpåverkan, utan

också medarbetare, arbetsmiljö och etik. Under 2016 fortsatte arbetet med att se över samtliga kontorsmiljöer på företaget och numera har 90 procent av alla medarbetare höj- och sänkbara skrivbord och samtliga har tillgång till ergonomiska verktyg och ståmattor. En medarbetarundersökning genomfördes under året och resulterade i medarbetarindex 3,90 av maximalt 5,0. Rekommendationsgraden, dvs. om man som medarbetare kan tänka sig att rekommendera KVD som arbetsgivare till en bekant, uppgick till 4,15 av 5,0, vilket är en ökning med 17 procent från föregående år.

Utifrån medarbetarundersökningens resultat valdes två fokusområden ut för förbättring: kompetensutveckling och ledningsgruppens synlighet. Under året har e-utbildningar upphandlats och funnits tillgängliga för alla medarbetare, vår certifieringsutbildning av fordonstekniker har vidareutvecklats och vissa avdelningar har genomgått en säljutbildning. Ledningsgruppen

har under året ökat antalet besök på anläggningarna runt om i landet, haft större informationsmöten för alla anställda samt varit delaktiga i interna nyhetsbrev.

Under 2016 togs ett starkare grepp kring att arbeta med hälsofrågor på ett mer proaktivt sätt. Samtliga chefer har under året utbildats i psykosocial arbetsmiljö och nya rutiner har införts kring sjukfrånvaro. Rehabiliterings-samtal för personer med upprepad korttidsfrånvaro har upprättats i ett tidigare skede, rutiner kring tätare uppföljning med långtidssjukskrivna har införts och samtliga anställda genomgick under året en hälsoundersökning. 2016 var sjukfrånvaron totalt 3,9 % i koncernen. Vår målsättning är att komma under 3 % sjukfrånvaro.

I januari 2017 påbörjades en ny metod för medarbetarundersökningar, där vi

Vi ser en möjlighet att snabbare kunna gå från mätning till action, vilket kommer göra KVD till en ännu bättre arbetsplats.

genom ett digitalt verktyg har möjligheten att arbeta mer agilt med dessa och skapa delaktighet i organisationen.

Verktyget innebär att vi kontinuerligt kan mäta medarbetarengagemang, ställa mer riktade frågor oftare och få resultat i realtid. Vi ser en möjlighet att snabbare kunna gå från mätning till action med verktyget, vilket kommer göra KVD till en ännu bättre arbetsplats.

Affärsetik – en prioriterad fråga
KVDs roll är att sammanföra seriösa säljare och köpare på ett transparent sätt. Med vår tjänst bygger vi värde i form av test, säkra transaktioner, tidsbesparing och inte minst hjälper vi båda parter att göra en bra bilaffär. Vi äger inga fordon, utan förmedlar andras och detta ställer krav på att hantera andras egendom med respekt och omtanke. Affärsetik är därför naturligt en prioriterad hållbarhetsfråga för KVD. Sedan 2013 finns en uppförandekod, i vilken KVD-medarbetares arbete med uppdragsgivares egendom förtydligas och kravet att arbeta med god affärsetik konkretiseras. KVDs underleverantörer signerar uppförandekoden vid ingående av avtal. Under 2017 inför KVD ett externt whistleblowersystem, vilket innebär att händelser där det finns misstanke om beteende som inte är i linje med vår uppförandekod, kan anmälas anonymt.

Sjukfrånvaro

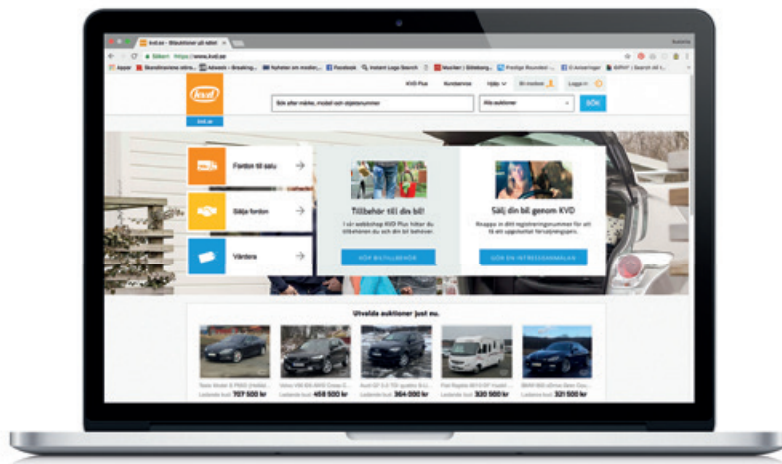
3,9 %



Rekommendationsviljan anställda:

4,15 av 5





En köpstark marknadsplats för världsomspännande förmedling

Att varje år sälja mer än 26 000 fordon kräver marknadsplatser med köpstarka besökare. Genom relevant marknadsföring, intressanta och objektivt beskrivna auktionsobjekt samt en webbplats med användarvänliga auktioner, har KVD 200.000 unika besökare varje vecka. Under året har KVDs webbplatser tagit emot sammanlagt 1,5 miljoner bud.

Marknadskommunikation som fångar, engagerar och konverterar

Under 2016 har KVDs marknads-kommunikation syftat till att locka nya köpare och säljare samt att behålla alla företag och privatpersoner som sedan länge varit återkommande kunder. Marknadsföringsmixen har i huvudsak bestått av digital reklam under året, i form av köpta sökord hos sökmotorer som Google och Bing samt reklambanners på webbsidor som KVDs potentiella kunder besöker. Tv-reklam har lockat tv-tittaren att ta upp telefonen eller datorn för att besöka kvd.se från vardagsrummet och i bilen på väg till och från jobbet har radioreklam berättat varför man ska köpa och sälja bil via KVD.

Via sociala medier som Facebook och Instagram har uppmärksamhet från nya målgrupper fångats. Här har budskapet varit lättstamt och innehåll-relaterat till att köpa, äga och sälja bil. Vid årets slut hade antalet följare på KVDs facebookside ökat med 20%. Exempel på inslag med högt engagemang i sociala kanaler kan nämnas försäljningen av en Volvo V90 med endast en mil på mätaren samt ett frieri på skottdagen där Viola fick sin pojkvän att säga "ja" efter en högst unik bilannons.

Marknadsföring där effekten mäts varje dag

Under 2016 har drygt 50.000 personer valt att registrera sig som budgivare på kvd.se, vilket är en ökning med 10 procent jämfört med året innan. Även antalet privatpersoner och företag som anmält sitt intresse att sälja fordon via KVD ökade under året, detta med 30 procent.

Via Google Analytics och andra mätverktyg får marknadsavdelningen omedelbar respons på effekten av varje enskild marknadsaktivitet, vilket möjliggör ständig optimering av marknadsmixen. Under året har trenden varit tydlig att antalet besökare via mobiltelefon ökar stadigt. Vid årets slut kom 45% av besökarna från mobiltelefon, lika många från dator och ca 10% från läsplatta.

Kunddata, en tillgång att vårda

KVDs kunddatabas innehåller en växande mängd kunder som valt att varje vecka ta emot e-post med veckans auktionsutbud. Därtill skickas e-post till personer som bevakar när en viss biltyp dyker upp på auktion och personer som ägt en bil en tid och som kanske är intresserade av att byta till en ny, begagnad bil, mottager digital marknadsföring om KVD. Varje dygn värderar systerbolaget

KVD Bilpriser 50 000 registreringsnummer. För privatpersoner är tjänsten på bilpriser.se kostnadsfri och för finansbolag, bilhandelsföretag och vagnparksägare erbjuds en omfattande abonnemangstjänst.

Bilprisers mobilapp tillhandahåller enkelt en viss biltyps totala ägandekostnad inklusive värdeminskning, skatt, service och försäkring.

Bilpriser.se blir en viktigare marknadsföringskanal för KVDs tradingtjänster. Antalet personer som på bilpriser.se valt att registrera ett försäljningsuppdrag hos KVD ökade med 100 procent under 2016.

För att bibehålla goda kundrelationer och bli uppmärksam på källor till eventuellt missnöje är uppföljning av kundupplevelsen viktig. Under 2016 har KVDs metod för att kartlägga kundernas upplevelse av att köpa och sälja bil via kvd.se utvecklats. Nöjd kund index (NKI) har ersatts med mätning av rekommendationsvilja (Net promoter score). Metoden fokuserar på den ultimata frågan "I vilken utsträckning rekommenderar du KVDs tjänster till vänner och bekanta?". Resultatet ger viktigt feedback för att utveckla utbudet av tjänster samt hur KVD ännu bättre kan möta kunders förväntan i all kundkontakt över webb, telefon, chatt och kundmottagning.

Kundutlåtande



”Jag hade redan från början bestämt mig för att köpa en Volvo XC70, så jag favoritmarkerade några auktioner och vann faktiskt den första jag deltog i – väldigt smidigt. Det känns bra för mig att KVD är en oberoende aktör, så att man kan lita på bedömningen av bilen. Jag gillar också att det inte går att göra extrema fynd på KVD, för då kan man ju inte heller göra ett riktigt dåligt köp. KVD känns modernt!”

– Johan Frilund, Jönköping, köpte Volvo XC70 i december 2016.



”Jag tyckte KVD verkade rimliga, så jag påbörjade en intresseanmälan på kvd.se, men något kom emellan och jag fyllde inte i allt. Istället blev jag senare uppringd av KVDs personal och tillsammans satte vi ett reservationspris. Allt flöt på bra och det kändes inte alls påfluet! Efter några dagar lämnade jag in bilen till KVD och personalen i Åkersberga tog hand om allt. Bilen blev avställd och KVD fixade pappersarbetet – jag behövde inte göra något!”

– Lars Magnusson, Norrtälje, sålde en Kia Sportage i december 2016.



kvd.se

KVD ägs av Ratos och är Nordens största oberoende nätbaserade marknadsplats för förmedling av begagnade bilar. Företaget grundades 1991 och driver marknadsplatserna kvd.se och kvdauctions.com, där förmedling av personbilar sker genom nätauktioner. I KVD-koncernen ingår också värderingsföretaget KVD Bilpriser, som är ledande i Sverige på bilvärderingar och Kvdpro.com, en marknadsplats för tunga fordon, maskiner och andra varor av högre värde.