

Din guide till
**hållbar
lagerhållning**



Ett grönt förhållningssätt
till modern logistik

Innehåll

1

Vad är hållbar lagerhållning?

2

Fördelarna med hållbar lagerhållning

3

Trenderna inom hållbar lagerhållning
och hur man implementerar dem

4

Hållbara transporter

5

Att planera för ett hållbart lager

6

Märkningens roll inom hållbar lagerhållning

7

Följ med på resan mot hållbarhet





1

Vad är hållbar lagerhållning?



År 2024 väntas 2,71 miljarder människor handla på nätet, en siffra som har ökat från 2,37 miljarder år 2020. Som ett resultat av denna e-handelsboom växer allt fler nya lager fram för att tillgodose det ökande behovet.

Problemet med detta är att den globala lagerhållningen beräknas stå för upp till 11 % av logistiksektorns totala utsläpp av växthusgaser¹. Följden blir att trycket ökar på lagren att övergå till mer hållbara processer. Företag som är verksamma inom EU omfattas dessutom av nya, strikta miljöbestämmelser.

I den här guiden diskuterar vi därför hur företag kan införa mer hållbara processer och säkerställa att gällande lagar och regler efterlevs. Men – som alla företag som implementerar hållbar lagerhållning vet – är hållbarhet inte en slutdestination.

Det är därför mer rättvisande att betrakta hållbar lagerhållning som en resa. Det innebär att hållbar lagerhållning kan vara något så omfattande som att omarbete en hel lagerstruktur, eller något så enkelt som att byta till LED-lampor eller Auto ID-märkning. Förutsatt att lokala bestämmelser följs finns det egentligen ingen universallösning för en hållbar lagerhållning.

I den här e-boken tar vi dig därför med på en resa som ska ge ökad förståelse för innebörden och effekterna av hållbarhet inom lagerhållning. På så sätt kommer du enklare att kunna föreställa dig hur ett hållbart lager ser ut för just ditt företag och visa på några snabba förbättringar som kan uppnås även med små medel.

Om man tänker på hållbarhet som en destination minimeras effekterna av de små, stegvisa förändringar som krävs för att nå dit. Och faktum är att de små stegvisa förändringarna mot att förbättra lagerverksamheten på olika nivåer, är just vad hållbarhet handlar om i praktiken.



2

Fördelarna med hållbar lagerhållning



Att se hållbarhet som en destination kan göra att det känns som en enda enorm uppgift som kommer att kräva en mängd resurser. Förutom en allmän brist på kunskap, snäva budgetar och andra ekonomiska prioriteringar, tenderar företag att skjuta upp förändringsarbete för att den övergripande uppgiften verkar för omfattande.

Men att ha ett miljöfokus handlar inte bara om att begränsa miljöskador; att göra hållbara val kan innebära många fördelar för lagerföretag.



Ökar medarbetarnas lojalitet

CSR och organisatoriskt medborgarskap har visat sig bidra till ökad lojalitet bland medarbetarna eftersom det ökar deras identifiering med företaget⁴.



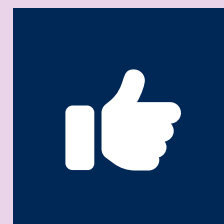
Minskar driftskostnader

Då många miljövänliga metoder handlar om att förbättra effektiviteten och minska avfallet, kan hållbarhet leda till kostnadsbesparingar, i likhet med vad Amazon åstadkom genom att börja driva sina datacenter med förnybar energi⁵.



Säkerställer regelefterlevnad

Genom att följa protokoll för avfallshantering och minska koldioxidutsläppen i sin verksamhet kan företagen säkerställa att de uppfyller de lokala myndigheternas miljöbestämmelser.



Förbättrar företagets rykte

Det har visat sig att när hållbarhet inkluderas i företagsstrategin förbättrar det företagets rykte, skapar värde, skyddar mot sårbarheter och maximerar företagets livskraft².



Ökar försäljningen

55 % av alla kunder tar hänsyn till ett varumärkes hållbarhetsarbete när de ska göra ett inköp³. På så sätt har företagens sociala ansvar (CSR) visat sig öka försäljningen⁴.



3

Trenderna inom hållbar lagerhållning och hur man implementerar dem



Alla företag (undantaget mikroföretag) som är verksamma inom EU måste följa ett antal miljöbestämmelser. Det handlar bland annat om att redovisa bolagets påverkan på hållbarhetsfrågor och hur hållbarhetsfrågorna påverkar bolagets utveckling, resultat och ställning⁶.

Detta initiativ infördes i början av 2023 och innebär att företag ska säkerställa att intressenter och investerare har tillgång till den information de behöver för att bedöma företagets påverkan på människor och miljö, samt eventuella finansiella risker och möjligheter kopplade till klimatförändringar och hållbarhet⁷.

Men vilka trender måste företag som är verksamma i Europa vara medvetna om när de ska implementera ett hållbart lager? På kommande sidor diskuterar vi:

1

Energieffektivitet

Att utforska små steg som företag kan ta för att bli mer energieffektiva, öka lönsamheten och höja produktiviteten.

2

Minska, återanvänd, återvinn

Att förklara hur företag kan minska avfallet i sin lagerverksamhet och därigenom spara kostnader.

3

Smart teknik

Att utforska de tekniska innovationer som kan göra det möjligt för företag att arbeta smartare, inte hårdare.

4

Hållbara transporter

Att ge företag våra bästa tips på hur de kan bidra till minskningen av koldioxidutsläpp globalt.

Att använda energi mer effektivt är ett av de snabbaste och mest effektiva sätten att spara kostnader (genom att sänka elräkningen) och minska energiförbrukningen i byggnader (som står för 40 % av världens totala energiförbrukning)⁸.

Genom att förbättra företagets energieffektivitet kan du öka lönsamheten, skydda företaget mot eventuella framtida energipris-höjningar genom att konvertera till förnybar energi och till och med öka produktiviteten med hjälp av bättre teknik.

Så hur kan då företag uppnå energieffektivitet? Det fina är att det inte krävs några omfattande förändringar. Tvärtom, här är några exempel på små steg som ditt företag kan ta för att bli mer energieffektivt:



Uppgradera belysningen

Energieffektiv LED-belysning är billigare och har längre livslängd än traditionell belysning. Faktum är att en övergång till LED-belysning vanligtvis minskar elkostnaderna med upp till 70 %⁹!



Använd energieffektiv utrustning

Investera i energieffektiv lagerutrustning, t.ex. elektriska eller litiumjondrivna gaffeltruckar, transportsystem, etikettskrivare och förpackningsmaskiner. Dessa typer av utrustning tar inte bara mindre plats, utan skapar också en bättre arbetsmiljö genom att minska bullret och förbruka betydligt mindre energi, vilket bidrar till att uppfylla företagets hållbarhetsmål.



Använd förnybar energi

Om du har möjlighet att välja förnybara energikällor kan du överväga att använda dem för att driva ditt lager. Förnybara energikällor för lager kan till exempel vara solpaneler eller små vindkraftverk som är belägna på fastigheten.

Minska, återanvänd, återvinn

Lagerbyggnader genererar en betydande mängd avfall¹⁰, såsom kartong, plast, metall och förpackningsmaterial. Mellan 2010 och 2021 var det papper och kartong som utgjorde störst andel förpackningsavfall i västra Europa (34,0 miljoner ton år 2021), följt av plast (16,1 miljoner ton) och glasförpackningar (15,6 miljoner ton)¹¹.

Detta avfall är inte bara dåligt för ditt företags resultat. Majoriteten av plastavfallet hamnar dessutom i våra naturliga miljöer, förorenar haven, hotar djurlivet och utgör en risk för människors hälsa¹². Och det plastavfall som hamnar på soptippen eldas upp, vilket leder till att giftiga och skadliga ämnen släpps ut i luften vi andas¹².

Här är därför våra bästa tips för att minska och hantera avfall, men att ha ett miljöfokus handlar inte bara om att begränsa miljöskador. Att göra hållbara val kan innebära många olika fördelar för lagerföretag.



Inför ett återvinnings-program

Istället för att skicka förpackningsavfall till deponi kan du införa ett omfattande återvinningsprogram i ditt lager för papper, kartong, plast, metall och elektronik. Du bör fundera på vilka förpackningsmaterial som används i dina lager och undersöka vilka material som är återvinningsbara och komposterbara. Använd till exempel tonerkassetter från en leverantör som Brother, som kan hjälpa till med att återvinna dem.

Du kan också ta tillfället i akt och visa dina kunder vilka åtgärder du vidtar för att skapa hållbarhet och tipsa dem om hur de kan återanvända förpackningar.



Testa att återtillverka

Syftet med återtillverkning är att göra produkten så gott som ny, så att kunden i alla avseenden får samma kvalitetsprodukt som tidigare. Återtillverkning är därför mycket mer effektivt än materialåtervinning. Detta är dock inte detsamma som att sälja produkter i andra hand. Processen kräver förstås ändå ett antal nya delar, eftersom alla delar av en gammal produkt inte alltid fungerar lika bra som när de var nya. Återtillverkning minskar dock drastiskt behovet av nya material.

På Brother samlar vi till exempel in förbrukade tonerkassetter och återanvänder eller återvinner dem för att tillverka nya kassetter. Inget avfall går till deponi. Våra patroner och kassetter genomgår en helt cirkulär process och våra plaster innehåller inga farliga tillsatser, vilket innebär att vi kan återtillverka dem flera gånger om.



Förebygg avfall

Avfallsförebyggande åtgärder innebär att man arbetar för att avlägsna avfallet redan innan det bildats¹³. Genom att implementera båda processerna ovan och genom att samarbeta med leverantörer för att minska på onödiga förpackningar och uppmuntra till ansvarsfulla inköp kan du arbeta för att förebygga avfall, eliminera slöseri, förbättra effektiviteten och spara kostnader¹⁴.



Grön logistik

Men för att skapa hållbarhet helt igenom leveranskedjorna krävs också att man hanterar frågan om det avfall som logistikbranschen genererar. Detta kan uppnås genom att minska användningen av förpackningsmaterial i plast, till exempel genom att välja linerless etiketter, eller genom att övergå till biologiskt nedbrytbara alternativ såsom pappersförpackningar och pappersetiketter, träpallar eller återvunnen plast.



Utvecklingen av en hållbar affärsverksamhet går hand i hand med användandet av smart teknik. I alla branscher har hållbarheten främjats av innovationer inom datagenerering och dataanalys, artificiell intelligens (AI), avancerad robotteknik och cloud computing¹⁵. Inom lagerhållning kan dessa tekniker användas för att optimera allt från lagerhantering till energieffektivitet.

Så vilka verktyg behöver du då för att få ett smartare, grönare lager?



Industri 4.0

”Den fjärde industriella revolutionen” med Industri 4.0-teknik omfattar innovationer och produkter som är sammanlänkade, till exempel IoT (Internet of Things), IIoT (Industrial Internet of Things), AI (artificiell intelligens) och robotteknik. Med hjälp av denna teknik kan man övervaka energiförbrukningen, effektivisera lagerhanteringen och minska mängden avfall, och på så sätt optimera lagerdriften, minska energiförbrukningen och öka produktiviteten.



Automatisering

Eftersom automatisering är betydligt mer resurs- och energisnålt än manuella processer kan detta bidra till hållbarhetsmålen på flera sätt. Till exempel kan automatiserad planering, automatisk ID-märkning samt styr- och kontrollsystem bidra till att optimera lagerdispositionen, minimera energiförbrukningen och minska mängden avfall¹⁶.



Lagersimulering

Programvara för lagersimulering kan generera en virtuell simulering av en logistik-anläggning. Detta gör det möjligt för företag att utföra olika tester för att fastställa lagrets maximala kapacitet i specifika scenarier, t.ex. vid ökad orderkvantitet¹⁷. Kombinerat med ett Warehouse Management System (WMS), en mjukvarulösning som ger insyn i ett företags lager och hanterar leveranskedjan¹⁹, kan lagersimuleringar bidra till att öka effektiviteten och produktiviteten och därmed minska energiförbrukningen¹⁸.



4

Hållbara transporter



I takt med att transport- och logistikbranschen växer, ökar också branschens miljöpåverkan. Logistikbranschen står för närvarande för cirka 25 % av de globala koldioxidutsläppen²⁰.

Och om inte drastiska åtgärder vidtas för att minska denna påverkan, förutspår European Environment Agency att siffran potentiellt skulle kunna öka till 40 % år 2050. Enligt Parisavtalet behöver koldioxidutsläppen minska med 45 % till 2030. Därför måste transport- och logistikbranschen minska sina utsläpp, och det måste ske snabbt. Här följer våra tips för grönare transporter inom logistikbranschen.



Effektiva rutter

Med hjälp av programvara för automatiserad ruttplanering kan du optimera din vagnparks transportrutter för att minimera bränsleförbrukningen och minska utsläppen. Programvara för vagnparkshantering kan också hjälpa dig att kartlägga och minska antalet tomma mil och öka transporteffektiviteten.



Alternativa bränslen

Både i och utanför lagret kan du byta till fordon som drivs med alternativa bränslen, till exempel fordon som drivs med el eller naturgas.



Smartare lagerhantering

Cirka 25 % av alla returnerade produkter hamnar på deponi²⁶. Men med hjälp av ett system för implementering av smartare lagerhantering kan du automatisera processer för att förbättra ordernoggrannheten och optimera återvinningen av returnerade produkter, och bidra till att minska den siffran.

**Logistikbranschen
står för närvarande för
cirka 25 % av de globala
koldioxidutsläppen²⁰**





5

Att planera för ett hållbart lager



Att följa med på resan mot grönare lagerhållning kan leda till kostnadsbesparingar och betydligt ökad effektivitet. Samtidigt finns det risker med att inte agera – till exempel koldioxidsskatter ²¹. Här är därför tre enkla steg för att komma igång:

1

Sätt upp mål

Definiera tydliga hållbarhetsmål för ditt lager med hjälp av etablerade ramverk, t.ex. FN:s mål för hållbar utveckling²². Målen bör vara SMARTa ²²:

- Specifika
- Mätbara
- Accepterade
- Relevanta
- Tidsbegränsade

Till exempel att minska utsläppen med x % inom en specifik tidsram.

2

Tilldela budget

Om du inte budgeterar för hållbarhet kommer du troligen inte att fullfölja dina planer, eftersom det aldrig kommer att vara "rätt tid" för att lägga pengar på områden som till exempel återtillverkning, eller smart teknik som Auto ID-märkning. Det finns dock tydliga fördelar med att göra en initial investering. Så för att säkerställa att du genomför dina planer bör du ta fram en hållbarhetsbudget med hjälp av olika intressenter. För att säkerställa att du tar itu med rätt frågor vid rätt tidpunkt bör du prioritera att bedöma vilka som är de svagaste områdena i ditt lager och vilka som inte uppfyller regelkraven.

3

Start småskaligt

Störst effekt på en låg budget får du genom att:

- Etablera striktare återvinningsrutiner.
- Modifiera belysningssystemet.
- Uppgradera den lagerutrustning som förbrukar mest energi.
- Identifiera eventuella brister i hanteringen av arbetsflödet.
- Byta till smartare lösningar för viktiga saker som utskrifter och märkning.



6

Märkningens roll inom hållbar lagerhållning



Etikettutskrifter fyller en viktig funktion i varje lager. Även om det ofta förbises kan det vara avgörande för att förbättra hållbarhetsprocesserna. Detta beror på att få lagerchefer tar hänsyn till de kostnader som förknippas med etikettutskrifter, såsom driftstopp, leveransförseningar och -fel, produktåterkallelser eller lageromkostnader. För att belysa detta genomförde vi en undersökning bland brittiska företag som visade att:

76 %

hade upplevt nekade leveranser på grund av oläsliga streckkoder²³

59 %

uppgav att etikettutskrifter av dålig kvalitet årligen kostar deras företag från en vecka till över en månad²³

75 %

var tvungna att skicka om varor²³

42 %

uppgav att dålig märkning kostar dem upp till 1 160 euro (motsvarande fem etikettskrivare av bordsmodell per år)²³



Inte nog med att lagerföretagen betalar onödigt höga kostnader för att de inte effektiviserar sina märkningsprocesser. Det är dessutom få lagerchefer som inser i vilken omfattning bristfällig märkning kan påverka hållbarhetsprocesserna. Märkningens roll inom hållbarhetsområdet förbises ofta, men bättre märkning kan faktiskt gynna hållbar lagerhållning på flera sätt. Här är några av dem:



Lagerhantering

Hållbar lagerhantering kan användas för att minska lagermängderna, återanvända material, återvinna avfall och återvinna resurser från avfall, och därmed minska miljöpåverkan från ditt lager.



Produktidentifiering och efterlevnad

Etiketter ger viktig produktinformation och spårbarhet, vilket förenklar plockning och packning. Därför är det viktigt att ha korrekta och läsbara etiketter för att minska avfallet och underlätta efterlevnaden av branschregler och standarder.



Orderexpediering och spårbarhet

Korrekt etikettutskrift minskar också antalet fel, förbättrar kundnöjdheten och minskar antalet returer. Det betyder att ditt lager kan förbättra kundlojaliteten, minska kostnader och öka effektiviteten.

Fyra hållbara innovationer inom etikettutskrift

1

Kvalitetsskrivare med termotransferteknik

11 % av allt etikettmaterial kasseras i onödan på grund av felaktiga eller inaktuella etiketter. Om du byter till etikettskrivare med termotransferteknik kan du eliminera onödigt spill genom att bara skriva ut etiketter när de behövs. Tåliga etikettskrivare med termotransferteknik ger dessutom snabba utskriftshastigheter, stor bandkapacitet och inbyggd slitstyrka, vilket kan innebära enorma energibesparingar i en industriell miljö.

3

Linerless teknik

Vid traditionell etikettutskrift använder man etiketter med baksidespapper (liner). Som namnet antyder behövs inte denna liner på linerless-etiketter, vilket innebär att 40 % fler etiketter får plats på en rulle. Därför är linerless-etiketter ett mer kostnadseffektivt alternativ som genererar mindre spill, och de är också mer effektiva eftersom det krävs färre rullbyten. Dessutom gör de det lättare att återvinna och minska resursanvändning och avfall.

2

Integrerad märkning

Med en integrerad lösning kan du få alla dina system att prata med varandra för att automatisera processerna på lagret – inklusive märkningen. På så sätt kan du avsevärt förbättra din lagerhantering, minska antalet fel och påskynda orderprocessen, vilket främjar konsumentlojalitet och hållbarhet på samma gång.

4

Smarta etiketter

Smarta etiketter använder teknik för att förmedla mer information eller funktionalitet än en traditionell streckkod. Exempel är QR-koder, streckkoder med integrerad data samt RFID. Dessa kan bidra till hållbarhet genom att upplysa konsumenterna om exempelvis produktens ursprung och lagringstid, vilket medför att produkten kan användas mer effektivt och att mindre avfall produceras.





7

Följ med på resan mot hållbarhet



Miljön är allas gemensamma ansvar. Eftersom lager- och logistikbranschens miljöpåverkan fortsätter att öka är det branschens och dess partners ansvar att vidta åtgärder.

Som vi har sett kan det dessutom medföra stora fördelar, från ökad effektivitet till kostnadsbesparingar, förbättrat rykte för ditt företag och efterlevnad av lagar och regler.

Som den främsta märkningspartnern till lager- och logistikbranschen är vi fast beslutna att stödja hållbara affärsmetoder. Därför brinner vi på Brother för etiketter. Så att du kan tänka på annat.

Men vad innebär det mer exakt? Hållbarhetsresan gör att...



Vi är fast beslutna att driva innovation inom märkning

Innovation inom märkning är nyckeln till hållbara märkningslösningar som minskar avfallet och möjliggör bättre lagerhantering, t.ex. linerless-etiketter, integrerade märkningslösningar och kvalitetsskrivare med termotransfer-teknik.



Vi är engagerade i den cirkulära ekonomin

En cirkulär ekonomi rör sig bort från "take-make-waste"-modellen och tittar i stället på hur vi kan reducera mängden avfall genom att minska vår resursanvändning och förlänga produkters livslängd genom återanvändning, återtillverkning och återvinning.



Vi är fast beslutna att aktivt minska våra koldioxidutsläpp

På Brother arbetar vi för att aktivt minska våra koldioxidutsläpp för hela värdekedjan genom att bli koldioxidneutrala, uppmuntra återvinning av resurser och bidra till naturbevarande insatser.



Vill du veta mer om hur vi kan bistå ditt lager på resan mot en hållbar framtid? Prata med Brothers utskriftsexperten idag för att ta reda på vilka av våra produkter som är rätt för ditt företags behov.



brother.se/kontakta-en-expert



Referenser

1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619311321?via%3Dihub#preview-section-snippets>
2. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MEQ-09-2019-0207/full/html>
3. <https://www.linkedin.com/pulse/majority-consumers-want-brands-provide-more-sustainable-products/>
4. [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9901298/#:~:text=CSR%20improves%20a%20business:s%20varumärke,et%20al.%2C%202021%20\).](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9901298/#:~:text=CSR%20improves%20a%20business:s%20varumärke,et%20al.%2C%202021%20).)
5. <https://www.agility.com/en/blog/how-green-warehouse-practices-reduce-cost-the-double-benefit-of-environmental-sustainability/>
6. <https://www.thomsonreuters.com/en-us/posts/esg/related-eu-regulation/#:~:text=The%20CSRD%20requires%20in%20scope,is%20material%20to%20the%20business.>
7. https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-union-and-financial-markets/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting_en
8. <https://www.measurabl.com/the-role-of-energy-efficiency-in-real-estate-esg/>
9. <https://ctprodstorageaccountp.blob.core.windows.net/prod-drupal-files/documents/resource/public/Warehousing-and-logistics-guide.pdf>
10. <https://www.brother.eu/-/media/pdf/nordics/transport-logistics-material/eng/true-cost-of-labelling-guide.pdf?la=et-ee&rev=4bff743c9305450fb578a6b4127cff85&hash=8D04761BD48DC735C6CDCC17AD1A3C7249346D81>
11. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Packaging_waste_statistics
12. <https://supplychain.edf.org/resources/sustainability-101-packaging-waste-the-problem/#:~:text=Due%20to%20poor%20waste%20management,poses%20risks%20to%20human%20health.>
13. https://mde.maryland.gov/programs/land/recyclingandoperationsprogram/pages/source_reduction.aspx
14. <https://www.scholleipn.com/resources/what-is-source-reduction/>
15. <https://sustainabilitymag.com/sustainability/applying-technology-sustainability-challenges>
16. <https://www.innovationinbusiness.com/automation-the-key-to-sustainable-warehousing/>
17. <https://zhenhub.com/blog/sustainable-warehouse/>
18. <https://www.mdpi.com/2305-6290/7/3/40>
19. [https://www.oracle.com/uk/scm/logistics/warehouse-management/what-is-warehouse-management/#:~:text=Management%20Cloud%20\(WMS\)-,What%20Is%20a%20Warehouse%20Management%20System%20\(WMS\)%3F,center%20to%20the%20store%20shelf.](https://www.oracle.com/uk/scm/logistics/warehouse-management/what-is-warehouse-management/#:~:text=Management%20Cloud%20(WMS)-,What%20Is%20a%20Warehouse%20Management%20System%20(WMS)%3F,center%20to%20the%20store%20shelf.)
20. <https://applandeo.com/blog/the-environmental-impact-of-logistics-and-how-to-reduce-it/#:~:text=The%20impact%20of%20logistics%20on%20the%20environment,-Today%2C%20the%20logistics&text=Transportation%20carbon%20footprint%20and%20other,increase%20of%20the%20planet:s%20temperatur.>
21. <https://plana.earth/academy/benefits-monitoring-carbon-emissions-for-business>
22. <https://sustainlab.co/blog/6-ways-to-set-good-sustainability-targets-for-your-business>
23. <https://www.brother.eu/-/media/pdf/nordics/transport-logistics-material/eng/true-cost-of-labelling-guide.pdf?la=et-ee&rev=4bff743c9305450fb578a6b4127cff85&hash=8D04761BD48DC735C6CDCC17AD1A3C7249346D81>
24. <https://www.brother.eu/-/media/pdf/buk/transport-and-logistics/small-label-big-innovation-guide.pdf?la=en&rev=4a09f16309cd41abb15b0ccd108fc1a3&hash=15A82EA784A9A9F123A050F4858493062EF857FB>
25. <https://thesocialshepherd.com/blog/e-commerce-statistics#:~:text=2.71%20Billion%20People%20Are%20Expected,people%20online%20shopping%20in%202016.>
26. <https://penntoday.upenn.edu/news/how-consumers-and-retailers-can-reduce-returns>