



It's our business to deliver yours

newsletter

informasjon fra TNT Express, nr. 3, 2008

bestiller du forsendelsene dine online?

Vi har satt fokus på våre elektroniske tjenester.
Les mer i nyhetsbrevet.

individuell og tilpasset transportløsning

Møt en av våre kunder,
Kverneland Group, som har en
skreddersydd transportløsning.

konkurransen!

Gi oss din mening om våre
elektroniske tjenester, og delta
i konkurransen om et digitalt
videokamera.



elektroniske løsninger gjør hverdagen enklere

Internettbaserte tjenester har blitt en naturlig del av hverdagen vår. Vi ordner alt fra korrespondanse og banktjenester til bestilling av forsendelser over Internett. Dette er tjenester som er kommet for å bli – og som stadig blir forbedret.

De elektroniske tjenestene har forbedret brukervennligheten til våre ekspresstjenester. Klargjøringen av sendinger, bestilling av opphenting og sporing via "Track&Trace" er en naturlig del av de elektroniske tjenestene våre. I tillegg er det en klar fordel både for våre kunder og medarbeidere at våre online-tjenester er tilgjengelige 24 timer i døgnet - uansett hvor man befinner seg.

Nesten 90 prosent av alle TNTs forsendelser i de nordiske landene bestilles gjennom en av våre elektroniske løsninger. Dette viser at vi i Norden er flinke til å forenkle våre daglige rutiner ved hjelp av elektroniske tjenester.

ITNT legger vi stor vekt på videreutvikling og forbedring av våre

elektroniske tjenester. Vi vet at nettopp dette gjør hverdagen enklere for våre kunder – og i høy grad også for våre medarbeidere. myTNT og ExpressShipper, som våre kunder allerede har blitt fortrolige med, får jevnlig nye egenskaper gjennom oppdateringer. Hvis du har registrert deg for å motta nyheter fra oss på e-post, vil du bli informert av salg og kundeservice om alle forbedringer, oppdateringer og nye ekspresstjenester.

For at vi kan forbedre oss ytterligere, er det viktig at vi holder oss oppdatert om våre kunders behov. Derfor vil jeg sette stor pris på å få din mening om våre elektroniske tjenester. Jeg håper at du vil delta i spørreundersøkelsen vår på www.tnt.no. Svarene dine vil gi oss et godt grunnlag for å se hvor vi skal forbedre våre elektroniske tjenester.



Til slutt vil jeg ønske deg en riktig god sommer.

Med vennlig hilsen

TNT Express
Terje Ragnem, adm. direktør

emner i dag

fire tips til myTNT

myTNT er en rask og enkel internettløsning som gjør hverdagen din enklere. Vi har samlet alle funksjonene du trenger for forsendelser til hele verden. Vi gir deg her fire tips til programmet som vil lette hverdagen din når du skal klargjøre en forsendelse.



Lagre direktelinken til myTNT blant favorittene på data-maskinen din sammen med passordet til påloggingen, så du raskt og enkelt kan komme i gang med å bruke programmet.



Bruk myTNTs egne innstillingsfunksjoner, hvor du kan lagre opplysninger som f.eks. adresser, tidligere forsendelser og utforming av dokumenter.



Bruk opplysninger om tjenester, pris og transittid som allerede finnes i myTNT når du skal klargjøre en forsendelse.



Last ned myTNT QuickGuide som støtte når du skal opprette en forsendelse i myTNT.

Hvis du ikke allerede er registrert på myTNT, kan du gjøre det på www.tnt.no



hvilken elektronisk løsning passer deg?

Vi kan tilby deg flere forskjellige elektroniske forsendelsesløsninger når du skal bestille en av våre ekspresstjenester.

Størsteparten av kundene våre bruker myTNT når de skal bestille en forsendelse. myTNT tilbyr, i tillegg til de andre elektroniske løsningene våre, mulighet for å sjekke priser, bestille opphenting og spore forsendelser via "Track & Trace".

Det er to sentrale kriterier du bør ta stilling til når du skal velge en av våre elektroniske løsninger.

Hvor ofte og hvor mange forsendelser har du?

Vurder om du har behov for en lett tilgjengelig versjon som du kan få tilgang til hvor som helst, eller om du har behov for en løsning som skal være en del av din virksomhets nettverk eller system.

I tabellen kan du se våre vanligste elektroniske løsninger. Alle disse leveres kostnadsfritt

myTNT passer best for deg som har noen forsendelser daglig. Har du store forsendelsesmengder vil vi anbefale en løsning med større grad av automatisert administrasjon. ExpressManager og ExpressConnect er eksempler på slike løsninger

Trenger du hjelp til å finne en løsning som passer dine forsendelsesbehov – kontakt vår kundeservice på 810 00 810 eller customer.services.osl@tnt.no.

Hvor ofte har du forsendelser?	Lett tilgjengelig versjon eller en integrert løsning	Vi anbefaler at du bruker følgende program:
Et par forsendelser i måneden til 10 per dag	Lett tilgjengelig	myTNT
10 – 30 forsendelser om dagen	Lett tilgjengelig	ExpressShipper (programvare)
Høyt antall daglige forsendelser (30 eller flere)	Integrert del av bedriftens nettverk eller system	ExpressManager
Mer enn 30 forsendelser daglig	Integrert del av bedriftens nettverk eller system	ExpressConnect

samarbeid gjennom verdibaserte løsninger

Transportbransjen skal ha mer fokus på å selge kundetilpassede løsninger fremfor standardprodukter. Det er behov for et tettere samarbeid med kunden for å finne frem til en mer komplett transportløsning, som løser alle transportbehov hos kunden og dermed skaper mer verdi for den enkelte kunde.

Sales & Marketing Director i TNT Express, Martin Brandstrup, forteller her hva han mener virksomheter med et stort forsendelsesbehov bør forvente av transportfirmaer når de skal inngå transportavtaler.

Kundetilpassede transportløsninger

"Med bakgrunn i vår ekspertise på "Supply-chain"-området, forsøker vi alltid å sette oss inn i den enkelte kundes behov for å sikre en profesjonell rådgivning og på denne måten levere en tilpasset transportløsning. Ved å selge løsninger fremfor produkter, differensierer vi oss fra våre kolleger i bransjen," fastslår Martin Brandstrup. "Som transportleverandør er det vår viktigste oppgave å gjennomgå kundens prosesser skritt for skritt – fra bestilling til levering. Deretter sammenligner vi dette med våre egne operative prosesser, for så å komme frem til den mest optimale løsningen for den enkelte kunde. Resultatet blir en gjensidig verdibasert partneravtale."

Martin Brandstrup forteller at tidligere var den beste service man kunne gi kunden "å levere i tide". I dag har det fått en helt annen betydning å yte den beste servicen - det er å levere den beste samlede transportløsningen. Bransjens konsulenter skal ikke bare selge produkter, de skal være profesjonelle transportrådgivere overfor kunden.

"Noen virksomheter benytter forskjellige transportfirmaer, men bare til de blir tilbudt den helt rette samlede løsningen, som løser de fleste av virksomhetens transportutfordringer." sier Martin Brandstrup, og utdyper: "Når kunden regner med lønnsomkostninger og de ekstra ressursene og prosessene det krever å bruke mange forskjellige transportører, sier det seg selv. På dette tidspunkt ser de bort fra nettoprisen, og konsentrerer seg om den totale og mer verdibaserte løsningen".

"ved å selge løsninger fremfor produkter, differensierer vi oss fra våre kolleger i bransjen"

For at virksomhetene skal kunne legge alle transportoppgavene de har hos en eller få tilbydere, er det et krav at tilbyderen har et komplett utvalg av tjenester. "Vi kan dekke stort sett alle kundens transportbehov ut fra et bredt spekter av tjenester", sier Martin Brandstrup.

I tillegg til TNTs overordnede markedsfokus, er det svært viktig for Martin Brandstrup at den enkelte kundes kontaktperson hos TNT lytter svært nøye til de transportutfordringene kunden har, "men det er ikke nok å lytte", fortsetter han, "man skal også forstå kundens behov. Først når selve problemstillingen er konkretisert, kan vi sammen skape den mest optimale løsningen for kunden, og dermed levere en gjensidig verdibasert partneravtale," avslutter Martin Brandstrup.

pløyer verdens marker

Om Kverneland Group

Kverneland Group er en ledende produsent av landbruksmaskiner. Selskapet ble etablert på Klepp sør for Stavanger i 1879. Siden midten av 1990-tallet har selskapet ekspandert kraftig gjennom oppkjøp av flere velkjente, europeiske produsenter. Kverneland Group opererer i dag i 22 land, har 2600 ansatte og er notert på Oslo Børs.

Innovasjonsviljen har alltid vært sterk på Jæren, sør for Stavanger. Ikke bare blant bøndene, men også hos Kverneland Group. Gjennom mer enn 125 år har de sørget for at verden ser mot Jæren for det beste innen landbruksmaskiner.

Kverneland er, kort fortalt, alt du kobler til en traktor. Selskapet produserer landbruksmaskiner i sju europeiske land, under sterke merkenavn som Taarup, Rau, Accord og Vicun og Kverneland. Kverneland Group kan i dag tilby et fullstendig utvalg for et verdensomspennende marked. Det krever solide logistikk-løsninger, forteller Magne Svendsen, administrerende direktør for forretningsområdet Ettermarked. "Vi er i en transportintensiv bransje der kvalitet ofte er viktigere enn pris når det gjelder leveranser. Derfor må vi bruke transportører vi stoler på", sier Svendsen.

Kverneland har tre typer transportbehov: Stål og andre råvarer inn til fabrikkene, ferdige maskiner ut til markedet og deler til forhandlerne eller, når det haster, rett til bonden.

Siden årtusenskiftet har de i økende grad gått over til TNT, blant annet fordi Kverneland betjener en kundegruppe som ikke aksepterer å vente. "En bonde bruker såmaskinen bare noen dager om våren. Da må den virke. Hvis det ryker en del på fredag, så kan ikke bonden vente til mandag. Han må ha delen dagen etter. TNT har et bedre nettverk enn vår tidligere leverandør, samtidig som de er den transportøren som er flinkest til å følge opp når det skjer noe", sier Svendsen.

Det er spesielt ved bestillinger av reservedeler at det haster for Kverneland Group. Det er også her de i størst grad benytter TNT Express, Economy Express og TNT Innight. Alle utgående sendinger går via Kvernelands SAP-system til Pitney Bowes-systemet og videre til TNT. Kundene får tilsendt forsendelsesnummer via e-post og kan



følge prosessen ved å logge seg inn på Kvernelands eller TNTs nettsider. På den måten vet forhandlerene i hele verden når de vil være i stand til å hjelpe bonden tilbake på jorden.

veiledning på en ny måte

Nesten daglig stifter vi bekjentskap med nye typer tekniske apparater og hjelpemidler. Det er alltid en utfordring første gang man bruker det, uansett om det er snakk om en ny mobiltelefon eller den selvbetjente innsjekkingsautomaten på flyplassen. Terskelen for å ta i bruk disse tjenestene blir lavere og det er enklere å venne seg til dem når man får personlig veiledning i hvordan de skal brukes.



ITNT har vi har tatt i bruk et nytt fjernsupportprogram, som muliggjør en problemfri veiledning ovenfor deg som kunde ved hjelp av Internett. Gjennom programmet kan vi i løpet av et øyeblikk få direktekontakt med deg, og hjelpe deg med våre elektroniske tjenester.

Den første forsendelsen via myTNT går enklere i samarbeid med vår kundeservice. I forbindelse med klargjøring av en forsendelse kan kundeservice veilede deg i bruken av myTNT, og vise deg de grunnleggende funksjonene i programmet raskt og effektivt. Neste gang du skal bruke myTNT, vil du allerede være mer

fortrolig med tjenesten. Programmet er enkelt og lett å bruke.

Vi hjelper deg gjerne med å bruke våre elektroniske løsninger. Kontakt kundeservice på 810 00 810 eller customer.services.osl@tnt.no for å få mer informasjon om hvordan vi kan hjelpe.

operasjonelle optimaliseringer



Utvidelser og forbedringer av våre nettverk krever konstante operasjonelle optimeringer. Derfor har vi inngått et samarbeid med en ledende leverandør av optimaliseringsløsninger for transportbransjen.

Formålet med samarbeidet er at vi skal optimalisere nettverkløsningene våre for å sikre en standardisering av infrastrukturen vår på globalt plan. Dermed styrker vi den operasjonelle integrasjonen av våre nylig ervervede transportvirksomheter i henholdsvis Spania, Brasil, India og Kina – som alle er viktige vekstmarkeder.

Planet Me

Løsningen hjelper oss dessuten i vår kamp for et renere miljø, ettersom den inkluderer beregninger av våre CO₂-utslipp. Beregningene skal medvirke til å forbedre vår bærekraft og redusere våre CO₂-utslipp – noe som er en viktig del av vår miljøstrategi Planet Me.

Løsningen er allerede blitt introdusert i noen land, og har blant annet resultert i serviceforbedringer i flere deler av våre operasjoner.

utnytt natten

Forestill deg at varene du har bestilt hos leverandøren din står klar til bruk allerede fra arbeidsdagens start. En realistisk tanke? Ja – både til dine, miljøets og trafikkenes fordel. Hos oss heter løsningen ”Innight”, og er den tjenesten hvor leveringen av forsendelser utføres om natten.

Jeg ser Innight som fremtidens transport-løsning når man ser på de økonomiske, tidsmessige og miljømessige fordelene.

I blant annet Tyskland har nattleveranser i flere år vært mer utbredt enn i de nordiske landene. For bedriftene er det en fordel at varer, reservedeler eller teknisk utstyr står klart allerede når medarbeiderne kommer på jobb. Ingen ventetid, og arbeidet kan fortsette uten at man må vente på sjåføren. Her er det både økonomiske og tidsmessige besparelser.

Det er spesielt bransjer som landbruk, medisinalindustrien, bil- og VVS som gjennom mange år har

utnyttet de fordelene som finnes ved nattdistribusjon.

I tillegg oppnår man miljø- og trafikkmessige gevinster ved nattdistribusjon. Lange køer og tung trafikk har lenge vært en utfordring for miljøet og befolkningen. Nattdistribusjon bidrar til en løsning på disse utfordringene. De strekningene hvor trafikken snegler seg av gårde, rekker sjåførene færre leveranser på dagtid. Mens om natten, når veiene ligger øde, rekker sjåførene flere leveranser. Samtidig forsvinner en del av presset på innfartsårene til de større byene på dagtid, noe som spesielt er til glede for miljøet og pendlere.



Tony Jakobsen
Regional General Manager
Northern Europe

Få mer informasjon kontakt kundeservice på 810 00 810 eller customer.services.osl@tnt.no.

en stor takk

For godt og vel en uke siden gikk flere tusen mennesker i hele verden jorden rundt, da vi i samarbeid med blant annet FNs World Food Programme arrangerte End Hunger – Walk the World.

Vi er stolte av at vi enda en gang fikk satt fokus på det enorme problemet som sult fortsatt utgjør. I tillegg til å gjøre oppmerksom på problemet rundt sult, var formålet også å samle inn penger til FNs School Feeding Programme.

Vi vil gjerne rette en stor takk til alle som deltok i arrangementet. Og vi vil også sende en takk til alle sponsorene. Uten dere ville vi ikke hatt muligheten til å kunne tilby deltakerne et så vellykket arrangement.

Opptelling av deltakerne og donasjonene er i full gang, og vi håper å overgå innsamlingen fra i fjor. Samtidig glæder vi oss til neste års Walk the World-arrangement, og håper at du også da vil gå sammen med oss.



Som kunde møter du kun et fåtall av våre medarbeidere. Derfor presenterer vi en av våre ansatte i hver utgave av TNT Newsletter.

Møt Jørgen Breivik, som blant annet er ansvarlig for å installere IT løsninger ute hos våre kunder.

Fortell litt om deg selv

Jeg har jobbet i TNT siden september 2004. Jeg startet på kundeservice før jeg i oktober 2006 begynte på IT-avdelingen.

Hva er de viktigste ansvarsområdene i din stilling?

Jeg er ansvarlig for å implementere IT-løsninger ute hos kunder, og sørge for opplæring og support per telefon.

Hva liker du best med jobben din?

Jeg liker alle sider ved jobben, enkelt og greit. Muligheten til å reise ut å besøke mange forskjellige mennesker er noe jeg setter spesielt pris på.

Hvordan virkeliggjør du TNTs visjon "Å overgå kundens forventninger" i ditt daglige arbeid?

Jeg er imøtekommende og positiv ovenfor kunden, og forsøker alltid å yte litt mer enn det kunden forventer.

Hva betyr det for deg at TNT bidrar til samfunnet, gjennom blant annet samarbeidet med FNs World Food Programme?

Jeg synes det er et bra initiativ at vi som har litt mer kan gi til de som ikke har så mye. Walk the World er også en god anledning for andre i nærområdet til å kunne vise sin støtte.

Hvor "grønn" er du?

Jeg er en god kildesorterer, og er flink til å slå av lys i rom som ikke brukes og elektriske apparater når disse ikke er i bruk.

svar & vinn

Vi vil gjerne bli enda bedre, og derfor trenger vi din mening.

Delta i undersøkelsen på www.tnt.no, og fortell oss hvordan vi kan forbedre våre elektroniske tjenester så de best mulig dekker dine daglige behov. Delta i undersøkelsen senest 10. august, og vær med i konkurransen om et JVC digitalt videokamera.

Delta på www.tnt.no.



Kolofon

TNT Newsletter utgis av TNT Express
Bladet distribueres til kundesrelasjoner

Ansvarlig redaktør:
Marketing Manager Rikke Aaberg
Layout/Trykk: Bohemian A/S

Kontakt

Kundeservice: 810 00 810
E-post: customer.services.osl@tnt.no
Internett: www.tnt.no