

newsletter

Nyheter från TNT Express, nr 1, 2009

myTNT – din genväg till snabba försändelser

Läs mer om myTNT, vår bokningstjänst online

en effektiv arbetsdag – med onlinetjänster

Läs om en av våra kunders erfarenhet av våra onlinetjänster

hälsningar från kundservice

Möt våra medarbetare från kundservice som varje dag hjälper dig och andra kunder med olika online-lösningar

tävling!

Var med i vår läsartävling och du har chansen att vinna en Blu-ray-spelare från Samsung. Läs mer på sidan 7



vi är där du är – online

På TNT arbetar vi på som vanligt i den verkliga världen. Det gäller även större delen av våra kunder runtom i Sverige och resten av Norden. Men trots det kan ingen bortse från att vi numera blir allt mer digitala, oavsett vad vi sysslar med.



Allt fler av de inköp vi gör i vardagen sker via datorn, antingen hemma eller på kontoret. Ja, inför jul var det faktiskt flera av mina vänner som stolt berättade hur de sluppit den kaotiska julhandeln på stan – de köpte alla sina julklappar på internet och fick dem sedan levererade hem till dörren.

Vi på TNT märker förstås också av den här trenden att allt fler handlar på nätet. Större delen av våra kunder är företag, och även här upplever vi en ökad användning av internetbeställningar via vår onlinetjänst myTNT.

De senaste siffrorna visar att upp mot 80 procent av kunderna använder våra onlinetjänster. Det är något vi är stolta över eftersom det visar att vår strävan att möta kunderna var de än befinner sig lyckats väldigt bra.

Nu finns det som bekant alltid utrymme till förbättring – det gäller förstås även TNT. Därför lanserar vi en ny, uppdaterad och förbättrad version av myTNT Quick Guide och programvara. Du hittar en länk till den på vår hemsida. Som vanligt kan du med några klick beställa våra produkter och följa vårt arbete via datorn.

Själva tycker vi att den nya internettjänsten gör arbetet enklare för våra kunder och vi hoppas naturligtvis att du ska få samma upplevelse när du besöker oss i vår digitala butik.

Med vänlig hälsning

TNT Express
Stephen Naylor, VD



myTNT – din g

myTNT är vår bokningstjänst online. Här kan du snabbt och enkelt boka dina försändelser på Internet. Dessutom hittar du all information du behöver för din försändelse – allt på ett enda ställe. Det är enkelt att logga in på myTNT, du behöver bara ange information för din försändelse första



behöver du support? vi är redo!

Om du har problem eller frågor som gäller myTNT kan du alltid kontakta vår kundservice. Våra medarbetare kan med hjälp av ett enkelt program som heter Netviewer logga in direkt på din dator och hjälpa dig om det skulle behövas. Läs mer om Netviewer på www.tnt.se

visste du...

- ... att vi har uppdaterat myTNT Quick Guide? Det är en guide för dig som använder myTNT och den nya layouten gör det enkelt och överskådligt att använda programmet
- Klicka här och gå direkt till din nya myTNT Quick Guide
 - Har du inte något myTNT-konto än? Skapa ett här



steg för steg: myTNT Quick Guide

1. Skapa ett konto och logga in på myTNT via www.tnt.se
2. Skicka en försändelse: fyll i information om mottagare, försändelsens innehåll och service
3. Skapa en handelsfaktura om så behövs
4. Beställ upphämtning
5. Skriv ut och skriv under försändelse-pappren och bifoga dem sedan till din försändelse
6. Följ din försändelse via Frakthanteraren

enväg till snabba försändelser

gången, sedan sparas upplysningarna i systemet. Vilket innebär att du sparar tid, kraft och pengar.

Vem kan använda myTNT?

myTNT är en tjänst för alla våra kunder, men den riktar sig först och främst till de kunder som skickar från

ett par försändelser i månaden upp till omkring tio per dag. Anmäl dig till myTNT på vår hemsida, det tar bara några minuter. Här kan du även läsa om våra andra online-tjänster och hitta den tjänst som passar dig och ditt företag allra bäst.

FAKTA OM FÖRETAGET:

- Ljungbergs tryckeri startades 1909 och firar i år 100 år.
- Ljungbergs tryckeri är ett av Sveriges största och modernaste arktryckerier och har alla leden i produktionskedjan: Försäljning, kundtjänst, medieproduktion, prepress och bokbinderi – en fullskalig tryck- och mediepartner.
- Ljungbergs tryckeri finns i Klippan i Skåne och har 45 anställda
- Ljungbergs tryckeri har en omsättning på 75-80 miljoner, varav 90 procent till kunder inom Sverige och 10 procent till utlandet.

”TNT ExpressShipper

Ett av de företag som under en tid har haft stor användning av TNTs onlinetjänster är Ljungbergs Tryckeri AB. För fyra år sedan kom deras bokbinderichef, Nicke Andersson till företaget. Nicke Andersson hade tidigare drivit egen verksamhet med liknande inriktning och hade därifrån mycket positiva erfarenheter från att arbeta med TNT. Tidigare använde tryckeriet endast en transportör men efter flera missöden med bland annat skadade försändelser och med Nicke Anderssons tidigare erfarenheter valde företaget att för två år sedan lägga 50 procent av sina transporter på TNT.

Från början valde Ljungbergs att använda TNTs tjänst myTNT. Den var väl anpassad efter deras behov som då låg på ca 200 paket/månad. Men efter endast några månader såg företaget att transportererna med TNT gick så mycket bättre än med tidigare transportör

att man valde att lägga över all transport på TNT. Övergången från 50 procent till nästan 100 procent innebar också att tjänsten myTNT byttes till ExpressShipper. Idag skickar Ljungbergs ca 500 paket per månad med TNT.

– Det fungerar bra med TNT. Vi började med myTNT men eftersom vi nu skickar så mycket paket har vi gått över till ExpressShipper. Med TNT ExpressShipper som är en utmärkt onlinetjänst slipper vi skriva ut etiketter till varje kolla, nu behöver vi bara ange information och sedan skriva ut allt på en och samma gång. TNT ExpressShipper fungerar fram till klockan 16:30 om det skulle knipa och så var det inte med Posten. Då fick man själv köra in till Helsingborg och lämna in paketet vid den tiden.

10 procent av Ljungbergs paket går till utlandet, den stora delen till Europa



– Vi ser gärna att våra samarbetspartners är med och tar ansvar i samhället liksom vi själva, säger Nicke Andersson.

funkar perfekt”

och i synnerhet till de nordiska grannarna Danmark och Finland. Även för dessa försändelser använder sig Ljungbergs av TNT.

– TNT ExpressShipper fungerar perfekt även till utlandet, säger Nicke Andersson. Han fortsätter, vissa kunder har avtal med Schenker och DHL och om jag jämför så är det smidigare med TNT. Här kan vi sköta allt online och pappersarbetet, som ofta tar tid, blir mycket mindre.

TNT har en specialanpassad kundtjänst för myTNT och onlinebeställningar. Den är anpassad till företag som använder tjänsterna och kan snabbt

och enkelt hjälpa till vid behov. På Ljungbergs har man goda erfarenheter av den här tjänsten då man har behövt hjälp med akuta ärenden. Kundservice har snabbt kunnat hjälpa till med upplägg för transport och prisuppgifter trots att samtalen kommit in vid klockan 20:00.

– Kundservice på TNT fungerar jättebra och jag har fått mycket hjälp därifrån, exempelvis när det gällde en adressändring säger Nicke Andersson.

Ljungbergs tryckeri arbetar regelbundet med olika metoder för att minska

sin miljöpåverkan. År 1998 tilldelades företaget ekopriset som delas ut varje år av Landis & Staefa till de företag som har uppfyllt deras krav på miljöarbete. På Ljungbergs känner man till TNTs gedigna arbete för minskning av koldioxidutsläpp och insatser inom World Food Programme.

– Vi ser gärna att våra samarbetspartners är med och tar ansvar i samhället liksom vi själva, säger Nicke Andersson.



året som gick

Sedan 2002 har TNT samarbetat med FN:s världslivsmedelsprogram, World Food Programme (WFP), för att bekämpa svält i världens fattigaste områden. Samarbetet innebär bland annat att TNT alltid har en nödberedskap redo att rycka ut vid katastrofsituationer för att assistera WFP. Dessvärre bjöd 2008 på flera situationer där hjälpen behövdes. Under förra året skickade vi ut personal till katastrofer i Moçambique, Myanmar, Indien och på Haiti.

Lyckligtvis bjöd 2008 även på positiva historier. Vi vill framför allt nämna vår globala promenad mot svält, Walk the World. I alla de fyra nordiska länderna arrangerade TNT med partners Walk the World och samlade in pengar till WFP:s School Feeding Programme. Nu är vi i full gång med planeringen av Walk the World 2009, något som du kan läsa mer om i nästa nummer av TNT Newsletter. Så kryssa för den 7 juni 2009 i din kalender redan nu!

TNT och WFP förnyade samarbetet under 2008, och vi står därför redo i år igen att stötta WFP i allt från katastrofhjälp till planeringen av Walk the World. Vi kommer att hålla dig informerad om vårt arbete och hur du kan bidra till det goda syftet: att hjälpa WFP med att bekämpa svälten i världen.

Moçambique:

Översvämningar i Moçambique skapade i början av 2008 ett omfattande behov av hjälp, och då ryckte WFP och TNT ut. TNT bidrog till verksamheten med både ekonomiska och mänskliga resurser.

Haiti:

Under hösten drabbades Haiti av inte mindre än fyra orkaner. Stora delar av landet blev översvämmat och 170 000 familjer berördes av katastrofen. På uppmaning av WFP skickade TNT tre experter till området som hjälpte till med logistiken.

Indien:

Befolkningen i sex distrikt i Indien drabbades under hösten av kraftiga översvämningar efter häftiga monsunregn. Översvämningarna gjorde två miljoner människor hemlösa och behovet av hjälp var enormt. TNT ryckte in och hjälpte WFP med transport av omkring 250 ton energigivande kex till offren.

Myanmar:

I maj träffades Myanmar av en kraftig cyklon som krävde över 80 000 människoliv och berörde 2,4 miljoner människor. TNTs personal i de närliggande länderna hjälpte WFP med transport av matvaror och medicin till området.





värdefull feedback från kunderna

I vårt senaste Newsletter bad vi er läsare att vara med i en läsarundersökning. Svartsprocenten blev otroligt hög och vi vill passa på att tacka er för alla goda idéer och förslag till Newsletter. Här är de viktigaste resultaten från undersökningen.

Den genomsnittliga läsaren är 30-50 år och läser den elektroniska versionen av

Newsletter. Majoriteten av våra läsare har varit kund hos TNT under en längre tid och utnyttjar ofta våra tjänster. På frågan om användarvänlighet var läsarna väldigt nöjda och gav betyget 4,1 av 5. Innehållet i Newsletter fick lite lägre betyg, 3,9 av 5, medan den samlade värderingen av Newsletter värderades till 4,1 av 5. Det var en ökning i jämförelse med läsarundersökningen

från 2007. Många läsare tog sig tid till att skriva kommentarer, något som vi sätter stort värde på. Goda idéer och förslag till framtida artiklar avslöjas redan i nästa nummer av Newsletter.

Tack till alla er som deltog!

TÄVLING

vinn en Samsung BD-PI500 Blu-ray-spelare

Svara på några enkla frågor om våra onlinetjänster och var med och tävla om en Blu-ray-spelare från Samsung. Blu-ray är det nya formatet som så småningom kan ersätta

dvd:n. Blu-ray erbjuder optimal bildkvalitet för den kvalitetsmedvetna tittaren. Tävlningen gäller till och med fredagen den 3 april.

Var med på www.tnt.se





Som kund möter du bara en liten del av våra medarbetare. Det råder vi bot på genom att här på baksidan introducera en av våra kollegor. Denna gång kan du möta Sabina Nordgren, som arbetar som Frontline Representative på TNT i Helsingborg.

Lite om mig själv

Jag har precis fyllt 23 år och bor i Skåne. Jag har jobbat på TNT sedan hösten 2006.

På fritiden umgås jag med min sambo och mina vänner. Tidigare tränade jag fotboll, men har sedan en tid tillbaka lagt det på hyllan.

Vad som är särskilt viktigt i mitt jobb på TNT

Det viktigaste inom mitt jobb är att vara tillgänglig för kunderna och hjälpa dem med allt från att göra bokningar, leta efter deras paket till att ändra lösenord och adresser i myTNT. På kundservice är vi redo för alla typer av frågor.

Vad jag speciellt gillar med mitt jobb

När det ringer in en missnöjd och upprörd kund, men som sedan är glad när samtalet ska avslutas. Att kunna vända en kund till att bli nöjd, det är riktigt roligt.

Vår nya slogan, "sure we can" beskriver vår unika företagsanda "allt är möjligt". Hur verkliggör jag detta?

Jag jobbar med att alltid försöka hitta en lösning åt kunden. När de ringer till TNT kundservice ska de känna att vi kan hjälpa till, och ge dem alla möjligheter som finns. Vårt mål är att aldrig säga nej till en kund.

Mina tankar om TNTs samarbete med FNs World Food Programme

Det är ett mycket bra samarbete, som jag tycker flera företag bör göra.

Mina "gröna" vanor

Jag stänger av datorn både hemma och på jobbet, släcker lamporna efter mig så det inte står tänt i onödan. Tyvärr bor jag för långt ifrån jobb för att kunna cykla dit.

Upplysningar

TNT Newsletter är en kundtidning som ges ut av TNT Express

Ansvarig utgivare:

Rikke Aaberg, Marketing Manager
Layout/Tryk: Bohemian A/S

Kontakt

Kundservice: 020 - 960 960
E-post: customer.services.se@tnt.se
Hemsida: www.tnt.se

Tryckt på Cyclus 100% Svanmärkt återvinningspapper. Newsletter är tryckt med vegetabiliska färger. Plastomslaget består av PP och dunstar helt vid förbränning