

newsletter

uutisia TNT:ltä, nro 1/2009

myTNT – oikopolkusi nopeaan lähettämiseen

Lue verkkokäyttöisestä lähetyspalvelustamme.

|| tehoa työpäivään
verkkopalveluiden avulla
Asiakkaamme kertoo kokemuksistaan.

|| terveisiä asiakaspalvelusta
Tapaa työntekijämme, joka auttaa sinua ja muita
asiakkaitamme verkkoratkaisujen parissa.

|| kilpailu!
Osallistu lukijakilpailuumme. Voit voittaa Samsungin
Blu-ray-soittimen. Lisätietoja sivulla 7.



tavataan verkossa

TNT:n konkreettinen työ tapahtuu todellisessa maailmassa, ja sama pätee useimpiin pohjoismaisiin asiakkaisiimmekin. Lähes kaikesta toiminnastamme jää kuitenkin jälki myös digitaaliseen maailmaan.



Yhä useammat ostokset tehdään tietokoneen välityksellä joko kotona tai työpaikalla. Ennen joulua monet tuttavistani keuhivat vältäneensä kauppojen joulukaoksen ostamalla kaikki joululahjat verkosta kotiovelle toimitettuina.

Internetmyynnin lisääntyminen näkyy myös TNT:llä. Asiakkaamme käyttävät myTNT-verkkopalveluamme koko ajan enemmän. Uusimmat luvut osoittavat, että lähes 80 % kaikista asiakkaistamme hyödyntää verkkopalvelujamme. Olemme tästä ylpeitä, sillä se osoittaa, että olemme asiakkaidemme kanssa samassa paikassa samaan aikaan.

Aina on kuitenkin varaa parantaa – myös TNT:llä. Siksi parannamme ja kehitämme jatkuvasti myTNT-verkkopalveluamme ja lanseeraamme päivitetyn ja parannetun version käyttäjän pikaoppaasta. Linkki palveluun löytyy verkkosivustomme etusivulta. Lähetyspalvelujen valinta hoituu muutamalla napsautuksella, ja tietokoneen avulla voit myös seurata lähetyksesi matkaa.

Verkkopalvelu helpottaa lähetysprosessia merkittävästi. Toivottavasti sinäkin huomaat hyödyt, kun vieraillet sähköisessä TNT:ssä.

Ystävällisin terveisin

Åke Blomqvist
Toimitusjohtaja, TNT Suomi Oy



myTNT – oiko

myTNT on lähetyspalvelumme verkossa. Palvelusta löydät kaiken lähettämiseen liittyvän yhdestä paikasta, joten lähettäminen hoituu nopeasti. Käyttöliittymä on yksinkertainen: ohjelman kysymiä tietoja ei tarvitse syöttää kuin kerran, sillä ne tallentuvat ja ovat käytössäsi myöhemminkin. Näin säästät aikaa, energiaa ja rahaa.

olemme apunasi

Jos myTNT:n käyttö tuottaa ongelmia, voit milloin tahansa pyytää apua asiakaspalvelustamme. Olemme valmiina neuvomaan vuorokauden ympäri. Työntekijämme saavat tarvittaessa etäyhteyden tietokoneeseesi yksinkertaisen Netviewer-ohjelman avulla. Lisätietoja ohjelmasta osoitteessa www.tnt.fi.

tiesitkö...

... että olemme päivittäneet myTNT-käyttäjän pikaoppaan? Toivomme oppaan uuden ulkoasun tekevän ohjelman käytöstä entistä selkeämpää.

- Siirry uuteen myTNT-käyttäjän pikaoppaaseen
- Jos olet uusi käyttäjä, voit rekisteröityä täällä

myTNT-käyttäjän pikaopas vaihe vaiheelta

1. Mene osoitteeseen www.tnt.fi, rekisteröidy ja kirjaudu sisään.
2. Täytä lähetyksen tiedot: lähettäjä, vastaanottaja, lähetyksen sisältö ja haluamasi palvelu.
3. Tilaa nouto.
4. Tee kauppalasku (vain EU:n ulkopuolelle).
5. Tulosta kuljetusasiakirjat, allekirjoita ne ja liitä lähetykseesi.
6. Seuraa lähetystäsi verkossa.

polkusi nopeaan lähettämiseen

Kenelle myTNT on tarkoitettu?

myTNT on kaikkien asiakkaidemme käytössä. Se on suunniteltu erityisesti niille, joiden lähetystiheys on muutamasta paketista kuukaudessa kymmeneen lähetykseen päivässä. Rekisteröityminen myTNT:n käyttäjäksi tapahtuu helposti ja nopeasti verkkosivumme kautta. Sivulla on tietoa myös

muista asiakasohjelmistamme, jotta voit arvioida, mikä palvelu sopii sinulle ja yrityksellesi parhaiten.

LJUNGBERGS TRYCKERI AB

- Perustettu 1909 eli täyttää tänä vuonna 100 vuotta.
- Yksi Ruotsin suurimmista ja nykyaikaisimmista arkkipainoista. Monipuolinen paino- ja mediatalo, joka kattaa kaikki tuotantoketjun vaiheet eli myynnin, asiakaspalvelun, mediatuotannon, prepressin ja kirjansidonnan.
- Sijaitsee Skånen Klippanissa ja työllistää 45 henkilöä.
- Liikevaihto on 75–80 miljoonaa Ruotsin kruunua. 90 % myynistä suuntautuu Ruotsiin ja loput ulkomaille.

”ExpressShipper on ko

Ljungbergs Tryckeri AB on käyttänyt TNT:n verkkopalveluita jo jonkin aikaa. Painotalo vaihtoi aiemman toimittajansa TNT:hen kaksi vuotta sitten uuden kirjansidontapuolen johtajansa Nicke Anderssonin aloitteesta. Andersson oli aiemmin pyörittänyt omaa saman alan yritystään, ja hänellä oli myönteisiä kokemuksia TNT:stä. Aluksi Ljungbergs antoi TNT:n hoidettavaksi puolet lähetyksistään.

Yritys hoiti lähetyksensä myTNT-palvelussa, joka oli kuin luotu parisataa pakettia kuukaudessa lähettävän tarpeisiin. Muutaman kuukauden hyvien TNT-kokemusten jälkeen yritys päätti siirtää loputkin lähetyksensä TNT:n kuljetettaviksi. Samalla myTNT vaihtui

ExpressShipperiin. Nykyisin Ljungbergs lähettää TNT:n kautta noin 500 lähetystä kuukaudessa.

–TNT:n kanssa homma toimii. Aluksi käytimme myTNT-palvelua, mutta lähetyksiemme kasvettua siirryimme ExpressShipperiin. Se on erinomainen työ-

kalu: jokaiseen kalliin ei tarvitse tulostaa etikettejä erikseen, sillä tiedot tallentuvat ja voimme tulostaa kaikki etiketit kerralla. ExpressShipper palvelee tiukan paikan tullen kello 16.30 saakka. Aiempaa toimittajaa käyttäessämme jouduimme itse viemään paketit Helsingborgiin samaan kellonaikaan mennessä.

Kymmenen prosenttia yrityksen lähetyksistä matkaa ulkomaille, lähinnä naapurimaihin Suomeen ja Tanskaan. Myös ulkomaanlähetyksiin Ljungbergs käyttää TNT:tä.



– Arvostamme sitä, että yhteistyökumppanimme kantavat yhteiskuntavastuunsa samaan tapaan kuin me teemme, Nicke Andersson sanoo.

korvaamaton apuväline”

–ExpressShipper on korvaamaton apuväline myös ulkomaille lähetettäessä. Kilpailijoihin verrattuna yhteistyö TNT:n kanssa on erittäin sujuvaa. Voimme hoitaa koko prosessin verkossa ja aikaavievää paperityötä on paljon vähemmän, Nicke Andersson kehuu.

TNT:n asiakaspalvelu auttaa asiantuntevasti kaikkia myTNT:n ja TNT:n muiden lähetysohjelmien käyttäjiä. Sieltä ohjelmia käyttävät saavat tarvittaessa apua nopeasti ja helposti. Ljungbergs on hyödyntänyt palvelua hyvällä menestyksellä akuuteissa ongelmatilanteissa. Jopa ilta-

kahdeksalta asiakaspalvelu on ripeästi auttanut kuljetuksen suunnittelussa ja antanut hintatietoja.

–TNT:n asiakaspalvelu on erinomaista! Kerran saimme apua mutkikkaassa osoitteenmuutostapauksessa. Vastaanottajan muutettua toimitusosoitetta määränpäänä ei enää ollutkaan erään yksityishenkilön osoite, vaan museo Skövdessä. Soitin siis TNT:lle, jossa muutos kirjattiin muistiin ja paketti hoidettiin perille, Nicke Andersson kertoo.

Ljungbergs etsii jatkuvasti uusia tapoja ympäristökuormituksensa vähentämiseksi. Vuonna 1998 painotalo sai Landis & Staefan vuosittaisen ympäristöpaljon työstään ympäristön hyväksi. TNT:n perusteellinen työ hiilidioksidipäästöjen minimoimiseksi ja tuki YK:n Maailman elintarvikeohjelmalle ovat Ljungbergsilla tiedossa.

–Arvostamme sitä, että yhteistyökumppanimme kantavat yhteiskuntavastuunsa samaan tapaan kuin me teemme, Nicke Andersson sanoo.



yhteistyö vuonna 2008

TNT on vuodesta 2002 asti taistellut nälkää ja köyhyyttä vastaan yhdessä YK:n Maailman elintarvikeohjelman (WFP) kanssa. Yhteistyöhömmme kuuluu asiantuntemuksen ja käytännön avun antaminen sekä varainkeruu ja tietoisuuden lisääminen. Hätätilanteita varten perustetun Emergency Response – tiimin jäsenet auttoivat katastrofien keskellä mm. Mosambikissa, Myanmarissa, Intiassa ja Haitissa.

Viime vuonna järjestettiin vuotuisen tapaan myös maailmanlaajuinen hyväntekeväisyyskävelymme Walk the World. Myös kaikissa neljässä Pohjoismaassa TNT järjesti tapahtuman yhteistyökumppaneidensa kanssa ja keräsi rahaa WFP:n kouluruokaohjelmalle.

TNT ja WFP uudistivat yhteistyösopimuksensa vuonna 2008. Olemme siis edelleen WFP:n tukena, nyt toistaiseksi eli niin kauan kuin tarvetta riittää. TNT:n tarkoituksena on keskittyä yhteistyön niihin osa-alueisiin, joissa olemme vahvimpia ja joita voidaan kutsua ydinosa-alueiksi. Tieto ja taito keskitetään sinne, missä sillä on eniten merkitystä WFP:lle. Pidämme sinut jatkossakin ajan tasalla ja kerromme mitä teemme ja kuinka myös sinä voit auttaa WFP:tä taistelussa nälkää vastaan.

Mosambikissa:

Mosambikissa tarvittiin alkuvuonna apua tulvien takia. TNT avusti kohteessa sekä rahallisesti että tarjoamalla työvoimaa.

Haitissa:

Syksyllä Haitiin iski kaikkiaan neljä hirmumyrskyä. Suuri osa maasta jäi tulvaveden alle, ja katastrofi kosketti 170 000 perhettä. WFP:n pyynnöstä TNT lähetti alueelle kolme logistiikka-asiantuntijaa.

Intiassa:

Rankat monsuunisateet aiheuttivat syksyllä voimakkaita tulvia Intiassa. Kaksi miljoonaa ihmistä jäi kodittomaksi. TNT auttoi omalta osaltaan kuljettamalla uhreille noin 250 tonnia ruokatarvikkeita.

Myanmarissa:

Myanmariin iski toukuussa voimakas hirmumyrsky, joka surmasi 80 000 ja kosketti välittömästi 2,4 miljoonaa ihmistä. TNT:n työntekijät Myanmarin naapurimaissa auttoivat WFP:tä elintarvikkeiden ja lääkkeiden kuljettamisessa alueelle.



arvokasta palautetta asiakkailta

Edellisessä Newsletterissä pyysimme teitä lukijoita vastaamaan lyhyeen kyselyyn. Kiitos lukuisista vastauksista ja hyvistä ideoista! Tässä on tiivistelmä kyselyn tuloksista:

Newsletterin tyypillinen lukija on 30–50-vuotias ja lukee lehden verkossa.

Suurin osa lukijoista on TNT:n pitkäaikaisia asiakkaita ja käyttää palvelujamme säännöllisesti. Lukijat arvioivat sekä Newsletterin helppokäyttöisyyden että kirjoitusten aiheet paremmiksi kuin vuotta aiemmin. Nyt molemmat saivat arvosanan 3,9/5. Kokonaisarvosanaksi lukijat antoivat 4/5. Erittäin kiitollisia

olemme kaikista kommentteista, joiden kirjoittamiseen vastaajat olivat käyttäneet aikaansa. Ideanne ja juttuehdotuksenne pääsevät näkyville Newsletterin tulevilla numeroilla.

Kiitos kaikille osallistuneille!

KILPAILU

Voita Samsungin Blu-ray-soitin BD-PI500

Vastaamalla muutamaan helppoon kysymykseen osallistut Samsungin Blu-ray-soittimen arvontaan. Blu-ray on uusi formaatti, joka tulevaisuudessa syrjäyttää tavalliset DVD-

levyt. Blu-ray tarjoaa laatu-
tiedoille katsojille terävimmän
kuvan.

Kilpailun viimeinen osallistumispäivä on perjantai 3.4.2009.

Osallistu osoitteessa
www.tnt.fi.



Asiakkaamme tapaavat vain murto-osan työntekijöistämme. Siksi haluammekin esitellä Newsletterin joka numerossa yhden kollegamme. Tällä kertaa vuorossa on Mimmi Kalliomäki, joka työskentelee asiakaspalvelussa Tampereen toimipisteessämme.



tapaa asiakaspalveluhenkilöämme

Kerro hieman itsestäsi.

Asustan mieheni, kolmen lapsen sekä kahden koiran kera Lempäälässä. Vapaa-aika kuluu lastenharrastuksien lomassa, vanhan talon ikuisessa remontissa sekä ulkoillen ja urheillen. Virallisia vuosia TNT:llä on kertynyt reilut 10. Oranssi väri yhdistää perhettämme enemmänkin, sillä mieheni työskentelee myös TNT:n palveluksessa.

Kuvaile tärkeintä vastuualuetta työssäsi.

Tärkein vastuualue tällä hetkellä liittyy asiakasohjelmiin sekä tekniseen tukeen. Asiakaspalvelussa osalla meistä on vahvempaa erityisosaamista asiakasohjelmista ja koen tärkeänä olla asiakkaiden apuna heidän tutustuaan ja käyttäessään sähköistä TNT-maailmaa. Lisäksi senior-roolissa olen tukena päivittäin myös läheisille kollegoille. Vuosien kokemus seniorina antaa varman pohjan auttaa sekä asiakkaita että TNT-kollegoita myös teknisissä ongelmissa.

Mistä erityisesti pidät työssäsi?

Pidän uusista tuulista ja muutoksista, joita sähköinen maailma on tuonut tullessaan. Olen myös mielissäni, että

voin olla päivittäin mukana asiakaskoh- taamisissa.

Uusi sloganimme ”sure we can” kuvaa ”can-do”-asennettamme.

Miten tämä toteutuu työssäsi?
Näen haasteena jokaisen puhelun sekä kysymyksen liittyen teknisiin haasteisiin. Olen varma, että voimme ratkaista yhdessä asiakkaan kanssa eteen tulevat tilanteet.

Kerro kaikkein jännittävimmästä asiakascasesistä, jossa olet ollut mukana?

Mieleeni on jäänyt eräs asiakas, jolla oli hyvin kiireellinen lähetys lähdössä Budapestiin. Tavara noudettiin toiselta puolelta Suomea ja jotta lähetukseen saatiin tarpeelliset dokumentit liitettyä mukaan, teimme Netviewer-etätuen avulla rekisteröinnin myTNT-ohjelmaan, joka saatiin käyttöön samantien. Näin asiakas pääsi kirjautumaan

ohjelmaan ja Netviewer-yhteyden avulla saatoinkin nähdä näkymän asiakkaan ohjelmasta ja opastaa häntä ensimmäisen ”sähköisen lähetyksen” tekemisessä. Maustetta tilanteeseen toivat sekä asiakkaan soitot vastaanottajalle Unkariin sekä omat välipuhelut Unkarin TNT:lle lähetyksen teon yhteydessä. Puhelumme kesti pitkään, mutta oli perusteellinen ja sai onnellisen lopun sekä erittäin tyytyväisen osaavan myTNT-käyttäjän.

Mitä sinulle merkitsee se, että TNT tekee yhteistyötä YK:n Maailman elintarvikeohjelman kanssa?

Tämä yhteistyö on mielestäni hyvin tärkeä ja olen myös henkilökohtaisesti osallistunut Maailman elintarvikeohjelman tukemiseen vuosittaisessa Walk the World –tapahtumassa. Olen iloinen saadessani työskennellä yrityksessä, jonka arvot ovat kunnossa.

Kuinka sinä otat ympäristönäkökulman huomioon jokapäiväisessä elämässäsi?

Työpaikalla käytän tulosteet myös toiselta puolelta kääntäen ne muistiinpanoja varten. Kotona kierrätämme esimerkiksi lasten vaatteet, lehdet, patterit, talousjätteet. Huonelämpötila vanhassa talossa on väkisinikin alhainen, mutta lämmityskustannuksissa käytämme tehokkaasti kolmea tulisijaa. Samalla iltaisin on mahdollisuus nauttia tulen loimusta ja vähentää valaistusta.

TNT Newsletter on
TNT Expressin julkaisu
Jakelu: TNT:n asiakkaat ja muut sidosryhmät Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa

Vastaava toimittaja:
Marketing Manager Rikke Aaberg
Ulkoasu ja painatus:
Bohemian A/S

Yhteydenotto
Asiakaspalvelu: 0800 188 800
Sähköposti: asiakaspalvelu@tnt.fi
WWW-sivusto: www.tnt.fi

Newsletter on painettu EU:n ja Pohjoismaiden ympäristömerkeillä palkitulle 100% Cyclus-kierrätyspaperille kasvipohjaisella musteella. Kääre voidaan polttaa energijakeen joukossa.