

newsletter

uutisia TNT:ltä, nro 3/2008

käytätkö jo sähköisiä palveluitamme?

Esittelyssä sähköiset lähetystenhallintapalvelumme.

Lue lisää sisäsivuilta.

yksilöllinen, räätälöity kuljetusratkaisu

Tapaa asiakkaamme BRP, jolle olemme toteuttaneet kuljetustarpeita vastaavan kokonaisratkaisun.

kilpailu!

Kerro mielipiteesi sähköisistä palveluistamme ja osallistu kilpailuun, jossa voittona on digivideokamera.



sähköiset palvelut helpottavat arkeamme

Sähköisistä palveluista on tullut osa arkeamme. Hoidamme sujuvasti niin kirjeenvaihtomme kuin pankkiasiammekin verkossa, ja nämä palvelut ovat tulleet jäädäkseen ja kehittyäkseen.

Sähköiset palvelut ovat myös merkittävällä tavalla muuttaneet TNT:n pikakuljetuspalveluiden käytettävyyttä ja saatavuutta. Lähetysten valmistelu, noutopyynnöt ja seuranta ovat siirtyneet luonnolliseksi osaksi sähköisiä palveluita. TNT:n palvelut ovat käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa paikasta riippumatta.

Lähes 90 prosenttia kaikista TNT:n pohjoismaisista toimeksiannoista on tuotettu sähköisillä palveluilla. Se on hyvä osoitus siitä, kuinka me Pohjoismaissa osaamme hyödyntää teknologiaa ja helpottaa päivittäisiä rutiinejamme sähköisten palveluiden käytöllä.

Me TNT:llä panostamme merkittävästi uusien sähköisten palveluiden kehittämiseen helpottaaksemme

arkeasi. Asiakkaillemme jo tutuksi tulleet sähköiset lähetystenhallintajärjestelmät myTNT-verkkopalvelu ja ExpressShipper tulevat saaman uusia ominaisuuksia päivitysten muodossa. Kaikista uudistuksista, päivityksistä ja lanseerauksista kuulet sähköisen viestintämme, verkko- palvelumme ja myynti- ja asiakaspalveluhenkilöstömme välityksellä.

Toivoisin sinun myös kertovan meille, kuinka voimme kehittää sähköistä palvelutarjontaamme vastaamaan paremmin sinun tarpeitasi. Osallistu kyselyymme verkossa osoitteessa www.tnt.fi ja kerro mielipiteesi sähköisten palveluidemme toimivuudesta ja mahdollisista kehityksen kohteista.

Lopuksi haluan toivottaa lehtemme lukijoille aurinkoista kesää!



Ystävällisin terveisin

Åke Blomqvist
Toimitusjohtaja, TNT Suomi Oy

ajankohtaista

neljä helppoa myTNT-vinkkiä

myTNT on verkossa toimiva lähetystenhallintaohjelma, jolla lähetät nopeasti ja helposti. myTNT-palvelusta löydät kaikki lähettämiseen liittyvät tiedot yhdestä paikasta. Oheisilla neljällä vinkillä ohjelman käyttäminen on entistä helpompaa.



Tallenna myTNT internetselaimesi suosikkeihin ja salasanasasi sisäänkirjautumisen yhteydessä. Näin pääset käyttämään ohjelmaa nopeasti ja helposti.



Hyödynnä palvelun omat asetukset -toimintoa. Pystyt tallentamaan valmiiksi osoitteisiin, lähetyksiin sekä asiakirjojen hallintaan liittyviä tietoja.



Hyödynnä palvelussa olevia palvelu-, hinta- ja kuljetusaikatietoja lähetyksesi valmistelussa.



Lataa itsellesi myTNT QuickGuide käytön tueksi.

Jos et vielä ole rekisteröitynyt myTNT:n käyttäjäksi, voit tehdä sen helposti osoitteessa www.tnt.fi.



valitse tarpeisiisi sopivin lähetyshallintaohjelma

TNT tarjoaa asiakkailleen useita erilaisia sähköisiä asiakasohjelmistoja lähetysten tekoa helpottamaan. Valtaosa asiakkaistamme käyttää myTNT-verkkopalvelua. Se, kuten muutkin asiakasohjelmistot tarjoavat mahdollisuuden tarkistella kuljetushintoja, valmistella lähetyksiä ja seurata niiden kulkua monien muiden toimintojen ohella.

Keskeisiksi asiakasohjelman valinnan perusteiksi nouseekin usein kaksi kriteeriä.

- 1) Mikä asiakasohjelma soveltuu parhaiten lähetysmäärilleni?
- 2) Onko minulla tarvetta automatisoida esimerkiksi lähetyksiä valmistusprosessi toimintojen jouduttamiseksi?

Oheisessa taulukossa on esitelty TNT:n asiakasohjelmistot. myTNT-verkkopalvelu soveltuu parhaiten muutamien päivittäisten lähetysten valmisteluun, kun taas suuria lähetysmääriä hallinnoitaessa automatisoinnin hyödyt korostuvat. Tällöin ExpressManager- tai ExpressConnect-palvelumme tarjoavat lukuisia vaihtoehtoja kuljetuspalveluiden käytön tehostamiseen.

Ota yhteyttä oman alueesi myyntihenkilöön yrityksellesi sopivan ratkaisun löytämiseksi. Kerromme sinulle mielellämme lisää kaikista sähköisistä ratkaisuistamme.

Lähetysmäärä	Tarvitsen ohjelmaa	Suositteltu ohjelma
Muutamia päivittäin	Lähetyškohtaisessa valmistelussa	myTNT-verkkopalvelu
Kymmeniä päivittäin	Lähetyškohtaisessa valmistelussa	ExpressShipper (ohjelma PC:lle)
Useita kymmeniä päivittäin	Tarvittaessa integroituna osaksi toiminnanohjaukseen	ExpressManager (ohjelma PC:lle – palvelimelle)
Useita kymmeniä päivittäin	Integroituna palveluna	ExpressConnect (integroitu verkkopalvelu)

yhteistyötä läpi arvoperusteisten ratkaisujen

Kuljetusalalla olisi tarvetta keskittyä entistä enemmän asiakkaille räätälöityjen ratkaisujen tarjoamiseen standardituotteiden sijasta. Tarvitaan tiiviimpää yhteistyötä asiakkaan kanssa, jotta löydetään entistä kokonaisvaltaisempi kuljetusratkaisu, joka luo enemmän lisäarvoa yksittäiselle asiakkaalle.

TNT Expressin pohjoismainen Sales & Marketing Director Martin Brandstrup kertoo, mitä paljon kuljetuksia tarvitsevien yritysten tulisi harkita kuljetussopimusta tehdessään.

Räätälöityjä kuljetusratkaisuja

”Supply chain -asiantuntemuksemme pohjalta pyrimme aina näkemään yksittäisen asiakkaan tarpeet, jotta voimme varmistaa ammattimaisen neuvonnan ja siten toimittaa yksilöllisen ja räätälöidyn kuljetusratkaisun. Tarjoamalla ratkaisuja tuotteiden sijasta erotumme alalla toimivista kilpailijoistamme”, Martin Brandstrup sanoo ja jatkaa: *”Kuljetusten toimittajana tärkein tehtävämme on käydä asiakkaan prosessit läpi askel askeleelta aina tilauksesta toimitukseen. Sen jälkeen vertaamme niitä omiin sisäisiin operatiivisiin prosesseihimme, jotta löydämme yksittäiselle asiakkaalle optimaalisen ratkaisun. Tuloksena on molemminpuolinen arvoihin perustuva kumppanuussopimus.”*

Martin Brandstrup kertoo, että aiemmin paras asiakkaalle annettu palvelu oli ajoissa toimittaminen. Nykyisin ”parhaan palvelun” tarjoaminen on saanut aivan toisenlaisen merkityksen: se tarkoittaa parasta mahdollista kuljetuksen kokonaisratkaisua. Alan konsultit eivät pelkäästään myy tuotteita, he toimivat asiakkaan ammattimaisina kuljetusneuvojina.

”Jotkut yritykset käyttävät useita eri kuljetusyhtiöitä, mutta ainoastaan siihen saakka, kunnes heille tarjotaan optimaalista kokonaisratkaisua, joka ratkaisee samalla yrityksen useimmat kuljetuksiin liittyvät haasteet”, Martin Brandstrup sanoo ja jatkaa: *”Kun asiakas laskee työntekijöidensä palkkakustannukset ja kaikki ylimääräiset resurssit ja prosessit, joita monien eri kuljetusyhtiöiden käyttäminen vaatii, laskelma puhuu puolestaan. Sillä hetkellä asiakas ei katso suoraa hintaa, vaan keskittyy arvoperusteiseen kokonaisratkaisuun.”*

”Tarjoamalla ratkaisuja tuotteiden sijasta erotumme alalla toimivista kilpailijoistamme”

Jotta yritys voisi siirtää kaikki kuljetuksensa yhdelle tai parille toimittajalle, palveluntar-

joajalla tulee olla laaja palveluvalikoima. ”Voimme kattaa käytännöllisesti katsoen asiakkaan kaikki kuljetustarpeet laajan palveluvalikoimamme ansiosta”, Martin Brandstrup sanoo.

TNT:n yleisen markkinointilinjauksen lisäksi Martin Brandstrupille on erittäin tärkeää, että yksittäisen asiakkaan yhteyshenkilö TNT:llä kuuntelee hyvin tarkkaan asiakasta tämän kuljetustarpeissa. *”Pelkkä kuuntelu ei kuitenkaan riitä”,* hän jatkaa. *”Asiakkaan todelliset kuljetustarpeet pitää myös ymmärtää. Vasta kun itse ongelmanasettelu on konkretisoitu, voimme yhdessä luoda asiakkaalle optimaalisimman ratkaisumallin ja toteuttaa molemminpuolisen arvoperusteisen kumppanuussopimuksen”,* Martin Brandstrup sanoo lopuksi.

Luova kumppani tarjoaa parhaan kokonaisratkaisun




Maailman johtava moottorikelkkavalmistaja BRP luottaa aikaherkät Keski-Euroopan varaosakuljetuksensa TNT:n asiantunteviin käsiin. Vajaassa vuorokaudessa niin pienet kuin suuretkin varaosat kiitävät joulupukin arktisilta kotiseuduilta Rovaniemeltä Alppien lumisille vuorille.

BRP on ollut niin tyytyväinen pikakuljettajansa toimintaan, että harkitsee siirtävänsä myös Ruotsin ja Norjan varaosakuljetukset TNT:lle. Erityisesti BRP:llä kiitellään TNT:n taitoa luoda vaihtoehtoisia palveluratkaisuja perinteisten rinnalle. Kyky ”outside of box” –ajatteluun erottaakin TNT:n kilpailijoistaan.

”TNT tarjoaa parhaat pikakuljetusyhteiset Rovaniemeltä Keski-Eurooppaan. Yhtiön tinkimätön palveluasenne ja laadukas asiakaspalvelu ovat vahva kokonaisuus jo sellaisenaan”, esittelee ryhmäpäällikkö **Jani Sarajärvi** BRP:ltä. ”TNT:n erityiseksi vahvuudekseen voi kuitenkin nimetä kyvyn luoda perinteisistä kaavoista poikkeavia palveluratkaisuja. Tästä on merkittävää hyötyä meille, sillä niin Rovaniemi kuin useimmat meidän kumppanimme sijaitsevat logistisesti haastavissa paikoissa”, Sarajärvi jatkaa.

BRP käyttää TNT:n palveluja päivittäin. Lähtevän tavarantoimittajien yli puolet on Express-lähetyskäsittelyä ja loput Economy

Expressiä. Myös TNT:n Special Service –palvelut ovat BRP:n säännöllisessä käytössä. Lähetysten joustavan hallinnoinnin varmistaa TNT ExpressShipper-ohjelmisto.

Kelkkakauppa kukoistaa

Viime talvien vaihtelevista sääistä huolimatta kelkkakauppa voi hyvin. Vahvaa kasvua tulee varsinkin Venäjältä. BRP vastaa kysyntään rakentamalla Rovaniemelle uuden tehtaan. ”Valmistamme Rovaniemellä nyt 15 000 Lynx-kelkkaa vuodessa. Otamme syksyllä käyttöön uuden tehtaan, joka on maailman modernein moottorikelkkatehdas ja

antaa meille merkittävästi lisäkapasiteettia. Samalla muutamme tuotantomme linjatuotannoksi, mikä asettaa tiettyjä haasteita alihankkijoillemme, mutta myös mahdollisuuksia”, Sarajärvi toteaa.

Linjatuotannolle on tyypillistä, että varastoinnin määrä vähenee. Logistiikkapalvelutarjoajille tämä luo mahdollisuuksia tarjota välivarastointipalveluja. TNT on ennakoivasti asiakkaidensa muuttuvia tarpeita rakentamalla lisää kuljetustermiinalitiloja mm. Vantaalle ja Turkuun.

BRP

- Toiminut Rovaniemellä vuodesta 1978
- Osa kanadalaista Bombardier Recreational Products -konsernia
- Konsernissa 7500 työntekijää, Rovaniemellä 330
- Päämarkkina-alueet: Venäjä, Pohjois-Amerikka, Keski-Euroopan alppimaat sekä Pohjoismaat
- Lynx ja Skii Doo -moottorikelkkojen lisäksi BRP konserni valmistaa mm. Can-M-mönkijöitä, vesijettejä ja kolmipyöräisiä Spider-moottoripyöriä
- BRP on maailman suurin moottorikelkkavalmistaja

asiakastukea uudella tavalla

Tutustumme lähes päivittäin uudenlaisiin teknisiin laitteisiin ja apuvälineisiin. Ensimmäinen käyttökerta on aina omalla tavallaan haasteellinen, olipa kyseessä sitten uusi matkapuhelin tai lentoaseman itsepalveluna toimiva lähtöselvitysautomaatin käyttö. Palveluiden käyttöönoton kynnyks madaltuu ja palvelun omaksuminen helpottuu, kun palvelun käytön tueksi saa henkilökohtaista opastusta.



TNT on ottanut käyttöönsä uuden etätukipalvelun, joka mahdollistaa asiakkaiden opastamisen mutkattomasti internetin avustuksella. Apuohjelman välityksellä saadaan muutamassa hetkessä luotua yhteys asiakkaan ja TNT:n välille, mikä mahdollistaa reaaliaikaisen ohjauksen internettiin liitettyjen koneiden näytöllä. Esimerkiksi ensimmäisen lähetyksen valmistelu myTNT-verkkopalvelussa onnistuu helposti yhdessä asiakastukihenkilön kanssa. Lähetyksen valmistelun yhteydessä TNT:n asiakastukihenkilö opastaa palvelun käyttöön ja näyttää nopeasti myTNT-palvelun perustoiminnot. Seuraavalla käyttökerralla palvelu on jo

tuttu asiakkaalle. Todella heppoa ja vaivatonta.

Autamme sinua mielellämme sähköisten palveluidemme käytössä. Ota yhteyttä asiakaspalveluumme 0800 188 800.

tuttu asiakkaalle. Todella heppoa ja vaivatonta.

Autamme sinua mielellämme sähköisten palveluidemme käytössä. Ota yhteyttä asiakaspalveluumme 0800 188 800.

kansainvälisiä uutisia

investoimme toimintojen optimointiin

Kuljetusverkostomme laajennukset ja parannukset vaativat jatkuvaa toimintojen optimointia. Tehostaaksemme tätä työtä olemme aloittaneet yhteistyön kuljetusalan johtavan optimointiratkaisujen tarjoajan ORTECin kanssa.

Yhteistyön tarkoituksena on tarjota työkaluja kuljetusverkostomme toiminnan optimointiin ja standardoida infrastruktuurimme maailmanlaajuisesti. Se tehostaa äskettäin hankkimiemme kuljetusyriyten toimintojen sulauttamista osaksi TNT:tä. Yritykset sijaitsevat tärkeillä kasvumarkkinoilla Espanjassa, Brasiliassa, Intiassa ja Kiinassa.

Näkökulma ympäristönsuojeluun

Ratkaisu tukee myös työtämme puhtaamman luonnon puolesta, sillä se sisältää myös laskelmia hiilidioksidipäästöjen määrittämiseksi. Toivomme laskelmien auttavan meitä kestävästä kehityksestä ja päästövähennysten tiellä Planet Me -ympäristöohjelmamme mukaisesti.

Ratkaisu on esitelty useissa maissa ympäri maailmaa, ja se on jo tuonut tullessaan monia parannuksia.

kotimaan uutisia

TNT vahvisti kivijalkaansa Turun seudulla



TNT on ottanut käyttöön uuden rahtiterminaalin Turun lentokentällä. Avajaisia vietettiin rennoissa tunnelmissa helmikuussa ja siitä lähtien terminaali on ollut ahkerassa käytössä.

Investoinnilla vastataan pikakuljetusten määrän jatkuvaan kasvuun. Uusi terminaali ei ainoastaan nopeuta tavarankäsittelyä aamu- ja iltaruuhkien aikana, vaan myös vahvistaa kykyämme tarjota entistä enemmän lisäarvopalveluja asiakkaillemme. Laajennus tuplasi Turun rahtitilamme 5 400 neliometriin.

Investointi luo myös uusia työpaikkoja. Kahden vuoden sisällä ennakoimme työllistävämme pitkälti toistakymmentä uutta työntekijää eri tehtävissä pikakuljetusten parissa alueella.

kuljetusalalla yötkin ovat hyödynnettävissä

Kuvittele, että tavarantoimittajalta tilaamasi tuotteet olisivat yrityksenne käytössä heti seuraavana aamuna. Enää edellä kuvattu ei ole pelkkää kuvitelmaa, vaan todellisuutta, josta hyötyvät sinun lisäksi ympäristö ja liikenne. Ratkaisumme nimi on ”Innight”, ja sen puitteissa toimitukset hoidetaan yöaikana.

Taloudelliset, ajalliset ja ympäristöedut tekevät Innight-palvelusta tulevaisuuden kuljetusratkaisun.

Esimerkiksi Saksassa yrityslähetys on toimitettu yöllä jo vuosia, ja käytäntö on paljon yleisempi kuin Pohjoismaissa. Yrityksissä säästyy paljon aikaa ja rahaa, kun tuotteiden, varaosien ja teknisten apuvälineiden toimituksia ei tarvitse odotella, vaan tavarat ovat valmiina, kun työntekijät saapuvat aamulla töihin.

Yötoimituspalveluita ovat jo vuosia hyödyntäneet erityisesti maatalous sekä lääke-, auto- ja LVI-ala.

Yötoimitukset ovat eduksi myös ympäristölle ja liikenteelle. Pitkät jonot ja raskas liikenne ovat pitkään olleet haasteita niin ympäristölle, poliitikoille kuin tavallisille kansalaisille. Yötoimitukset ovat askel oikeaan suuntaan ongelman ratkaisemisessa. Öisin teiden ollessa autioina kuljettajat ehtivät toimittaa useampia lähetyksiä kuin päivällä, jolloin liikennevirrat matelevat eteenpäin. Yötoimitukset vähentävät myös painetta kaupunkien sisääntuloteillä päiväsaikaan. Siitä hyvästä kiittävät sekä luonto että pendelöijät.



Tony Jakobsen
Regional General Manager
Northern Europe

Lisätietoa Innight-palvelusta saat asiakaspalvelustamme numerossa 0800 188 800.

suurkiitokset

Reilu viikko sitten tuhannet ihmiset ympäri maailmaa osallistuivat End Hunger – Walk the World -hyväntekeväisyyskävelyyn, jonka järjestimme yhteistyössä YK:n Maailman elintarvikeohjelman kanssa.

Olemme ylpeitä siitä, että taas kerran saimme kiinnitettyä huomiota maailmaa edelleen vaivaavaan nälkäongelmaan. Huomion kiinnittämisen lisäksi tavoitteenamme oli kerätä rahaa YK:n kouluruokaohjelmalle.

Suurkiitokset kaikille tapahtumaan osallistuneille sekä sitä tukeneille! Ilman sponsoreita emme olisi pystyneet tarjoamaan kävelijöille hyvin järjestettyä tapahtumaa.

Osallistujamäärän ja lahjoitusten laskeminen on käynnissä ja toivomme, että ylitämme viime vuoden luvut. Samalla odotamme jo ensi vuoden Walk the World -hyväntekeväisyyskävelyä, johon olet tervetullut mukaan.

Asiakkaanamme tapaat vain pienen osan työntekijöistämme. Kaikki he kuitenkin yhtäläisesti omalla työpanoksellaan pyrkivät siihen, että asiakkaamme saavat parhainta mahdollista palvelua. Siksi haluammekin esitellä joka numerossa yhden kollegamme. Tällä kertaa vuorossa on Petri Mölsä, joka työskentelee asiakasohjelmistojemme parissa Vantaan toimipisteessämme.

Kerro hieman itsestäsi.

Olen työskennellyt TNT:llä maaliskuusta 2003 eli viisi vuotta tuli juuri täyteen. Ikää on kertynyt 29 vuotta, joten tasaluku jo hämmöttää. Säännöllisiä harrastuksia ei liiaksi ole, mutta kerran viikossa tulee otettua mitta työkavereista sulkapallon merkeissä ja talvella mieli halajaa laskettelurinteille. Matkailu on mieleistä puuhaa ja haaveissa onkin aina jo seuraava matkakohde.

Mikä on tärkein vastualueesi?

Asiakasohjelmistojen asennukset, huollot, käyttökoulutukset ja tekninen tuki ovat niin minun kuin kollegojeni tärkeimpiä vastualueita.

Mistä erityisesti pidät työssäsi?

Eniten pidän työstä asiakkaiden luona. Oikeiden ratkaisujen löytäminen, ohjelmistoasennukset ja käyttökoulutukset asiakasympäristössä ovat mielestäni työni innostavimpia puolia. Viihdyn ihmisten parissa, eikä se reissaaminenkaan hassumpaa ole kauniina kesäpäivinä.



Kuinka TNT:n visio "Delivering more" toteutuu päivittäisessä työssäsi?

Tämä toteutuu varmasti parhaiten tekniseen tukeemme tulevissa tukipyynnöissä. Pyrimme auttamaan asiakasta aina välittömästi ongelmatilanteessa ja tietysti positiivisella asenteella.

Miten työsi TNT:llä on muuttunut siitä, kun aloitit viisi vuotta sitten?

Lähinnä työni on muuttunut uusien asiakasohjelmistojen myötä. Internetissä toimivat ohjelmistot

eivät vaadi asennusta asiakkaiden työasemille, joten asennuskäynnit ovat vähentyneet. Muutokset organisaatiossa ovat osaltaan vaikuttaneet työnkuvaani, mutta edelleen työni koostuu tehtävistä asiakkaiden ja asiakasohjelmistojen parissa.

Mitä sinulle merkitsee TNT:n yritysvastuu, kuten esimerkiksi yhteistyö YK:n Maailman elintarvikeohjelman kanssa?

On positiivista, että TNT tuntee yhteiskuntavastuunsa ja on yhteistyössä WFP:n kanssa.

Kuinka otat ympäristönäkökulman huomioon jokapäiväisessä elämässäsi?

Ensimmäisenä tulee mieleen kierrätys, roskat menevät meillä nykyään oikeisiin lokeroihin. Elektronista laitteista pyrin ottamaan virrat pois poistuessani kotoa.

vastaa ja voita

Haluamme kehittää palvelujamme ja toivomme siksi kuulevamme mielipiteesi.

Osallistu kyselyyn osoitteessa www.tnt.fi ja kerro, miten voisimme parantaa sähköisiä palveluitamme niin, että ne vastaisivat päivittäisiä tarpeitasi parhaalla mahdollisella tavalla.

Vastaa viimeistään 10. elokuuta, niin osallistut kilpailuun, jossa osallistuneiden kesken arvotaan palkinnoksi JVC-digivideokamera.

