



It's our business to deliver yours

# newsletter

uutisia TNT:ltä, nro 4/2008

## tunnetko kuljetusalan erikoisjoukot?

Esittelyssä Special Services -osastomme, jolle kaikki on mahdollista. Lue lisää sisäsivuilta.

kilpailu!

Ota osaa ja voita GPS-navigaattori.  
Vastaa osoitteessa [www.tnt.fi](http://www.tnt.fi).



yöllä liikenteessä

Innight-palvelu mahdollistaa  
lähetysten toimituksen ennen  
aamuseitsemää.



# Suomi – Special Services -palveluiden tiennäyttävä

Suomessa on aina osattu käyttää räätälöityjä pikakuljetuspalveluja. Oiva todiste tästä on TNT Suomi Oy:n saavuttama kansainvälisen liiketoimintayksikön ensimmäinen sija vuodelta 2007. 42 eurooppalaisen maan joukosta TNT:n suomalaiset asiakkaat käyttivät Special Services -palveluja kaikkein ahkerimmin.

Suomalaisten kiinnostusta erikoispalveluihin selittää osin maantieteellinen sijaintimme Euroopan nurkassa. Se luo meille luontaiset markkinat räätälöidyille palveluille. Tarjolla olevat laadukkaat palvelut kasvattavat myös asiakkaiden kiinnostusta.

TNT on pystynyt vastaamaan jatkuvasti kasvavaan kysyntään. Olemme ansainneet luotettavan pikakuljetusyrityksen maineen: meiltä löytyy laadukkaiden peruspalveluiden lisäksi myös erikoisosaamista ja erikoispalveluita.

Uskottavuuden eteen on tehty paljon työtä. TNT:llä on normaalin palveluver-

koston rinnalle luotu oma auto- ja lentoverkosto Special Services -palveluja varten. Tämä mahdollistaa juuri sellaisten aikataulujen, lähetyskokojen ja turvallisuusluokitusten tuottamisen kuin asiakas tarvitsee.

Special Services -palveluissa nousee keskiön myös osaava ja sisukas henkilökunta. TNT:n Special Services -ihmisten motivaatiota kuvaa hyvin se, ettei viimeisen viiden vuoden aikana ”erikoisjoukoissa” ole ollut vaihtuvuutta. Kokeneet työntekijät osaavat pitää asiakkaasta huolen, mistä on todisteena erittäin korkea asiakastytyväisyys ja asiakaspsyvyys.

Suomessa kehitetyt Special Services -palvelut ovat omalta osaltaan raivanneet tietä Pohjoismaissa kesän alussa käynnistetylle Innight-palvelulle. Olemme tarjonneet jo vuodesta 2002 lähtien kolmella Cessna-lentokoneella räätälöityjä ratkaisuja asiakkaillemme aluksi Ruotsiin ja myöhemmin myös Ahvenanmaalle.



Näistä kokemuksista on rakennettu Innight-palvelun kivijalka.

TNT aikoo jatkossakin olla räätälöityjen kuljetuspalveluiden tiennäyttävä – tätä meiltä odotetaan, ja tätä me tulemme asiakkaillemme tarjoamaan.

Ystävällisin terveisin

Åke Blomqvist  
Toimitusjohtaja, TNT Suomi Oy

TNT:n palvelut

## Special Services – ratkaisut kaikkiin kuljetustarpeisiin

Special Services tarjoaa erittäin joustavia kuljetusratkaisuja, jotka täyttävät monimutkaisimmatkin lähetystarpeet. Onko toimitus seuraavana päivänä jo liian myöhään? Onko lähetys erittäin suuri? Tarvitaanko kuljetukseen tilauslentokonetta? Pitääkö tuotteet varastoida ennen kuljetusta eteenpäin? Onko kuljetettavana vaarallisia aineita, särkyviä tavaroita tai arvotavaroita? Onko lähetysten määränpää normaalireittien ulkopuolella?

Olipa kuljetustarpeesi millainen tahansa, TNT Special Services hoitaa homman puolestasi.

Ota yhteys Special Services -asiantuntijoihimme 24 tuntia vuorokaudessa, 7 päivää viikossa – vuoden jokaisena päivänä. Special Services 020 420 4140.



Jos lähetyksesi vaatii erikoiskäsittelyä

*Esimerkiksi arvokkaat taideteokset, vaaralliset aineet ja lääketieteelliset lähetykset saavat meiltä erityisen turvallisen kuljetuksen.*



Jos aika on tärkein tekijä

*Kun koneeseesi tarvitaan jokin varaosa ja aika on rahaa, me ratkaisemme tilanteen.*



Jos lähetyksesi on suuri, painava tai muuten epätavallinen

*Olipa lähetettävänäsi tuulimyllyjä, lentokoneen moottoreita tai pandakarkuja, me toimitamme ne perille ilman paino- ja kokorajoituksia.*



Jos lähetyksesi pitää varastoida ennen toimitusta perille

*Kun tuotteesi ovat TNT:n varastoissa tärkeimmillä markkina-alueilla, pystyt reagoimaan markkinoiden muutoksiin välittömästi ja toimittamaan tuotteet asiakkaillesi nopeasti.*

# Special Services palvelee Pohjoismaissa

*”Kun pelkkä kuljetus pisteestä A pisteeseen B ei riitä, tarvitaan kuljetusalan erikoisjoukkoja.”*



## **Epätavalliset kuljetukset ovat meille arkipäivää**

TNT Special Services on erikoistunut tavallisuudesta poikkeaviin kuljetuksiin. Me muutamme pandakarhuja maapallon toiselle puolelle, kuljetamme elokuva-tuotannoissa tarvittavia välineitä, toimitamme varaosia täynnä matkustajia oleviin ja lähtöä odottaviin lentokoneisiin... mitä tahansa, minne tahansa ja milloin tahansa.

## **Ammattitaitoiset työntekijämme muodostavat erikoisjoukot**

Työntekijät ovat tärkein resurssimme. He osaavat kuunnella asiakkaita, ymmärtävät asiakkaiden tarpeet ja pystyvät muuntamaan tarpeet sopiviksi kuljetusratkaisuiksi. Luovuus ja kekseliäisyys ovat tehtävässä yhtä tärkeitä taitoja kuin kuljetusalan tuntemus. Tyypillinen Special Services -osaston

työntekijä ei ole turhan turvallisuus-hakuinen. Sääntöihimme kuuluu, että kaikilla työntekijöillä pitää töihin tullessaan olla passi mukana, sillä koskaan ei tiedä, mihin työ päivän aikana voi viedä.

Kaikki epätavallinen on meille arkipäiväistä. Me ratkaisemme kuljetustehtävät, jotka eivät mahdu TNT:n peruspalvelujen raameihin. Yleensä meitä tarvitaan kiireellisyyden, kuljetuksen monimutkaisuuden tai lähetyksen erikoisen sisällön takia. Ratkaisemme tehtävät asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Se saattaa edellyttää tilauslentokonetta, lentokoneen sisätilojen muuntamista kuljetuksen tarpeita vastaaviksi, poliisi-saattuetta tai erityiskuljetuslupia. Usein on kyse ratkaisusta, joka ulottuu vakituiseen verkostomme ulkopuolelle, ja yleensä ratkaisuisamme yhdistyvät eri kuljetustavat.



*Kurt Henriksen, Special Services -osaston pohjoismainen aluejohtaja*

*57-vuotias Kurt Henriksen johtaa TNT:n Special Services -osastoa Pohjoismaissa. Hän on työskennellyt alalla viimeiset 30 vuotta ja kerännyt laajan kokemuksen ja tietämyksen erityisesti erikoiskuljetusten järjestämisestä.*

## **Special Services -tiimimme yhteystiedot**

Lisätietoa TNT Special Services -palveluista saat puhelinnumerosta tai sähköpostitse osoitteesta [specialservices.hel@tnt.fi](mailto:specialservices.hel@tnt.fi).

020 420 4140



### Cobras

Pohjoissjällantilainen Cobras on ammattilaisista koostuva tanskalainen jääkiekkojoukkue, joka harjoittelee Kjær Lassen Arenalla. Joukkue pelaa Tanskan ylimmällä liigatasolla eli AL Bank -liigassa. Lue lisää osoitteessa [www.cobrashockey.dk](http://www.cobrashockey.dk).

# tehokas logistiikka palautti jää



Onnettomuus tapahtui tiistain ja keskiviikon välisenä yönä. Aikaisin torstaiaamuna joukkueen toimistossa Hørsholmissa käynnistettiin kattava koordinoitutyö. Joukkueen viestinnästä ja markkinoinnista vastaava Julie Grath kertoo tehtävästä:

*”25 pelaajaa tarvitsivat välittömästi uuden varustesetin toimittajaltamme JOFA:lta Pohjois-Ruotsista. Joukkueen peliohjelma on tiukka eikä peleihin voi lähteä täysin uusilla varusteilla. Varusteet toimivat parhaiten vasta parin päivän totuttelun jälkeen.”*

Tanskalaisen Cobras-jääkiekkojoukkueen autonkuljettaja joutui eräänä lokakuuisena yönä vuonna 2007 evakuoimaan pelaajat ja valmentajat palavasta linja-autosta keskellä moottoritietä. Moottoritulassa oli syttynyt palo, ja kohta koko linja-auto oli tulessa. Kukaan ei loukkaantunut, mutta kaikki mittojen mukaan valmistetut pelivarusteet tuhoutuivat. Menetyksellä kautta oli ammattilaispelaajille suoranainen katastrofi.

### Uudet mittatilausvarusteet Pohjois-Ruotsista Tanskaan alle vuorokaudessa?

JOFA:n edustaja Tanskassa otti kaikilta pelaajilta mitat kypärää, olkasuojia, rintapanssaria, säärisuojuksia ja luistimia varten. Mutta oliko varusteiden hankkimiseen ja kuljetukseen ylipäänsä tarpeeksi aikaa? Uusia varusteita tarvittiin jo perjantaiaamuna eli alle vuorokauden kuluttua. Tehtävä tuntui mahdottomalta.

*”Me pyysimme apua kaikilta mahdollisilta tahoilta. Soitimme muun muassa moniin rahtifirmoihin, mutta ne kaikki nostivat käteensä pystyyn. Aikaisin toimitusaika olisi ollut maanantaina eli kolme päivää liian myöhään! Onneksi pyysimme myös sponsoreitamme avustamaan logistiikkaongelman ratkaisussa – Aksel & Kon avulla alkoi lopulta tapahtua”, Julie Grath kertoo.*

### Kiireellä oli syynsä

Varusteet piti toimittaa alle vuorokaudessa, koska joukkueella oli ottelu



”25 pelaajaa tarvitsivat välittömästi uuden varustesetin toimittajaltamme JOFA:lta Pohjois-Ruotsista”, Julie Grath kertoo.

# Kiekkajoukkueen iskukunnon

sunnuntai-iltana eli vain neljä päivää onnettomuuden jälkeen. Varusteet oli pakko saada käyttöön ja totuteltaviksi muutama päivä ennen ottelua. Jääkiekkoluistimia pitää hioa useita kertoja ennen kuin ne vastaavat kunkin pelaajan henkilökohtaisia mieltymyksiä.

## Tehtävä täynnä kysymysmerkkejä

Yksi Aksel & Kon omistajista, Allan Sønderskov Darré, ratkaisee työkseen muun muassa viestintä- ja markkinointitehtäviä. Yrityksellä oli aiempaa kokemusta TNT:n Special Services -osastosta ja sen työntekijöiden ”kaikki on mahdollista” -asenteesta.

”Yhteyshenkilömme TNT:n Special Services -osastolla lupasi ottaa selville, mitä autoja heillä oli Pohjois-Ruotsissa. Tehtävä oli täynnä kysymysmerkkejä, joten ohjeiden antaminen ja vastaanottaminen oli vaikeaa. Me emme tienneet, paljonko tilaa varusteet vievät ja millaista autoa kuljetus edellyttäisi. Emmehän tienneet edes olisiko

varusteita ylipäänsä saatavilla”, Allan Sønderskov Darré muistelee.

Pian TNT Special Services ilmoitti, että sillä oli kolme autoa Pohjois-Ruotsissa. Yksi autoista lähtisi liikkeelle muutaman tunnin kuluttua. Samaan aikaan oikean kokoisten varusteiden etsintä oli täydessä käynnissä. Varusteiden ruotsalainen toimittaja kiersi useissa varastoissa ja halleissa ja löysi yksittäisiä maalivahdin suojuksia lukuun ottamatta täydelliset varustesetit koko joukkueelle.

## Kaikki on mahdollista

TNT Special Services -auto oli jo lähtenyt kohti Tanskaa, mutta kääntyi takaisin ja ajoi varustetoimittajan varastolle Malungiin. Kello 6.30 seuraavana aamuna TNT Special Services toimitti arvolastin Cobras-joukkueen harjoitushalliin Kjær Lassen Arenalle. Tulipalosta oli kulunut 51 tuntia ja varustehankinnan aloittamisesta alle vuorokausi. Mahtavan

yhteistyön ansiosta varusteiden hankkiminen ja kuljettaminen onnistui ja Cobras pystyi jatkamaan kautta voitokkaasti. TNT Special Services puolestaan todisti jälleen kerran pystyvänsä työskentelemään myös tulipalokiireessä.

## TNT Special Services

- Nopea ja varma toimitus
- Kaikki on mahdollista
- Täysi turvallisuus

Tiesitkö, että...

Special Services palvelee kaikkina vuorokaudenaikoina ja räätälöi yrityksesi tarpeita vastaavan kuljetusratkaisun. Mitä tahansa, minne tahansa ja milloin tahansa.  
TNT Special Services 020 420 4140

Tony Jakobsen,  
Regional General Manager, Northern Europe



## uusi varhaisjakelupalvelu lanseerattiin Pohjoismaissa



TNT aloitti varhaisjakelun ensimmäisenä Pohjoismaissa.

Yön aikana tapahtuvat kuljetukset tehostuivat Pohjoismaissa kertaheittolla, kun kesäkuussa otettiin käyttöön yötoimituksille omistettu lentoreitti Brysselin ja Pohjoismaiden välillä. Alussa uudella reitillä lentää kolme konetta.

*Brysselin, Jönköpingin, Helsingin, Oslon ja Billundin yhdistävän uuden lentoreitin ansiosta voimme toimittaa lähetykset asiakkaillemme ennen aamuseitsemää.*

TNT:n Pohjoismaiden johtaja Tony Jakobsen arvioi, että yön aikana tapah-

tuvat kuljetukset lisääntyvät voimakkaasti tulevina vuosina.

*”Meillä on isot odotukset varhaisjakelupalvelulle ja sen mukanaan tuomille liiketoimintamahdollisuuksille. Tähän mennessä jo monet kansainvälisistä asiakkaistamme ovat ottaneet varhaisjakelun käyttöönsä ja näemme tässä suuria kasvun mahdollisuuksia. Uuden pohjoismaisen reitin myötä teemme merkittävän investoinnin tähän palvelualueeseen”, Tony Jakobsen sanoo.*

*Tuotteemme on ainutlaatuinen.*

*”Tuotteemme on ainutlaatuinen. Vaikka palvelu on uusi markkinoilla, olemme varmoja, että asiakkaamme innostuvat siitä, sillä se on nopeampi kuin nykyiset markkinoilla olevat pikakuljetuspalvelut”, Jakobsen lisää.*

TNT:n Innight-palvelun asiakkaina on esimerkiksi autonvalmistajia ja maataloussektorin toimijoita.

**Ympäristö ja liikenne hyötyvät**  
Yötoimitukset hyödyttävät muitakin kuin niitä yrityksiä, jotka toivovat tava-

roidensa tai varaosiensa olevan perillä ennen aamuseitsemää.

Koska tiet ovat öisin tyhjiä, kuljetusajoneuvojen kapasiteetin voi hyödyntää kokonaisuudessaan.

*”Päivällä ruuhkat ovat suurin este tavaroiden nopealle toimittamiselle. Silloin joudumme usein ajamaan puolityhjiä autoilla, jotta saamme jaettua lähetykset asiakkaille toimisto-aikaan. Yöllä jakeluau-  
tot pystyvät ottamaan reitilleen useampia pysähdyksiä, koska ruuhkat eivät ole hidasteena. Tästä hyötyy pitkässä juok-  
sussa myös ympäristö”, Tony Jakobsen selventää.*

### Lisätietoja TNT:n Innight-palvelusta

Haluatko lisätietoa Innight-palvelusta tai Brysselin, Jönköpingin, Helsingin, Oslon ja Billundin välillä kulkevasta uudesta yölentoreitistämme?

Ota yhteyttä asiakaspalveluumme  
0800 188 800

# TNT ottaa käyttöön sähköjakeluautoja

**TNT vahvistaa asemaansa logistiikka-alan vihreänä tiennäyttäjänä. Otamme käyttöön Iso-Britanniassa, Kiinassa ja Australiassa yhteensä yli 100 sähköllä toimivaa jakeluautoa.**

*”Aktiiviset ympäristöaloitteet ovat välttämättömiä, jos TNT aikoo saavuttaa tavoitteensa ja olla ensimmäinen hiilidioksidia tuottamaton kuljetusyritys”*,

TNT:n toimitusjohtaja Peter Bakker muistuttaa. ”Pyrimme minimoimaan ympäristövaikutuksemme uudistamalla kaikki toimintomme. Muutamme toimintomme ja varastomme ympäristöä säästäviksi, siirrämme sähkönjakelun kestäväälle pohjalle ja katsomme sähköautojen käyttöä uudesta näkökulmasta.”

Seuraavien 18 kuukauden aikana osa TNT:n dieselautoista korvataan samalla määrällä sähköautoja.

**Esimerkki:** Isossa-Britanniassa TNT:n hiilidioksidipäästöt vähenevät sähköautojen käyttöönoton myötä 1 299 000 kg vuodessa. Lisäksi TNT tutkii mahdollisuuksia testata sähköjakeluautoja kaikissa Euroopan suurkaupungeissa.



Tänä kesänä TNT koeajoi kahta sähköjakeluautoa Wuhaissa, Hubein maakunnan pääkaupungissa Kiinassa. Testatut autot tulivat Kiinan suurimmalta autojen ja sähköajoneuvojen valmistajalta, Dong Feng Motor Co:lta. Autojen huipputoimitusnopeus on 80 km/h ja toimintasäde 160–200 km. Kuormaa saa olla tonni. Testi on TNT:n ensimmäinen Euroopan ulkopuolinen sähköautokokeilu.

Huhtikuun lopussa Australian TNT Express otti käyttöön kymmenen Toyota Hino -hybridijakeluautoa ja sai kunnian olla Australian ensimmäinen dieselillä ja sähköllä toimivia hybridiautoja käyttävä yritys.

## Tiesitkö, että...

TNT:llä on kattava ympäristöohjelma Planet Me? Tai että vuonna 2006 teimme UNEP:in (Yhdistyneiden kansakuntien ympäristöohjelman) kanssa sopimuksen Driving Clean -ympäristöprojektista? Projektin tarkoituksena on vähentää autojemme hiilidioksidipäästöjä.

Lue lisää Planet Me -ohjelmasta osoitteessa [www.tntplanetme.com](http://www.tntplanetme.com)



## ota osaa ja voita GPS-navigaattori

Osallistu kilpailuun osoitteessa [www.tnt.fi](http://www.tnt.fi).

Palkintona on TomTom 720 -navigointilaitte. Vastaa kysymyksiin ja kerro meille, mikä saisi sinut käyttämään Special Services -palveluitamme entistä enemmän. Vastaa vaikka heti tai viimeistään 26. syyskuuta.



**Työntekijöillämme Special Services -tiimissä on aivan erityinen kyky: he ovat tottuneet ajattelemaan luovasti ja hakemaan epätavallisiakin ratkaisuja, jotta kaikki Special Services -lähetykset saataisiin aina toimitettua perille täsmällisesti. Tapaa Päivi Kaitila, joka toimii Special Services Supervisorina Turun toimipisteessä.**

#### **Kerro hieman itsestäsi.**

Tämän vuoden syyskuussa tulee täyteen 17 vuotta TNT:llä. Aloitin operatiivisella osastolla, työskentelin sen jälkeen noin 10 vuotta asiakaspalvelussa ja aloitin Special Services -osastolla maaliskuussa 2006. Kotijoukkoihin kuuluvat mies ja 13- ja 16-vuotiaat pojat. Vapaa-ajalla harrastan puutarhaani; kärrään multaa, kannan kiviä, istutan kukkia ja suunnittelen koko ajan uusia aluevaltauksia kallioisella tontillamme.

#### **Mikä on tärkein vastualueesi?**

Vastaan siitä, että Special Services Road Freight -asiakkaat saavat laadukasta palvelua kaikilla osa-alueilla: lähetykset toimitetaan sovitulla aikataululla, asiakas pidetään informoituna lähetyksen kulusta ja perillemenosta ja asiakaskyselyihin vastataan nopeasti. Pidän tärkeänä, että työntekijöiden jaksamisesta ja viihtymisestä päivittäisessä työssä huolehditaan. Pyrin yhdessä tiimini kanssa parantamaan ja kehittämään osastomme toimintata-

poja. Tämä on jatkuva prosessi, koska Special Services -osastolla nopeat muutokset toiminnassa ovat enemmän sääntö kuin poikkeus.

#### **Mistä erityisesti pidät työssäsi?**

Pidän kovasti työni monimuotoisuudesta ja erityisesti pidän oman osastoni erinomaisesta ilmapiiristä. On hienoa työskennellä tiimissä, jossa on valtava määrä moniosaamista, hyvää tekemisen meininkiä ja lisäksi paljon hurttaa huumoria.

#### **Kuinka TNT:n visio “Delivering more” toteutuu päivittäisessä työssäsi?**

Visio toteutuu erityisen hyvin Special Services -osastolla. Yksittäisille asiakkaille räätälöidyillä ratkaisuilamme haluamme täyttää ja ylittääkin asiakkaittemme odotukset.

#### **Kuinka otat ympäristönäkökulman huomioon jokapäiväisessä elämässäsi?**

Kompostoin puutarhajätteet. Käytän joukkoliikenteen palveluja säännöllisesti ja laitan kierrätykseen kaiken tarpeettoman tavarani.

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

Olen iloinen ja ylpeä siitä, että yrityksemme osallistuu tämänkaltaiseen humanitäärisen avustustyöhön ja pyrkii näin osaltaan rakentamaan parempaa maailmaa ja tulevaisuutta. Itse olen kantanut korteni kekoon osallistumalla vuosittain järjestettävään maailmanlaajuiseen Walk the World -hyväntekeväisyystapahtumaan.

#### **Kerro kaikkein jännittävimmästä Special Services lähetyksestä, jossa olet ollut mukana?**

Melkein kaikki ensimmäisen vuoden lähetykset tuntuivat jännittäviltä; olihan Special Services aivan uusi maailma minulle. Erityisesti jäi mieleen Italiasta Liettuan kautta Suomeen tullut lähetyksen, jonka sain hoitaakseni. Jännitystä riitti tiukan aikataulun ja kapasiteettihaasteiden takia viikon jokaiselle päivälle.

