



sure *we can*

newsletter

informasjon fra TNT Express, nr. 1, 2009

myTNT – din snarvei til raske forsendelser

Les om vår online bookingtjeneste myTNT

en effektiv arbeidsdag – med onlinetjenester

Les om en av våre kundes erfaringer med våre onlinetjenester

hilsen kundeservice

Møt vår kundeservicemedarbeider som daglig hjelper deg og andre kunder med våre onlineløsninger

konkurransen!

Delta i vår leserkonkurransen, og få sjansen til å vinne en Blu-ray-spiller fra Samsung. Les mer på side 7



optimisme og kvalitet er nøkkelord i 2009

Som en global aktør, med kunder innen nær sagt alle forretningsområder og i nær sagt alle land, har vi god føling med hva som skjer



på verdensmarkedet. Naturlig nok merker også TNT virkningene av finanskrisen. Samtidig opplever vi at våre investeringer i tjenestekvalitet og sterke kunderelasjoner betaler seg når usikkerheten treffer markedet. Derfor er det svært gledelig å kunne registrere en omsetningsvekst i 2008 i forhold til året før og at flere nye kunder, spesielt i siste kvartal, valgte TNT som leverandør. Det gjør oss til nøkterne optimister for 2009.

I en periode med lavkonjunktur retter vi et særlig fokus mot den kvaliteten vi leverer og at denne ytterligere skal forbedres, og gjennom 2008 har vi foretatt en betydelig utvidelse av vårt globale fly- og bilnettverk. Vår nordiske satsing på nattdistribusjon gjør oss enda mer leveringsdyktige i vårt regionale marked, mens vår nye hovedterminal på Lillestrøm gir oss kapasitet til å utnytte vår infrastruktur maksimalt. Derfor vil TNT også i fremtiden oppfylle vårt slagord: Sure we can!

Med vennlig hilsen

TNT Express
Terje Ragnem, adm. direktør



myTNT – din

myTNT er vår online bookingtjeneste. Her kan du raskt og enkelt booke dine forsendelser på Internett, og du finner alle de opplysninger du behøver til forsendelsen på ett sted. Det er enkelt å ta i bruk myTNT, og du behøver bare å taste inn de nødvendige forsendelsesopplysningene én



bruk for support? vi er klare!

Hvis du opplever problemer med myTNT kan du alltid kontakte vår kundeservice. Våre medarbeidere kan ved hjelp av et enkelt program kalt Netviewer logge seg direkte på din datamaskin og hjelpe deg, hvis det blir nødvendig. Les mer om Netviewer på www.tnt.no

visste du...

...at vi har oppdatert myTNT Quick Guide? Det er vår guide til deg som bruker av myTNT, og det nye oppsettet er designet for å gi deg en enkel og oversiktlig tilgang til programmet.

- Klikk her og gå direkte til din nye myTNT Quick Guide
- Hvis du ikke allerede har en myTNT-konto, så kan du opprette en her



trinn for trinn: myTNT Quick Guide

1. Opprett en konto, og logg på myTNT via www.tnt.no
2. Send en forsendelse: fyll ut opplysninger om avsender og mottaker, forsendelsens innhold og tjeneste
3. Bestill henting
4. Lag en handelsfaktura
5. Skriv ut og underskriv forsendelsespapirene og legg dem ved forsendelsen
6. Følg din forsendelse via Sendingsoversikten

snarvei til raske forsendelser

gang – deretter lagres de i systemet. Slik sparer du tid og penger.

Hvem kan bruke myTNT?

myTNT er en tjeneste til alle våre kunder, som bruker primært rettet mot de kundene som sender alt fra et par forsendelser om måneden til

omkring 10 forsendelser om dagen. Du kan raskt og enkelt registrere deg som bruker på vår hjemmeside. Her kan du også lese om våre øvrige onlinetjenester, og finne ut hvilken tjeneste som passer best for deg og din virksomhet.

FAKTA OM SELSKAPET:

- Ljungbergs tryckeri ble etablert i 1909, og feirer 100 år i år.
- Ljungbergs tryckeri er et av Sveriges største og mest moderne arktrykkeri, og har alle ledd i produksjonskjeden: salg, kundeservice, medieproduksjon, prepress og bokbinderi – en fullskala trykk- og mediepartner.
- Ljungbergs tryckeri ligger i Klippan i Skåne, og har 45 ansatte.
- Ljungbergs tryckeri har en omsetning på 75-80 millioner svenske kroner, hvorav 90 prosent er til kunder i Sverige og 10 prosent til utlandet.

”TNT ExpressShipper

Et av de selskapene som i en tid har hatt stor nytte av TNTs onlinetjenester er Ljungbergs tryckeri AB. For fire år siden kom deres bokbinderisjef, Nicke Andersson, til selskapet. Nicke Andersson hadde tidligere drevet egen virksomhet innen et liknende område, og hadde derfra meget positive erfaringer med å arbeide med TNT. Etter flere utfordringer med den daværende transportøren og sett i lys av Nicke Anderssons tidligere erfaringer, valgte selskapet for to år siden å legge 50 prosent av sine transporter til TNT.

Ljungbergs valgte fra starten å bruke TNTs tjeneste myTNT. Den var godt tilpasset deres behov, som da lå på ca. 200 pakker i måneden. Men etter bare noen få måneder så selskapet at transportene med TNT gikk så mye bedre at de valgte å legge all transport til TNT. Overgangen fra 50 prosent til nesten

100 prosent innebar også at tjenesten myTNT ble byttet til ExpressShipper. I dag sender Ljungbergs ca. 500 pakker per måned med TNT.

– Det fungerer bra med TNT. Vi startet med myTNT, men fordi vi nå sender så mange pakker har vi gått over til

ExpressShipper. Med TNT ExpressShipper, som er en utmerket onlinetjeneste, slipper vi å skrive ut etiketter til hvert kolli, nå kan vi bare legge inn informasjonen og deretter skrive ut alt på en gang. TNT ExpressShipper dekker vårt behov og slik har det ikke vært med andre leverandører. Med de har vi opplevd å måtte kjøre inn til Helsingborg selv for å levere inn pakkene.

10 prosent av Ljungbergs pakker går til utlandet, de fleste til Europa og spesielt til de nordiske naboene Danmark og Finland.



– Vi ser gjerne at våre samarbeidspartnere er med og tar ansvar i samfunnet på samme måte som vi gjør selv, sier Nicke Andersson.

fungerer perfekt”

– TNT ExpressShipper fungerer perfekt for oss, sier Nicke Andersson. Noen kunder har avtaler med Schenker og DHL, og om jeg sammenligner så er det smidigere med TNT, fortsetter han. Her kan vi gjøre alt online, og papirarbeidet, som ofte tar tid, blir mye mindre.

TNT har en spesialtilpasset kundetjeneste for myTNT og onlinebestillinger. Den er tilpasset selskaper som bruker tjenestene, og kan raskt og enkelt hjelpe til ved behov.

Hos Ljungbergs har man hatt gode erfaringer med denne tjenesten når man har hatt behov for hjelp i akutte

situasjoner. Kundeservice har raskt kunne hjelpe til med opplegg for transport og prisopplysninger, til tross for at samtalen har kommet inn på kveldstid.

– Kundeservicen hos TNT fungerer kjempegodt, og jeg har fått mye hjelp derfra, for eksempel når det gjaldt en adresseendring. Etter at mottakeren endret adressen, som først skulle til en privatperson, men ble endret til et museum i Skovde, kontaktet jeg TNT som da bekreftet endringen. Leveransen ble likevel feil, og havnet hos et museum i Gøteborg. Da feilen ble oppdaget snakket jeg igjen med kundeservice som rettet opp feilen med å hente den feilleverte pakken samme dag og leverte

den til museet i Skovde dagen etter, sier Nicke Andersson.

Ljungbergs trykkeri arbeider regelmessig med forskjellige metoder for å redusere sin miljøpåvirkning. I 1998 ble selskapet tildelt økoprisen som deles ut hvert år av Landis & Staefa til de selskaper som har oppfylt deres krav til miljøarbeid. Hos Ljungbergs kjenner man til TNTs arbeid for å redusere utslippene av karbondioksid, og innsatsen innen World Food Programme.

– Vi ser gjerne at våre samarbeidspartnere er med og tar ansvar i samfunnet på samme måte som vi gjør selv, sier Nicke Andersson.



året som gikk

Siden 2002 har TNT samarbeidet med FNs Matvareprogram (WFP) om bekjempelse av sult og fattigdom i verdens fattigste områder. Samarbeidet innebærer bl.a. at TNT alltid har en nødberedskap klar til å rykke ut til katastrofeområder for å bistå WFP. 2008 bød dessverre på flere situasjoner hvor nødbereidskapen måtte rykke ut. Vi sendte i løpet av året personale ut til katastrofer i Mosambik, Myanmar, India og Haiti.

Heldigvis bød 2008 også på positive historier. Spesielt er vår globale gåtur mot sult, Walk the World, verdt å nevne. I alle de fire nordiske landene arrangerte TNT og partnerne Walk the World, og samlet dermed penger inn til WFPs School Feeding Programme. Vi er i full gang med planleggingen av Walk the World 2009, noe du kan lese mer om i neste utgave av TNT Newsletter.

TNT og WFP fornyet i 2008 samarbeidet, og vi står derfor fortsatt klare til å støtte WFP med alt fra katastrofehjelpe til planlegging av Walk the World. Vi vil kontinuerlig holde deg informert om vårt arbeid og hvordan du kan bidra til det gode formålet: å bistå WFP med å utrydde sult i verden.

Mosambik:

Oversvømmelser i Mosambik skapte i starten av 2008 et omfattende behov for hjelp, og WFP og TNT rykket ut. TNT bidro til operasjonen med både økonomiske og menneskelige ressurser.

Haiti:

På høsten ble Haiti rammet av ikke mindre enn fire orkaner. Store deler av landet ble oversvømt, og 170 000 familier ble berørt av katastrofen. På oppfordring fra WFP sendte TNT tre eksperter til området for å hjelpe til med logistikken.

India:

Befolkningen i seks indiske distrikter ble på høsten rammet av kraftige oversvømmelser etter et intenst monsunregn. Oversvømmelsene gjorde 2 millioner mennesker hjemløse, og behovet for hjelp var stort. TNT trådte derfor til, og hjalp WFP med transport av omtrent 250 tonn høyenergi-kjeks til ofrene.

Myanmar:

I mai ble Myanmar rammet av en kraftig syklon som drepte over 80 000 og berørte 2,4 millioner mennesker. TNTs personale i landene omkring hjalp i den etterfølgende tiden WFP med transport av matvarer og medisin til området. transport av matvarer og medisin till området.





verdifull tilbakemelding fra kundene

I forrige Newsletter ba vi leserne om å delta i en leserundersøkelse. Vi fikk en flott svarprosent, og vil gjerne takke dere alle for de gode ideene og forslagene til TNT Newsletter. Her er de viktigste konklusjonene fra undersøkelsen:

Den typiske leseren er 30-50 år, og leser den elektroniske versjonen av

Newsletter. De fleste leserne har vært kunde hos TNT i lengre tid, og benytter våre tjenester ofte. På spørsmål om brukervennlighet var leserne meget tilfredse, og ga karakteren 4,1 av 5. Emneinnholdet i Newsletter fikk en litt lavere bedømmelse på 3,9 av 5, mens den samlede vurderingen av Newsletter var 4,1 av 5. For begge vedkom-

mende var det en stigning i forhold til leserundersøkelsen fra 2007. Mange lesere tok seg tid til å skrive kommentarer, noe vi setter stor pris på. Deres gode ideer og forslag til fremtidige artikler vil bli ført ut i livet i de neste utgavene av Newsletter.

Takk til alle som deltok!

KONKURRANSE

vinn en Samsung BD-PI500 Blu-ray-spiller

Svar på et par enkle spørsmål om våre onlinetjenester, og delta i konkurransen om en Samsung Blu-ray-spiller. Blu-ray er det nye formatet som med tiden kan avløse den

vanlige DVDen. Blu-ray tilbyr optimal bildekvalitet for det kvalitetsbevisste publikum. Konkurransen varer til og med fredag 3. april.

Delta på www.tnt.no



Som kunde møter du kun et fåtall av våre medarbeidere. Vi ønsker derfor å presentere en av våre ansatte i hver utgave av TNT Newsletter. Denne gangen kan du møte Steinar Pålsson som jobber som kundeservicemedarbeider

Litt om meg selv;

Jeg er 28 år og er opprinnelig fra Telemark. Jeg flyttet til Lillestrøm sommeren 2006 og begynte å jobbe i TNT hvor jeg har vært siden. Her har jeg jobbet på kundeserviceavdelingen og har etterhvert også begynt å jobbe med myTNT som er nettløsningen vår.



møt en kundebehandler

Hvorfor er jobben min i TNT særlig viktig;

I tillegg til kundeservice over telefon jobber jeg med å registrere nye brukere, support og veiledning på myTNT. Jeg håper dette er med å bidra til at kunden føler seg trygg på dataløsningen vi tilbyr.

Dette liker jeg med jobben min;

Jeg liker alle de hyggelige kundene jeg prater med, og jeg synes TNT er en bedrift med ordnede forhold som det føles trygt å jobbe i.

Vårt nye slagord, "sure we can" beskriver vår forretningsånd. Hvordan virkeliggjør jeg dette i hverdagen?

Jeg ønsker å møte hver utfordring med en positiv innstilling og friskt pågangsmot. Dette er et fint utgangspunkt for å hjelpe kunden samt forsøke å overgå kundens forventning.

Mine tanker om TNTs samarbeid med FNs World Food Programme;

Dette synes jeg er et kjempeflott samarbeid, og jeg blir enda stoltere av å jobbe i TNT når jeg vet at firmaet vårt jobber med slike gode tiltak.

Mine "grønne" vaner;

Jeg prøver å bruke kollektiv trafikk mest mulig, jeg prøver også å begrense strømforbruket hjemme ved å f.eks skru av lys i rom jeg ikke er i og bruk av sparepærer.

Kolofon

TNT Newsletter utgis av TNT Express. Bladet distribueres til kunderelasjoner

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

Trykt på 100% Svanemerket gjenbrukspapir
Nyhetsbrevet er trykt med vegetabiliske farger.
Plastfolien er fremstilt av PP og blir til vann-
damp ved forbrenning.