



It's our business to deliver yours

newsletter

information från TNT Express, nr 3, 2008

bokar du dina försändelser online?

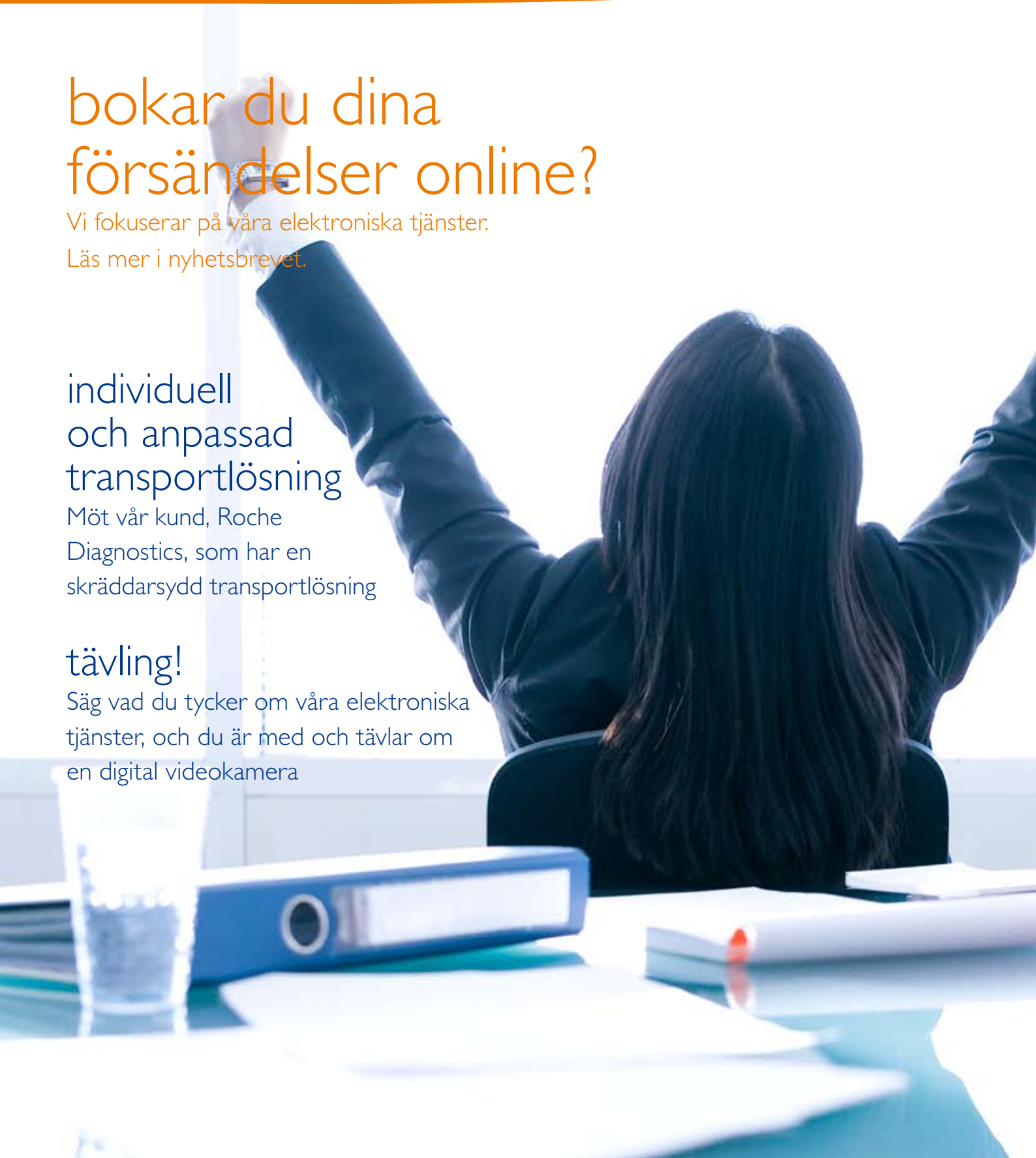
Vi fokuserar på våra elektroniska tjänster.
Läs mer i nyhetsbrevet.

individuell och anpassad transportlösning

Möt vår kund, Roche Diagnostics, som har en skräddarsydd transportlösning

tävling!

Säg vad du tycker om våra elektroniska tjänster, och du är med och tävlar om en digital videokamera



onlinelösningar underlättar vardagen

Internetbaserade tjänster är en naturlig del av vår vardag. Vi sköter det mesta på Internet, från korrespondens och bankärenden till bokning av försändelser. Alla dessa tjänster har kommit för att stanna – och de förbättras hela tiden.

De elektroniska tjänsterna har gjort det lättare att komma åt och använda våra expresstjänster. Tydliga förklaringar av försändelser, upphämtningsorder och uppföljning via Track & Trace har blivit en naturlig del av de elektroniska tjänsterna. Dessutom är det en stor fördel för både kunder och medarbetare att våra onlinetjänster är tillgängliga dygnet runt – oavsett var man befinner sig.

Nästan 90 procent av alla försändelser i våra nordiska länder har beställts genom en datalösning som myTNT. Det bevisar att vi här i Norden inser hur viktigt det är att underlätta våra dagliga rutiner med hjälp av elektroniska tjänster.

Vi på TNT satsar mycket på vidareutveckling och förbättring av våra elektroniska tjänster eftersom vi vet att det verkligen underlättar vardagen för våra

kunder – och även våra medarbetare. Tjänsterna myTNT och ExpressShipper, som våra kunder redan är bekanta med, uppdateras hela tiden med nya funktioner. Om du har anmält dig att få nyheter från oss via e-post kommer vår säljavelning och kundservice att informera dig om alla förbättringar, uppdateringar och nya expresstjänster.

Vi vill förbättra oss ännu mer och därför är det viktigt att vi är uppdaterade om våra kunders behov. Därför skulle jag uppskatta din åsikt om våra elektroniska tjänster, till exempel de meddelanden du får av oss via e-post och de onlinetjänster som du kanske använder varje dag. Jag hoppas att du vill vara med i vår undersökning på www.tnt.se. Dina svar kommer att utgöra en bra grund för hur vi kan förbättra våra elektroniska tjänster.



Avslutningsvis vill jag önska dig en riktigt skön sommar!

Med vänlig hälsning
TNT Express

Stephen Naylor, VD

aktuella ämnen

fyra tips till myTNT

Det Internetbaserade bokningssystemet myTNT gör att du snabbt och lätt kan skapa dina försändelser. På myTNT hittar du alla upplysningar om dina försändelser på ett enda ställe. Här får du fyra tips om programmet som underlättar din vardag när du hanterar dina försändelser.



Spara direktlänken till myTNT bland dina favoriter på datorn tillsammans med lösenord och inloggningsuppgifter så att du snabbt och lätt kan komma igång och använda programmet.



Använd myTNTs egna inställningsfunktioner där du kan spara viktig information som adresser, tidigare försändelser och utformning av dokument.



Använd upplysningar om service, priser och transporttid som redan finns i myTNT när du ska hantera dina försändelser.



Hämta hem myTNT QuickGuide till dig själv och använd som hjälp när du ska skapa en försändelse i myTNT.

Om du inte redan är anmäld på myTNT kan du anmäla dig på www.tnt.se



vilken onlinetjänst passar dig?

Vi kan erbjuda dig flera olika elektroniska försändelselösningar när du ska boka en av våra expresstjänster.

Majoriteten av våra kunder använder myTNT när de ska boka en försändelse. Precis som med våra andra kundlösningar erbjuder myTNT möjlighet att kontrollera försändelsepriser, göra klart försändelser och följa dem via Track & Trace.

Det finns två viktiga saker som du bör tänka på innan du väljer en av våra onlinelösningar för försändelser.

Hur ofta och hur många försändelser har du?

Fundera på om du har behov av en lättillgänglig version som du kan komma åt var som helst, eller om du behöver en lösning som ska vara en del av företagets nätverk eller system.

I tabellen ser du en översikt över våra vanligaste elektroniska lösningar.

Om du har några få dagliga försändelser passar myTNT bäst, medan större mängder kräver en större grad av automatiserad administration. ExpressManager och ExpressConnect är mer allsidiga alternativ till en effektiv användning av lösningarna.

Kontakta kundservice på telefon 020 960 960 som hjälper dig att hitta en lösning som passar just dina försändelsebehov.

| Hur ofta skickar du försändelser? | Lättillgänglig version eller integrerad lösning | Vi rekommenderar att du använder följande program: |
|--|---|--|
| Ett par försändelser i månaden till omkring 10 om dagen. | Skapa enskilda försändelser | myTNT |
| 10 – 30 försändelser om dagen. | Skapa enskilda försändelser | ExpressShipper (programvara) |
| Högt antal dagliga försändelser (30 eller fler) | Eventuellt som en integrerad del av företagets nätverk eller system | ExpressManager |
| 30+ försändelser dagligen | Som en integrerad del av företagets nätverk eller system | ExpressConnect |

samarbete genom värdebaserade lösningar

Transportbranschen fokuserar nu mer på att sälja kundanpassade lösningar istället för standardprodukter.

Det finns behov av ett tätare samarbete med kunden och att hitta en mer komplett transportlösning som löser kundens alla transportbehov. Därmed skapas mervärde för den enskilda kunden.

Martin Brandstrup, Sales & Marketing Director för TNT Express i Norden, ger här sin syn på vad företag med större transportbehov bör förvänta sig av sin transportleverantör när de ska ingå transportavtal.

Kundanpassade transportlösningar

”Med bakgrund i vår expertis inom Supply Chain-området, försöker vi alltid sätta oss in i den enskilda kundens behov. På så sätt försäkras vi oss om en professionell rådgivning och kan leverera en individuell och anpassad transportlösning. Genom att sälja lösningar istället för produkter skiljer vi oss från våra kollegor i branschen”, fastslår Martin Brandstrup och fortsätter: ”Som transportleverantör är det vår viktigaste uppgift att gå igenom kundens processer steg för steg – från beställning till leverans. Sedan jämför vi dem med våra interna operativa processer för att kunna komma fram till den optimala lösningen för varje kund. Resultatet blir ett ömsesidigt värdebaserat partneravtal”.

Martin Brandstrup berättar att tidigare innebar bra service att man lovade kunden att leverera i tid. Idag har det en helt annan betydelse att ge den bästa servicen – det innebär att ge den bästa möjliga samlade transportlösningen. Branschens konsulter ska

inte bara sälja produkter, de ska även agera professionella transportrådgivare mot kunden.

”Vissa företag använder sig av olika transportörer, men bara fram tills de blir erbjudna den rätta helhetslösningen som löser de flesta av företagets transportutmaningar”, säger Martin Brandstrup och förklarar lite närmare: ”När kunden räknar med sina medarbetares löneomkostnader, de extra resurser och processer som krävs för att använda flera olika leverantörer, talar totalsumman

”genom att sälja lösningar istället för produkter skiljer vi oss från våra kollegor i branschen”

faktiskt för sig själv. Då bortser de från det direkta priset och koncentrerar sig istället på den totala och värdebaserade lösningen”. För att företagen ska kunna lägga alla sina transportbehov hos en eller ett par leverantörer,

krävs det att leverantören kan erbjuda ett komplett utbud av tjänster. Martin Brandstrup menar att TNT kan täcka in i stort sett alla kundens transportbehov: *”Vi har ett enormt stort utbud av tjänster”, konstaterar han.*

Utöver TNTs övergripande marknadsfokus, är det mycket viktigt för Martin Brandstrup att den enskilda kundens kontaktperson hos TNT lyssnar noggrant på de transportbehov som kunden har: *”Men det räcker inte att lyssna. Man måste även förstå kundens verkliga transportbehov. Först när själva problemställningen är konkretiserad, kan vi tillsammans utforma den mest optimala lösningsmodellen för kunden, och därmed ingå ett ömsesidigt värdebaserat partneravtal”,* säger Martin Brandstrup.

ingen lösning är krånglig

Om Roche Diagnostics

Roche Diagnostics är världsledande inom diagnostik och har en unik, bred produktportfölj samt ett stort utbud av innovativa testprodukter och servicefunktioner för forskare, läkare, patienter, sjukhus och laboratorier över hela världen.

90 anställda i Sverige, 19 000 personer över hela världen.

Roche Diagnostics har funnits i Sverige sedan 1972. Fram till 2005 var huvudkontoret för Norden i Bromma, nu är varje land sin egen.

Roche Diagnostics är en del av Roche-koncernen som har sitt huvudkontor i Schweiz. Roche Diagnostics har dotterbolag i mer än 40 länder.

Ett av de företag som TNT har skapat en helt unik lösning för är Roche Diagnostics.

2005 beslutade Roche Diagnostics att flytta sitt nordiska lager från Bromma utanför Stockholm till centrallagret i Mannheim i Tyskland med anledning av ökad försäljning. I samband med flytten var det viktigt att säkerställa en god service till kunderna samtidigt som man skulle hålla kostnaderna nere för transporten. Utöver det var den stora utmaningen att skapa en kylkedja för produkterna som ska förse länderna i Norden.

”När vi skulle flytta lagret gick vi ut med en förfrågan till flera transportföretag men det var bara två som kunde uppfylla våra krav och TNT hade den bästa helhetslösningen. Idag har vi en regelbunden kommunikation med TNT om våra behov och vi har alltid lyckats hitta gemensamma lösningar,” säger Per Pettersen, logistikchef Roche Diagnostics Sverige.

Då lagret flyttades från Sverige till Tyskland var det viktigt för alla de

nordiska länderna att skapa en gemensam transportlösning. Innan flytten var hela Norden ett företag men nu är det uppdelat på respektive land. Idag så går det TNT-kyllastbilar från Tyskland varje kväll (utom torsdag). Det första stoppet är i Danmark, där varor lastas av, därefter fortsätter lastbilen till hubben i Helsingborg där man lastar om för transporter till Norge, Sverige och Finland.

För Roche Diagnostics är logistiken helt avgörande. Deras produkter omfattas av farligt gods, kylvaror, kylvaror med is, frysvaror, frysvaror med torris, och produkter som ska vara i rumstemperatur. TNT har i sin lösning lyckats skapa en modell som passar alla områden.

”Idag kan vi leverera mer kompletta leveranser. Den modell som TNT tog fram för oss gör att vi endast i undantagsfall behöver använda oss av flygtransporter



och servicen till våra kunder är nu bättre. Samarbetet med personalen på TNT är mycket bra, de sätter sig snabbt in i våra behov och om det dyker upp mindre problem, går det alltid att lösa. Inget är för krångligt för dem,” säger Per Pettersen.

vägledning på ett nytt sätt

Nästan varje dag stöter vi på nya tekniska prylar och program. Första gången du använder dem är alltid en utmaning, oavsett om det handlar om en ny mobiltelefon eller incheckningsautomaten på flygplatsen. Men det blir lättare och lättare för varje gång att använda sig av dessa tjänster. Det blir dessutom ännu enklare när du får personlig vägledning i hur de ska användas.



Vi på TNT har börjat använda ett nytt fjärrsupportsystem där du kan få enkel vägledning via internet. Med hjälp av programmet tar det bara ett ögonblick innan vi får direktkontakt med dig, och vi kan ge vägledning med en gång.

Till exempel kan du i samarbete med vår kundservice enkelt och smidigt

skicka den första försändelsen med myTNT. När du ska skicka en försändelse vägleder vår kundservice dig i användningen av exempelvis myTNT och visar dig snabbt och effektivt de grundläggande funktionerna i programmet. Nästa gång du ska skicka en försändelse är du redan bekant med

tjänsten. Det är hur lätt som helst! Vi hjälper dig gärna att använda våra elektroniska lösningar. Kontakta kundservice på 020 960 960 så ger vi dig mer information om de olika programmen.

operationella optimeringar



Utökning och förbättring av vårt nätverk kräver konstant operationella optimeringar. Därför har vi ingått ett samarbete med en ledande leverantör av optimeringslösningar för transportbranschen.

Syftet med samarbetet är att vi ska optimera våra nätverkslösningar för att säkra standardiseringen av vår infrastruktur på globalt plan. Därmed stärker vi den operationella integrationen av våra nyligen förvärvade transportverksamheter i Brasilien, Indien och Kina – som alla är viktiga tillväxtmarknader.

Planet Me

Lösningen hjälper oss dessutom i vår kamp för en renare miljö eftersom den inkluderar beräkningar av våra koldioxidutsläpp. Beräkningarna ska medverka till att förbättra vår stabilitet och minska våra koldioxidutsläpp – en viktig del av vår miljöstrategi Planet Me.

Lösningen har redan introducerats i flera länder och har bland annat resulterat i serviceförbättringar i flera delar av vår verksamhet.

utnyttja natten

Tänk dig att de varor du har beställt hos din leverantör är klara att använda i ditt företag när arbetsdagen börjar. En realistisk tanke? Ja – dessutom tjänar både du, miljön och trafiken på det. Hos oss heter lösningen "Innight" och är vår tjänst där leverans av försändelser sker på nätterna.

Jag ser Innight som framtidens transportlösning med tanke på de ekonomiska, tidsmässiga och miljömässiga fördelarna.

Företagsleveranser nattetid är mer utbrett i bland annat Tyskland än i de nordiska länderna – och har varit det i flera år. Många företag ser det som en stor fördel att varor, reservdelar eller teknisk utrustning är klara att använda när medarbetarna kommer till jobbet på morgonen. Arbetet kan börja utan att någon behöver vänta på leverans. Här finns stora ekonomiska och tidsmässiga besparingar.

Det är framför allt företag inom lantbruk, medicinbranschen, bil- och

VVS-företag som i många år har utnyttjat fördelarna med nattdistribution.

Dessutom vinner både miljön och trafiken på leveranser nattetid. Långa köer och tung trafik har länge varit en utmaning för miljön, politikerna och befolkningen. Nattdistribution är en lösning på dessa utmaningar. I de områden där trafiken sniglar sig fram under dagtid, hinner chaufförerna inte med lika många leveranser. Men om natten, när vägarna är öde och tomma, kan de leverera desto fler. Samtidigt försvinner en del av trycket på infartsvägarna till större städer under dagtid – något som gynnar både pendlarna och miljön.



Tony Jakobsen
Regional General Manager
Northern Europe

För mer information om Innight kontakta din TNT-säljare.

ett stort tack

För drygt en vecka sedan gick tusentals människor världen över en promenad då vi i samarbete med bland annat FN:s World Food Programme arrangerade End Hunger – Walk the World.

Vi är väldigt stolta över att ännu en gång rikta världens blickar på det enorma problem som svält är. Förutom att vi uppmärksammar människor på problemen kring svält, är syftet att samla in pengar till FN:s School Feeding Programme.

Vi vill rikta ett stort tack till alla som deltog i arrangemanget, det blev återigen en lyckad tillställning.

Räkningen av deltagare och donationer är i full gång, och vi hoppas att det överstiger förra årets insamling. Samtidigt ser vi fram emot nästa års Walk the World och hoppas att du vill gå tillsammans med oss.

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. Möt Lisa Peterson som bland annat är ansvarig för att ge våra externa kunder support till deras IT lösningar. Lisa arbetar på vårt Customer Contact Center i Helsingborg.

Berätta lite om dig själv

Jag började jobba extra på exporten på TNT medan jag pluggade. När jag var klar så sökte jag, vad jag trodde skulle bli ett tillfälligt, jobb på Kundservice. Där blev jag kvar nästan ett år innan jag fortsatte över till IT-sidan, och har jobbat som CIT/ICS Support sedan december 2006. Privat är det handboll för hela slanten. Förra året slutade jag som spelare och tog istället på mig coach-kepsen. Jag tränar ett F93-94 lag vilket tar mycket tid men är riktigt roligt och givande. Den tid som finns över i veckorna försöker jag använda till att träffa min sambo, vänner och familj.

Vad är ditt viktigaste ansvar i din position?

Jag ser det som mitt viktigaste ansvar att våra kunder får den bästa data-lösningen för deras behov. Att de tycker det är enkelt att skicka med oss på TNT och, om de har frågor eller behöver hjälp, ska vi även kunna erbjuda den bästa supporten.

Vad gillar du speciellt med ditt jobb?

Variationen- att jag får prata med både externa och interna kunder, att få gå utbildningar och hålla i utbildningar samt att jag hela tiden ser resultat av mina och mina kolle-

gors ansträngningar för förbättringar. Det är omöjligt att prata om mitt jobb utan att nämna mina kollegor. Jag är verkligen lyckligt lottad; jag jobbar i en supergrupp, med underbara kollegor i Helsingborg, i Sverige och i hela världen!

Hur verkliggör du TNTs vision "Delivery more" i ditt dagliga arbete?

Frasen "att försöka ge det lilla extra" känns uttjat men det är nog så jag beskriver det. Jag försöker att inte bara släcka bränder och lösa det akuta. Genom att arbeta proaktivt och att lyssna till kunderna så kan man inte bara ge det kunden frågade efter utan även överträffa deras förväntningar. Lyckas vi med det var gång så har vi kommit långt.

Vad är den största skillnaden med att arbeta på TNT i dag jämfört mot när du började för 2 år sedan?

Då jag bara jobbat här i 2 år så har jag svårt att se några övergripande förändringar. Det som märks tydligast

Hur "grön" är du?

Jag försöker så gott det går; energilampor, cyklar till jobb när det är fint väder, släcker & stänger av lampor och elektriska saker när de inte används, sopsorterar samt väljer ekologiska varor. Många bäckar små ...



är nog våra ständiga förbättringar och fortsatta arbete mot snabbare och enklare processer, både internt och externt.

Vad betyder det för dig att TNT bidrar till vårt samhälle, så som med samarbetet med FNs World Food Program?

När jag började arbeta var det inget jag reflekterat över men efter att ha jobbat här i 2 år så känns TNTs engagemang som en del av TNT som företag. För mig känns det viktigt att företaget tar ansvar och hjälper sina anställda att tänka på saker som kan påverka vår omvärld.

svara och vinn

Vi vill gärna bli ännu bättre och vill därför ha just din åsikt.

Var med i vår undersökning på www.tnt.se och tala om hur vi kan förbättra våra elektroniska tjänster så att de motsvarar dina dagliga behov på bästa möjliga sätt. Svara senast den 10 augusti och du är med och tävlar om en JVC digital videokamera.

Var med på www.tnt.se



Upplysningar

TNT Newsletter är en kundtidning som ges ut av TNT Express

Ansvarig utgivare:

Rikke Aaberg, Marketing Manager

Kontakt

Kundservice: 020 960 960

E-post: customer.services.se@tnt.se

Hemsida: www.tnt.se

