

expresso

INFORMASJON FRA TNT EXPRESS, NR. 5, 2011



MØT KUNDEN

NYTT FRA TNT

TAKK FRA KUNDESERVICE

sikkerhet i høysetet

Hvordan sikrer vi at forsendelsen din kommer sikkert frem? Les om våre sikkerhetsprosedyrer i dette nummeret av expresso.



sure we can

innhold



Leder: Sikkerhet satt i system	3
Sikkerhet i høysetet	4
Møt kunden	5
Nytt fra TNT	7
Takk fra kundeservice	9
TNT sender nødhjelp til Afrikas Horn	10

konkurranse

vinn en bærbar pc fra Lenovo

Sikkerheten er i høysetet hos TNT – også når vi trekker ut premier. Du kan derfor vinne en ThinkPad fra Lenovo med fingeravtrykkskanner og en kryptert USB-nøkkel til sikring av dokumentene dine. PC-en har 320 GB harddisk og 2,1 GHz prosessor. Konkurransen varer til og med 11. november 2011.

Lykke til!





sikkerhet satt i system

Det var en tid hvor biler ikke hadde sikkerhetssele, hvor ytterdøren stod ulåst om natten og sykkelhjelmer hørte hjemme i velodromen. Men tilbake til virkeligheten. I dag har vi fornuftig nok et annet fokus på sikkerhet enn i "gode, gamle dager". Sikkerhet er et altoverskyggende tema for politikere, myndigheter, bedrifter og privatpersoner. Det merker vi f.eks. på flyplassen, mens vi ignorerer det når vi går tur i videokameraenes øyne.

Sikkerhetsagendaen avspeiler seg naturligvis tydelig i TNTs virksomhet. Alt annet ville være overraskende og uansvarlig. Som globalt transportselskap er sikkerhet en altomfattende faktor. På tvers av avdelinger og landegrenser omfatter sikkerhetssystemene produkter, depoter, nettverk, biler, fly og ansatte.

Vår ambisjon for sikkerhet er like enkel å uttrykke, som den er ambisiøs og kompleks å leve ut: Sikkerhetsstandardene skal være "best i klassen", og de skal understøtte den vennlige, raske, pålitelige og fleksible servicen TNT er kjent for.

Hvordan vi i praksis forener vennlig, feilfri service med det omfattende sikkerhetsapparatet, forteller vi mer om i dette nummeret av *expresso*. Jeg kan avsløre at du blant annet kan lese om røntgenskanning, fordelene ved vårt lukkede nettverk og samarbeidet med tollmyndighetene.

God leselyst.

Terje Ragnem
adm. direktør, TNT Norge

sikkerhet i høysetet

Hos TNT setter vi sikkerheten i høysetet. En av målsetningene våre er derfor at vi skal være ledende innen transportsikkerhet både i vårt bil- og flynettverk. Hvordan dette kommer til uttrykk i arbeidet med håndtering av kundenes forsendelser gjøres på mange måter

TAPA-sertifikat

En av de største utfordringene for produsenter av høyverdivarer er tyveri under transport. TAPA er en aktiv motstander av denne kriminaliteten. TAPA er en forening av globale produsenter, logistikk- og transportfirmaer som alle har et felles mål om å redusere tap fra internasjonale forsyningskjeder. I TNT er vi sertifisert av TAPA til å håndtere høyverdivarer. I de nordiske landene har vi oppnådd høyeste sikkerhetssertifikat, TAPA A. Vi forplikter oss derfor til å overholde de krav som TAPA stiller til transport-sikkerhet.

lukket nettverk

TNTs fly- og bilnettverk verden over, er så omfattende av vi sjelden behøver å involvere eksterne samarbeidspartnere i håndteringen av forsendelser. Derfor har vi full kontroll over pakken din gjennom hele systemet, noe som øker sikkerheten.

tollinspeksjon

I TNT har vi et tett og godt samarbeid med tollvesenet. På alle våre depoter verden over, får vi derfor besøk av tollere som kommer på både avtalt og uanmeldt besøk for å kontrollere at alle tolldokumenter er i orden, og at forsendelser med mistenkelig innhold kontrolleres. Dette minimerer risikoen for at det finnes forsendelser med innhold som kan gå utover sikkerheten i nettverket vårt. Det sikrer også at forsendelser med ulovlige importvarer ikke kommer inn i landet.

røntgenskanning av pakken din

For å sikre pakken din og personalet vårt mot innhold som kan gå utover sikkerheten, røntgenskanner vi forsendelser på lageret vårt i henhold til gjeldende krav. Forsendelser hvor avsender ikke tidligere har brukt TNT, blir alltid røntgenskannet for å sikre at de ikke inneholder farlige elementer.

internkontroll

I tillegg til overnevnte sikkerhetstiltak har TNT også en omfattende internkontroll av forsendelser. Pakken din blir skannet og registrert på alle stopp fra avsender til mottaker, og vårt sporingssystem gjør det mulig for deg å følge med i prosessen hele veien. Samtidig har vi et internt risikostyringssystem (RSM) som automatisk gjør sikkerhetspersonalet oppmerksom på uregelmessigheter i systemet.



internettbutikk med hjul på

Norskeide Komplett er en internettbutikk som selger høyverdi elektronikkprodukter i Norge, Sverige og Danmark. Her er effektiv, sikker og rask transport en usynlig, men nøye integrert del av det fjernsynet eller digitalkameraet kunden kjøper.

Under slagordet "Business to Anyone" har internettbutikken Komplett stor suksess med salg av elektronikk til både firmaer og private i Norge, Sverige og Danmark. Fellesnevneren på tvers av språk og landegrenser er at salg over nettet krever en solid logistikk, uansett hvor kunden befinner seg.

"I en internettbutikk er transporten en integrert del av det produktet kunden kjøper. Utover sikker betaling og et godt produkt, så er kort leveringstid noe av det som har størst betydning for kundene", sier Thomas Henriksen, transportsjef i Komplett. Som transportsjef er Thomas Henriksen ansvarlig for transport og leverandøravtaler, og det siste året har Komplett jobbet med TNT Express som dedikert partner.

høy sikkerhet og fleksibilitet

Komplett har et meget sammensatt transportbehov, og ca. 300 forskjellige leverandører inngår i selskapets forsyningskjede. Noe som er nødvendig med 620 000 årlig handlende kunder og 13 000 lagerførte varenumre. TNT tar seg av en del av den inngående transporten for Komplett. Dette innebærer varer som Komplett har kjøpt hos produsenter og distributører i Europa og Asia.

"TNT Express er en relativt liten, men viktig leverandør for oss. De evner nemlig å løse oppgaver med kort responstid, fleksibilitet og stor presisjon", forteller Thomas Henriksen. Og med mange høyverdi-produkter er det avgjørende at produktene kommer både raskt og sikkert frem. "TNTs tilgang, hvor fleksibiliteten og sikkerheten er i høysetet, er avgjørende i vårt gode samarbeid", forklarer Thomas Henriksen.

TAPA og fortolling

I den forbindelse fremhever han også TNTs TAPA-sertifisering. En sertifisering som dokumenterer TNTs innsats for å forebygge og redusere skader og tyveri i logistikkjeden.

"Det er klart at i en butikk som handler med mange dyre varer, er vi ytterst interessert i at varene kommer frem hele. Også på det punktet lever TNT opp til våre forventninger. Og er det utfordringer, opplever vi en god, proaktiv tilgang hos dem. Det er viktig", sier Thomas Henriksen. Også Kompletts tollavdeling har etter Thomas Henriksens mening et godt samarbeid med TNT. Som han sier: "En fordel med TNT er at de er en av de transportørene som kan håndtere fortolling av importvarer for oss. Hele tiden opplever vi TNT som løsningsorienterte og fleksible".

om Komplet

Komplett-konsernet sysselsetter omkring 400 ansatte. Virksomheten handler med elektronikk og andre produkter og tjenester på Internett, innbefattet kjøkkenmaskiner, verktøy og glassprodukter. Komplet omsetter for ca. 4 mrd. NOK i året og er notert på Oslo Børs.





nytt fra TNT

TNT i luften med B-777 Freighter

Lørdag 23. juli 2011 landet TNTs nye Boeing 777 Freighter i Liege i Belgia, etter sin jomfrutur fra Boeings fabrikk i nærheten av Seattle på den amerikanske vestkysten. "Trippel-syveren" er det siste tilskuddet til TNTs flyflåte. Med en rekkevidde på 9070 km med full last ombord, kan vi med det nye flyet tilby mer effektive nonstop, interkontinentale flyruter mellom Asia og Europa enn tidligere.

Flyet kan laste 103 tonn, noe som tilvarer 37 standard industripaller. Dette er nesten samme kapasitet som vårt Boing 747-400 Freighter kan håndtere. B-777-eren bruker i motsetning til B-747-eren mindre drivstoff, og slipper dermed ut 10–25 prosent mindre CO₂, noe som er en av årsakene til nyanskaffelsen.

fakta om Boeing 777 Freighter

Lengde: 63,7 m

Vingespenn: 64,8 m

Innvendig høyde: 3 m

Maks. Take-off-vekt: 347 810 kg



TNT-buss kjører på hjemmelaget strøm

Som seneste tilskudd til våre klimavennlige tiltak, satte vi på sensommeren inn en ny eldrevet buss på hovedkontoret i Nederland. Bussen kjører åtte ganger daglig til og fra flyplassen med kollegaer, kunder og samarbeidspartnere, som skal besøke hovedkontoret i Hoofddorp like utenfor den nederlandske hovedstaden. Bussen er en Fiat Scudo, og kjører på "hjemmelaget" overskuddsstrøm som produseres på det energigivnlige hovedkontoret vårt, som ble innviet i fjor. Den kan kjøre 130 km på fullt oppladete batterier, og har en topphastighet på 100 km/t. Elbussen er en del av vår strategi om å redusere CO₂-utslippene våre med 45 prosent innen 2020. På globalt plan har vi planer om å investere i ytterligere 600 eldrevne kjøretøy i løpet av de neste 2–3 årene.



takk for hjelpen

I april og mai sendte vi ut spørreskjemaer til et utvalg av kundene våre. I undersøkelsen spurte vi om kundenes mening om TNT som virksomhet, og våre tjenester. De generelle konklusjonene fra undersøkelsen er at spesielt vår kundeservice og våre sjåførere er godt likt blant kundene, mens vår håndtering av klagesaker og forsinkede leveranser scorer dårligst. Vi setter stor pris på svarene deres, og vil arbeide hardt for å forbedre våre mindre sterke sider, samtidig som vi vil fortsette med det gode arbeidet hos kundeservice og hos våre sjåførere.

Hvis du svarte på undersøkelsen vår, vil vi gjerne gi en spesiell takk til deg. For hvert svar vi fikk inn, donerte vi nemlig 1,5 euro til FNs matvareprogram (WFP). Det ble i alt 2227 euro fra Norden. WFP har bruk for all den støtte de kan få, slik at de kan hjelpe til med hungersnøden på Afrikas horn. Det koster kun 0,35 euro om dagen å gi livsnødvendig mat til et barn eller en voksen som er rammet av hungersnød. Med deres hjelp kan vi brødfø 6363 personer på Afrikas horn. På vegne av WFP og TNT sier vi tusen hjertelig takk!



TNT sender nødhjelp til Afrikas horn

Afrikas horn er rammet av en av de verste tørker på mange år. FN vurderer at opptil 13 millioner mennesker er rammet av akutt hungersnød og trenger hjelp til å overleve. Som global samarbeidspartner til FNs matvareprogram (WFP) er vi blitt bedt om å assistere matvareprogrammet, som har som sin vesentligste oppgave å rykke ut i slike katastrofesituasjoner. I starten av august sendte vi derfor et fly til Kenya med 45 tonn nødhjelp, noe som kan brødfø 6000 barn i tre måneder.

Forsendelsen inneholdt over 3000 kasser av ernæringsproduktet Supplementary Plumpy, som er spesielt utviklet til underernærte barn. Supplementary Plumpy består av en peanutpasta tilsatt vitaminer. Produktet kan spises direkte fra pakken uten å tilføre vann, og nettopp dette gjør det særlig velegnet til bruk i det tørkerammede området, hvor vann er en stor mangelvare. En pakke på 92 gram er nok til å gi et barn på 7 kg den næring som kroppen trenger på daglig basis.

TNT står stand-by og er klar til at rykke ut igjen, hvis WFP har ytterligere behov for assistanse.

Støtt Afrika! TNT vil herved gjerne oppfordre til å støtte WFPs arbeid i Øst-Afrika: no.wfp.org

På forhånd takk.



KOLOFON

Expresso utgis av TNT Express

Redaktør:

Marketing Coordinator Trine Jensen

Ansvarlig redaktør:

Marketing Manager Rikke Aaberg

Layout:

Bohemian A/S

Kontakt:

Kundeservice: 810 00 810

E-post: customerservices.osl@tnt.no

Internett: www.tnt.no

