

TNT express



STRANA 10

Vstupná brána do TNT

STRANA 7

Novinky v colnom konaní

STRANA 4

Pomoc v roku 2010

EDITORIAL



Milí čitatelia,

zmena, zmena, zmena – to je diplomatická odpoveď na popis situácie v súčasnom svete. Obrovský nárast priemyslu a výkon ekonomiky v Číne, ozbrojené povstania v arabskom svete spôsobené nespokojnosťou väčšiny obyvateľstva s chudobou a perspektívou, obrovská prírodná katastrofa v Japonsku, pokrok v leteckom priemysle... aj tieto udalosti formujú náš pracovný život. Nútia nás – možno však len tých odvážnejších – rozmyšľať nad civilizáciou, možno hľadať konšpiračné teórie na internetových stránkach a rozoberať ich potom s priateľmi a kolegami v bezpečí pri dobre vychladenom pivku. Aj Vy ste počuli o konci sveta v roku 2012 podľa mayského kalendára? Mohlo to byť zábavné čítanie ešte pred dvoma rokmi...

Ale ešte predtým ako rozptýlite svoje obavy prichádzajúcimi slnečnými dňami a užijete si jarné radosti s rodinou a majstrovstvá sveta v hokeji s priateľmi, prinášame Vám novinky z rozbehutej Číny, smutného a skúšaného Japonska a z rozpolteného Egypta. Okrem toho Vám odporúčam pokojnejšie čítanie o Oddelení služieb zákazníkom, ktorého pracovníkov počujete na telefóne každý deň alebo článok o úspešnom komplexnom audite na kvalitu našich služieb.

Prajem Vám príjemné čítanie,

Mária Džundová

Aktuality

TNT získala významné obchodné zmluvy v Číne

TNT v Číne získala dôležitý kontrakt so spoločnosťou Schunk, nemeckým výrobcou uhlíkových a grafitových produktov. Úlohou TNT bude zabezpečovať doručenie výrobných zariadení z Európy do ich závodu v Číne. Na túto prepravu bude spoločnosť TNT využívať nákladné lietadlo Boeing 747, ktorý bude pristávať na letisku v Šanghaji. Okrem toho bude zabezpečovať aj celý dovoz náhradných dielov z Talianska do Číny. TNT Čína má v súčasnosti na starosti aj vývoz tovarov pre talianske strojárské skupiny.

TNT v Číne sa tiež podarilo o ďalšie dva roky predĺžiť spoluprácu so spoločnosťou GE (General Electric). Rozhodnutie GE sprevádzalo hodnotenie niekoľkých národných prepravcov. TNT dosiahla veľmi vysoké skóre za svoju rozsiahlu sieť, vynikajúce operačné systémy a za spoľahlivosť a výkon Oddelenia služieb zákazníkom.

Tretiu významnú zmluvu získala TNT v Hongkongu so spoločnosťou Sony Computer Entertainment Inc (SCEI). Ide o divíziu spoločnosti Sony, ktorá vyrába a predáva PlayStation konzoly, hry a príslušenstvo.

On-line Oddelenie služieb zákazníkom v Číne

TNT Hoau v Číne spustila nový komunikačný kanál. Zákazníci vďaka novému on-line riešeniu môžu komunikovať s Oddelením služieb zákazníkom cez on-line chat priamo na web stránke spoločnosti. TNT vyčlenila zamestnancov, ktorých náplňou práce je prostredníctvom on-line chatu odpovedať na otázky a požiadavky zákazníkov. Cieľom projektu je zabezpečiť ešte väčšiu dostupnosť Oddelenia služieb zákazníkom a poskytnúť zákazníkom čo najväčší komfort pri objednávaní a skontaktovaní sa s TNT. On-line chat zaznamenáva až 800 návštev za deň. „Tento spôsob komunikácie preferujú zákazníci, ktorí denne používajú internet pri svojej práci,“ hovorí Xuezhi Zhu, vedúci Oddelenia služieb zákazníkom v TNT Hoau. „Prvé výsledky poukazujú až na 85% spokojnosť zákazníkov s novou službou TNT,“ dodáva Xuezhi Zhu.



TNT začala testovať ekologické doručenie v mestách

TNT spolu so spoločnosťami Iveco a Gucci testuje ekologické riešenie

doručovania v talianskom Miláne. Systém je súčasťou TNT projektu Doručenie v mestách, ktorý bol vytvorený pre rozvoj a testovanie zelených riešení pre doručenie zásielok v najväčších európskych mestách. V rámci projektu TNT veľmi úzko spolupracuje so spoločnosťou Gucci. Úlohou je dôkladné zmapovanie trás, časové rozvrhnutie doručenia a analýza toku množstva tovarov v danej oblasti. Spoločnosť Iveco poskytla TNT dve ekologické elektrické autá vybavené GPS navigáciou.

„Cieľom projektu je zosúladiť všetky vyzdvihnutia a doručenia zásielok v obchodoch tak, aby TNT minimalizovala potrebné zastavenia,“ hovorí Wim Deloof, manažér pre infraštruktúru TNT Taliansko. „Ušetrenie času, zníženie počtu potrebných vozidiel a s tým súvisiace výrazné zníženie emisií CO₂ – to je naše víťazstvo, víťazstvo pre každého z nás.“



Direct Express dosahuje najväčšie zisky od svojho spustenia v roku 2010

TNT služba Direct Express predstavuje prepravné riešenie pre zákazníkov, ktorí posielajú veľké objemy balíkov do konkrétnej krajiny v Európe. Služba spája zákazníkov priamo s cieľovou krajinou, kde sa v rámci vnútroštátnej siete TNT uskutoční finálne doručenie. Direct Express je tak ideálnym riešením pre firmy, ktoré chcú zoptimalizovať svoj dodávateľský reťazec a zlepšiť svoju distribúciu. Zákazníci si nemusia robiť starosti so skladovaním, znižujú svoje náklady a získajú rýchlejšie a spoľahlivejšie doručenie zásielok k svojim zákazníkom.

Služba Direct Express bola v Európe spustená minulý rok a TNT už vďaka nej získala niekoľko nových dôležitých obchodov. Medzi nových zákazníkov patrí napr. spoločnosť Coloplast – líder na trhu zdravotníckych potrieb, spoločnosť Epcos zaoberajúca sa elektronikou, LPP – módna značka so sídlom v Poľsku, Johnson & Johnson – výrobca kozmetiky, medicínskych prostriedkov, diagnostických prístrojov a liekov, Lego – výrobca hračiek a iné.

Nový TNT systém CO₂

TNT spustila vo svete nový systém CO₂ pre zákazníkov, ktorí chcú poznať množstvo emisií vyprodukovaných TNT počas prepravy ich zásielok. Systém vychádza zo všetkých bodov prepravy, ktorými prejde zásielka od jej vyzdvihnutia až po doručenie. Ide o rozšírenie prototypu, ktorý bol vyvinutý už v roku 2007. V posledných rokoch bol model využívaný na tvorbu reportov pre rastúci počet veľkých zákazníkov ako Nokia, Siemens, Scania, Volvo, Sony, HP a Cisco. Tieto spo-

ločnosti prejavili záujem o tento systém a oceňujú informácie, ktoré im poskytuje. „Ide o bezplatnú službu s pridanou hodnotou, ktorá je určená pre našich veľkých zákazníkov,“ vysvetľuje Rani Nugraha, TNT Marketing Executive. „V súčasnosti prebieha tréning na používanie nového systému CO₂. Jeho využitie vidíme aj pri poskytovaní emisných kvót a modelových scenárov pri tendroch a cenových ponukách,“ dodáva Rani.

TNT vytvorila dodávateľský reťazec pre Egypt

Egypt v prvých mesiacoch nového roka zachvátila vlna štrajkov, ktoré zasiahli celú krajinu. Príčinou nepokojov bol najmä nárast cien potravín a veľké rozmáhanie chudoby medzi obyvateľstvom. Zvýšené ceny potravín viedli k zvýšenej spotrebe egyptského chleba, ktorý je najlacnejšou potravinou v krajine.

Každý deň sa v Egypte predá okolo 220 miliónov kusov chleba. Odhaduje sa, že chlieb si kupuje až 70% obyvateľov, čo je približne 56 miliónov Egypťanov. Avšak jeho dodávateľský reťazec je charakteristicky zbytočne vysokými administratívnymi nákladmi, plytvaním, nízkou kvalitou chleba a zlým plánovaním. Výrazné zvýšenie spotreby chleba prinútilo egyptskú vládu obrátiť sa na organizáciu WFP, aby sa pokúsila situáciu napraviť. Keďže sa jednalo o logistický problém, WFP oslovila svojho partnera, spoločnosť TNT, so žiadosťou o pomoc.

„Tento projekt bol životnou príležitosťou TNT otestovať a rozšíriť naše schopnosti v snahe zlepšiť kvalitu života miliónov ľudí,“ hovorí Swinda Hagedoornová, ktorá stála na čele projektu. „TNT sa nikdy nestretla s dodávateľským reťazcom takej veľkosti a zložitosti. Boli vytvorené rôzne náčrty a plány s využitím skúseností desiatich špecialistov, ktorí zmapovali dodávateľský reťazec v jeho súčasnej podobe, aby odhalili jeho hlavné črty a vytvorili konečný model, ktorý spojí všetky aktivity od dodávky pšenice až po predaj chleba v pekárňach, ktorý je odrazom celkových nákladov,“ vysvetľuje Swinda. „Potom nasledovalo modelovanie dodávateľského reťazca, pričom sa porovnali hlavné črty reťazca s navrhovanými zlepšeniami.“ TNT predložila egyptskej vláde plán na nový systém dodávok chleba, ktorý bude mať dobrú kvalitu, bude dodávaný v správnych množstvách, na správnych miestach a za podstatne nižšie náklady. „Tím TNT získal neoceniteľné skúsenosti s riadením takeého veľkého projektu,“ hovorí Swinda.



„Dokázali sme, že vieme vytvoriť a riadiť zložitý dodávateľský reťazec, ktorý má významnú hodnotu vo svete. Sme veľmi pyšní, že naše skúsenosti a prostriedky môžu takto pomôcť. Nie je v našej moci zastaviť chudobu, ale našou prácou môžeme aspoň zmierniť jej následky.“



TNT pomoc v ro

TNT sa každý rok podieľa na charitatívnych projektoch.

Spoločnosť TNT sa snaží zlepšiť svet a dokázať, že jej nie je ľahostajné nešťastie iných. V roku 2010 to boli nasledujúce tri projekty.

I. Projekt Moving the World

TNT je už od roku 2002 zapojená do projektu Moving the World, v ktorom pomáha Svetovému potravinovému programu OSN (ďalej WFP) v boji proti svetovému hladu. WFP zabezpečuje každý rok potravinovú pomoc v priemere 90 mil. ľudí, vrátane 56 mil. hladujúcich detí vo viac ako 80 krajinách sveta. TNT jej poskytuje svoje zdroje, financie, ľudí a vedomosti z oblasti distribúcie.

4 hlavné oblasti spolupráce WFP a TNT:

- Poskytovanie a odovzdávanie znalostí a skúseností.
- Aktívna pomoc a zásah v núdzových prípadoch.
- Šírenie povedomia a získavanie financií.
- Využívať transport na dlhodobý rozvoj.

Poskytovanie a odovzdávanie znalostí a skúseností

TNT poskytuje WFP svoje skúsenosti pri vytváraní efektívneho dodávateľského reťazca pre rýchly prísun pomoci. Pomáha tiež pri zlepšovaní dopravnej infraštruktúry, oprave ciest, stavbe mostov a vzdelávaní WFP pra-

covníkov v oblasti prepravy, riadenia skladov a colných predpisov. V roku 2010 sa uskutočnili dva tréningy WFP – v apríli na Jakarte a v septembri na Miami.

Aktívna pomoc a zásah v núdzových prípadoch

V roku 2010 sa zamestnanci TNT aktívne zapojili do pomoci oblastiam postihnutých živelnou katastrofou:

- **Haiti** – v januári zasiahlo ničivé zemetrasenie, počas ktorého zahynulo až 230 000 ľudí. 300 000 bolo zranených a okolo milióna ľudí ostalo bez strechy nad hlavou. Okamžite boli zrealizované mnohé záchranné a humanitárne akcie. TNT poskytla v rámci WFP letecké transporty, finančné prostriedky vo výške 300 000 EUR a logistických pracovníkov, ktorí pomáhali pri distribúcii pomoci priamo na mieste.
- **Čile** – koncom februára zasiahlo tiež zemetrasenie, ktoré si vyžiadalo asi 500 obetí. TNT zabezpečila distribúciu 5 000 záchranných balíčkov.
- **Pakistan** – v septembri a októbri zachvátili monzúnové dažde, ktoré spôsobili záplavy,

zosuvy pôdy a šíriace sa choroby. Bolo postihnutých až 12 miliónov ľudí. Potrebné boli najmä hygienické potreby, potraviny, pitná voda, oblečenie a ďalšia materiálna pomoc. TNT okamžite poskytla svoje skladové priestory v štyroch mestách a aj zamestnancov na riadenie týchto skladov, pre čo najrýchlejšiu distribúciu potrebných vecí.

- **Mjanmarsko** – v októbri zasiahol tropický cyklón Giri s rýchlosťou vetra na niektorých miestach až 230 km/hod. Zanechal po sebe spustošenú krajinu, okolo 4 000 obetí a státisíce ľudí ostali bez strechy nad hlavou a pitnej vody. TNT spolu s ďalšími prepravcami v rámci Logistického pohotovostného





roku 2010

intenzívne dažde, ktoré spôsobili záplavy v mnohých oblastiach. Veľa domov bolo poškodených a veľa ľudí prišlo o svoje domovy úplne. Zamestnanci TNT Slovensko súcitili s ľuďmi, ktorých sa dotklo toto nešťastie a usporiadali medzi sebou zbierku. Podarilo sa im vyzbierať 814 EUR, ktoré putovali na pomoc obci Hraň a Zemplínske Hradište.



tímu okamžite zabezpečili nepretržitú dodávku pitnej vody, potravín a iných potrebných vecí.

Šírenie povedomia a získavanie financií
Každý rok sa po celom svete koná akcia **Pochod proti hladu – Walk the World**. Jeho hlavnou myšlienkou je poukázať na hlad vo svete a vyzbierať finančné prostriedky na zabezpečenie stravy do škôl pre deti v najchudobnejších krajinách sveta. Organizácia WFP dokáže zabezpečiť teplé jedlo pre jedno školopovinné dieťa už za 20 eurocentov. TNT je každoročným spoluorganizátorom tejto akcie. V roku 2010 sa 6. júna konalo 156 pochodov v 59 krajinách a zúčastnilo sa ich 130 600 ľudí. Za tento jeden deň sa podarilo vyzbierať 720 000 USD, ktoré zabezpečia stravu v školách pre vyše 14 400 detí na rok. V tomto roku sa Pochod proti hladu uskutočnil 29.5.2011 a snád sa podarí prekonať vyzbieranú sumu z minulého roku.



Využívať transport na dlhodobý rozvoj
Spolupráca medzi WFP a TNT v tejto oblasti prebieha v dvoch formách:

- **North Star Foundation** – ide o mobilné zdravotné zariadenia, nachádzajúce sa v blízkosti zastávok vodičov kamiónov, ktorí sú najohrozenejšou cieľovou skupinou. Úlohou týchto zariadení je šíriť informácie o HIV/AIDS, zabezpečovať prevenciu a liečbu. V 9 najviac postihnutých krajinách (napr. Namíbia, Kenya, Uganda) sa nachádza 20 takýchto zariadení a každým rokom sa ich počet zvyšuje.
- **Fleet Forum** – združuje viac ako 40 humanitárnych organizácií a využíva viac ako 80 000 vozidiel. Ich cieľom je uskutočňovať efektívne a účinné humanitárne akcie, zvýšiť bezpečnosť cestnej premávky dodržiavaním predpisov a znížiť dopad na životné prostredie efektívnou jazdou.

2. Projekt – povodne na Slovensku
Žiaľ ani Slovensku sa v roku 2010 nevyhli



3. Projekt – vianočná dražba 2010

Tradičným vyvrcholením charitatívnej činnosti TNT bola vianočná dražba zamestnancov TNT. Predmety do dražby priniesli samotní zamestnanci. Ako v každej dražbe aj tu mali veci svoju vyvolávaciu cenu a zamestnanci mohli prihadzovať. Samozrejme najvyššia ponúknutá suma berie. Zamestnancom TNT sa takto podarilo vyzbierať viac ako 750 EUR a hlasovaním si vybrali 2 organizácie, medzi ktoré sa suma rozdelila. Tento rok peniaze putovali do občianskeho združenia Šance pre nechcených – Hniezdo záchran, ktoré ponúka šancu všetkým ženám, ktoré sa po pôrode ocitnú v krízovej situácii a svoje dieťa si nemôžu alebo nechcú nechať. Ale predovšetkým dávajú šancu ich nechceným deťom, ktoré majú možnosť získať novú rodinu. Druhá časť vyzbieranej sumy smerovala do Organizácie muskulárnych dystrofií, ktorá pomáha ľuďom postihnutým svalovou dystrofiou.

Japonsko dnes

Japonsko je v týchto dňoch témou číslo jeden.

Každý deň všetci s napätím sledujeme ako sa vyvíja situácia, ktorú spôsobilo ničivé zemetrasenie a vlna cunami v piatok 11.3. 2011. Televízne kanály ukazujú zničené ulice, ľudí poslušne čakajúcich v dlhých radoch na potraviny a prídely pohonných hmôt. Informujú nás o odstavkách energie a o zastavení ekonomického života v krajine. Avšak nie je to celkom tak. Sú spoločnosti, ktoré musia ďalej fungovať a zabezpečiť chod ekonomiky aj v tejto kríze. K takým patrí aj TNT, ktorá má v Japonsku početnú organizáciu. Aj napriek problému v preprave bolo už v prvých dňoch po katastrofe neuveriteľných 100% pracovníkov TNT na svojich miestach. S vypätím všetkých síl naďalej sortujú, skenujú a spracovávajú zásielky. Snažia sa zabezpečiť bežný chod spoločnosti aj keď sa musia vysporiadať s každodenným 3 hodinovým výpadkom elektriny. Vďaka ich vrodenej disciplíne dokážu aj v súčasnej situácii vypraviť až 90% svojich vozidiel. Ich cieľom je zabezpečiť hladký priebeh doručovania zásielok. Prípadné meškание je spôsobené poškodením infraštruktúry, dopravnými obmedzeniami v zóne ohrozenej radiáciou, ale aj prijatím prísnejších

bezpečnostných opatrení v niektorých štátoch. Tieto opatrenia sa týkajú všetkých zásielok prichádzajúcich z Japonska, pri ktorých musí byť skontrolovaná rádioaktivita. Spoločnosť TNT vytvorila aj zoznam postihnutých oblastí, v ktorých nie je možné zabezpečiť doručenie alebo vyzdvihnutie zásielok. Zamestnanci TNT ihneď o tejto skutočnosti informovali zainteresovaných zákazníkov a ponúkli im náhradné riešenie. TNT v Japonsku pravidelne informuje ostatné pobočky TNT po celom svete o vývoji situácie v krajine.

Naši kolegovia sa však nevenujú len doručovaniu firemných zásielok. V rámci humanitárneho projektu OSN sa TNT zapojila do distribúcie prikrývk a ďalších životne dôležitých potrieb. Našťastie všetci zamestnanci TNT sú v poriadku a môžu využívať svoje profesionálne znalosti pri poskytnutí pomoci v zasiahnutých oblastiach. Okrem toho naši japonskí priatelia spustili finančnú zbierku na pomoc svojmu okoliu. V TNT držíme palce našim kolegom a celej japonskej spoločnosti a podporujeme ich, aby sa vysporiadali s týmto nešťastím čo najrýchlejšie.



NOVINKY v colnom konaní k I.I.2011

Pripravili sme pre Vás ich stručný prehľad a povinnosti z nich vyplývajúce.

K I. I. 2011 vstúpili do platnosti nové colné pravidlá, ktorými sa spoločnosť TNT a jej zákazníci musia riadiť a dodržiavať ich.

Nové pravidlá pre vstup tovaru na colné územie Európskej únie sa týkajú všetkých tovarov dovážaných z tretích krajín. Každý takýto tovar musí sprevádzať, okrem všetkých štandardných prepravných dokumentov, aj Predbežné vyhlásenie na vstupe (ENS), ktoré vystavuje spoločnosť TNT. ENS umožní colným orgánom vykonať analýzu rizík v súvislosti s bezpečnostnými kritériami, ktoré sú platné pre všetky členské štáty EÚ.

Predbežné vyhlásenie na vstupe musí byť colným orgánom zaslané elektronicky ešte pred vstupom tovaru na colné územie EÚ. V kontrolnom systéme pre dovoz (ICS) je následne spracované.

Cieľom kontrolného systému pre dovoz je:

- spracovanie správ o bezpečnostných údajoch uvedených v Predbežnom vyhlásení na vstupe,
- spracovanie správ, ktoré informujú colné orgány o príchode tovaru na hraničný colný úrad,
- overovanie EORI čísla (slúži ako spoločný referenčný údaj pri styku s colnými úradmi), ktoré je uvedené v Predbežnom vyhlásení na vstupe (ENS).

Pokiaľ by ste sa chceli dozvedieť viac ohľadom nových pravidiel pri podávaní Predbežného vyhlásenia na vstupe, navštívte web stránku Colnej správy na www.colnasprava.sk.

ČO TO ZNAMENÁ PRE SPOLOČNOSŤ TNT

Aj keď Slovensko nie je vstupnou ani výstupnou krajinou EÚ, je potrebné, aby TNT poskytla colným orgánom presné informácie o danom vývoze alebo dovoze. Dôraz sa kladie predovšetkým na presnú špecifikáciu tovaru. Opis musí byť zrozumiteľný, dostatočne presný, aby boli colné orgány schopné presne špecifikovať obsah zásielky. Európska komisia vydala aj pracovný dokument obsahujúci zoznam prijateľných a neprijateľných popisov tovaru, ktorý nájdete aj na web stránke www.tnt.sk v sekcii Na stiahnutie.

Spoločnosť TNT zahrnula akceptovateľný popis tovaru do svojich procedúr, nakoľko pri vývoze každej jednej zásielke je potrebné tovar slovné špecifikovať a zatriediť do príslušnej colnej nomenklatúry priamo v našom operačnom systéme. V opačnom prípade je zásielka pozdržaná až do overenia obsahu zásielky.

Pri vývoze tovaru do tretích krajín musí TNT podať Vývoznú colnú vyhlásenie (EAD) v elektronickej forme. Ak bude colnému úradu výstupu predložený tovar, ktorý nie je uvedený vo Vývoznom colnom

vyhlásení, musí prepravca bezodkladne elektronicky podať Predbežné colné vyhlásenie. Toto vyhlásenie umožní colným úradom sa včas pripraviť na zásielky s možným rizikom, skrátiť čas potrebný na vykonanie colnej kontroly a zároveň skrátiť čakacie doby na hraničných priechodoch. Ak nebude podané Predbežné colné vyhlásenie v určených lehotách, colné úrady neumožnia výstup tovaru z colného územia EÚ. V prípade leteckej prepravy je potrebné vystaviť Predbežné colné vyhlásenie najmenej 30 minút pred odletom z letiska na colnom území EÚ, pri cestnej preprave najmenej 1 hod. pred odchodom tovaru z colného úradu výstupu.

ČO TO ZNAMENÁ PRE ZÁKAZNÍKA

Aby bola zásielka zákazníka prečlená bez zbytočných problémov a zdržaní, ktoré by spôsobili omeškanie doručenia, je nutné aby ju sprevádzali všetky potrebné prepravné dokumenty. Viac informácií o sprievodnej dokumentácii nájdete v minulom čísle časopisu TNT alebo na www.tnt.sk v sekcii **Časté otázky**.

Od Vás ako od odosielateľa tovaru sa vyžaduje uvádzať na faktúre a prepravnom liste čo najšpecifickejší popis tovaru, prípadne aj položku colného sadzovníka. Pokiaľ TNT nemá k dispozícii dostatočné informácie potrebné k zatriedeniu tovaru do príslušnej položky kombinovanej nomenklatúry, nie je možné zásielku exportovať. Zásielka je pozdržaná v TNT až do skontaktovania sa so zákazníkom a prezistenia presného obsahu zásielky. V takýchto prípadoch nie je možné zásielku doručiť včas.



Výročná konferencia

TNT Express 2011

Na výročnej konferencii sa stretli všetci zamestnanci, kuriéri a vodiči TNT Express na Slovensku.

V sobotu 26.2.2011 sa v kongresovej sále bratislavského hotela Chopin uskutočnila v poradí už 9. výročná konferencia TNT Express. Cieľom bolo prezentovať výsledky spoločnosti za uplynulý rok a predstaviť ciele a plány na rok 2011.

Výsledky za jednotlivé oddelenia im prezentovalo vedenie TNT na Slovensku. Hneď na úvode zhrnul minuloročné pôsobenie spoločnosti – Dino Ajanović, generálny riaditeľ TNT na Slovensku. Najdôležitejším míľnikom minulého roka bolo oznámenie o separácii TNT divízií Mail a Express na dve samostatné spoločnosti. Úplné rozdelenie sa očakáva v máji 2011, kedy je zvolané valné zhromaždenie akcionárov. Ako uviedol generálny riaditeľ: „Na slovenských zákazníkov TNT Express nebude mať táto zmena žiadny vplyv.“

Rok 2010 bol poznačený extrémnymi poveternostnými podmienkami, ale aj výbuchom

sopky na Islande, ktorej sopečný popol vážne narušil leteckú dopravu na niekoľko týždňov. Spoločnosť TNT sa vysporiadala s týmto problémom vďaka svojej rozsiahlej cestnej sieti skúsenostiam s maximálnym využívaním všetkých dostupných prepravných kapacít. Práve tie jej umožnili minimalizovať dopad počasia na včasné doručenie zásielok. Slovenská pobočka TNT Express aj napriek problémom s počasím dosiahla za rok 2010 výborné výsledky. „Zaznamenali sme 44% nárast predaja a 12% zvýšenie počtu zákazníkov oproti roku 2009. Vynikajúce výsledky a výkon TNT zamestnancov sa odzrkadlil aj na zisku spoločnosti, ktorého nárast predstavoval

140% v porovnaní s minulým rokom,“ prezentovala výsledky za svoje oddelenie Mária Džundová, obchodná a marketingová riaditeľka TNT na Slovensku.

TNT si aj v roku 2010 udržala vysokú kvalitu služieb a poprednú pozíciu na trhu. Dokazuje to aj takmer trojnásobný nárast počtu medzinárodných zásielok. „V minulom roku sa nám podarilo načas a v poriadku doručiť viac ako 90% zásielok,“ hovorí Pavel Švanyga, operačný riaditeľ TNT a dodáva: „len pre zaujímavosť, všetky kuriérske vozidlá v roku 2010 najazdili po Slovensku neuveriteľných 2 472 000 km.“



Dino Ajanović



Pavel Švanyga



Mária Džundová



Spoločnosť TNT Express sa neustále snaží vychádzať v ústrety potrebám zákazníkov a preto stále zdokonaľuje svoje služby. V minulom roku TNT pridala do on-line aplikácie myTNT ďalšiu funkciu „reporty“. Aplikácia myTNT umožňuje TNT zákazníkom on-line riadiť a sledovať každú nimi poslanú zásielku. Prostredníctvom funkcie „reporty“ majú zákazníci k dispozícii štatistiky o všetkých svojich zásielkach posielaných cez TNT. Vysokú kvalitu, spoľahlivosť a funkčnosť elektronických riešení odzrkadľuje aj 41% podiel objednávok zrealizovaných práve cez elektronické riešenia. „V januári 2010 spoločnosť na Slovensku spustila aj systém elektronickej fakturácie. V decembri 2010 bolo až 40% faktúr vystavených elektronicke“, zhodnotila výsledky Monika Szabová, finančná riaditeľka TNT.

Spoločnosť TNT sa v minulom roku zapojila do prieskumu Najlepší zamestnávateľ na Slovensku 2009/2010, v ktorom sa TNT zamestnanci mohli anonymne vyjadriť k TNT ako k zamestnávateľovi. „Spomedzi zapojených 43 nadnárodných spoločností získala TNT v rámci svojho odvetvia 2. miesto. Posudzovalo sa na základe názorov vlastných zamestnancov a personálnych politik spoločnosti,“ uviedla Lenka Mečiarová, personálna riaditeľka TNT.

Rok 2011 predstavuje pre TNT výzvu na obhájenie svojich certifikátov. Začiatkom roka spoločnosť úspešne zvládla audit na normy ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001. V pr-

vom štvrtroku sa uskutoční aj audit na normu Investor in People. Tento certifikát vlastní len spoločnosti, ktoré maximalizujú svoj výkon investovaním do rozvoja zamestnancov a tým významne podporujú dosahovanie cieľov spoločnosti.

Spoločnosť sa bude aj v tomto roku sústreďovať na riadenie nákladov v súlade s obratom a udržanie ziskovosti. Najvýznamnejším projektom roku 2011 bude orientácia na B2C,

teda doručenie pre spotrebiteľov. Ide o nový projekt, keďže doteraz bola spoločnosť TNT orientovaná na B2B. B2C predstavuje nové príležitosti rozvoja. V súvislosti s tým je potrebný aj rozvoj komunikačných nástrojov, vrátane elektronickej komunikácie. Tie jej umožnia ľahšie osloviť a priblížiť sa ku svojim novým potenciálnym zákazníkom. Aj v roku 2011 chce spoločnosť ostať atraktívnym zamestnávateľom, ktorý rozvíja a motivuje svojich zamestnancov.



Monika Szabová



Lenka Mečiarová



Vstupná brána do TNT

Kedykoľvek zavoláte na bezplatnú linku 0800 100 868 ozve sa Vám ľudským hlasom: „TNT Oddelenie služieb zákazníkom, ako Vám môžem pomôcť?“

Kto sa skrýva pod týmto hlasom, ako vyzerá ich bežný pracovný deň a ako sa meria ich výkon? Na tieto otázky odpovie MÁRIA PASTERNAKOVÁ, vedúca Oddelenie služieb zákazníkom TNT Express Slovensko.

Ako by ste opísali Oddelenia služieb zákazníkom?

Oddelenie služieb zákazníkom je „vstupnou bránou“ pre takmer všetky požiadavky klientov ohľadom služieb poskytovaných spoločnosťou TNT Express. Ide najmä o objednanie prepravy, podanie informácií o stave zásielky, vypracovanie cenovej ponuky, prepojenie hovoru na iné oddelenie v rámci spoločnosti a podobne.

Z hľadiska rozdelenia úloh sa Oddelenie služieb zákazníkom skladá z troch častí:

- **prvá línia Frontline** – od 7:00 do 19:00 tím ľudí správne a včas spracováva všetky prichádzajúce hovory od zákazníkov, s cieľom dosiahnuť ich úplnú spokojnosť;
- **podpora Support** – tím ľudí včas informuje zákazníkov v prípade, že ich zásielka nebude môcť byť doručená včas alebo že nastal iný problém, ktorý skomplikuje priebeh pre-

pravy. Zároveň sú však vždy pripravení nájsť a ponúknuť vhodné riešenie pre zákazníka; ● **podpora pre veľkých klientov** – zabezpečujú špeciálnu starostlivosť o veľkých zákazníkov, ktorí majú iné než len štandardné potreby pri objednávaní prepravy, sledovaní zásielky a pri celkovom riadení prepravy. K ich zodpovednosti patrí aj reporting zákazníkom.

Oddelenie služieb zákazníkom je k dispozícii 24/7. Ako túto službu zabezpečujete?

TNT ako jediný prepravca poskytuje na Slovensku nonstop službu. Štandardná pracovná doba je na oddelení od 7:00 do 19:00 hod. Po tomto čase, počas víkendov a sviatkov sú hovory presmerované priamo na zamestnancov, ktorí sú v službe. Oni sú poverení zodpovedať dotazy zákazníkov a zabezpečiť ich

požiadavky. Preto je TNT schopné byť k dispozícii 24 hodín, 7 dní v týždni.

Aké školenia absolvujú Vaši zamestnanci? A ako prebieha telefonát s klientom?

Každý nový zamestnanec Oddelenia služieb zákazníkom musí absolvovať vstupný tréning. Na tomto školení získa vedomosti o našich procesoch a službách, ktoré poskytujeme. Osvojí si správne techniky telefonovania a je zaškolený aj do informačných systémov TNT. Vstupné školenie trvá 1 mesiac a ďalšie 2 mesiace pracuje nováčik pod dohľadom interného trénera. Okrem toho prebiehajú pravidelné školenia našich zamestnancov na zlepšenie komunikačných zručností a na zvýšenie ich odborných znalostí. Naši zamestnanci absolvujú aj tréningy na iných oddeleniach. Spoznajú tak ako funguje prepojenie našich procesov v praxi, aby

boli schopní zodpovedať maximum otázok zákazníka bez potreby prepájania na kompetentnejšiu osobu.

Najčastejším telefonátom je žiadosť o objednanie prepravy. Pri objednávaní sa riadime priamo našim systémom, do ktorého vpisujeme základné informácie získané od klienta. Následne prejde objednávka priamo kuriérovi, ktorý zásielku vyzdvihne.

Otázky, ktoré klientom kladieme sú nevyhnutné, aby sme zabezpečili bezproblémové vyzdvihnutie zásielky a hladký priebeh prepravy. Objednanie prepravy trvá 2-3 minúty. Ak chce zákazník urýchliť tento proces, stačí aby mal pripravené nasledujúce údaje, ktoré budeme od neho vyžadovať:

- zákaznícke číslo,
 - adresu vyzdvihnutia a doručenia,
 - hmotnosť a rozmery zásielky po zabalení,
 - popis tovaru a jeho hodnotu.
- ▲k by však zákazník uprednostňoval internet pred telefonickým kontaktom, môže si objednať prepravu cez elektronickú aplikáciu myTNT. Nájde ju na našej stránke www.tnt.sk. Nepotrebuje žiadny softvér, stačí sa len zaregistrovať a môžete si:
- objednať vyzdvihnutie zásielky,
 - získať cenovú kalkuláciu,
 - pripraviť, vytlačiť a podpísať dokumentáciu pred vyzdvihnutím,
 - sledovať stav Vašej zásielky,
 - uchovávať adresy pre pravidelné zásielky,
 - získať reporty o všetkých Vašich poslaných zásielkach.

Je možné určiť najsilnejšie obdobie z pohľadu počtu telefonátov? Kolko máte

v priemere telefonátov za deň?

Najsilnejšie a najnáročnejšie je predvianočné obdobie. V tomto čase máme aj najviac „rekordných dní“ z pohľadu počtu hovorov, ktoré nám stúpnu o 60 – 100% oproti normálu. Náročné sú tiež dni, ktoré sú pred sviatkami a bezprostredne po nich. V týchto obdobiach je preto dôležité mať plný počet zamestnancov, aby boli všetky hovory zodpovedané včas a správne. Naopak najmenej telefonátov zaznamenávame počas letných prázdnin, kedy je cítiť dovolenkové obdobie. V priemere máme 110-120 hovorov na jedného zamestnanca za deň.

Počas dňa počty hovorov kolíšu a dali by sa znázorniť pravidelnou sínusoidou. Najväčší napor je ráno od 8:00 do 11:00 hod. Počas obeda je mierny útlm a potom opäť narastá medzi 13:00 a 15:00 hod.

Akými ukazovateľmi sa sleduje výkon Oddelenia služieb zákazníkom a aké ste mali výsledky v roku 2010?

Výkon nášho oddelenia sa sleduje na základe dostupnosti pre zákazníka. Sú pre ňu charakteristické 2 ukazovatele:

1. Zodpovedanie hovorov do 10 sekúnd, t.j. do troch zazvonení. V roku 2010 sme zodpovedali do 10 sekúnd 92% všetkých hovorov.

2. Počet stratených telefonátov, ktoré sme nestihli prijať do 10 sekúnd. Mali sme stanovený cieľ 1%, my sme nestihli zodpovedať len 0,7%.

Oba ukazovatele sa nám darí plniť najmä vďaka profesionálnemu prístupu našich zamestnancov. Motivuje ich aj monitorovacie

zariadenie umiestnené na viditeľnom mieste v našom openspace. Ide o veľkoplošnú obrazovku, na ktorej zamestnanci vidia vývoj najdôležitejších ukazovateľov počas celého dňa. Pri pohľade na ňu okamžite vedia, v ktorých ukazovateľoch musia zlepšiť svoj výkon.

O tímových a aj individuálnych výsledkoch sú zamestnanci pravidelne informovaní cez týždenné reporty, na mesačných meetingoch a cez štvrtročné vyhodnotenie práce oddelenia.

Aké vlastnosti má mať dobrý zamestnanec Oddelenia služieb zákazníkom?

Každý dobrý zamestnanec Oddelenia služieb zákazníkom by mal mať najmä komunikačné schopnosti. Prijemný hlasový prejav, dobrú výslovnosť a používať spisovný jazyk. Toto všetko si všímame už pri osobnom pohovore a následne si to overíme aj pri skúšobnom telefonickom rozhovore.

Okrem toho je dôležité, aby mal analytické myslenie, vedel aktívne počúvať, bol empatický, odolný voči stresu a tímový hráč. No najdôležitejšie je, aby mal rád prácu s ľuďmi.

Máte na oddelení nejaké novinky?

Minulý rok bol pre nás zlomový. Začali sme pracovať v novom systéme, ktorý nám umožňuje rýchlejšie reagovať na požiadavky zákazníkov a uľahčuje zapisovanie údajov získaných od klienta. Tento rok sa pripravujeme na jeho rozšírenie pre zamestnancov na Support. Dúfam, že jeho implementácia prebehne rovnako hladko ako pred rokom a bude prínosom nie len pre nás, ale aj pre našich zákazníkov.



TNT získala zmluvu so spoločnosťou HP

Dobrý úsudok, rýchly a účinný prieskum trhu a správne načasovanie zabezpečilo víťazstvo TNT

Spoločnosť TNT vyhrala kontrakt za 50 miliónov EUR s jednou z najväčších svetových IT firiem HP – Hewlett-Packard, ktorej sortiment tvoria tlačiarne, počítače, software, produkty z oblasti digitálnej fotografie a IT infraštruktúra.

Z hľadiska objemu tak teraz TNT zabezpečuje 50% prepravy spoločnosti HP medzi Čínou a Európou.

„V minulosti spoločnosť HP používala služby TNT len ojedinele,“ hovorí Erik Uljee, Global Industry Director TNT. „Boli sme malá ryba v porovnaní s ostatnými prepravcami, ktorých spoločnosť HP využívala a nepovažovala nás ani za svojho „dôveryhodného partnera“, s ktorým by spolupracovala na takomto veľkom projekte. Avšak TNT zrealizovala veľmi kvalitný prieskum, počas ktorého zistila, že produkcia v Číne sa presúva z východného pobrežia do vnútrozemia, kde sú náklady na pracovnú silu oveľa nižšie. Uvedomili sme si tiež, že spoločnosť HP udáva trendy na trhu. V náš prospech bol aj fakt, že sa v spoločnosti HP vymenilo vedenie. Využili sme teda príležitosť stretnúť sa s novým manažmentom logistiky,“ dodáva Erik. TNT dostala jedinečnú možnosť

prezentovať svoje skúsenosti a riešenia. „Vôbec po prvýkrát sme sa stretli s vedením spoločnosti HP v USA. Náš tím zatiaľ zrealizoval prieskum trhu v Číne, kde zistil, že súčasní prepravcovia HP nie sú schopní včasných dodávok kvôli narastajúcim objemom,“ hovorí Erik. „Chopili sme sa šance a predstavili spoločnosti HP naše vedomosti a skúsenosti

z trhu v Číne, ako by mohli ušetriť náklady a zefektívniť svoj dodávateľský reťazec. Prišli sme s riešením vybudovania novej siete v meste Chongqing. Zabezpečili by sme tak pre HP vývoz z tohto mesta priamymi letmi do európskeho prekladiska v Liége a následne by sme

smelý projekt pre TNT veľkou výzvou. Vybudovanie infraštruktúry trvalo menej ako tri mesiace. Na tomto obdivuhodnom výsledku sa podieľala celá skupina ľudí. Od špecialistov TNT, cez vedenie až po zamestnancov TNT priamo v Číne a zástupcov spoločnosti HP. Boli potrebné rokovania s čínskymi štátnymi a miestnymi úradmi kvôli získaniu rôznych povolení, ktorými je čínska administratíva povestná. Len na predĺženie pristávacej dráhy pre TNT lietadlá Boeing 747 bolo treba vyplniť niekoľko desiatok formulárov.

TNT sa stala prvým expresným prepravcom, ktorý pôsobí meste Chongqing. „V súčasnosti TNT uskutočňuje tri lety týždenne, ale plánujeme ich zvýšiť až na šesť týždne,“ hovorí Cedric Kuntlich, Global Account Manager HP.

„Vďaka infraštruktúre, ktorú sa nám podarilo vybudovať tu vznikli príležitosti pre ďalších

nadnárodných výrobcov v oblasti hightech a pre automobilové a telekomunikačné spoločnosti pôsobiace v meste Chongqing. Ďalší výrobcovia strategicky zvažujú presun výroby do západnej Číny, s cieľom využívať podporu čínskych úradov v tejto oblasti.“ V prvých ôsmich mesiacoch roka 2010 vzrástol vývoz z mesta Chongqing o 62,1% a HDP



distribuovali do celej Európy prostredníctvom služby Integrated Direct Express.“ Mesto Chongqing sa nachádza v západnej časti Číny. Dosaiaľ nemalo vlastnú infraštruktúru a najbližšieho veľké letisko sa nachádza v Šanghaji, vzdialené takmer 1800 km – bolo by teda potrebné prekonávať obrovské logistické vzdialenosti. Z týchto dôvodov bol tento

mesta sa zvýšilo o 17,6%. Rozvoj výroby a obchod vytvorili obrovskú trhovú príležitosť pre TNT. „Veľkosť nového kontraktu a rýchlosť, s ktorou bol zrealizovaný v tejto

oblasti, spolu s IT riešením a vytvorenými prepravnými operáciami, je obrovským úspechom pre TNT,“ hodnotí Cedric. „Chongqing je úplne novým trhom pre každého, nielen

pre spoločnosti TNT a HP. Ide o vynikajúci príklad efektívnej spolupráce európskej cestnej siete a medzikontinentálne leteckej. Proste úžasné!“

Nováčik vo flotile TNT



Spoločnosť TNT má rešpektované postavenie v expresnej preprave najmä vďaka svojim kvalifikovaným zamestnancom a rozsiahlej cestnej a leteckej sieti. V rámci leteckej flotily operuje so 49 lietadlami vo viac ako 200 krajinách sveta. Stratégiou TNT je neustále rozširovanie a zhusťovanie svojej siete. V minulom roku zdvojnásobila letecké kapacity medzi Európou a Áziou. Túto trasu zabezpečovali v roku 2010 štyri nákladné lietadla typu Boeing 747. V rámci projektu so spoločnosťou Hewlett-Packard, o ktorom ste si mohli prečítať v predchádzajúcom článku, boli spustené aj pravidelné lety Boeingu 747 spájajúceho západnú Čínu s Európou, cez hlavné európske letecké prekladisko v belgickom Liége. V roku 2011 sa spoločnosť TNT rozhodla ďalej posilniť spojenie medzi Áziou a Európou o tri nové nákladné lietadlá typu Boeing 777. Nové lietadlá znížia

závislosť TNT na komerčných linkách a externých krátkodobých prepravných kontraktoch.

Boeing 777 je veľmi moderným a úspešným typom lietadla spoločnosti Boeing. Dnes patrí medzi palivovo najefektívnejšie nákladné lietadlá na trhu, pričom kapacitou je takmer porovnateľný s Boeingom 747. Vďaka technickým parametrom je ideálnym riešením pre operácie na dlhých trasách. Ponúka maximálnu úžitkovú nosnosť 107 ton, čo je takmer porovnateľné so 117 tonami u modelu Boeing 747. Čo sa doletu týka – na vzdialenosť 13 000 km dokáže prepraviť viac nákladu ako jeho predchodca. TNT sa rozhodla pre tento model aj vďaka jeho ekologickejšej prevádzke. Tým prispieje k snahe TNT znižovať emisie CO₂ a zlepšovať dosah na životné prostredie. Prvý Beoing 777 má byť uvedený do prevádzky v prvom polroku 2011.



TNT úspešne prešla auditom

Začiatkom februára sa v spoločnosti TNT uskutočnil externý dozorný audit zameraný na kvalitu, bezpečnosť a životné prostredie.

TNT opäť nesklamala. Preukázala účinnosť svojich procesov, vysokú kvalitu poskytovania služieb a environmentálnu zodpovednosť.

TNT ako jediná prepravná spoločnosť na Slovensku vlastní 5 certifikátov ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, TAPA A a Investor in People. Tieto certifikáty zaručujú zákazníkom, že všetky postupy vykonávané TNT spĺňajú prísne stanovené štandardy a zaručujú najvyššiu kvalitu poskytovaných služieb. Dodržiavanie stanovených noriem z oblasti kvality, bezpečnosti a ochrany zdravia, životného prostredia a spoločenskej zodpovednosti je v spoločnosti pravidelne kontrolované internými a externými auditmi.

Začiatkom roka 2011 sa po prvýkrát uskutočnil audit na 3 normy súčasne. Audit bol zameraný na preverenie zhody s medzinárodnými štandardami:

● **ISO 9001** – Systém manažérstva kvality –

ide o vytvorenie pracovných postupov a procedúr na riadenie kvality, v ktorých sú zdefinované ciele spoločnosti a zodpovednosť jednotlivých zamestnancov. Tieto procesy musia ovládať všetci pracovníci spoločnosti. TNT vlastní certifikát od roku 2005.

● **ISO 14001** – Systém environmentálneho manažérstva – poukazuje na dopad spoločnosti na životné prostredie, identifikuje environmentálne riziká jednotlivých pozícií a vytvára procedúry na systematické zlepšovanie environmentálneho výkonu spoločnosti. TNT vlastní certifikát od roku 2006.

● **OHSAS 18001** – Systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci – ide o úroveň starostlivosti o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci zamestnancov spoloč-

nosti. TNT vlastní certifikát od roku 2007.

TNT si ako termín auditu vybrala prvý februárový týždeň, kedy už mala k dispozícii údaje za uplynulý rok. Bol realizovaný za prítomnosti 2 audítorov a trval 2 dni za plnej prevádzky a pracovného nasadenia všetkých zamestnancov.

V prvý deň sa audítori zamerali na dodržiavanie štandardov manažmentu spoločnosti a kontrolovali kvalitu hlavného procesu TNT. Ten začína získaním zákazníka, objednaním prepravy až po spracovanie zásielky v sklade a doručenie na miesto určenia. Počas celého procesu musia byť vždy dodržiavané štandardy kvality, zabezpečená bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

a zároveň minimalizovaný dopad na životné prostredie.

Na druhý deň sa audítori venovali jednotlivým oddeleniam, ich hlavným procesom a postupom, cieľom a výsledkom za minulý rok. Na Oddelení služieb zákazníkom sa zamerali na správne a včasné zodpovedanie prichádzajúcich hovorov, overovali si postup správnej registrácie nového zákazníka, prijímania objednávky a jej ďalšieho spracovania. Dohliadali, či sú informácie podávané klientom úplne, správne a aktuálne. Na oddelení predaja sa sústredili na dodržiavanie rovnakého prístupu ku všetkým zákazníkom, správnu komunikáciu a spracovanie získaných údajov, aby bola zabezpečená ich ochrana pred akýmkoľvek zneužitím. Kontrolovali postup vytvárania a poskytovania cenníkov zákazníkom podľa obchodnej politiky TNT.

Oddelenie marketingu muselo preukázať efektívnosť a dosah kampaní. Ako sú spracované výsledky prieskumu spokojnosti zákazníkov, aby bola zabezpečená ich transparentnosť, aké nápravné opatrenia sú prijímané na skvalitnenie služieb a odstránenie všetkých nedostatkov označených zákazníkmi. Audítori kontrolovali povinnú výbavu kuriérskych aut na základe dopravnej vyhlášky a aj zreteľné firemné označenie kuriérov TNT. Preverili správu TNT budovy vo Vajnorochoch, jej dopad na životné prostredie a funkčnosť bezpečnostnej signalizácie v prípade potreby. Overovali čistotu a funkčnosť skladových priestorov, či je bezpečne zaobchádzané so zásielkami pri ich spracovaní a či sú certifikované zariadenia, ktoré kontrolujú a vážia zásielky, aby nedochádzalo k nesprávnym údajom o hmotnosti zásielky.

Audítori sa dopytovali aj medzi zamestnancami. Zisťovali ich vedomosti v oblasti systémov kvality a bezpečnosti a ako sa nimi riadia v rámci svojich pracovných procesov. Informovali sa aj o ich úsilí znižovať následky na životné prostredie v rámci plnenia pracovných úloh. Zistili, že všetci zamestnanci TNT separujú odpad a neplytvajú spotrebou papiera a elektrickou energiou.

Po náročných dvoch dňoch detailného skúmania a preverovania, získala spoločnosť TNT veľmi pozitívnu odozvu od audítorov. Vo všetkých auditovaných oblastiach boli zaznamenané veľmi uspokojivé a dostatočné dôkazy o tom, že systémy, procesy a procedúry, ktorými sa TNT riadi, sú na vysokej úrovni a sú neustále zlepšované v prospech zákazníka. Audítori tiež ocenili vedomosti zamestnancov v oblasti ISO štandardov a požiadaviek. Vyzdvihli aj ich zaangażovanosť a úprimný záujem o dodržiavanie ISO noriem pri plnení ich pracovných úloh. Pouká-

zali aj na evidentný a podstatný posun vo všeobecnom rozhlade v otázkach kvality, BOZP ako aj v environmentálnych záležitostiach. V najbližšej dobe čaká spoločnosť TNT audit na normu **Investor in People**. Tento certifikát je udeľovaný len spoločnostiam, ktoré preukážu zavedenie vysokej úrovne vzdelá-

vania a rozvoja zamestnancov, preukážu investovanie do svojich ľudí. Zamestnanci sú v týchto spoločnostiach braní ako cenný kapitál, do ktorého je potrebné investovať. Aké výsledky dosiahne spoločnosť TNT v tomto audite sa dočítate v budúcom čísle časopisu.





Špecialista v oblasti prepravy, na ktorého sa môžete spoľahnúť

Doručenie citlivých lekárskeho vzoriek alebo lekárskeho vybavenia nemôžete zveriť do rúk akémukoľvek prepravcovi. Potrebujete špecialistu. Potrebujete TNT, ktorá je lídrom v expresnom doručení farmaceutických a lekárske vzoriek, potrieb a pomôcok.



Váš biznis. Naše expresné služby. Zdravší svet.

