

TNT express



STRANA 10

TNT certifikáty

STRANA 6

Služba Direct Express

STRANA 4

TNT denne do Číny

EDITORIAL



Milí čitatelia,

tohtoročné leto sa zapísalo do histórie ako krátke, mokré a pre mnohé slovenské rodiny katastrofálne. Sledujúc márný boj našich spoluobčanov s vodným živlom sme si uvedomili, aké krehké je naše bytie, aký relatívny je pokrok ľudstva. Preto aj naši pracovníci sa pripojili k dobrovoľníckemu hnutiu a aspoň takto na diaľku sme sa snažili pomôcť.

Uvedomujeme si, že environmentálne aktivity firiem nie sú len marketingovou komunikáciou, ale skutočnou potrebou a musia byť viazané pevne vo firemných aktivitách. My v TNT sa usilujeme, aby naše kuriérske vozidlá patrili k najčistejším prostriedkom v odvetví, naše najnovšie lietadlá spĺňajú prísne normy EÚ o emisiách v leteckej preprave. Aj všetky obaly, ktoré používame pri preprave zásielok, sú už len recyklované a prírodnými procesmi odbúrateľné.

Súčasná recesia – takto najnovšie ekonómovia pomenúvajú krízu – ukázala, že skutočné hodnoty pretrvávajú a vytvárajú jediné možné prežitie spoločnosti. A je jedno, či firemnej alebo ľudskej. Úsilie TNT získa alebo znovu obháji všetkých päť certifikátov v oblasti kvality, životného prostredia a ľudí je prejavom budovania trvalej hodnoty firmy. Už je len na Vás, ako posúdite hodnotu TNT pre Vaše potreby a vyjadrite to aj pomocou prieskumu Vašej spokojnosti. Pretože Vašu spokojnosť berieme vážne.

Prajem Vám príjemné čítanie,

Mária Džundová

Aktuality



Dopravný sektor tvorí 18 percent svetových CO₂ emisií, a preto je tu veľká príležitosť byť environmentálne zodpovedný. Začiatkom roka oznámila TNT ambície znížiť svoje emisie CO₂ do roku 2020 o 45% v porovnaní s rokom 2007. Aby tento cieľ dosiahla, musí zaviesť inovatívne operačné riešenia, akými sú i nové technológie vozidiel. O tom, že to myslí vážne svedčia nasledovné inšpiratívne zelené aktivity.

V Holandsku a Belgicku doručujú zelené vozidlá

175 environmentálne priateľských vozidiel Mercedes Sprinter nahradí celú flotilu doručovacích vozidiel TNT v Holandsku a polovicu flotily v Belgicku. TNT najskôr zvažovala výber elektrických alebo plynom poháňaných vozidiel, napokon sa však rozhodla pre Mercedes Benz Sprinter s čistým naftovým motorom Euro 5 EEV. Špeciálny palubný počítač poskytuje vodičovi priame informácie o tom, ako šoféruje a aký to má dopad na spotrebu paliva a životné prostredie.

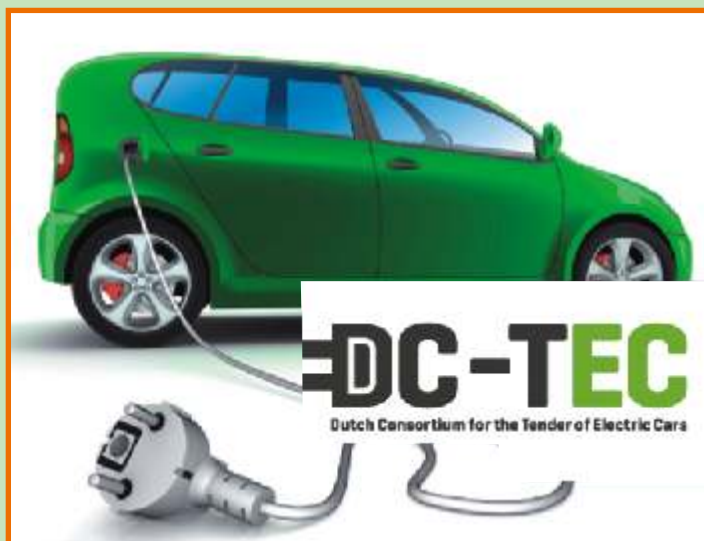


TNT na čele nákupu 3 000 elektrických vozidiel

Spolu s ďalšími 30 partnermi holandského konzorcia pre tender na elektrické vozidlá (Dutch Consortium for the Tender of Electric Cars / DC-TEC) podpísala TNT dohodu zakúpiť spoločne 3 000 elektrických vozidiel. Dohoda predstavuje investíciu v hodnote 150 miliónov EUR. Zavedením rozsiahlej flotily vozidiel s nízkymi emisiami chce konzorcium podnietiť budúci dopyt po environmentálne zodpovedných technológiách.

„Cena elektrických vozidiel je v súčasnosti príliš vysoká a technológia nie je stále taká vyspelá, aby viedla k veľkým nákupom,“ uviedol Peter Bakker, prezident TNT, ktorý konzorciu predsedá. „Toto konzorcium chce podnietiť zmenu na trhu elektrických vozidiel. Ak sa nám podarí znížiť bariéry pre elektrifikáciu flotíl a finančne ich zatriktívniť, výsledok bude

prínosom nielen pre partnerov konzorcia, ale zároveň podporí dopyt po zelených transportných riešeníach," uviedol.



Konzorcium predstavuje široký prierez holandským priemyslom – od logistických poskytovateľov, cez firmy z oblasti energetiky a stavebníctva až po vládu. TNT je vedúcim partnerom DC-TEC a zaviazala sa k najväčšiemu nákupu 600 vozidiel v priebehu nasledovných troch rokov.



Konzorcium sa zameria na nákup troch typov vozidiel: malé a veľké úžitkové a osobné. Zmluva sa uskutoční však iba vtedy, ak dodávatelia splnia konzorciom požadovanú kvalitu na elektrické vozidlá a ich cena neprekročí bežné vozidlá. Sú však optimisti. Vďaka nedávnym inováciám v technológii batérií, rastu výrobcov elektrických vozidiel a neustále prísnejším cieľom EÚ a USA na emisie CO₂, ktoré podporujú autá s nulovými emisiami, už dozrel čas na vývoj trhu elektrických vozidiel.

V Číne jazdia elektrické vozidlá TNT

TNT Čína pridala do svojej flotily prvé čisto elektrické vozidlá. Sú poháňané environmentálne priateľskými lítiovými batériami, ktoré vydržia plne nabitie 120 km. Zatiaľ čo bežné nabitie batérie trvá dve a pol hodiny, rýchlo nabíjací mód umožňuje dosiahnuť plné nabitie už

do neceljej hodiny. Vozidlá sú vybavené moderným monitorovacím systémom, ktorý zaznamenáva spotrebu počas prevádzky a spadajú do kategórie vozidiel „s nulovými emisiami“. TNT už prevádzkuje 51 elektrických vozidiel vo Veľkej Británii a ďalšie testuje v Holandsku, Austrálii a Nemecku. Okrem toho testuje aj vozidlá poháňané plynom (CNG) a bioplynom.



TNT pomáha vyvíjať zelený kamión

TNT sa zúčastňuje aj početných testov s aerodynamickými krídlami, ktoré pomáhajú znižovať hluk, CO₂ emisie a spotrebu paliva u kamiónov. Testy sa uskutočňujú v rámci platformy PART20, ktorá vyvíja aerodynamické prístroje za pomoci know-how vedcov z Technickej univerzity v Delft a praktických skúseností partnerov dopravného odvetvia. TNT je jedným z troch zakladajúcich členov PART20. Počas testov TNT poskytla jeden štandardný kamión a jeden upravený s aerodynamickými krídlami na oboch stranách ťahača pre zníženie odporu vzduchu. V rámci testov boli kamióny poslané na opustenú leteckú základňu v blízkosti Haagu, kde akustická kamera merala zvuk prechádzajúcich vozidiel transformovaním ho do farieb, ktoré sú blízke obrazom vytváraným termálnymi kamerami. Výsledky testov budú vyhodnotené a použité na ďalšie zlepšovanie aerodynamiky.



Štyri TNT Boeingy 747 vytvoria nonstop spojenie zo Šanghaja a Hongkongu do Liége

TNT denne do Číny

TNT zdvojnásobuje svoje letecké nákladné kapacity medzi Čínou a Európou, aby uspokojila rastúci dopyt po euroázijských prepravách. K dvom súčasným nákladným Boeingom 747-400 ERF sa v júli pridal tretí, ktorý lieta medzi Čínou a hlavným európskym leteckým TNT prekladiskom v belgickom Liége. Ďalší, v poradí štvrtý B747, posilnil toto spojenie v septembri, čím TNT zvýšilo frekvenciu svojich letov zo Šanghaja a Hongkongu do Liége na 7 dní do týždňa.

Expresný prepravca reaguje na silnejúci dopyt v Číne po jej leteckých službách, predovšetkým z high-tech a módného odvetvia.



Čínske exporty do Európy vzrástli počas prvých piatich mesiacov roku 2010 takmer o 50% oproti predošlému roku. Počas rovnakého obdobia vzrástol medziročne bilaterálny obchod medzi Čínou a EÚ o 37,4% na 170 miliárd USD, čím potvrdil pozíciu Číny ako najväčšieho obchodného partnera EÚ. So svojou integrovanou leteckou a cestnou sieťou v Číne a Európe má TNT dobrú pozíciu, aby vy ažila z rastúceho obchodu medzi týmito regiónmi.

„Zaznamenávame významný rast v dopyte po nákladných službách do a z Ázie,“ uviedla Mária Džundová, obchodná a marketingová riaditeľka TNT Express. *„Nové lietadlá zaručujú našim klientom, predovšetkým tým z oblasti high-tech a textilného odvetvia, že sa stanú konkurenčnejšími vďaka kratším prepravným časom a vyššej efektívnosti dodávateľského reťazca.“*

110-tonový Boeing 747-400 ERF (Extended Range Freighter) poskytuje v odvetví veľmi konkurenčné náklady na tonu a míľu. TNT začala prevádzkovať B747-400 ERF ako non-stop letecký servis medzi Čínou a Európou vo februári 2007 a v septembri 2009 ho rozšírila o novú linku spájajúcu Hongkong a Liége. TNT zároveň rozvíja svoje vnútroštátne operácie v Číne, súčasťou ktorých je aj na deň definovaná cestná služba pokrývajúca 26 miest.



TNT nechce plniť očakávania klientov

Plniť očakávania klientov znamená pre TNT, že je iba taká dobrá, ako jej konkurencia. Preto si stanovila ambicioznejší cieľ – prevýšiť očakávania klientov v oblasti prepravy dokumentov a balíkov po celom svete a povýšila ho na svoje firemné poslanie. Ako sa jej toto náročné poslanie darí plniť, sleduje celosvetovo prostredníctvom centrálne riadeného prieskumu. Prieskum sa koná vždy raz ročne v každej krajine, v ktorej má TNT zastúpenie.

Internet si klientov nezískal

Tohtoročný prieskum spokojnosti klientov prebiehal od apríla do júna 2010. Na Slovensku bolo cez dotazníky zaslané poštou alebo e-mailom oslovených vyše 1000 klientov TNT. Dlhodobou stúpajúcou návratnosť, ktorá sa v roku 2009 vyšplhala až na 32,9%, však tento rok klesla na 26,29%. Ivana Kováčiková, koordinátorka prieskumu na Slovensku, vysvetľuje tento jav: „Tento rok sme prvýkrát vyskúšali osloviť bratislavských klientov iba e-mailom, ktorý obsahoval linku na on-line vyplnenie nášho dotazníka. Klienti zo zvyšného Slovenska dostali dotazník ako vždy poštou, spolu s priloženou predplatenou a predtlačenu obálkou na jeho spätné odoslanie do TNT. O čosi nižšia návratnosť nám potvrdila, že Slováci preferujú klasickú poštovú tlačenu verziu dotazníka. Ani internetovo najsilnejší región, akým je Bratislava, neuprednostnil on-line dotazník.“

v anonymite, tak to v TNT plne rešpektujeme.“

S čím sa klienti bežne v expresnej preprave nestretávajú

Medzi päť najvyššie hodnotených otázok patria dlhodobé tie, kde klienti hodnotia pracovníkov TNT z oddelenia služieb zákazníkom, z obchodného oddelenia a kuriérov. „Je to dôležitá spätná väzba na našu snahu odlišovať sa od konkurencie cez starostlivosť o zákazníka, ľudský a súčasne profesionálny prístup zamestnancov a potvrdzuje význam našich investícií do ľudí,“ popisuje výsledky Ivana Kováčiková. Okrem ľudí skončili medzi najlepšie hodnotenými aj celkový imidž TNT Express a celková úroveň doručovateľských služieb TNT Express. „Ide o jediné dve otázky v dotazníku, ktoré hodnotia našu firmu ako celok. Tieto dve otázky vyjadrujú celkové vnímanie firmy TNT spolu s jej silnými aj slabými stránkami. Ide o najdôležitejšie otázky, ktoré ukazujú schopnosť TNT prevýšiť očakávania svojich klientov.“

Neverte výsledkom z dotazníkov

Mať pozitívne odpovede je príjemné, avšak väčšiu pozornosť venuje TNT negatívnym hodnoteniam z dotazníkov a hľadá skutočnú príčinu nespokojnosti. To znamená neveriť slepo výsledným číslam a zisťovať, aký skutočný problém je v pozadí. Iba tak môže zaviesť účinné nápravné opatrenie a zlepšiť

Dotazník je zostavený tak, aby pokryl výkon celej firmy. Na nápravných opatreniach preto v TNT pracuje celý stredný a vyšší manažment. „Prieskum nie je len o marketingu. Na optimalizácii procesov s cieľom prevýšiť očakávania zákazníkov v horšie hodnotených oblastiach pracuje tím ľudí zo všetkých oddelení, ktoré danú oblasť ovplyvňujú a riadia: Oddelenie služieb zákazníkom, Manažment kvality, Operačné, Obchodné a Finančné oddelenie, dokonca i Oddelenie informačných technológií. Úspešnosť ich práce sa ukáže o rok, v ďalšej vlnemerania spokojnosti zákazníkov,“ uzatvára tému Ivana Kováčiková.

TNT chce plniť predstavy svojich bývalých klientov

Známe marketingové pravidlo hovorí, že získať nového klienta je 7x nákladnejšie ako udržať si súčasného. Firma by tak mala robiť všetko preto, aby neprichádzala o klientov. Ako prvé je potrebné zodpovedať si otázku: „Prečo od nás klienti odchádzajú?“ Najlepšie je priamo sa opýtať bývalých zákazníkov. Preto TNT spustila v roku 2010 nový prieskum zameraný špeciálne na firmy, ktoré prestali s TNT spolupracovať. Prieskum prebieha on-line. Vybraní klienti, ktorí s TNT minimálne 3 mesiace neposlali žiadnu zásielku platenú na Slovensku, dostanú e-mail. Jeho súčasťou je internetová linka, ktorá ich presunie priamo do stručného dotazníka. Pro-

Ako robiť prieskumy

Falšovanie výsledkov?

TNT Slovensko patrí vo výsledkoch prieskumu dlhodobou medzi najlepšiu desiatku spomedzi celkových 58 zúčastnených TNT krajín. Ak sú výsledky prieskumu dobré, okamžite sa vsúva otázka ich falšovania. TNT si však dala záležať na tom, aby to nebolo v jednotlivých krajinách možné. Hoci sú oslovovaní slovenskí klienti slovenskými dotazníkmi, celý proces ich odosielania a následného spracovania prebieha centrálne pre celý svet v Holandsku. Ivana Kováčiková upresňuje: „K dotazníku priložená predplatená obálka má už vytlačenú adresu doručenia do centrálneho v Holandsku. Sem takisto smerujú aj on-line dotazníky. V centrále sa spracujú a k nám na Slovensko sa dostanú už len finálne výsledky. Vyplnené dotazníky dostaneme do rúk okamžite po skončení vlny. Tak môžeme veľmi rýchlo riešiť nespokojnosť zákazníkov, ktorí sa nám v dotazníkoch podpísali. Ak si želajú ostať

službu. Ak v dotazníku napríklad klesne spokojnosť s včasným doručením zásielok, neznamená to vždy, že zásielky doručujete neskôr, ako ste sľúbili. „Pri detailnej analýze odpovedí klientov na túto otázku a osobnou konzultáciou s nimi sme zistili, že ide o klientov zo vzdialených slovenských regiónov, ktorým sme doručili zásielky v sľúbenom čase, ale oni by si želali mať ich doručené skôr, tak ako ich má napríklad západné Slovensko. To vyžaduje úplne iný prístup ako pôvodné zdanie, že neplníme sľúbené doručovacie časy,“ uvádza konkrétny príklad Ivana Kováčiková. TNT tím sa okrem toho bude musieť popasovať aj s vylepšením riešenia reklamácií, s rýchlosťou oznámenia v prípade problémov s doručením a schopnosťou ponúknuť klientovi vhodné riešenie v prípade problémov.

Prieskum nie je len marketingová záležitosť

stredníctvom riadených otázok sa TNT snaží zistiť, čo bol skutočný dôvod, pre ktorý prestali zákazníci využívať TNT. Môže to byť len preto, že nemali žiadne zásielky, alebo že zásielky síce mali, ale nepotrebovali ich expresne doručiť. Vtedy si dotazník automaticky overí, či s TNT začnú spolupracovať, ak budú mať opäť expresné zásielky a ak nie, prečo. Ak ale zásielky mali a využili iného prepravcu, cez súbor otázok sa overuje skutočný dôvod zmeny. Na výber je 10 dôvodov, ktoré pokrývajú cenu, kvalitu, výkon kuriérov, prístup TNT zamestnancov, ponuku služieb, internetové riešenia, fakturáciu, poškodenia a straty zásielok, prístup k riešeniu problémov. Výsledky z prvých pilotných prieskumov má TNT už vo svojich rukách. V súčasnosti prebieha ich analýza, na základe ktorej bude vypracovaný plán nápravných opatrení, s cieľom zvýšiť lojalitu klientov k TNT.

Služba Direct Express

TNT ponúka klientom v rámci Európy novú cestnú službu Direct Express

Direct Express je nové nákladovo efektívne cestné distribučné riešenie určené pre klientov, ktorí posielajú veľké počty balíkov v rámci Európy. Direct Express im ponúka rýchlejšie, flexibilnejšie a spoľahlivejšie služby prostredníctvom priameho napojenia na vnútroštátnu TNT sieť v cieľovej krajine.



TNT je prvou firmou, ktorá ponúka tento produkt s celoeurópskym pokrytím. Umožňujú jej to silné a husté vnútroštátne siete vybudované v Európe. **DIRECT** – znamená, že zásielky obchádzajú depá a sortáčne centrá TNT a idú priamo do cieľovej krajiny.

EXPRESS – znamená rýchle, flexibilné a spoľahlivé doručenie od dverí k dverám.

Ako to funguje?

V rámci Direct Express sú zásielky vyzdvihnuté priamo u zákazníka a následne, bez toho aby ešte prechádzali centrálnym distribuč-

ným centrom TNT v odosielateľskej krajine, sú osobitným vozidlom prepravené priamo do TNT centra v cieľovej krajine, kde sú vložené do vnútroštátnej siete a doručené kuriérom TNT k dverám už konkrétnych klientov, načas a v bezchybnom stave. Obchádzaním hlavných prekladísk počas trasy do

cieľovej krajiny získava služba Direct Express nasledovné výhody:

- Vyzdvihovací čas úplne prispôsobený potrebe odosielateľa.
- Zrýchlená preprava do cieľovej krajiny.
- Zníženie počtu manipulácie počas prepravy.
- Zrýchlený čas sortácií.

Celý proces doručenia službou Direct Express je zložený z troch jednoduchých krokov:

- Zásielky sú označené cieľovou destináciou a sú pripravené na vyzdvihnutie v priestoroch zákazníka.
- Osobitné vozidlo vyzdvihne označenú hromadnú zásielku v priestoroch zákazníka a doručí ju priamo do distribučného centra TNT v cieľovej krajine.
- V TNT centre v cieľovej krajine sa hromadná zásielka rozdelí na jednotlivé zásielky a vnútroštátny prepravný systém TNT doručí každú jednu zásielku od dverí k dverám adresátovi, načas a v neporušenom stave.

Pre koho je služba vhodná?

Služba Direct Express je vhodná pre výrobcov a distribútorov, ktorí pravidelne (napr. denne, týždenne) posielajú veľký počet zásielok do konkrétnych krajín v rámci Európy. Využívajú ju najmä klienti pôsobiaci v odvetviach ako je elektronika/high-tech, zdravotníctvo, telekomunikácie, automobilový či textilný priemysel:

- Zdravotníctvo: nemocnice potrebujú doručenia pred poludním.
- Automobilový priemysel: predajcovia potrebujú náhradné diely včas ráno, aby optimálne využili svoj deň.
- Centrá opráv: potrebujú náhradné diely včas ráno.

Vysoká flexibilita

Direct Express ponúka široký rozsah možností, vďaka čomu si ju môžete prispôbiť svojim potrebám a rozpočtu. Priame riešenie umožňuje prispôbiť čas vyzdvihovania plne Vaším potrebám. Priame napojenie do domácej TNT siete umožňuje využiť dopoludňajšie doručenia do 9-tej, 10-tej či 12-tej hodiny. Pre svoju rýchlosť a spoľahlivosť dokáže Direct Express klientom nahradiť letecké doručenie, a tak ušetriť náklady bez dopadu na kvalitu.

Výhody pre zákazníka

V súčasných ekonomických podmienkach sa podniky snažia v maximálnej možnej miere zefektívniť svoje podnikanie – znížiť nákla-

dy a ponúknuť klientom viac. Direct Express im ponúka zjednodušenie procesu dodávateľského reťazca a spolu s tým spojené reálne výhody tak pre nich, ako aj pre ich zákazníkov:

• Konkurenčné ceny

Zjednodušenie logistického reťazca umožňuje dosiahnuť výrazné zníženie nákladov bez oslabenia kvality služby.

• Nižšie náklady na zásoby a skladovanie

Priame doručenie na kľúčové trhy podporuje centralizované skladovanie a zlepšuje riadenie zásob.

• Zvýšenie predaja

Neskoré vyzdvihovacie časy Vám poskytujú dlhší čas na spracovanie objednávok od Vašich zákazníkov a tým zvýšenie predaja.

• Vyššia spoľahlivosť

Zásielky obchádzajú distribučné centrá TNT v odosielateľskej krajine a smerujú priamo do depa v cieľovej krajine, čím sa minimalizuje počet ich zastávok a aj manipulácia s nimi.

• Zlepšenie kontroly

Máte úplný prehľad nad celým procesom doručenia a môžete on-line sledovať pohyb Vašej zásielky.

Príklad z praxe

Výzva

Zákazník z oblasti high-tech potreboval riešenie, ktoré zabezpečí doručenie jeho vysoko hodnotových zásielok na celé územie Poľska do 2 dní.

Išlo o pravidelné veľkoobjemové prepravy. Zákazník zároveň požadoval neskorší čas vyzdvihovania zásielok u seba, aby mohol spracovať čo najviac objednávok od zákazníkov ešte v daný deň.

TNT riešenie

- Priame vozidlo zo Slovenska do Poľska.
- Poľská vnútroštátna sieť TNT na finálne doručenie v rámci celej krajiny.
- Vysoká kvalita doručenia pri nižších celkových nákladoch.



Zbierka na povodne

Tento rok zasiahli Slovensko vlny ničivých povodní.

Zamestnanci v TNT Express na Slovensku neváhali a usporiadali medzi sebou dobrovoľnú zbierku pre obeť záplav. V priebehu niekoľkých dní sa im podarilo dať dohromady celkom 814 EUR. Symbolická ale o to ľudskejšia suma putovala na pomoc dvom obciam – obci Hraň a obci Zemplínske Hradište. Okrem financií sa pod vedením jednej zo zamestnankýň rozbehla i zbierka šatstva. Desiatky TNT vriec plné oblečenia putovali na pomoc rodinám po celom Slovensku.

Povodne v obci Zemplínske Hradište

Jednou z obcí, ktorá zažila tohtoročné povodne bolo i Zemplínske Hradište. Obec leží na juhovýchode Slovenska, necelých 7 km od Trebišova. Podľa slov starostu obce Jozefa Šimka ohrozovala voda obec z troch strán: „Silné dažde a veľké množstvo vody zdvihli hladinu Ondavy a Trnávky, následne došlo k pretrhnutiu hrádze na Ondave, pričom voda zaplavila väčšiu časť obce.“

Väčšina rodinných domov (približne 160 domácností), ale aj budovy patriace obci ako pekáreň, materská škola či čistička odpadových vôd, boli zaplavené. Celá plocha ihriska, šatne a tribúna boli zaliaté do výšky cca 70 cm. „Počas záplav občania

na jednotlivých kritických úsekoch vrecovali piesok a vytvárali ochranné hrádze, avšak neskôr museli prísť na pomoc aj vojaci a hasičský záchranný zbor,“ popisuje priebeh záplav starosta obce. Hoci k evakuácii občanov našťastie nemuselo dôjsť, vyšplhali sa škody až do stoviek tisíc



Jozef Šimko

EUR. Starosta obce Jozef Šimko upresňuje: „Obci na jej majetku vznikla celková škoda vo výške približne 53 000 EUR. Celkové predbežné škody zahŕňajúce aj fyzické a právnické osoby sú však až vo výške 927 541 EUR.“

Záplavy v obci Hraň

„Pri pretrvávajúcom zlom počasi sú záplavy v našej obci pre chýbajúcu pravobrežnú hrádzu Trnávky "bežnou vecou", ale záplavy tohtoročného rázu si nepamätajú ani najstarší občania našej obce,“ približuje rozsah tohtoročných povodní starostka obce Hraň – Ing. Helena Zuskáčová. Priamo zasiahnutých bolo 47 obytných domov, v troch prípadoch museli byť ich obyvatelia aj dočasne vystahovaní. Záchranné práce zvládla obec podľa slov starostky hlavne s pomocou vlastných občanov: „Vrecia s pieskom boli zabezpečované prostredníctvom okresného krízového štábu, s ktorým sme mali veľmi dobrú spoluprácu. V poslednej etape záplav nám prišli pomôcť i vojaci z Trebišova, keďže došlo k priečnému prasknutiu hrádze Trnávky a hrozilo, že sa voda preleje do obce.“ Tohtoročná záplava spôsobila škody jednak hospodárom roľníkom (99 864 EUR), škody na nehnuteľnostiach občanov (82 910 EUR), na hnutelnom majetku ako je zariadenie domácností (40 880 EUR) a škody na obecných cestách (23 400 EUR). „Pokiaľ ide o finančnú výpomoc na odstraňovanie škôd, dostali sme ju len od Vašej spoločnosti a spoločnosti Orange. Materiálnu pomoc v podobe čistiacich prostriedkov nám poskytol aj Slovenský červený kríž. Je to síce len kvapka v mori nákladov, ale samozrejme sme vďační za každú pomoc, za každú pomocnú ruku, ktorá je nám podaná,“ popisuje neľahkú finančnú situáciu obce jej starostka.



Zemplínske Hradište



Hraň

Sure we can v reálnom živote

Slogan „Sure we can“ je obrazom obchodnej kultúry TNT, ktorá sa vyznačuje silnou mentalitou „vieme to urobiť“. Je o flexibilnom prístupe TNT ľudí, ktorí sa nevzdávajú, ale hľadajú riešenia ako na to. Odzrkadľuje sa nielen v každodenných činnostiach firmy súvisiacich s doručovaním zásielok, ale i v jej aktivitách v oblasti spoločenskej zodpovednosti. Presvedčí Vás o tom nasledovný krátky článok o Márii Zifčákovej. Na prvý pohľad tichá nenápadná zamestnankyňa z finančného oddelenia TNT Express ukrýva v sebe žieňa s veľkým srdcom.



Mária Zifčáková

Odštartovať popri finančnej zbierke aj zbierku šatstva bol Tvoj nápad a dobrovoľne si prevzala na seba popri práci i jej organizáciu. Podarilo sa Ti dať dohromady skutočne veľké množstvo oblečenia.

Áno, pre obeť záplav sa mi podarilo zhromaždiť a poslať 60 vriec a 5 krabíc s oblečením. Prispeli zamestnanci, moji priatelia a ich známi z rôznych kútov Slovenska, dokonca aj z Holandska.

Čo sa so zozbieraným šatstvom dialo ďalej?

Šatstvo bolo potrebné prvotne roztriediť podľa veku. Následne sa z neho vytvárali konkrétne zásielky pre obyvateľov zaplavených obcí, a to podľa ich potrieb, veku, veľkosti a pohlavia detí a dospelých, pre ktorých bolo oblečenie určené. Času bolo málo, a preto veľmi oceňujem pomoc kolegov, ktorí mi pomáhali na začiatku rozbehnúť triedenie, neskôr baliť a doručovať pomoc včas na správne miesta.

Ako si získavala kontakt na ľudí a obce, ktorí túto formu pomoci potrebovali?

Kontakt na ľudí sa mi podarilo získať na internetových stránkach (www.povoden.eu a www.changenet.sk), ktoré boli založené na priamu pomoc obetiam povodní a zosuvov pôdy. Na týchto stránkach sú uvedené skutočné príbehy ľudí, ktorí prišli o svoj domov. Obyvatelia postihnutých obcí sem môžu napísať svoje žiadosti o pomoc, prípadne tu môžu ľudia ponúknuť svoju pomoc obyvateľom v núdzi. Prostredníctvom týchto stránok som sa spojila priamo s rodinami postihnutými záplavami i starostami zaplavených obcí.

Kam všade putovalo šatstvo z TNT?

Oblečenie putovalo najmä do povodňami postihnutej obce Malčice, ďalej do obce Hraň pre sociálne slabšie rodiny s deťmi, do obce Oborín a Nižná Myšľa sme zaslali na základe ich požiadavky vankúše a periny. O pomoc nás poprosili aj rodiny z obce Kendice – Prešov, z Novej Lubovne a z Chanavy – Rimavská Sobota, kde bol vyhlásený tretí stupeň povodňovej aktivity. Spolu sme pomohli 36 rodinám.

Ako prijímali ľudia túto pomoc?

Je ťažké slovami popísať, ako ľudia prijímali túto pomoc. Bolo naozaj cítiť úprimnú vďaku. Pripájam pár reakcií, ktoré mi prišli po doručení

oblečenia. Úprimne sa priznám, že občas bolo ťažké zadržať slzy...

Celej činnosti si sa venovala s veľkým nadšením a zápalom. Čo Ťa na tejto práci baví, naplňa?

Naplňa ma pocit, že môžem pomáhať ľuďom, ktorí to potrebujú, že v niekom vyvolám aspoň na malú chvíľku pocit šťastia. Pre mňa sú zadostučiniením reakcie obdarovaných rodín, to je to, čo ma naplňa a prečo sa tomu chcem venovať aj naďalej. Nedokážem zachrániť svet, ale aj s tým málom by som ho chcela urobiť krajším a lepším miestom na Zemi. Som šťastná, že TNT takéto aktivity podporuje a organizuje.

Do TNT prišli mnohé ďakovné maily

Aby sme nezničili ich autenticitu a silu emócií, ktoré obsahujú, uvádzame ich bez zásahu vo forme, v akej sme ich prijali:

„...Záverom by som chcel zo srdca poďakovať vedeniu Vašej spoločnosti a jej všetkým pracovníkom za finančný dar, ktorý využijeme pri zrekonštruovaní zaliatej a vodou zničenej kotolne v materskej škole. S úctou a so srdečným pozdravom, *Jozef Šimko, starosta obce Zemplínske Hradište*“

„Chceme sa Vám ešte raz úprimne poďakovať za Vašu pomoc, hreje nás pri srdci dobrý pocit, že aj v týchto ťažkých časoch sme neboli sami a ktosi iný, aj keď cudzí na nás myslel. Ďakujeme veľmi pekne, *Ing. Helena Zuskáčova, starostka obce Hraň*“

„dobry den prajem dakujem vam z celeho srdca za pomoc ktoru ste mi poskytli to obleceni je vsetko velmi pekne a dobre na nas pekne vam dakujem. asi neviete kto vam pise ja som tatiana z malcic co ste nam poslali obleceni zo srdca vam dakujem ste velmi dobra dusa a mate velmi dobre srdce dakujem. prajem vam vsetko dobre do zivota. majte sa pekne a dakujem. s *pozdravom tatiana*“

„Dobry den Pani Zifcakova velmi pekne vam dakujem za tie veci co ste nam poslali. s *Pozdravom Nora Tancosova*“

„mila maria vasa pomoc nam velmi pomohla vrecia nam uz dorazili zaco vam velmi pekne DAKUJEM s *pozdravom KINACOVA*“

„Ani neviem, ako sa Vám poďakovať, prajeme Vám za Vasu ochotu pomahat druhym ludom do zivota len to naj! Pekny den prajeme. *Kleinova a Nagyova.*“

„dobry den Vasu zaielku som dostala za ktoru vam srdecne dakujem aj obleceni ste vybrali dobre. Este raz vam velmi pekne dakujem s *pozdravom iveta*“

„Ďakujem veľmi pekne za Váš záujem pomôcť nám ľuďom, ktorí sme sa ocitli v smutnej situácii. Hlboko si Vás vážim ako človeka s dorbým srdcom. Dnes je takýchto ľudí málo. Prajem príjemný slnečný deň, nech sa Vám v živote splní všetko po čom túžite. Verím že sa raz stretneme a poďakujem sa Vám osobne za Váš prejav súdržnosti. *Viera Veselá*“

TNT certifikáty

TNT Express je certifikovaná na ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, Investor in People a TAPA A



TNT Express je certifikovaná na ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, Investor in People a TAPA A. Vo svojom odvetví predstavuje unikátny certifikačný subjekt. Žiaden iný expresný prepravca na slovenskom trhu nevlastní toľko medzinárodných certifikátov a nemôže sa pochváliť víťazstvom v prestížnej Národnej cene SR za kvalitu 2009. To všetko je pekné, ale čo to znamená pre klienta?

ISO 9001

Systém manažérstva kvality

Certifikát ISO 9001 vlastní TNT Express od roku 2005. Ide o systém riadených činností zameraných na usmerňovanie a riadenie kvality. Firma má zadané a zdokumentované všetky procesy, ktoré v nej prebiehajú, popísané ich postup, stanovené ciele, zdroje a z nich vyplývajúce zodpovednosti konkrétnych zamestnancov vrátane nadväznosti na ďalšie procesy. Zamestnanci musia ovládať prislúchajúce procesy a dodržiavať ich. V prípade odchýlky sa definuje nezhoda a prijíma sa nápravné opatrenie.

Aj posielanie nebezpečného tovaru je s TNT bezpečné

Každý zamestnanec oddelenia služieb zákaz-

níkom vie, že pred prijatím zásielky s nebezpečným tovarom musí preveriť, či má povolenie na jeho prepravu a ak áno, za akých podmienok. K tomu potrebuje od klienta presné definovanie tovaru príslušným kódom nomenklatúry. Ak je tovar schválený, zadá údaje o ňom do systému TNT, ktorý upozorní príslušné oddelenia na neštandardný tovar. Medzi informovaných patrí i kuriér, ktorý pri vyzdvíhovaní skontroluje, či balenie, označenie a sprievodná dokumentácia zásielky zodpovedá charakteru tovaru. Vopred je informovaná aj sieť TNT. Do systému TNT sa tak nedostane žiaden tovar, ktorý by mohol ohroziť iné zásielky zákazníkov alebo dokonca životy ľudí a s každým nebezpečným tovarom je počas celej doby prepravy zaobchádzané

tak, ako si to jeho charakter vyžaduje.

ISO 14001

Systém environmentálneho manažérstva

Ako firma pôsobiaca v dopravnom odvetví má TNT vplyv na životné prostredie. TNT si to uvedomuje a preto prísne sleduje dopad svojich aktivít na životné prostredie a proaktívne, nad rámec zákonom stanovených povinností, vykonáva aktivity na jeho zlepšovanie. K tomu jej slúži systém environmentálneho manažérstva podľa ISO 14001, ktorý má zavedený od roku 2006. Tento štandard poskytuje rámec na identifikovanie a riadenie environmentálnych rizík a na nepretržité a systematické zlepšovanie environmentálneho výkonu firmy. Preto voľbou TNT podporujete aj Vašu ochranu životného prostredia.

Volbou TNT podporujete znižovanie CO₂ emisií v doprave

TNT začala svoje CO₂ emisie merať už v roku 2004. Firma identifikovala 3 kľúčové aktivity, ktoré produkujú 99% z jej celkových CO₂ emisií: flotila vozidiel, lietadlá a budovy. Merania TNT sú z tohto dôvodu rozsiahle a podrobné a umožňujú presne určiť emisie:

- CO₂ na prejdený km (cestná doprava),
- CO₂ na tonu tovaru prepraveného na určitú vzdialenosť (letecká doprava),
- CO₂ na m² (firemné priestory).

Vo februári 2010 TNT ohlásila ambiciózný cieľ znížiť svoje CO₂ emisie do roku 2020 o 45% v porovnaní s rokom 2007. To znamená znížiť ich množstvo pripadajúce na akýkoľvek prepravovaný tovar o takmer polovicu. Tento dlhodobý záväzok sa dotýka každej oblasti firemných operácií – leteckej a cestnej dopravy ako aj budov.

Využívaním obalov TNT nezaťažujete prostredie

Ak posielate cez TNT, máte k dispozícii široké portfólio obalových materiálov, ktoré sú vyrobené z recyklovaných materiálov a sú opäť recyklovateľné. Dokonca i plastové obálky TNT sú rozložiteľné prírodnými procesmi.

Volbou TNT kuriéra volíte zelenšie doručenie

V TNT prebieha každé 4 roky pravidelná výmena vozového parku. Preto všetky vozidlá vyhovujú najnovším medzinárodným emisným štandardom. TNT kuriéri sú okrem toho povinní vykonávať pravidelné servisné prehliadky, zásahy a bežnú údržbu iba v autorizovaných servisných strediskách. Firma zároveň celosvetovo podporuje vývoj alternatívnych palív a v mnohých krajinách už úspešne používa elektrické vozidlá s nulovými emisiami. Tieto sú nasadené na doručovanie do centier miest, kde dochádza k najväčšiemu znečisťovaniu. Po rozsiahlych pilotných testoch dnes TNT prevádzkuje 51 elektrických vozidiel vo Veľkej Británii, v Holandsku, Nemecku, Austrálii a v Číne. V priebehu nasledujúcich troch rokov sa TNT zaviazala kúpiť 600 elektrických vozidiel.

OHSAS 18001

Ochrana zdravia a bezpečnosti pri práci
Úroveň starostlivosti o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci zamestnancov prezentuje kultúrnu a spoločenskú zodpovednosť organizácie. Žiaden podnikateľský subjekt nemôže byť úspešný, ak sa nestará o svojich zamestnancov, o vyhovujúce pracovné prostredie a pracovné podmienky. Aj keď TNT nepatrí medzi rizikové organizácie, kto-

ré to majú stanovené legislatívne, má implementovanú normu OHSAS 18001 a tým sa snaží znižovať možnosť vzniku pracovných úrazov a ich nepriaznivých ekonomických a humánnych dôsledkov.

Komunikácia s TNT nie je poznačená stresom pracovníkov

Kvalitné pracovné podmienky majú vplyv na väčšiu spokojnosť a zainteresovanosť zamestnancov. Tá sa prenáša na vyššiu produktivitu a kvalitu práce. Preto, ak pridete do kontaktu s TNT, stretnete sa ľuďmi, ktorí sú vyrovnaní, spokojní a môžu sa plne venovať Vám a Vaším požiadavkám.

Investor in People

Riadenie a rozvoj zamestnancov

Investor in People (IIP) je pôvodom britská norma udeľovaná spoločnostiam, ktoré preukážu zavedenie definovanej úrovne vzdelávania a rozvoja zamestnancov – investícií do ľudí. Tieto investície potom významne podporujú dosahovanie podnikateľských cieľov firmy. Zamestnanci nie sú vnímaní ako náklad, ale ako cenný kapitál, do ktorého je potrebné investovať.

Pracovníci TNT vedia zodpovedať Vaše otázky a sú oprávnení konať

Prínos IIP sa prejavuje nielen vo vnútri spoločnosti, ale aj navonok, smerom k zákazníkom. Firma zabezpečuje pre svojich ľudí potrebné tréningy, školenia a kurzy na rozvoj kompetencií a odbornosti, svojich vedúcich pracovníkov vzdeláva i v oblasti vedenia a riadenia ľudí. Tým sa dbá o kontinuálne a sústavné monitorovanie a zvyšovanie starostlivosti o klienta dosahované cez spokojných a odborne zdatných zamestnancov.

TAPA A

Najvyšší bezpečnostný štandard

TAPA reprezentuje najvyšší bezpečnostný štandard v medzinárodnej preprave. Má tri kategórie A, B a C, ktoré sú definované podľa hodnoty hi-tech tovaru prechádzajúceho cez každé depo. Najvyššia úroveň TAPA „A“, ktorú slovenská TNT Express získala v roku 2009, predstavuje tovar v hodnote niekoľkých miliónov EUR za mesiac. Certifikátom TAPA sú akreditované TNT depá po celom svete. Akreditácia poskytuje klientom dôveru, že TNT Express spĺňa všetky bezpečnostné opatrenia týkajúce sa prepravy nákladov a dokáže im poskytnúť bezpečnú a spoľahlivú sieť na prepravu a skladovanie zásielok vysokej hodnoty.

Bezpečné posielanie tovarov vysokej hodnoty

Prísne štandardy TAPA znemožňujú vykonať v prekladiskách TNT nepovolené aktivity na zásielkach a tovaroch. Do skladov majú prístup len vybraní zamestnanci a každý meter štvorcový je monitorovaný a zaznamenávaný bezpečnostnými priemyselnými kamerami. Len v bratislavskom depe je ich vyše 40. Každá zásielka je skenovaná na každom úseku svojej cesty – pri vyzdvihnutí, pri príchode do každého depa, pri jeho opúšťaní, pri naložení do kuriérskeho auta a aj po doručení. Do informačného systému sa tak zaznamenáva každá operácia vykonaná na zásielke. Kontrolné mechanizmy sú nastavené tak, že ak niektorý kód/sken chýba alebo sa vymyká zo štandardu bezchybného doručenia, okamžite sú o tom informovaní príslušní zamestnanci, ktorí hneď stav zásielky preverujú. O svoj vysoko hodnotový tovar sa preto nemusíte obávať.





POZVÁNKA

na kultúrny november s TNT

Vítaná fotografia World Press Photo 2010

WORLD PRESS PHOTO 2010

3.-23. november 2010, Dom umenia v Bratislave

V rámci festivalu MESIAC FOTOGRAFIE 2010 sa v Dome umenia v Bratislave uskutoční vernisáž výstavy WORLD PRESS PHOTO 2010. Príďte si osobne pozrieť víťazné snímky z najprestížnejšej súťaže novinárskej fotografie na svete a presvedčte sa o tom, že jedna fotografia povie viac ako tisíce slov.

Výstava World Press Photo (WPP) pripomína hlavné svetové udalosti uplynulého roku. Tento rok bolo do súťaže prihlásených celkom 101 960 fotografií zo 142 krajín. Medzi ocenenými fotografiami nájdete témy z Afganistanu, Pakistanu, Gazy či Kašmíru. Nechýbajú však ani obľúbené kategórie ako šport, napríklad Lanc Armstrong a jeho návrat k vrcholovej cyklistike, či umenie a portrét. Výstava je putovná a tento rok navštívi vyše 100 miest v 45 krajinách sveta, vrátane Slovenska. Do Bratislavy doručí výstavu slovenská pobočka TNT Express. TNT je celosvetovým sponzorom WPP od roku 2003.

Viac informácií o WPP na stránke: www.worldpressphoto.org

MEDZINÁRODNÝ FILMOVÝ FESTIVAL BRATISLAVA 2010

5.-11. november 2010, Obchodné centrum Aupark v Bratislave

V poradí 12. ročník Medzinárodného filmového festivalu Bratislava (MFF) prinesie rozmanitý výber zo súčasnej filmovej tvorby, sprevádzaný debatami, koncertmi a množstvom ďalších akcií. Centrom premietania bude opäť Palace Cinemas v Auparku. Niekoľko mimoriadnych premietaní je naplánovaných i v Hoteli Carlton, ktorého budova je spojená so začiatkami kinematografie na Slovensku. V rámci MFF aktivít mimo hlavného mesta sa výber z festivalových filmov premietne nasledujúci týždeň v Košiciach, Banskej Bystrici a Žiline. Pripravených je pre Vás vyše 170 celovečerných, stredometrážnych a krátkych filmov. Ich doručenie do Bratislavy z celého sveta zabezpečuje slovenská TNT Express, ktorá je už 12 rokov oficiálnym prepravcom pre MFF.

Viac informácií o festivale na stránke: www.iffbratislava.sk