

The image features the TNT logo, which consists of three orange circles containing the letters 'T', 'N', and 'T' respectively. Below the logo, the slogan 'THE PEOPLE NETWORK' is written in a white, sans-serif font. The entire graphic is set against a white circular background that is partially obscured by a larger orange circle on the left side of the page.

THE
TNT
PEOPLE NETWORK

VÝROČNÁ SPRÁVA ZA ROK 2015

TNT Express Worldwide spol. s r.o.

OBSAH

Úvod	4
1 Mílniky roku 2014	5
2 Vybrané ukazovatele	6
3 Príhovor generálneho riaditeľa	8
4 Od vzniku až po súčasnosť	10
5 TNT na Slovensku	12
5.1 Poslanie, vízia, hodnoty	16
5.2 Podnikateľské princípy spoločnosti	17
5.3 Charakteristika trhu	18
5.4 Stratégia a ciele	21
5.5 Operačná infraštruktúra na Slovensku	24
5.6 Hospodárske výsledky	25
5.7 Portfólio služieb	28
5.8 Informačné a komunikačné technológie	34
5.9 Certifikáty a akreditácie	38
5.10 Zamestnanecká politika	41
5.11 Komunikácia	45
5.12 Spoločenská zodpovednosť	47
6 Finančné ukazovatele	51
6.1 Výrok audítora k finančným výkazom	52
6.2 Účtovná závierka – súvaha	53
6.3 Účtovná závierka – výkaz ziskov a strát	60
6.4 Poznámky k účtovnej závierke	62

**T
N
T**

**THE PEOPLE
NETWORK**





ÚVOD

"Sme globálny tím skúsených ľudí, ktorí spájajú podnikanie, trhy a ľudí udržateľným spôsobom"

THE PEOPLE NETWORK

1 MÍLNÍKY 2015

- Marec** TNT Slovensko rozdeľuje 1 % z dane medzi Nadáciu Východoslovenského onkologického ústavu v Košiciach, Svetielko nádeje v Banskej Bystrici a N.O. Domov sv. Jána z Boha v Bratislave.
- 2. marec** TNT Slovensko spúšťa nový systém na sledovanie zásielok na tnt.sk.
- 14. marec** TNT Slovensko organizuje 12. výročnú konferenciu.
- 31. marec** TNT Slovensko spúšťa novú úvodnú stránku tnt.sk.
- 7. apríl** Bolo zverejnené plánované odkúpenie TNT spoločnosťou FedEx.
- 20. máj** TNT Slovensko sponzoruje Deň belasého motýľa Organizácie muskulárnych dystrofiikov.
- August** TNT Slovensko sponzoruje letný tábor Organizácie muskulárnych dystrofiikov.
- September** TNT Slovensko sponzoruje Deň nezábudiek neziskovej organizácie Liga za duševné zdravie.
- 16. september** TNT Slovensko zahajuje výstavbu za účelom rozšírenia bratislavského depa.
- November** TNT Slovensko sponzoruje občianske združenie ODOS (Otvorme dvere, otvorme srdcia).
- 10. november** TNT Slovensko sponzoruje 20. ročník Trend konferencie Top manažment.
- 21. november** TNT Slovensko sponzoruje Holandskú komoru a jej „11th Annual Charity Gala Dinner 2015“.
- 12. december** Zamestnanci TNT Slovensko podporili n.o. Plamienok výťažkom z charitatívnej dražby na vianočnom večierku.
- 15. december** Bola zverejnená plánovaná akvizícia TNT Innight Slovak Republic s.r.o. spoločnosťou TNT Slovensko.

2 VYBRANÉ UKAZOVATELE

	2014	2015
Počet zamestnancov	135	143
Počet úrazov	0	0
Schopnosť TNT Slovensko prevýšiť očakávania zákazníkov	59,89 %	59,89 %
Percento objednaných zásielok cez elektronické riešenia TNT	89,5 %	94,7 %
Percento elektronických faktúr	70,7 %	81,2 %
Medziročný nárast predaja	10,65 %	29 %
Medziročný nárast prepravených kilogramov	1,2 mil. kg	1.78 mil. kg



3 PRÍHOVOR GENERÁLNEHO RIADITEĽA

Vážení čitatelia,

Rozsiahla škála činností ustanovených stratégiou Outlook so sebou v roku 2015 priniesla jasný dôkaz o úspešnej transformácii TNT. Pokrok bol zaznamenaný vo všetkých troch pilieroch korporátnej stratégie, ktorými sú ziskový rast, investície do operačnej výnimčnosti a úspešná reorganizácia. Popri všetkých aktivitách spojených s prerodom organizácie bolo najväčšou udalosťou roka oznámenie o plánovanej akvizícii TNT zo strany FedEx Corporation, ktorá by sa mala uskutočniť v prvom polroku 2016.

Stavanie na našej silnej európskej infraštruktúre nám poskytlo príležitosť na rast, z ktorej profitoval celý región Východnej Európy. Ten je dnes z hľadiska kvality poskytovaných služieb aj svojho prínosu pre organizáciu ako celok považovaný za jednu z vedúcich organizačných jednotiek spoločnosti. TNT Slovensko považuje za svoju povinnosť celými svojimi silami a schopnosťami prispievať k celosvetovému tímovému úsiliu a zároveň ísť príkladom. Keď sa na regionálnej výročnej konferencii oznámilo, že TNT Slovensko sa stala absolútnym víťazom spomedzi všetkých krajín v rámci internej súťaže TNT za rok 2015 a získala aj 2. miesto v kategórii Best Improver za najlepšie zlepšenie v rámci regiónu, boli sme na náš výkon nesmierne hrdí. Rok 2015 bol pre TNT Slovensko naozaj mimoriadny. Podarilo sa nám prekonať ciele ohľadom tržieb aj ziskov a obdivuhodný výsledok sme dosiahli aj v rámci ostatných obchodných a prevádzkových cieľov.

Okrem uznania v rámci organizácie TNT sa náš zodpovedný prístup k plneniu očakávaní zákazníkov odrazil aj v spätnej väzbe od klientov. V pravidelnom prieskume ich spokojnosti sme v roku 2015 zaznamenali výrazné zlepšenie a skvelé hodnotenie od zákazníkov nás celkovo vynieslo na 5. miesto spomedzi všetkých TNT krajín.

Okrem odhodlania a úsilia o zlepšenie našej obchodnej výkonnosti a plnenie vytýčených cieľov sme na seba zobrali aj niekoľko ďalších výziev. Dve najvýznamnejšie z nich sme zahájili v poslednom štvrtroku 2015:

- Rozšírenie nášho bratislavského depa, ktoré prinesie ďalšie zlepšenie pracovného prostredia a modernizáciu vybavenia. Vďaka tomu budeme môcť spracovať rýchlo rastúce objemy



zásielok, ktoré nám zverujú naši zákazníci, ešte profesionálnejšie a bezpečnejšie ako doteraz.

- Zlúčenie TNT Innight s TNT Express, ktoré rozšíri našu spoločnosť aj paletu ponúkaných služieb.

Uznanie, ktoré sme získali v roku 2015, nám prinesie ďalšie príležitosti predviesť naše lokálne schopnosti a kapacity, keďže boli ohlásené viaceré regionálne aj celofiremné podujatia na rok 2016, ktoré majú byť usporiadané práve na Slovensku. Spolu s vynikajúcimi výsledkami prišla oslava na ich počesť, ako aj prípravy na 70. výročie TNT, ktoré oslavujeme v roku 2016.

Za úspechy dosiahnuté v roku 2015 patrí moja vďaka všetkým našim zamestnancom a subkontraktorm, ktorý neustále pracujú v duchu prekonávania „extra míle“, aj našej neustále sa rozrastajúcej rodine zákazníkov, ktorí starostlivosť o svoje obchodné potreby zverujú do rúk TNT.

S pozdravom,

Dino Ajanović

4 OD VZNIKU AŽ PO SÚČASNOSŤ

PŮVOD

Spoločnosť Thomas Nationwide Transport (TNT) založil v Austrálii v roku 1946 Ken Thomas. V priebehu rokov sa TNT rozrástla na globálny podnik a o 50 rokov neskôr ju kúpila holandská poštová a telekomunikačná spoločnosť KPN. V roku 1998 sa poštová, logistická a expresná divízia osamostatnili od KPN a začali spoločne fungovať pod menom TNT Post Group N.V. V roku 2005 sa skupina premenovala na TNT N.V. Logistická divízia skupiny bola predaná v roku 2006. V roku 2011 TNT N.V. rozdelila svoje poštové a expresné aktivity do dvoch samostatných spoločností nezávisle kótovaných na burze cenných papierov Euronext v Amsterdame: Post NL a TNT Express.

TNT

Spoločnosť TNT má sídlo v holandskom meste Hoofddorp a je jednou z najväčších expresných doručovateľských spoločností na svete. Má široké portfólio služieb pre všetky typy zásielok – urgentné, expresné či ekonomické – bez ohľadu na ich rozmery a hmotnosť.

STRATÉGIA A SMEROVANIE

Stratégia Outlook, ktorou sa TNT riadi od roku 2014, stavia na silných stránkach spoločnosti, ktorými sú:

- na trhu unikátna európska cestná sieť a silná pozícia na európskom trhu,
- TNT ľudia
- dobrá základňa malých a stredných, ako aj veľkých zákazníkov,
- schopnosť poskytnúť klientom všetko na jednom mieste, t.j. palety aj balíky, medzinárodné aj vnútroštátne zásielky, Express aj Economy Express či Špeciálne služby.

Stratégia Outlook má tri základne piliere: Zameranie na ziskový rast, Investície do operačnej výnimčnosti a Úspešná reorganizácia. Každý z týchto pilierov zahŕňa aktivity, vďaka ktorým sa má TNT stať skutočne zákaznícky orientovanou spoločnosťou.

TNT – THE PEOPLE NETWORK

Identita značky vyzdvihuje ľudí pracujúcich v TNT a jej unikátnu európsku cestnú sieť. Nový slogan „The People Network“ odráža kultúru spoločnosti, podporuje budovanie silných vzťahov so zákazníkmi a prezentuje TNT ako sieť ľudí, ktorí oddane pomáhajú zákazníkovi rozvíjať ich biznis.

CELOSVETOVÉ POKRYTIE A SLUŽBY

TNT denne prepraví približne 1 milión zásielok od dokumentov a balíkov až po ťažký paletový náklad. Využíva cestné aj letecké prepravné siete v Európe, na Strednom východe, v Afrike, tichomorskej Ázii a Amerike. Centrálny hub pre letecké operácie TNT sa nachádza v belgickom meste Liège. V roku 2015 boli celkové príjmy TNT 6,9 miliardy eur.

Regionálne, národné a celosvetové doručovateľské služby ponúka TNT primárne pre firmy. Tento trh podnikania sa nazýva aj anglickou skratkou B2B (business to business – od firmy k firme). Pre kľúčových zákazníkov poskytuje TNT aj inovatívne riešenia zahŕňajúce doručenia B2C (business to consumer – od firmy ku konečnému spotrebiteľovi). Expresné služby sú poskytované za ceny, ktoré sú odvodené od rozmerov a hmotnosti zásielok, cieľovej destinácie a typu zvolenej expresnej služby.

ZAMERANIE NA EURÓPU

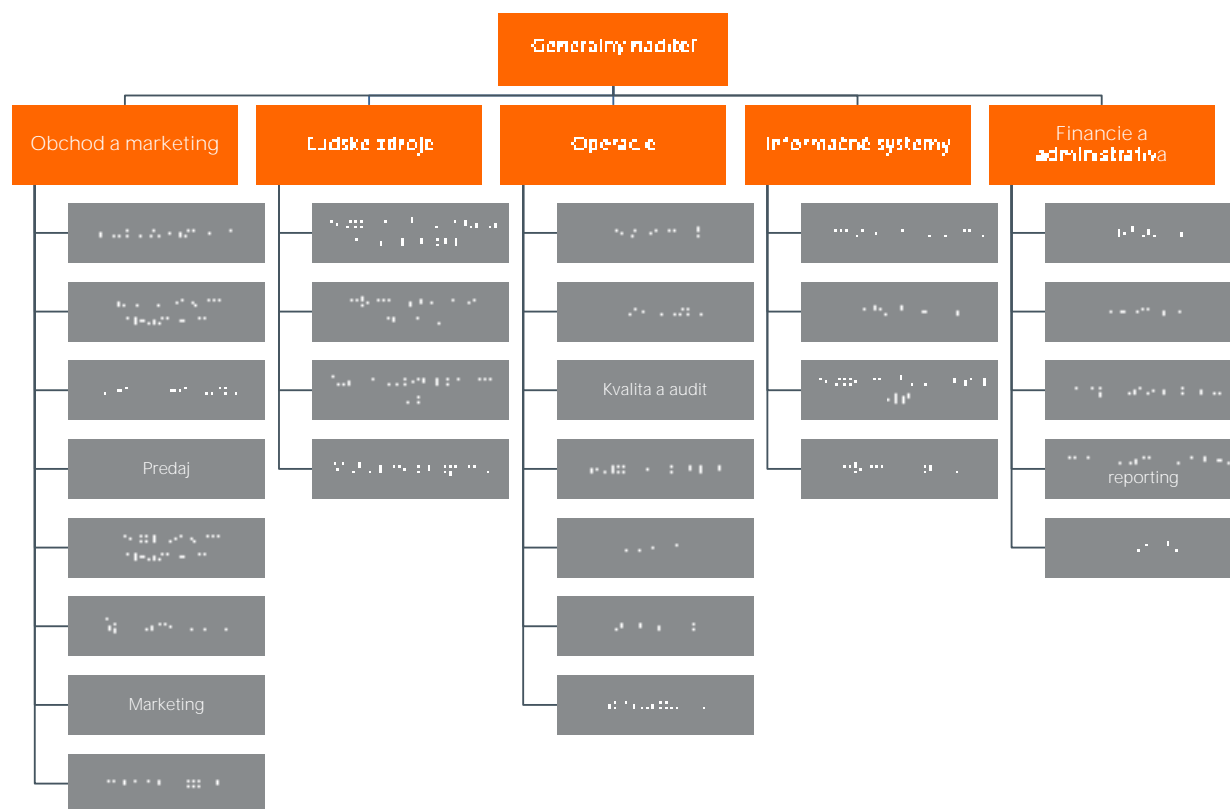
TNT patrí medzi lídrov na národnom a intraeurópskom expresnom trhu B2B. Európska expresná sieť TNT je svojou hustotou, leteckým a cestným pokrytím unikátom vo svojom odvetví. Vďaka nej si klienti v každej európskej krajine môžu cez TNT poslať zásielky, ktoré majú byť doručené v rámci danej krajiny, v rámci Európy alebo majú putovať z Európy do ktorejkoľvek krajiny na svete. Zákazníci si môžu vybrať medzi leteckým doručením Express v nasledujúci pracovný deň alebo menej urgentným servisom Economy, ktorý maximálne využíva nákladovú efektívnosť cestnej prepravy. TNT dokáže prepraviť zásielky s takmer akoukoľvek hmotnosťou. Zákazníci oceňujú najmä jednoduché objednávanie a jeden lokálny kontakt, na ktorom dostanú expresné riešenie pre každú svoju zasielateľskú požiadavku, i tú neštandardnú. Vďaka tomu šetria svoj čas i náklady.

Oficiálna webová stránka TNT je: <http://www.tnt.com/corporate>.

5 TNT NA SLOVENSKU

Úspešné etablovanie spoločnosti TNT v Českej a Slovenskej republike sa začalo v roku 1991. Od roku 1993 pôsobí TNT v Slovenskej republike ako samostatná spoločnosť pod názvom TNT Express Worldwide spol. s r.o. (ďalej ako TNT Slovensko). Pre firmu k 31. 12. 2015 pracovalo 238 interných zamestnancov, zmluvných partnerov a kuriérov. Štruktúra spoločnosti pozostáva z Obchodného a marketingového oddelenia, Operačného oddelenia, Oddelenia financií a administratívy, Oddelenia informačných a komunikačných technológií a Oddelenia ľudských zdrojov. TNT Slovensko disponuje vozovým parkom so 69 vozidlami, z toho 57 je kuriérskych a 12 linehaulových (pozn. linehaul = cestná kyvadlová doprava).

Obrázok 1: Organizačná štruktúra TNT Slovensko k 31. 12. 2015



ČLENSTVÁ

V súlade s pôsobením na slovenskom trhu je TNT Slovensko v zmysle charakteru svojho podnikania členom viacerých organizácií:

- Zväz logistiky a zasielateľstva Slovenskej republiky (ZLZS)
- Asociácia slovenských expresných prepravcov (ASEP)
- Netherlands Chamber of Commerce in the Slovak Republic

MANAŽMENT

K 31. 12. 2015 pozostával manažment TNT Slovensko z nasledovných ľudí:

Ing. Dino Ajanović

Generálny riaditeľ/Country General Manager

Vyštudoval Elektrotechnickú fakultu v Belehrade v Juhoslávii. V TNT pôsobí od marca 2000. Pozíciu Generálny riaditeľ pre TNT Slovensko začal vykonávať v auguste 2001. Jeho náplňou je zabezpečiť efektívne podnikateľské plánovanie, predpovedať vývoj a stanoviť aktivity na podporu plánov v smere dosiahnutia ziskových cieľov pre daný rok a zároveň zabezpečiť dlhodobú ziskovosť pobočky. Svoje riadiace manažérske schopnosti si počas pôsobenia v TNT Slovensko zdokonalil v roku 2004 úspešným ukončením štúdia manažérskych a podnikateľských zručností na prestížnej zahraničnej univerzite Warwick University v Anglicku.



Ing. Mária Džundová

Obchodná a marketingová riaditeľka/Country Sales & Marketing Manager

Absolvovala Vysokú školu technickú v Košiciach, odbor Výkonová elektronika. Na súčasnú pozíciu nastúpila v TNT Slovensko vo februári 2001. Jej hlavnou zodpovednosťou je riadiť predaj služieb TNT na Slovensku vrátane Oddelenia služieb zákazníkom, Špeciálnych služieb a Internetových riešení. Rovnako ako Generálny riaditeľ i ona je absolventkou diaľkového štúdia manažérskych a podnikateľských zručností na prestížnej Warwick University, ktoré ukončila úspešne v roku 2006.



Ing. Pavel Švanyga

Riaditeľ operačného oddelenia/Country Operations Manager

Pavel Švanyga je absolventom Námornej akadémie v Odese. Pre TNT Slovensko pracuje od augusta 2000. V roku 2005 prevzal k pozícii Riaditeľ operačného oddelenia aj funkciu konateľa spoločnosti. Jeho hlavnou úlohou je riadiť prevádzku doručovacej siete TNT na Slovensku vrátane kuriérov, flotily expresných vozidiel a prevádzky triediacich centier. Štúdium manažérskych a podnikateľských zručností na Warwick University úspešne ukončil v roku 2008. Medzi jeho špeciálne skúsenosti



patrí účasť na humanitárnej misii v Mozambiku v rámci spolupráce TNT so Svetovým potravinovým program OSN, kde v roku 2007 pôsobil dva mesiace ako špecialista na logistickú podporu humanitárnej pomoci pre oblasti postihnuté záplavami.

Ing. Monika Stopková

Riaditeľka financií a administratívy/Country Finance & Administrations Manager

Vyštudovala Ekonomickú univerzitu v Bratislave. Do TNT Slovensko nastúpila v roku 2002. K pozícii Riaditeľka financií a administratívy, ktorú vykonáva od septembra 2005, prijala v októbri 2008 funkciu konateľky. Medzi jej zodpovednosti patrí štatutárne výkazníctvo, interný reporting a kontrola, príprava rozpočtu, krátkodobých a dlhodobých plánov, riadenie pohľadávok, riešenie reklamácií, fakturácia a hospodárska správa. Popri zamestnaní vyštudovala kurz Efektívny manažér na City University v Bratislave.



Mag. Jana Wimmerová

Riaditeľka ľudských zdrojov a BOZP/Country Human Resources & Health & Safety Manager

Je absolventkou Obchodnej fakulty na Ekonomickej univerzite vo Viedni. Už počas štúdia sa ako konzultant venovala oblasti manažmentu ľudských zdrojov v personálnej agentúre. Po ročnom študijnom pobyte v Španielsku nastúpila v roku 2007 do spoločnosti Faurecia, kde sa v priebehu piatich rokov vypracovala na pozíciu HR manažéra. V TNT pracuje od septembra 2012. Pod jej zodpovednosť patrí riadenie a rozvoj ľudských zdrojov, tvorba a implementácia personálnej stratégie, rozvoj kompetencií zamestnancov, peňažné a nepeňažné odmeňovanie, bezpečnosť a ochrana zdravia zamestnancov pri práci.




Ing. Dušan Štrbák

Riaditeľ informčných a komunikačných systémov/Country ICS Manager

Ukončil inžinierske štúdium na Elektrotechnickej fakulte Slovenskej technickej univerzity v Bratislave, odbor Technická kybernetika, riadiace systémy. Od decembra 2001 vykonáva funkciu Riaditeľa informčných a komunikačných systémov v TNT Slovensko. Jeho





úlohou je zabezpečiť kvalitné systémy a služby v rámci informačných a komunikačných systémov na podporu firemných obchodných cieľov. V rámci rozvojových programov podporovaných a financovaných TNT taktiež ukončil v roku 2006 štúdium vodcovstva na Warwick University.

5.1 POSLANIE, VÍZIA, HODNOTY A KVALITY

Poslanie, vízia a základné firemné hodnoty a kvality TNT Slovensko vychádzajú zo smerovania celej skupiny TNT Express. Ich súčasné znenie vstúpilo do platnosti v druhej polovici roku 2011 ako dôsledok nového samostatného fungovania TNT Express.

Poslanie:

Sme globálny tím skúsených ľudí, ktorí spájajú podnikanie, trhy a ľudí udržateľným spôsobom.

Vízia:

Stať sa najobdivovanejšou doručovacou spoločnosťou.

Základné firemné hodnoty:

- Sme zanítení pre našich zákazníkov
- Staráme sa o našich ľudí
- Plníme svoje sľuby
- Myslíme spôsobom „can do“

Základné firemné kvality:

- Zapájať ľudí
- Pracovať spoločne
- Vytvárať národné a svetové partnerstvá
- Doručovať jedinečnú „oranžovú“ skúsenosť našim zákazníkom

5.2 PODNIKATELSKÉ PRINCÍPY SPOLOČNOSTI

TNT je odhodlaná korektne podnikat', a preto riadi svoju podnikateľskú činnosť v súlade so štandardmi spoločnosti a jej podnikateľskými princípmi. Rovnako podporuje zásady Organizácie spojených národov o globálnom dopade na ľudské práva, štandardy zamestnanosti, životné prostredie a antikorupciu.

Podnikateľské princípy TNT sú rozdelené do štyroch základných oblastí:

Princípy, ktorými sa riadi naša spoločnosť:

- Dodržiavame zákon a normy spoločnosti.
- V našom výkazníctve poskytujeme úplné, pravdivé, presné a včasné informácie.
- O našich podnikateľských aktivitách komunikujeme otvorene a prehľadne s dodržaním dôvernosti údajov.
- Nezasahujeme do straníckych politických záležitostí.
- Naším zamestnancom poskytujeme bezpečné a zdravé pracovné podmienky.

Princípy, ktoré riadia naše vzťahy s našimi zamestnancami:

- Vytvárame rovnaké príležitosti pre všetkých našich zamestnancov.
- Nediskriminujeme na základe veku, fyzického postihnutia, etnického pôvodu, pohlavia, rodinného stavu, rasy, náboženstva alebo sexuálnej orientácie.
- Ku všetkým ľuďom pristupujeme s úctou a vážnosťou.
- Vyhýbame sa konfliktu záujmov.
- Nevyužívame majetok spoločnosti na neoprávnený osobný zisk.
- Nevyhľadávame, neposkytujeme ani neakceptujeme neprimerané osobné zisky.
- Nevyhľadávame, nevyplácame ani neprijímame úplatky.

Princípy, ktorými sa riadi naše podnikanie:

- Usilujeme sa o to, aby sme poskytovali našim zákazníkom najspoľahlivejšie a efektívne riešenia.
- Garantujeme bezpečnosť majetku a informácií nám zverených.
- Nepoužívame neetické postupy na získanie konkurenčnej výhody.
- Riadime sa našimi podnikateľskými princípmi pri rozhodnutiach vykonávať našu činnosť alebo pri uzatváraní partnerstiev s inými.

Princípy, ktorými sa riadi náš vzťah k svetu:

- V rámci našich podnikateľských aktivít podporujeme a usilujeme sa o realizáciu zlepšení, ktoré môžu viesť k udržateľným výhodám pre životné prostredie a sociálnu situáciu.

5.3 CHARAKTERISTIKA TRHU

Prepravné odvetvie

TNT pôsobí v oblasti prepravy tovarov a dokumentov po celom svete so zameraním na vyzdvihnutia a doručenia definované na deň a čas. Biznisom TNT je doručiť biznis svojich zákazníkov v správny čas na správne miesto a v perfektnom stave. Hlavné odvetvia, ktoré TNT svojimi službami pokrýva, zahŕňajú automobilový priemysel, počítače, elektroniku, finančné odvetvie, vládne organizácie, zdravotníctvo a farmáciu, strojárstvo, módnny priemysel a telekomunikácie.

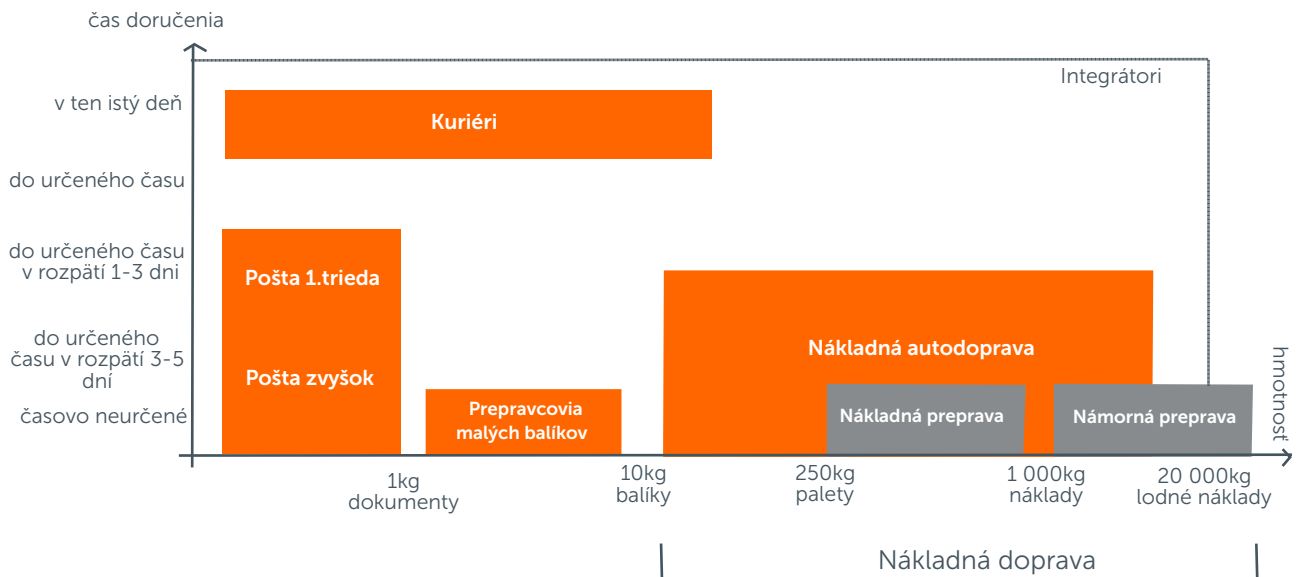
TNT vyzdvihuje, prepravuje, triedi, manipuluje a doručuje dokumenty, balíky a paletové zásielky. Využíva na to svoju fyzickú infraštruktúru (prekladiská, sklady, kamióny, lietadlá a pod.), elektronickú infraštruktúru (systémy na fakturáciu, na sledovanie pohybu zásielok a pod.) a komerčnú infraštruktúru na získavanie, obsluhu a udržiavanie zákazníkov.

Tovary a dokumenty doručované cez TNT majú rôzne hmotnosti, tvary a rozmery. Môžu byť ľahké a malé ako obálka alebo ťažké a veľké ako motor prúdového lietadla. Môžu meniť svoj tvar, napríklad ak sa viaceré balíky skombinujú do jednej palety, môžu mať rôzne požiadavky na rýchlosť, bezpečnosť a spôsob doručenia. Vzhľadom na vzdialenosť ich putovania môže ísť od národných cez cezhraničné a intrakontinentálne až po medzikontinentálne prepravy.

Hmotnosť a rýchlosť sú základné veličiny, ktoré definujú rôzne druhy požiadaviek klientov. V odvetví prepravy sa na základe hmotnosti rozlišujú prepravy do 1 kg (dokumenty), do 30 kg (balíky) a nad 30 kg (palety, dokládky a pod.). Z hľadiska času sa rozlišujú doručenia v ten istý deň (Sameday), doručenia s určeným časom a dňom (10:00 Express a pod.), doručenia s určeným dňom v rozpätí 1-3 dni (Economy), doručenia s určeným dňom v rozpätí 3-5 dní (Freight) a časovo neurčené doručenia (TNT Global Mail a pod.).

Všetky tieto typy doručení potrebujú inú doručovateľskú sieť a zabezpečujú ich iné doručovateľské spoločnosti. V transportnom odvetví tak nájdeme všetko od veľmi efektívnych a časovo senzitívnych expresných sietí (letecké a cestné), ktoré operujú globálni integrátori (ako TNT), až po časovo najmenej citlivú lodnú dopravu. Poskytovatelia nákladnej dopravy zase operujú sčasti virtuálnu sieť, keďže využívajú priestor lietadiel, lodí a nákladných áut iných operátorov v kombinácii s vlastnými skladmi a depami v prístavoch a na letiskách. Kuriéri sa zameriavajú na ľahké zásielky a ich doručenie v ten istý deň a nasledujúci deň.

Obrázok 2: Odvetvie prepravy podľa rýchlosti doručenia a hmotnosti zásielok

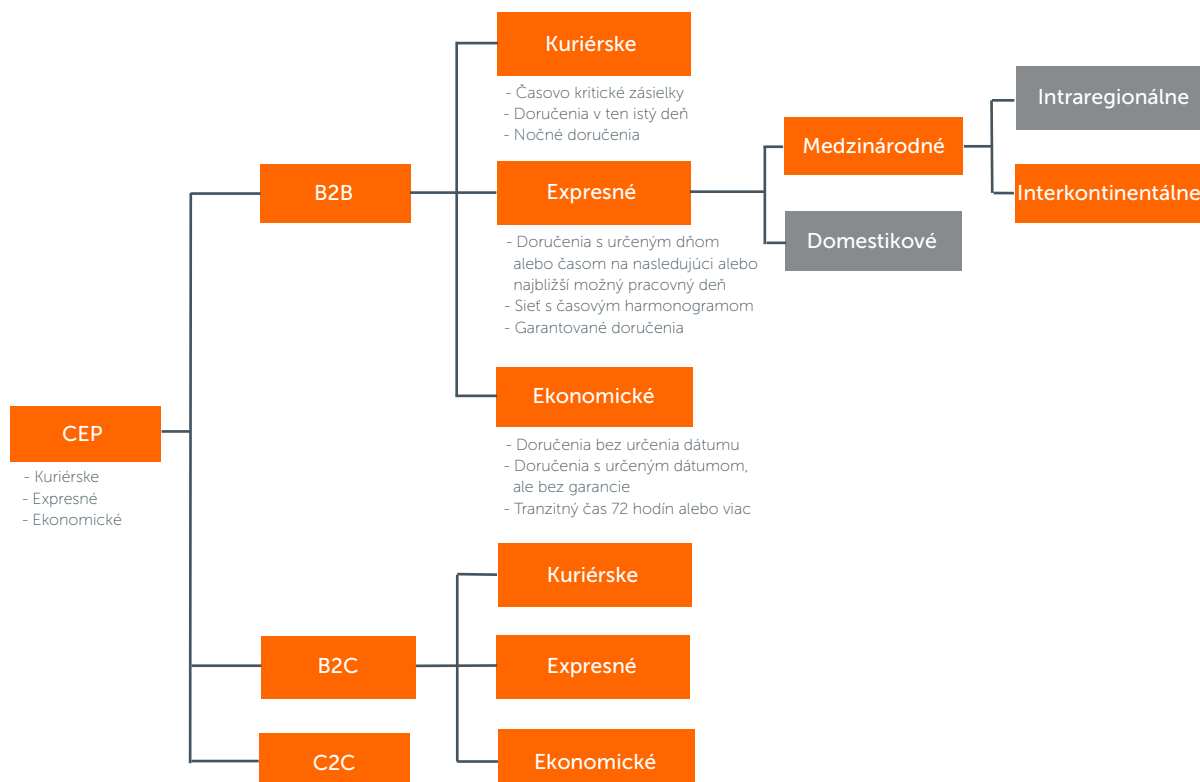


Expresný kuriérsky trh balíkov

TNT Express pôsobí na expresnom kuriérskom trhu balíkov/courier-express-parcels (CEP). Konkurenčný boj sa na expresnom kuriérskom trhu balíkov zameriava na sieťové pokrytie, rýchlosť, spoľahlivosť, kvalitu zákazníckeho servisu a čoraz viac na oblasť cien. V základe rozlišujeme dva typy expresných hráčov:

- globálnych integrátorov – UPS, FedEx, DHL a TNT – veľkí hráči môžu dosiahnuť atraktívne marže cez ekonomiku z veľkosti a (v menšej miere) cez rozsah pôsobenia,
- lokálne/regionálne expresné firmy – často napojené na poštových poskytovateľov ako GLS (Royal Mail), Geopost/DPD (La Poste), Danzas (Deutsche Post) a pod. Zameriavajú sa na vysokú hustotu lokálnej siete.

Obrázok 3: Expresný kuriérsky trh balíkov/courier-express-parcels (CEP)



Pri sledovaní podielu vychádza TNT z jasne definovaného expresného trhu. Expresný trh podľa definície TNT zahŕňa služby s definovaným časom doručenia, služby s doručením nasledujúci deň a najrýchlejšie letecké alebo cestné na deň definované doručenie zásielok prepravou sieťou s pevným časovým harmonogramom. Tieto služby sú poskytované B2B klientom od dverí k dverám s možnosťou sledovať pohyb zásielok cez internet.

Kľúčové zdroje hodnoty v expresnom odvetví je možné rozdeliť do troch kategórií: rast, cenotvorba a náklady. Hlavným zdrojom rastu je v expresnom odvetví rast HDP a zvyšujúca sa globalizácia dodávateľských sietí. Dôležitými faktormi cenotvorby sú konsolidácia, intenzita konkurencie a náklady na pohonné hmoty. Hlavnými faktormi ovplyvňujúcimi náklady sú okruhy a zastávky pri vyzdvíhovaní a doručovaní, najazdené kilometre u kyvadlových spojov a pracovný čas v skladoch a depách.

5.4 STRATÉGIA A CIELE

Stratégia a ciele spoločnosti TNT Slovensko vychádzajú zo smerovania celej korporácie TNT. Toto bolo od februára 2014 zadefinované v novej stratégii s názvom Outlook. Stratégia Outlook stavia na silných stránkach TNT, predovšetkým na jej európskej cestnej sieti a európskej leteckej sieti s vynikajúcim prepojením na celý svet, na veľkej základni lojálnych zákazníkov a jej ľudí, ktorá sú vždy ochotní „zabehnúť extra míľu“. Cieľom stratégie Outlook sú výrazné zlepšenia vo výkone, ktoré majú splniť potreby všetkých zúčastnených strán:

- Konkurencie schopné produkty a služby perfektne a za konkurenčné ceny pre zákazníkov
- Bezpečná zmysluplná budúcnosť pre zamestnancov
- Zlepšenie výsledkov a pevná návratnosť investícií pre akcionárov

Manažment TNT Slovensko na ročnej báze vypracováva Podnikateľský plán/Business Plan, ktorý koordinuje s materskou spoločnosťou. Podnikateľský plán zahŕňa krátkodobé ciele (obdobie 1 roka) a dlhodobé ciele (obdobie 1 až 5 rokov), popis procesov rozvoja a vhodných metód dosahovania cieľov, ktoré zodpovedajú požiadavkám firemnej stratégie a podporujú zavedenie samotného plánu.


Deväť kľúčových procesov

Neoddeliteľnou súčasťou tvorby podnikateľského plánu je analýza predchádzajúceho výkonu. Údaje o internom výkone vychádzajú z 9-tich kľúčových procesov, prostredníctvom ktorých TNT Slovensko sleduje svoj interný výkon v smere posilňovania svojej konkurencieschopnosti:

1. Výber, starostlivosť, rozvoj a posilnenie zodpovednosti zamestnancov
2. Doručovanie včas a v perfektnom stave
3. Získavanie a udržiavanie ziskových zákazníkov
4. Zaistenie bezpečného a chráneného pracovného prostredia
5. Vystavovanie správnych faktúr a zabezpečenie ich úhrady
6. Zaistenie finančnej zodpovednosti a systému internej kontroly
7. Zavádzanie špičkových informačných technológií
8. Udržiavanie podnikateľskej a spoločenskej výnimocnosti
9. Vytvorenie a posilnenie konkurencieschopnosti

Ukazovatele výkonnosti

Výkon jednotlivých procesov monitoruje firma prostredníctvom kľúčových ukazovateľov výkonu/ Key Performance Indicators na týždennej, mesačnej alebo štvrťročnej báze. Pre zabezpečenie neustáleho zlepšovania kľúčových procesov si firma nastavuje stále vyššie ciele na nasledovný rok a rozvíja spôsoby ich plnenia cez zmeny a zlepšenia v súlade so stratégiou firmy.



Plnenie ukazovateľov je priebežne vyhodnocované a záznamy o dosiahnutých výsledkoch a nápravných opatreniach sú vedené formou pravidelnej mesačnej správy v súlade so záväzkom na neustále zlepšovanie. Ročné vyhodnotenie cieľov je vykonávané formou hodnotiacej správy.



5.5 OPERAČNÁ INFRAŠTRUKTÚRA NA SLOVENSKU

TNT Slovensko poskytuje národné a medzinárodné expresné služby s kuriérskym doručením od dverí k dverám. Firma pôsobí primárne na trhu B2B a službami pokrýva celé územie Slovenskej republiky. Prepravné služby v rámci kyvadlovej cestnej prepravy (linehaul) a tzv. poslednej míle (last mile) poskytuje prostredníctvom overených subdodávateľov.

Základná infraštruktúra TNT Express na území Slovenska pozostáva z ôsmich strategicky rozmiestnených dep: Bratislava (centrum), Košice, Trenčín, Sliač, Ružomberok, Nitra, Poprad a Žilina. Napojenie TNT Slovensko na medzinárodnú doručovateľskú sieť TNT malo k 31. 12. 2015 nasledovnú podobu:

- pravidelné denné spojenie na prekladisko TNT Európskej cestnej siete vo Viedni,
- pravidelné denné spojenie na prekladisko TNT Európskej cestnej siete v Norimbergu,
- pravidelné letecké spojenie s centrálnym prekladiskom v belgickom Liège (kombinovaná preprava cez viedenské letisko),
- pravidelné letecké spojenie s centrálnym prekladiskom v belgickom Liège (kombinovaná preprava cez letisko Budapešť),
- vnútroštátne denné a nočné cestné spojenia spájajúce všetky TNT depá na Slovensku.

Všetci kuriéri na Slovensku sú vybavení inteligentným prenosným zariadením Mobile Worker. Mobile Worker umožňuje v reálnom čase aktualizovať v systéme údaje o vyzdvihnutí a doručení zásielky a zároveň zlepšuje komunikáciu medzi vodičmi v teréne, Operačným oddelením a Oddelením služieb zákazníkom. Keď je zariadenie Mobile Worker v depe, využíva lokálnu TNT sieť pre bezdrôtovú komunikáciu prostredníctvom vln rádiových frekvencií. Zariadenie disponuje okrem iného aj funkciou Podpis na obrazovku/Sign on screen, ktorá od roku 2010 úplne nahradila klasický papierový doklad o prevzatí zásielky.

Rozširovanie bratislavského depa

Od roku 2008, keď sa TNT Slovensko presťahovala do vlastných administratívnych a skladových priestorov v Bratislave pri Vajnoroch, sa jej objemy zásielok viac ako zdvojnásobili. V septembri 2015 zahájila preto firma prístavbu, ktorá jej má priniesť ďalších 1 450 m² skladovacej plochy. Celková plocha skladu sa po prestavbe zdvojnásobí. Pribudne aj 58 metrov novej automatickej sortačnej linky, ktorá znásobí rýchlosť triediacich procesov. Jej súčasťou budú aj inteligentné zariadenia na automatické váženie a meranie všetkých typov zásielok – od malých ručne triedených zásielok cez bežné balíky spracované automatickým dopravníkovým pásom až po paletový a nadrozmerný tovar. Súčasťou rozšíreného skladu, ktorý má byť dokončený v prvej polovici roku 2016, bude aj mezanín pre špeciálne služby s pridanou hodnotou, ako sú balenie a označovanie zásielok, ich

konsolidácia, kompletizácia a podobne

Iniciatíva „Doručovať v perfektnom stave“

Od roku 2012 je jednou z priorít TNT „Doručovať v perfektnom stave“. Ide o celosvetový TNT program, ktorý má firme pomôcť naplniť víziu stať sa najobdivovanejšou prepravnou spoločnosťou. Kľúčovým prvkom iniciatívy je zabezpečiť, aby boli zásielky tzv. „Fit to Travel“ (vhodné na prepravu) a minimalizovať počet tých, ktoré tieto kritériá nespĺňajú. Ak sú totiž zásielky hneď od začiatku kvalitne a správne zabalené, majú oveľa vyššiu šancu dostať sa do cieľovej destinácie nepoškodené. To samozrejme vyžaduje spoluprácu viacerých oddelení vrátane zapojenia zákazníkov.

GPS monitoring

Všetky kuriérske vozidlá TNT Slovensko sú vybavené GPS technológiou. Keďže sa riziko útokov organizovaných kriminálnych skupín neustále zvyšuje, technológia posilňuje bezpečnosť kuriérov a zásielok v ich vozidlách. TNT vie vďaka nej okamžite reagovať na akúkoľvek nepredvídanú udalosť vrátane dopravnej nehody. Informácie z GPS monitoringu vozidiel tak pomáhajú efektívnejšie riadiť aj optimálne naplánovať kuriérske trasy.

Kuriérska výzva Drive Me Challenge


TNT si uvedomuje, že kuriéri sú pre ňu ako kuriérsku spoločnosť najdôležitejšími ambasádormi a vo veľkej miere ovplyvňujú jej celkový výkon. Kuriéri TNT totiž denne na celom svete prídu viac ako 600 000-krát do kontaktu so zákazníkmi. TNT preto každoročne usporadúva pre svojich kuriérov a vodičov celosvetovú súťaž Drive Me Challenge, ktorej cieľom je inšpirovať ich k zvýšeniu palivovej efektivity šoférovania a ostražitosti na cestách, ale aj k udržaniu vynikajúcej úrovne TNT služieb smerom k zákazníkovi.

5.6 HOSPODÁRSKE VÝSLEDKY

Kľúčovými faktormi, ktoré ovplyvňujú finančné výsledky TNT Slovensko sú:

- počet prepravených zásielok a kilogramov,
- kombinácia služieb poskytovaných klientom,
- ceny jednotlivých služieb,
- priemerný počet pracovných a doručovacích dní v roku,
- operačné náklady,
- schopnosť TNT prispôbiť svoje operačné výdavky zmenám v prepravovaných objemoch.

V roku 2015 dosiahla slovenská pobočka veľmi dobré výsledky. Kalendárny rok uzatvorila so ziskom



a v porovnaní s minulým rokom zaznamenala 29 % nárast predaja a takmer 11 % nárast počtu zákazníkov. Zvýšený záujem zákazníkov dokazuje aj viac ako 100 000 telefonátov, ktoré Oddelenie služieb zákazníkom prijalo v roku 2015. Hmotnosť prepravených kilogramov narástla o viac ako 1,7 milióna kg. Aby na Slovensku pôsobiace kuriérske vozidlá vyzdvihli alebo doručili všetky tieto zásielky, museli prekonať vzdialenosť 2,9 milióna km, čo sa rovná 68-násobku vzdialenosti okolo rovníka.

Z hľadiska poskytovaných služieb zaznamenáva TNT na Slovensku v posledných rokoch veľké úspechy u zákazníkov, ktorým poskytuje kompletnú medzinárodnú logistiku náhradných dielov a pokazených výrobkov do servisných stredísk. Ide o komplexné logistické riešenia so službami s pridanou hodnotou vytvorené na mieru aktuálnym potrebám zákazníkov. V roku 2015 TNT pokračovala aj v spolupráci v segmente B2C, t.j. s doručovaním zásielok pre koncových spotrebiteľov.



5.7 PORTFÓLIO SLUŽIEB

Tovary a dokumenty doručované cez TNT majú rôzne hmotnosti, tvary a rozmery. Môžu byť ľahké a malé ako obálka alebo ťažké a veľké ako motor prúdového lietadla. Môžu meniť svoj tvar, napríklad ak sa viaceré balíky skombinujú do jednej palety, môžu mať rôzne požiadavky na rýchlosť, bezpečnosť a rôzny charakter vzhľadom na vzdialenosť ich putovania – od národných cez cezhraničné a intrakontinentálne až po medzikontinentálne prepravy.

5.7.1 SLUŽBY

TNT Slovensko poskytuje národné a medzinárodné expresné doručovateľské služby od dverí k dverám pre klientov posielajúcich dokumenty, balíky, viackusové a ťažšie paletové zásielky. Primárnou cieľovou skupinou zákazníkov sú firmy. Ceny, ktoré prislúchajú jednotlivým službám, sú primárne klasifikované podľa prepravných časov, cieľovej destinácie, rozmerov a hmotnosti zásielky.

TNT Slovensko ponúka svojim klientom rozsiahlu škálu štandardizovaných medzinárodných a národných služieb. Je možné ich rozdeliť do dvoch základných skupín:

- Štandardné sieťové služby
- Špeciálne služby

5.7.1.1 Štandardné sieťové služby

Štandardné služby využívajú na prepravu a doručenie zásielok celosvetovú cestnú a leteckú sieť TNT. Podľa vopred určeného letového a cestného poriadku firma presne vie, kedy a kam lietajú TNT lietadlá a premávajú cestné diaľkové linky / linehaults, ktoré spájajú TNT depá, sortačné strediská a medzinárodné prekladiská. Vďaka tomu dokáže TNT pri štandardných službách klientovi vopred povedať deň, prípadne aj čas doručenia, v závislosti od zvolenej služby

Služby s doručením definovaným na čas:

- 9:00 Express
- 10:00 Express
- 12:00 Express
- 12:00 Economy Express

TNT ponúka viac dopoludňajších doručovateľských služieb ako akýkoľvek iný expresný doručovateľ na svete. Služba 12:00 Economy Express, ktorá kombinuje nízke náklady s časovou garanciou doručenia do 12:00 hod., je zároveň unikátom v expresnom odvetví.

Služby s doručením definovaným na deň:

- Express
- Economy Express

Medzinárodná aj vnútroštátna služba Express predstavuje najrýchlejšie štandardné doručenie od dverí k dverám nasledujúci alebo najbližší možný pracovný deň. Služba využíva najrýchlejšiu leteckú sieť TNT. Služba Economy Express efektívne kombinuje cenu s rýchlosťou prepravy, a preto je optimálnym riešením pre balíky a ťažšie náklady s nižšou urgentnosťou. Služba v maximálnej možnej miere využíva hustotu a efektívnosť celosvetovej cestnej siete TNT.

Importná služba

TNT Slovensko poskytuje svojim klientom aj importnú službu, ktorá je k dispozícii z viac ako 170 krajín sveta. Express Import si slovenskí klienti môžu objednať za príplatok k službe 10:00 Express, 12:00 Express, 12:00 Economy Express, Express a Economy Express podľa toho, či je pre nich dôležitejšia rýchlosť doručenia alebo cena.

Voliteľné služby

Pre maximálny komfort a flexibilitu klientov poskytuje TNT Slovensko tiež škálu voliteľných služieb: vyzdvihnutie a doručenie mimo zvyčajného pracovného času, prioritné vybavenie či dodatočné poistenie.

5.7.1.2 Špeciálne služby pre špeciálne potreby

Okrem prepravy štandardných zásielok poskytuje TNT Slovensko klientom aj na mieru šité služby. Prepravu nadštandardných zásielok, ako sú napr. časovo citlivé zásielky, ADR tovar, vzorky so suchým ľadom alebo nadrozmerné zásielky, koordinuje Oddelenie špeciálnych služieb/Special Services. Táto preprava zásielok špeciálne vyvinutá podľa požiadaviek zákazníka je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Ponuku špeciálnych služieb je možné rozdeliť do nasledovných podskupín:

Time Critical Services/Časovo kritické služby

Do produktového portfólia TNT patria aj služby pre tie najkritickejšie zásielky – Dedicated Express a Special Express. Vďaka nim dokáže TNT zabezpečiť vyzdvihnutie a doručenie zásielky podľa požiadaviek zákazníka – 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Urgentnú zásielku prepraví najrýchlejším prostriedkom – lietadlom, dodávkou či palubným kuriérom, a zároveň tou najrýchlejšou a najpriamejšou cestou. Tieto služby sú vhodné pre všetky typy zásielok bez ohľadu na ich hmotnosť a rozmery.

Air & Road Freight & Sea-Air Freight Services/Letecká, cestná a kombinovaná lodná nákladná preprava

Pre zásielky nad 50 kg ponúka TNT rôzne prepravné riešenie odvíjajúce sa od urgentnosti zásielky. Letecká nákladná preprava Air Freight je určená pre zásielky, ktoré majú byť doručené s nízkymi nákladmi, ale stále expresne. Služba Road Freight / Cestná nákladná preprava zas využíva jednu z najväčších svetových sietí a v prípade potreby dokáže zabezpečiť aj osobitné vozidlo. Kombinovaná nákladná preprava Sea-Air Freight predstavuje časový kompromis medzi leteckými nákladnými službami a námornou prepravou. Je to spoľahlivé prepravné riešenie s doručením od dverí k dverám alebo od prístavu po letisko pre ťažké a veľké zásielky z Ázie.

Služby pridanej hodnoty/Value Added Services

TNT Slovensko dosahuje veľký úspech so svojimi službami pridanej hodnoty. Ide o distribučné a logistické riešenia ušité na mieru špecifickým požiadavkám klienta. Ich základom sú najčastejšie služby spadajúce do kategórie Storapart & Distribution / Skladovanie a distribúcia, Special Handling Services / Služby so špeciálnou manipuláciou ako napríklad preprava nebezpečného tovaru alebo preprava teplotne kontrolovaných zásielok. Medzi ďalšie služby pridanej hodnoty patrí napríklad konsolidácia zásielok, kompletizácia, testy kvality, personalizácia, balenie, označovanie, príprava a tlač dokumentácie, spätný tok zásielok, vykonávanie drobných opráv, security transport a podobne. Od roku 2012 poskytuje TNT Slovensko tieto služby aj v segmente B2C, t.j. s doručením pre konečného spotrebiteľa.

Medzinárodné poštové služby/TNT Global Mail

Od roku 2013 poskytuje TNT aj službu Global Mail. Je to poštová služba ideálna pre posielanie zahraničnej pošty bez požiadavky na expresné doručenie. Jej výhodou je, že zákazníci nemusia nič pečiatkovať, triediť či odnášať na poštu. Stačí len službu objednať a kuriér TNT príde vyzdvihnúť pripravenú zahraničnú poštu. Služba je alternatívou k súčasným poštovým operátorom a nízkonákladovým prepravným spoločnostiam bez časovej garancie doručenia.

5.7.1.3 Priemyselné riešenia

TNT Slovensko má tímy, ktoré sa špecializujú na konkrétne odvetvia a priemyselné sektory. Firma má mnohoročné skúsenosti v oblasti znižovania nákladov na logistiku a zásoby a spolupracuje s klientmi na vývoji distribučných riešení, ktoré ideálne zodpovedajú ich potrebám. TNT Slovensko používa najmodernejšie technológie, ktoré zjednodušujú dodávateľský reťazec a zabezpečujú najrýchlejšiu a najspoľahlivejšiu cestu od dodávateľov ku koncovým zákazníkom. Či už ide o automobilové, strojárenské, farmaceutické, odevné, finančné, elektrotechnické či počítačové odvetvie – firma má riešenie, ktoré uľahčí podnikanie klientov a prinesie hodnotu ich zákazníkom.

Automobilové a priemyselné odvetvie

Výrobné požiadavky sa v automobilovom priemysle menia takmer nepretržite, bez akéhokoľvek upozornenia. To kladie vysoký tlak na dodávateľov, ktorí musia požadované komponenty doručiť výrobcovi presne načas systémom just-in-time. Preto zriadila TNT po celom svete, vrátane Slovenska, osobitné kontrolné veže, tzv. Automotive Control Centre (ACC). Vďaka nim dokáže zabezpečiť nadštandardnú starostlivosť a prepravné služby pre automotive zásielky 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Tím TNT ACC odborníkov v priebehu niekoľkých minút nájde a zrealizuje najrýchlejšie a najspoľahlivejšie prepravné riešenie pre kritické automotive zásielky, a to v ktoromkoľvek čase, bez ohľadu na miesto, kde sa daná súčiastka nachádza.

Elektronika a počítače

Firmy v elektronickom a počítačovom sektore pracujú s minimálnymi zásobami a štíhlym distribučným kanálom, ale zároveň sa snažia dosiahnuť 100 % dostupnosť produktov v mieste predaja. Zariadenia a produkty, ktoré potrebujú prepraviť, sú často krehké a citlivé. Vyžadujú plynulé doručenie výrobných komponentov, efektívne a bezpečné doručenie finálnych tovarov k distribučným partnerom, podporu pre on-line predaj a riadenie záručných služieb ako je vrátenie tovaru na opravu, servis a výmenu. TNT Slovensko toto všetko dokáže zabezpečiť. Poskytuje celosvetové kapacity s veľmi silným zastúpením v Európe, na Strednom východe, v Amerike, Číne, Indii a v Juhovýchodnej Ázii.

Zdravotníctvo a farmácia

Už vyše dve dekády zabezpečuje TNT, aby biologické vzorky, lieky, chirurgické prístroje a ďalšie život zachraňujúce prístroje prišli do svojej cieľovej destinácie rýchlo a efektívne. Medzi služby pre zdravotný priemysel patrí: Clinical Express, Hospital Express a Direct – to – Pharmacy či PharmaSafe, ktorá zaisťuje bezpečnú prepravu teplotne citlivých biofarmaceutík, akými sú napríklad vakcíny. Na Slovensku je najrozšírenejšia služba Clinical Express. Ide o špeciálne kuriérske riešenie vyvinuté pre trh klinického výskumu a farmaceutického priemyslu.

5.7.1.4. Ďalšie služby

Závazkom TNT Slovensko je poskytovať zákazníkom expresné kuriérske služby tej najvyššej kvality. Aj preto sa k jej službám viaže široká škála ďalších služieb, ktoré zvyšujú spokojnosť zákazníkov a ich pohodlie.

Preprava nebezpečných tovarov

TNT dokáže vo svojej sieti prepraviť vybrané nebezpečné tovary, pokiaľ vyhovujú medzinárodným a národným nariadeniam, sú riadne označené štítkami a ide o nami schválený tovar. To sa týka aj lítiových batérií. Zákazníci môžu TNT zveriť aj zásielky v suchom ľade označené ako Dry Ice.

Súčasťou tejto služby je aj zabezpečenie suchého ľadu. Zásielky s nebezpečným tovarom môžu zákazníci posielat cestnou aj leteckou sieťou TNT, a to vo väčšom množstve, aké obsahujú spotrebiteľské balenia.

Bezplatná nonstop linka

Linka je k dispozícii 24 hodín denne, 365 dní v roku, cez víkendy aj sviatky. Ako jediný prepravca tak TNT Slovensko poskytuje svojim klientom nepretržitú možnosť konzultovať svoje otázky týkajúce sa TNT zásielok so skúseným pracovníkom z Oddelenia služieb zákazníkom.

Obalový materiál

TNT Slovensko poskytuje svojim klientom široké portfólio štandardných obalových materiálov pre všetky typy zásielok:

- **Doc 1, Doc 2 a Doc 3** – kartónové obálky pre dokumenty
- **Bag 1 a Bag 2** – plastové obálky pre dokumenty
- **Box 1, Box 2, Box 3 a Box 4** – kartónové krabice s nosnosťou 2, 5, 8 a 12 kg
- **Bottle 1, Bottle 2 a Bottle 3** – kartónové obaly pre bezpečnú prepravu fliaš s vnútorným plastovým obalom brániacim presiaknutiu tekutiny
- **Medicínske obaly MedPak** – obaly pre farmaceutický priemysel v súlade s IATA 650 pre prepravu (ne)infikovaného diagnostického materiálu.

Tieto obaly sa veľmi jednoducho používajú, pretože využívajú kreslené inštrukcie popisujúce ich skladanie a najlepší spôsob zabalenia, zalepenia a odoslania tovaru. Vďaka inovatívnym metódam skladania a technologicky vyspelému lepidlu sú obaly odolnejšie voči poškodeniu a poskytujú klientom lepšiu ochranu pre ich tovary. Navyše obaly zároveň podporujú rozsiahle environmentálne aktivity TNT. Ich jednoduchší dizajn je menej náročný na materiál a farebnú potlač, čím pozitívne prispieva k prísny environmentálnym cieľom TNT. Všetky kartónové obálky a krabice sú vyrobené z recyklovaného papiera a sú plne recyklovateľné, plastové obálky sú rozložiteľné prírodnými procesmi.

5.7.2 KLIENTI

Vyššie uvedené široké portfólio služieb poskytuje TNT Slovensko prioritne B2B klientom, ktorých delí na:

- ad-hoc firmy
- malé a stredné firmy
- veľké firmy
- globálne firmy

Každá z týchto 4 skupín je riadená osobitným tímom a procesmi. Firma si s klientmi buduje silné vzťahy prostredníctvom pravidelných osobných telefonátov a návštev, ako aj širokým rozsahom komunikačných aktivít. TNT chce byť firmou, ktorá veľmi dobre pozná svojich zákazníkov – čo považujú za hodnotu, aké sú ich potreby, čomu dávajú prednosť. Iba tak im môže ponúkať produkty a služby, ktoré odpovedajú na ich požiadavky.

Sledovanie spokojnosti klientov

Svoje programy na zlepšovanie zakladá firma na kvantitatívnej a kvalitatívnej spätnej väzbe od klientov. Túto ziskava predovšetkým prostredníctvom projektu na zisťovanie spokojnosti zákazníkov, ktorý sa realizuje pravidelne vo všetkých krajinách so zastúpením TNT. TNT Slovensko je súčasťou projektu od roku 2002. Spätná väzba od klientov, ich názor na TNT služby, procesy, systémy, postoj, prístup a profesionalitu ľudí sa získava prostredníctvom dotazníkov posielaných všetkým aktívnym klientom.

Aj v roku 2015 prebehol v každom štvrtroku Prieskum oranžovej skúsenosti/Orange Experience Survey, pričom bola splnená podmienka, že každý zákazník dostal prieskum maximálne raz. Dotazník je zákazníkom posielaný elektronicky a obsahuje 10 jednoduchých otázok, ktoré zákazník zodpovie v priebehu niekoľkých minút. Vďaka online forme prebieha spracovanie dotazníka rýchlejšie a je šetrnejšie k životnému prostrediu.

Systém hodnotenia dotazníkov a ciele sú nastavené tak, aby sledovali čistú schopnosť TNT prevýšiť očakávania klientov. To znamená, že sa rátajú iba odpovede „lepšie ako očakávané“ alebo „oveľa lepšie ako očakávané“, od ktorých sa ešte odrátajú všetky odpovede „horšie ako očakávané“ a „oveľa horšie ako očakávané“. Na rok 2015 mala TNT Slovensko stanovený cieľ na úrovni 56,1 %, ktorý spoločnosť prekonal celkovým dosiahnutým skóre na úrovni 64,6 %. Z počtu 2 411 oslovených klientov sa v roku 2015 vrátil firme vyplnený dotazník od 282 klientov, čo je 11,7 % návratnosť. Medzi TOP 5 najlepšie hodnotených otázok patrili: Schopnosti našich kuriérov, Celkový imidž TNT, Schopnosti pracovníkov Oddelenia služieb zákazníkom, Schopnosť obchodných zástupcov porozumieť obchodným potrebám a Schopnosť TNT vybaviť zásielky.

Výsledky z dotazníkov boli v spolupráci s klientmi detailne analyzované a následne bol formou spolupráce príslušných oddelení vypracovaný a implementovaný plán nápravných opatrení.

5.8 INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE

TNT kladie veľkú dôležitosť na vývoj a implementáciu nových technológií. Cieľom rozsiahlych investícií je udržať štandard IT služieb na svetovej úrovni a vytvoriť maximálne pohodlie a flexibilitu tak v samotných aktivitách spoločnosti, ako aj v službách pre zákazníkov. Možnosť sledovať zásielky cez systém „Track and Trace“ je len jedným z mnohých príkladov využitia technológie v TNT. Firma využíva inovatívne technológie aj na elektronické objednávanie služieb, na znižovanie nákladov a na urýchľovanie procesov.

5.8.1 INTERNÉ INFORMAČNÉ SYSTÉMY

V rámci procesu globálnej štandardizácie TNT vo všetkých svojich pobočkách, vrátane Slovenska, rozvíja, implementuje a neustále zdokonaľuje Spoločné systémy/Common Systems založené na štandardnej platforme informačných a komunikačných systémov (ICS). Snahou firmy je prostredníctvom spoločných systémov pre Predaj, Oddelenie služieb zákazníkom, Marketing, Financie a Operácie podporiť a zefektívniť jednotný prístup k zákazníkom.

5.8.2 ZÁKAZNÍCKY ORIENTOVANÉ RIEŠENIA

Aby TNT poskytla maximálnu flexibilitu a komfort svojim zákazníkom, ponúka im bezplatne širokú škálu elektronických služieb. Klient tak môže kedykoľvek získať prístup k informáciám o zásielke zo svojho počítača, laptopu, mobilného telefónu alebo iného zariadenia s internetovým pripojením. Neustále zdokonaľovanie týchto aplikácií sa prejavuje v každoročnom raste percentuálneho podielu on-line objednaných zásielok na celkovej počte odoslaných zásielok. V roku 2015 tento pomer dosiahol až 94,7 %.

5.8.2.1 www.tnt.sk

Stránka TNT Slovensko (www.tnt.sk) je pravidelne aktualizovaná a obsahuje množstvo užitočných informácií o expresnej preprave a novinkách v TNT na Slovensku a vo svete. Okrem iného umožňuje klientom zistiť cenu a čas prepravy, objednať si vyzdvihnutie a opätovné doručenie zásielky, sledovať jej pohyb a stav doručenia alebo sa prihlásiť do vlastného účtu v systéme Online finančné služby.

5.8.2.2 Chat NAŽIVO

TNT je prvou kuriérskou spoločnosťou na Slovensku, s ktorou si môžu zákazníci chatovať. Stačí len kliknúť na chat.tnt.sk. Služba „NAŽIVO“ je určená pre všetkých zákazníkov, ktorí si nevedia poradiť s poslaním balíka, nie sú si istí, aká prepravná dokumentácia má sprevádzať ich zásielku, alebo váhajú medzi rôznymi službami. K dispozícii je každý pracovný deň od 8.00 do 16.30 hod. Mimo týchto hodín môžu zákazníci napísať TNT odkaz, na ktorý dostanú odpoveď e-mailom.

5.8.2.3 www.mojazasielka.sk

Všetkým zákazníkom, ktorých kuriér nezastihol pri doručení zásielky, TNT ponúka možnosť elektronického objednania opätovného doručenia. Zákazník nemusí nikam telefonovať, stačí len pár klikov na stránke www.mojazasielka.sk a doručenie svojej zásielky si objedná okamžite z pohodlia domova tak, ako mu to najviac vyhovuje. Vybrať si môže doručenie domov, na adresu suseda, do práce alebo si zásielku môže vyzdvihnúť osobne v TNT depe v Bratislave alebo Košiciach – podľa toho, v ktorom sa zásielka nachádza.

5.8.2.4 Facebook

Od roku 2011 komunikuje TNT Slovensko so svojimi klientmi aj cez sociálnu sieť Facebook. Na rozdiel od webovej stránky www.tnt.sk, ktorá slúži k serióznej, vysoko formálnej prezentácii produktov, služieb a správ týkajúcich sa TNT Slovensko, Facebook firma využíva na neformálnejšiu komunikáciu so svojimi zákazníkmi a priaznivcami. Informácie tu uverejňované sú zábavné, zaujímavé a osobné. Na rozdiel od webovej stránky je komunikácia s TNT Slovensko na Facebooku interaktívna, bohatá na obrázky, fotografie či videozáznamy.

5.8.2.5 Elektronické zasielateľské riešenia

Elektronické riešenia, ktoré môžu využívať klienti TNT Slovensko, vo väčšej alebo menšej miere automatizujú používanie expresných služieb TNT, a to prostredníctvom internetu (cez www.tnt.sk) alebo špeciálneho softvéru nainštalovaného priamo v počítači klienta. Medzi základné funkcie každého riešenia patrí možnosť vytvorenia objednávky, príprava a tlač dokumentácie, zistenie konkrétnej ceny, objednanie kuriéra či online sledovanie pohybu a stavu doručenia zásielok.

Podľa princípu na akom pracujú, rozlišujeme dva základné druhy elektronických riešení TNT:

- internetové: Zisti cenu a pošli, myTNT
- softvérové: ExpressShipper, ExpressManager, ExpressConnect

Zisti cenu a pošli

Pre zákazníkov, ktorí potrebujú rýchlo zistiť cenu a objednať prepravu svojej zásielky, no preferujú online objednávku pred telefonátom, vytvorila TNT nový elektronický systém s názvom Zisti cenu a pošli. Dostupný je na stránke www.tnt.sk a jediný, čo klient k objednávke potrebuje, je pripojenie na internet. TNT týmto systémom reaguje na súčasný trhový trend – možnosť objednávať prostredníctvom webovej stránky bez nutnosti registrácie. Zisti cenu a pošli je vhodné pre nových zákazníkov aj tých, ktorí nemajú pravidelné zásielky. Stačí zadať základné údaje o zásielke a systém zákazníkovi ponúkne niekoľko rôznych spôsobov doručenia na základe ceny alebo času prepravy. Vďaka tomu si môže vybrať službu, ktorá mu najviac vyhovuje, a rovno si objednať kuriéra v 5 jednoduchých krokoch.

myTNT

Najväčšej obľube sa teší internetová aplikácia myTNT, ktorá je ideálnym riešením pre všetkých zákazníkov bez ohľadu na množstvo zásielok, ktoré s TNT posielajú. Tento internetový program s prístupom cez www.tnt.sk poskytuje klientom prístup k podrobným informáciám o ich zásielkach, pričom si sami online objednávajú ich vyzdvihnutie. Umožňuje ukladať adresy a šablóny pre pravidelné zásielky, zobrazuje cenové kalkulácie za prepravu na základe osobných cien zákazníka a tiež tranzitné časy. Samozrejmosťou je elektronická príprava prepravnej dokumentácie či funkcia na sledovanie pohybu zásielok. Cez myTNT si klienti môžu takisto nechať zobraziť podpis osoby, ktorá zásielku prijala, či pomocou celosvetovej databázy TNT skontrolovať a opraviť správnosť PSČ a názov mesta.

ExpressImport systém

Prostredníctvom ExpressImport systému si môžu klienti online objednať vyzdvihnutie zásielky z viac ako 170 krajín sveta za ceny fakturované na Slovensku v eurách. Nový systém s prístupom cez myTNT na www.tnt.sk zdokonaľuje možnosti služby ExpressImport a je bezplatne k dispozícii pre všetkých klientov bez ohľadu na množstvo, frekvenciu a rôznorodosť importných krajín. Systém klientom zabezpečuje úplnú kontrolu nad prichádzajúcimi zásielkami. O tom, aká firma im zásielku doručí (TNT), akým servisom a za akú cenu, rozhodujú ako príjemcovia oni sami. Rovnako ako v aplikácii myTNT, ani tu nie je potrebné opakované zadávanie pravidelných prepráv či kontaktov. Systém má zabudovanú knihu adries a umožňuje ukladať šablóny opakovaných prepráv. Samozrejmosťou je možnosť sledovať pohyb a stav doručenia importných zásielok.

5.8.2.4 Online finančné služby

Zákazníci, ktorí chcú v TNT ušetriť 1,5 € za každú papierovú faktúru a navyše chrániť životné prostredie, využívajú elektronickú fakturáciu. Od apríla 2014 môžu nielen sťahovať a archivovať svoje TNT faktúry, ale aj ich online uhradiť a v prípade nejasností hneď reklamovať. Toto všetko nájdu v jedinej jednoduchej aplikácii Online finančné služby. Dostupná je na úvodnej stránke www.tnt.sk a určená je pre všetkých zákazníkov, ktorí chcú zjednodušiť a zrýchliť svoje administratívne procesy.



5.9 CERTIFIKÁTY A AKREDITÁCIE

V súlade s korporátnou stratégiou je TNT Slovensko certifikovaná na štyri medzinárodne uznávané štandardy:

- Investor in People (Riadenie a rozvoj zamestnancov),
- ISO 9001:2008 (Systém manažérstva kvality),
- ISO 14001:2004 (Systém environmentálneho manažérstva)
- a OHSAS 18001:2007 (Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci).

Akreditácie ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001 spolu tvoria tzv. Integrovaný manažérsky systém. V prepravnom odvetví ide o jedinečný certifikačný projekt, ktorý má podporovať udržateľný rast a spoločenskú zodpovednosť TNT v celosvetovom meradle.

Investor in People

Britskú normu Investors in People má slovenská pobočka TNT zavedenú už od roku 2005. Udeľuje sa spoločnostiam, ktoré preukážu zavedenie takej úrovne vzdelávania a rozvoja zamestnancov – investícií do ľudských zdrojov, ktoré významne podporujú dosahovanie podnikateľských cieľov firmy. Pre získanie certifikátu IiP musela firma prejsť nezávislým externým auditom, v ktorom sa dopytovaním 25 % zamestnancov zo všetkých pracovných oblastí firmy zisťovalo dodržiavanie 4 základných princípov normy: záväzok, plánovanie, postup a hodnotenie. Získaním certifikátu sa však proces nekončí. Uplatňovanie princípov v praxi je opätovne externe prehodnocované každých 36 mesiacov. Posledná recertifikácia prebehla v roku 2014.

TAPA A

TNT Slovensko vlastní certifikát TAPA A od roku 2009. Certifikát vytvorený asociáciou TAPA (Transported Asset Protection Association) poskytuje klientom dôveru, že TNT Slovensko spĺňa všetky bezpečnostné opatrenia týkajúce sa prepravy nákladov a dokáže im poskytnúť bezpečnú a spoľahlivú sieť na prepravu a skladovanie zásielok vysokej hodnoty. Akreditácia TAPA má tri kategórie A, B a C, ktoré sú definované podľa hodnoty hi-tech tovaru prechádzajúceho cez každé depo. Najvyššia úroveň TAPA A, ktorú má slovenská TNT, predstavuje tovar v hodnote niekoľkých miliónov eur mesačne.

Schválený hospodársky subjekt

TNT Slovensko má od roku 2009 štatút Schválený hospodársky subjekt (SHS). SHS štandard vytvorila Európska komisia a zákazníkom TNT Slovensko prináša viaceré výhody:

- TNT má prioritnú starostlivosť na európskych colných úradoch pri kontrole zásielok.
- Štatút zabezpečuje rýchlejší pohyb tovaru cez hranice tretích krajín, ktoré uznávajú štatút SHS.
- Od SHS vyžaduje menšie množstvo údajov na vstupné a výstupné sumárne deklarácie.

Krajina schválená pre prepravu nebezpečných tovarov

TNT Slovensko vlastní od roku 2011 štatút TNT krajiny schválenej na prepravu nebezpečného tovaru (Dangerous Goods). Vďaka tomu môžu klienti s TNT Slovensko posielat' nebezpečný tovar cestnou aj leteckou sieťou, a to vo väčšom množstve, aké obsahujú spotrebiteľské balenia.



5.10 ZAMESTNANECKÁ POLITIKA

TNT Slovensko zamestnáva kompetentných, schopných a nadšených ľudí. Firma poskytuje svojim ľuďom potrebné prostriedky, tréningy a uznanie s cieľom maximalizovať ich vlastný potenciál a podporovať ich individuálny prínos k napredovaniu podniku. Snahou TNT Slovensko je vytvoriť rovnaké príležitosti a podmienky pre všetkých zamestnancov bez ohľadu na ich pohlavie, rasu, náboženstvo, rodinný stav alebo vek. Iba tak môže spoločnosť dosiahnuť svoje poslanie prevyšovať očakávania zákazníkov. O zodpovednom prístupe k snahe maximalizovať výkonnosť podniku spájaním prípravy a rozvoja zamestnancov s podnikovými plánmi a cieľmi svedčí aj medzinárodne uznávaný certifikát Investors in People (IiP).

Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

Zamestnanci sú pre TNT najdôležitejším zdrojom. Firma preto vynakladá veľké úsilie na to, aby im vytvorila pracovné prostredie, ktoré je bezpečné a neohrozuje ich zdravie. Norma OHSAS 18001 (slovenský ekvivalent BOZP), ktorý TNT Slovensko získala v roku 2007, vytvára platformu a definuje štandardy na nepretržité zlepšovanie lokálnych pracovných podmienok.

Meranie výkonu zamestnancov

Aj v roku 2015 absolvoval každý zamestnanec polročný a koncoročný hodnotiaci pohovor, na ktorom dostal spätnú väzbu na svoj pracovný výkon a zároveň získal možnosť prehodnotiť so svojim priamym nadriadeným svoje tréningové potreby, aspirácie a ciele na nasledujúce obdobie. Okrem toho sú pravidelne organizované pracovné stretnutia jednotlivých oddelení, na ktorých sa zamestnanci navzájom informujú o aktuálnom stave pracovných úloh, plánoch a očakávaniach. Stretnutia slúžia i na získanie okamžitej spätnej väzby na vykonanú prácu ako od manažéra, tak i od kolegov.

Tréningy a školenia

Spoločnosť svojim zamestnancom zabezpečuje rôzne typy školení a rozvojových programov. Na základe výstupov z ročných a polročných hodnotiacich pohovorov TNT Slovensko vypracováva plán tréningov a školení na nasledujúci rok v súlade so stratégiou a cieľmi firmy. Okrem vstupných školení, tréningov na obnovu zručností a poznatkov o procesoch vo firme či legislatívne potrebných školení (BOZP, požiarne školenia a pod.) organizuje TNT Slovensko aj na mieru šité školenia pre manažérov a vedúcich pracovníkov, ktoré sú zamerané na vedenie a motiváciu zamestnancov, koučing, prácu s tímom, zvládanie časového manažmentu a iné. V roku 2015 dosiahol priemerný počet tréningových dní na jedného zamestnanca TNT Slovensko 1,32.

Odmeňovanie zamestnancov

TNT Slovensko poskytuje svojim zamestnancom nielen finančné odmeny, ale aj celú radu zamestnaneckých výhod, ktoré prispievajú k ich rozvoju v pracovnom aj osobnom živote. V roku 2015 TNT Slovensko poskytovala svojim pracovníkom viac ako 30 firemných benefitov. Bezplatné kurzy anglického jazyka, očkovanie proti chrípke alebo vitamíny v cene vakcíny, služobný automobil a mobil aj na súkromné účely, zabezpečenie pitného režimu na pracovisku zdarma (voda, čaj, presso káva), príspevok na očné vyšetrenia a na okuliare/kontaktné šošovky, príspevok na dopravu do/zo zamestnania, darčekové poukážky, plne hrazené stravné lístky, životné a úrazové poistenie, poistenie za škodu spôsobenú zamestnávateľovi, jubilejné a vernostné príspevky a mnohé ďalšie.

Oceňovanie zamestnancov

Slovenská pobočka TNT odmeňuje pravidelne svojich najlepších zamestnancov. Hodnotenie prebieha každý štvrtrok a sleduje sa v ňom pracovný výkon, angažovanosť a prínos k dosahovaniu firemných cieľov. Odmenou pre najlepších zamestnancov v rámci piatich kategórií je verejná pochvala, zverejnenie v internom časopise, vystavenie spoločnej fotografie v sieni naj zamestnancov na recepcii a zaujímavá finančná odmena.


Okrem toho TNT Slovensko peňažnou odmenou a darčekom odmeňuje aj lojalitu svojich zamestnancov. Oceňovaní sú zamestnanci, ktorí odpracujú v TNT Slovensko 5, 10, 15 a viac rokov. Ich vyhlásenie prebieha na výročnej konferencii

Európska podniková rada TNT

Európska podniková rada TNT (EPR) existuje od roku 2000. Vďaka EPR sa stimuluje a vylepšuje výmena informácií medzi rozličnými TNT krajinami. Manažment TNT EPR informuje a konzultuje s ňou nadnárodné rozhodnutia vo svojej politike. Zamestnanci TNT Slovensko majú v EPR vlastné zastúpenie od roku 2004. Od roku 2015 vykonáva funkciu reprezentanta slovenskej pobočky Petra Brindzákova, Dedicated Customer Service Teamleader, ktorá sa aktívne zúčastňuje všetkých zasadnutí rady EPR.

Prieskum spokojnosti zamestnancov

TNT sleduje spokojnosť svojich zamestnancov cez prieskum PULSE. Jeho hlavným cieľom je merať angažovanosť zamestnancov, t.j. či sú hrdí na svoju firmu, či by ju odporučili ako miesto na zamestnanie a či sú odhodlaní venovať svoj čas a energiu na to, aby bola úspešná. Iba angažovaní zamestnanci totiž pomáhajú TNT rásť a poskytovať tie najlepšie služby zákazníkom. Cenný je názor každého zamestnanca vrátane tých, ktorí do firmy nastúpili len nedávno alebo pracujú na čiastočný pracovný úväzok.



Posledný prieskum spokojnosti zamestnancov TNT prebiehal od 10. novembra do 29. novembra 2015. Dotazník sa vyplňal online a obsahoval celkom 14 otázok, ktoré sledovali orientáciu na zákazníka, efektivitu práce, tímovú spoluprácu, angažovanosť zamestnancov, hodnotenie výkonu, prácu s výsledkami prieskumov a v neposlednom rade aj otázky o novej stratégii.

Prieskumu sa na Slovensku zúčastnilo spolu 148 zamestnancov a kuriérov. Najdôležitejší ukazovateľ prieskumu „Angažovanosť zamestnancov“ dosiahol na Slovensku až 80 %, čím vysoko prekročil východoeurópsky priemer. Najlepšie zamestnanci ohodnotili tímovú spoluprácu, svoju lojalitu, odporúčanie zamestnávateľa, orientáciu na zákazníka či ochotu pracovať nad rámec svojej pracovnej náplne s cieľom prispieť k úspechu TNT



5.11 KOMUNIKÁCIA

5.11.1 INTERNÁ KOMUNIKÁCIA

V TNT Slovensko je podporovaná a praktizovaná kultúra otvorenej komunikácie. Každý môže hovoriť so svojím priamym nadriadeným a každý si môže dohodnúť stretnutie s členom manažmentu. Politika otvorených dverí / Open Door Policy je vo firme bežným javom a zamestnanci sú zvyknutí ju využívať. Otvorenej komunikácii prospieva aj nepísané pravidlo oslovovať kolegov krstným menom, čo platí aj pre členov manažmentu. Jedným z hlavných záväzkov spoločnosti je zaistiť efektívnu komunikáciu, ktorá vhodnou kombináciou formálnych a neformálnych komunikačných prostriedkov zaistí správny tok informácií medzi všetkými zamestnancami. Firma na to využíva:

- pracovné stretnutia oddelení, tímov, manažérov,
- hodnotenia výkonnosti,
- intranet/internet/e-mail,
- interný a externý časopis TNT,
- nástenky, letáky, plagáty,
- spoločenské podujatia ako vianočný večierok či výročná konferencia,
- informačný systém firmy, politiku otvorených dverí, osobné stretnutia.

5.11.2 EXTERNÁ KOMUNIKÁCIA

The People Network

V rámci stratégie Outlook zverejnila TNT v roku 2014 novú identitu svojej značky, ktorá vyzdvihuje ľudí pracujúcich v TNT a jej unikátnu európsku cestnú sieť. Nový slogan „The People Network“ odráža kultúru spoločnosti, podporuje budovanie silných vzťahov so zákazníkmi a prezentuje TNT ako sieť ľudí, ktorí oddane pomáhajú zákazníkovi rozvíjať ich biznis. Tex Gunning, prezident TNT, uviedol: „Máme jasnú stratégiu sústrediť sa na naše najsilnejšie stránky: našich ľudí, ľudský prístup v jednaní so zákazníkmi a našu jedinečnú sieť. Zákazníci nie sú čiarové kódy a my nie sme roboti. V TNT venujeme čas tomu, aby sme porozumeli tomu, čo zákazníci skutočne potrebujú, a to nás odlišuje od ostatných. My sme The People Network.“

Médiá, odborné semináre a konferencie

TNT Slovensko sa snaží udržiavať úzky vzťah s masovokomunikačnými médiami pôsobiacimi na slovenskom trhu. Informácie uverejňované o firme v médiách vytvárajú imidž firmy a podporujú predaj jej produktov a služieb.

V komunikácii sa TNT sústreďuje na pozitívnu propagáciu svojich služieb, kvalitu podporenú certifikátmi, zlepšenia siete a investície na Slovensku, technológie, ako aj charitatívne aktivity. Firma oslovuje najmä profesionálne médiá z oblasti transportu a ekonomiky ako takej. V roku 2015



zaznamenala TNT Slovensko celkom 125 zverejnení v tlačových médiách.

TNT Slovensko je registrovaná na všetkých významných vyhľadávacích portáloch (azet.sk, zoznam.sk, centrum.sk, atlas.sk, zlatestrankyonline.sk a pod.) s cieľom zabezpečiť maximálny prístup verejnosti k údajom o firme a k jej webovej stránke.

Členovia vrcholového manažmentu TNT Slovensko sú pozývaní na odborné semináre a konferencie ako prednášajúci a sú oslovovaní médiami so žiadosťou o poskytnutie odborného stanoviska k aktuálnej téme.

Externý časopis TNT

Okrem pravidelných obchodných návštev a telefonátov, aktuálnej webovej stránky a marketingových kampaní využíva firma na komunikáciu so svojimi klientmi aj externý časopis. Časopis TNT Slovensko vychádza pravidelne od roku 2004 a súčasným aj potenciálnym klientom je zasielaný poštou 4-krát do roka. Elektronická verzia všetkých doterajších vydaní je zverejnená aj na webovej stránke firmy. Obsahom časopisu sú aktuálne udalosti TNT zo sveta i zo Slovenska, rady, návody a zaujímavosti týkajúce sa expresnej prepravy, ale aj lifestyleové články z rôznych oblastí.

5.12 SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ

Dôležitou súčasťou poslania TNT je jej záväzok vnímať svoju zodpovednosť za svet, v ktorom firma pôsobí. Spoločenská zodpovednosť firmy je v základe definovaná prostredníctvom štandardov Investors in People, ISO 9001, ISO 14000 a OHSAS 18001. Okrem toho má firma vypracovanú samostatnú politiku spoločenskej zodpovednosti.

5.12.1 TNT A KOMUNITA

Mesačná správa o spoločenskej zodpovednosti firmy

Od roku 2006 firma vypracováva mesačnú CSR správu (Corporate Social Responsibility = spoločenská zodpovednosť organizácie), v ktorej sa na základe zadaných údajov sledujú emisie CO₂ vyprodukované firemnými vozidlami a prevádzkou firemných priestorov, pomer recyklovaného odpadu na celkovom odpade, diskriminácia mužov a žien, bezpečnosť pri práci a ochrana zdravia cez absenciu ľudí, nehodovosť a úmrtnosť, atď. Tieto sú výsledkom mnohých údajov, ktoré správa vyhodnocuje. Sleduje sa tu aj rodová rovnosť (napr. pomer žien a mužov vo vedení a vo firme celkovo), prípadné sťažnosti z okolia na hluk, pokuty a sankcie firmy, atď. Výsledkom sú, v prípade potreby, aktivity firmy na zníženie nepriaznivých vplyvov podnikania. Táto správa poskytuje dokonalý prehľad o lokálnom vplyve operácií TNT Slovensko na miestnu komunitu.

Program odpadového hospodárstva

V zmysle normy ISO 14001 má TNT Slovensko vypracovaný program odpadového hospodárstva. Vykonáva sa separovaný zber papiera, plastov a nebezpečného odpadu. Zmluvným spôsobom zabezpečujeme zhodnocovanie separovaného odpadu. Odpad firmy sa sleduje na mesačnej báze prostredníctvom CSR reportu. Firma má vlastnú čističku odpadových vôd a v súlade so zákonom pravidelne monitoruje kvalitu vypúšťanej vody. Pred únikom znečisťujúcich látok do pôdy z áut pohybujúcich sa v areáli budovy v súlade s legislatívou chráni vybudovaný podzemný zachytávač látok kontaminujúcich prostredie.

Politika udržateľného rastu TNT Slovensko je ďalej podporená nasledovnými iniciatívami stanovenými vedením TNT N.V.:

- Vzdelávanie zamestnancov na tému sociálnych a environmentálnych aspektov.
- Zameranie sa na bezpečnosť na cestách a v práci s cieľom udržať nulový počet nehôd
- Usmerňovanie dodávateľov k zavádzaniu programov, ktoré zodpovedajú TNT predstavám a cieľom.

5.12.2 LOKÁLNA CHARITA A SPONZORING

1,5 % pre malých onkologických pacientov

Aj v roku 2015 TNT využila možnosť darovať 1 % z firemných daní na dobrú vec. Finančný príspevok v celkovej výške 12 488,18 eura putoval na pomoc deťským onkologickým pacientom. Rovným dielom sa rozdelil medzi 3 organizácie – Nadáciu Východoslovenského onkologického ústavu v Košiciach, Svetielko nádeje v Banskej Bystrici a neziskovú organizáciu Domov sv. Jána z Boha.

Nová spolupráca s OZ ODOS

TNT Slovensko v roku 2015 spolupracovalo s občianskym združením ODOS (Otvorme dvere, otvorme srdcia). Vďaka pomoci a podpore spoločnosti TNT v novembri distribuovali svoj celoslovenský časopis Druhý Breh – Fórum pre duševné zdravie, ktorý bezplatne vydávajú pre svoje členské organizácie, pacientov s duševnými poruchami a združenia ich príbuzných sídlia v jednotlivých regiónoch Slovenska.

TNT a Organizácia muskulárnych dystrofií

Partnerstvo TNT Slovensko s Organizáciou muskulárnych dystrofií (OMD) trvá už 9 rokov. Predmetom partnerstva je Belasý motýľ – Deň ľudí so svalovou dystrofiou, ktorý sa v roku 2015 konal 5. júna. Jeho súčasťou je celoslovenská charitatívna zbierka a rôzne podujatia na podporu povedomia a pomoci ľuďom trpiacim touto chorobou. Aj tento rok TNT Slovensko akciu podporila bezplatnou prepravou reklamných prospektov, materiálov a pomôcok na všetky miesta na Slovensku, v ktorých sa zbierka konala.

Tým sa však spolupráca TNT s OMD v roku 2015 neskončila. Občianske združenie OMD pre svojich členov a priaznivcov každoročne organizuje letné tábory na Slovensku. V tejto súvislosti sa na TNT obrátili s prosbou o pomoc. Potrebovali pre tri deti prepraviť elektrické vozíky do tábora v Tatranskej Kotline. Keďže TNT so združením pravidelne spolupracuje, vozíky pre nich rada sponzorsky prepravila. Jej kuriéri doručili vozíky priamo do tábora a po skončení ich opäť vyzdvihli a doručili deťom späť domov.

Dni nezábudiek

Pri príležitosti Svetového dňa duševného zdravia organizuje každoročne Liga za duševné zdravie Slovensko zbierku pod názvom „Dni nezábudiek“. TNT ako dlhoročný partner tohto podujatia zabezpečila bezplatné doručenie všetkých materiálov na miesta konania zbierky v mestách po celom Slovensku.

Annual Charity Gala Dinner 2015

Ako člen Holandskej obchodnej komory TNT Slovensko každoročne finančným príspevkom podporuje zabezpečenie podujatia s názvom „Annual Charity Gala Dinner“, a tak tomu bolo aj v

roku 2015.

Charitatívna vianočná dražba

Zamestnanci TNT Slovensko už niekoľko rokov organizujú charitatívnu dražbu, ktorá sa koná počas ich firemného vianočného večierka. Predmety do dražby prinášajú samotní zamestnanci, kuriéri a vodiči. Ide najmä o ručne robené výrobky či dobroty z domácej kuchyne. Na vianočnom večierku v roku 2015, ktorý sa konal 12. decembra, zamestnanci TNT medzi sebou vydražili vlastnoručne vyrobené darčeky za neuveriteľných 937 eur. Tí, ktorí sa zapojili, urobili radosť nielen sebe, ale predovšetkým rodinám s chorými detičkami. Celá vyzbieraná suma totiž začiatkom roka 2016 poputovala do rúk neziskovej organizácie Plamienok.

TNT pomáha vysádzať stromčeky v Tatrách

TNT Slovensko sa v rámci svojej environmentálnej zodpovednosti stala súčasťou ekologického programu Stromy pre život, ktorý organizuje jej dodávateľ kancelárskych potrieb s podporou Národného lesníckeho centra. Za každých 50 balíkov papiera, ktoré TNT použila vo svojej prevádzke, bol vo Vysokých Tatrách vysadený 1 strom. Keďže každý deň prejdú rukami zamestnancov TNT stovky listov kancelárskeho papiera, spoločnosť ich aj takto motivuje k jeho ekonomickému využívaniu a recyklácii – či už opätovným využitím v rámci spoločnosti alebo pravidelným prispievaním do zberu. V roku 2015 bolo vďaka papieru v TNT vysadených 52 stromov. Okrem toho sú vo všetkých kanceláriách rozmiestnené koše na recykláciu papiera, plastov, batérií, žiaroviek a komunálneho odpadu.

Chránená dielňa

Nákupom mikulášskych balíčkov pre zamestnancov prispela TNT Slovensko aj v roku 2015 k fungovaniu chránenej dielne. Tentoraz išlo o občianske združenia Z dobrých rúk a Chránená dielňa Majolika R, ktoré TNT podporila celkovou sumou 4 700,44 eura.

