



TNT Express Worldwide spol. s r.o.  
Výročná správa za rok 2011

*sure we can*



sure *we can*

# Obsah

Úvod	3
1 Mílniky roku 2010	4
2 Vybrané ukazovatele	5
3 Príhovor generálneho riaditeľa	6
4 Od vzniku až po súčasnosť	8
5 TNT Express Worldwide spol. s r. o.	10
5.1 Poslanie, vízia, hodnoty	13
5.2 Podnikateľské princípy spoločnosti	14
5.3 Charakteristika trhu	15
5.4 Stratégia	19
5.5 Ciele	20
5.6 Operačná infraštruktúra na Slovensku	21
5.7 Hospodárske výsledky	22
5.8 Portfólio služieb	23
5.9 Informačné a komunikačné technológie	28
5.10 Certifikáty a akreditácie	31
5.11 Zamestnanecká politika	33
5.12 Komunikácia	35
5.13 Spoločenská zodpovednosť	37

# Úvod

# Sure we Can

Naše poslanie

*„Sme globálny tím skúsených ľudí, ktorí spájajú podnikanie, trhy a ľudí udržateľným spôsobom“*



# I Míľniky 2011

1. január TNT Slovensko prešla plynule na nové colné pravidlá
3. február TNT Slovensko prešla externým dozorným auditom na normy ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 a OHSAS 18001:2007 bez výhrad
- 26 február. TNT Slovensko organizuje 9. výročnú konferenciu
14. marec TNT Slovensko prešla kontrolou bezpečnostnej ochrany civilného letectva vykonanou Leteckým úradom SR s najvyšším hodnotením I
28. marec TNT Slovensko prešla recertifikačným auditom na medzinárodnú normu Investor in People
1. apríl TNT Slovensko prešla CAS auditom – korporátnym firemným auditom zameraným na procesy, hospodárenie, financie a ľudské zdroje - s najvyšším A hodnotením
28. máj TNT Slovensko organizuje Pochod proti hladu / End Hunger:Walk the World
8. august TNT Slovensko získala štatút krajiny schválenej pre prepravu nebezpečného tovaru
17. september TNT Slovensko sponzoruje Vajnorskú penaltu
8. október TNT Slovensko sponzoruje Deň nezábudiek
1. november TNT Slovensko sponzoruje výstavu World Press Photo 2011 v Bratislave
4. november TNT Slovensko je oficiálnym prepravcom Medzinárodného filmového festivalu v Bratislave
11. november TNT Slovensko sponzoruje Holandskú komoru a jej „7th Annual Charity Gala Dinner 2011“
22. november TNT Slovensko organizuje Regionálnu výročnú konferenciu Oddelenia informačných a komunikačných technológií TNT

## 2 Vybrané ukazovatele

	2010	2011
Počet zamestnancov	128	133
Počet úrazov	0	0
Priemerný počet tréningových dní na zamestnanca	5,7	7,25
Obsadenie voľných manažérskych miest internými kandidátmi	100%	100%
Schopnosť TNT Slovensko prevýšiť očakávania zákazníkov	57,9%	61,2%
Počet objednaných zásielok cez elektronické riešenia TNT	79,4%	85%
Počet elektronických faktúr	40,7%	52,5%



## 3 Príhovor generálneho riaditeľa

Vážení čitatelia,

rok 2011 bol špeciálnym rokom pre TNT Express, v ktorom sa osamostatnila od divízie Mail a stala nezávislou spoločnosťou. Po oficiálnom oznámení sa v januári 2011 spustila reštrukturalizácia organizácie a interných procesov, pričom externe sa rozdelenie zavrhlo v máji 2011.

Po vytvorení nezávislej spoločnosti prišli na rad diskusie o novom firemnom poslaní a vízii a doladení podnikateľských princípov. Široké spektrum účastníkov zo všetkých úrovní firmy sa podieľalo na tomto procese, aby ho priviedli k úspešnému záveru.

Jedinečná ponuka TNT pokrýva široké spektrum prepravných služieb. Naše kľúčové procesy ostávajú stredobodom nášho úsilia neustále zlepšovať služby, ktoré doručujeme. Naša pozornosť sa zameriava predovšetkým na trhový segment business to business (B2B), základnú ponuku štandardných sieťových služieb ako Express (Služby s doručením definovaným na čas) a Economy (Služby s doručením definovaným na deň), ktoré dopĺňa paleta špeciálnych služieb.

V roku 2011 boli automobilový priemysel, elektronika a farmaceutické odvetvie hlavnými motormi slovenského exportu. Slovensko, bez ohľadu na zraniteľnosť európskej ekonomiky, čerpalo výhody zo silnej priemyselnej produkcie, ktorá vytvorila priaznivé prostredie pre poskytovateľov expresných služieb. Dôsledné riadenie výkonu v TNT Slovensko, nepretržité zlepšovanie prakticky vo všetkých oblastiach, zvyšovanie efektivity a súčasné zachovanie existujúcich štruktúr a zdrojov nám pomohlo udržať dvojciferný rast. Bol to veľmi úspešný rok aj pre Oddelenie špeciálnych služieb, konkrétne pre služby pridanej hodnoty a skladovanie.

TNT pravidelne monitoruje a vyhodnocuje vývoj trhového podielu v segmente B2B v rámci definície expresného kuriérskeho trhu balíkov (Courier, Express and Parcels - CEP). Doručovať biznis našich klientov vnímame ako našu hlavnú prioritu, ktorá je založená na poskytovaní prémiových služieb a pravidelnom meraní spokojnosti zákazníkov. Nepretržité zlepšovanie užívateľskej úrovne a pohodlia našich klientov dosahujeme využívaním pokrokových technológií a ich integrovaním s našimi službami a užívateľskými aplikáciami. K internetu, webovej stránke [tnt.sk](http://tnt.sk) a elektronickým zasielateľským riešeniam používaným na objednávanie, sledovanie, podpisovanie či fakturáciu sme v roku 2011 pridali Facebook ako ďalší populárny prostriedok komunikácie s našimi klientmi.

Interne sa rok 2011 niesol v duchu úspešných auditov, ktoré potvrdili naše silné stránky. Popri recertifikácii na Investor in People (IiP), TAPA A a Integrovaný manažérsky systém (IMS) zahrňajúci ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, sme úspešne prešli aj korporátnym CAS auditom, obhájili sme štatút Schválený hospodársky subjekt (SHS) a získali sme licenciu na prepravu nebezpečného tovaru.

A v neposlednom rade, aj napriek časom optimalizácie a kontroly nákladov, TNT Slovensko pokračovala v napĺňaní svojich cieľov v oblasti spoločenskej zodpovednosti a naďalej investovala do tréningov a zlepšovania kompetencií zamestnancov.

S pozdravom,

Dino Ajanović



## 4 Od vzniku až po súčasnosť

### Pôvod

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.

### Osamostatnenie TNT Express

Vnútorne právne a organizačné rozdelenie expresnej a poštovej divízie TNT N.V. bolo završené 1. januára 2011, externé rozdelenie v druhej polovici mája 2011. Hlavnými dôvodmi rozdelenia boli čoraz odlišnejšie strategické profily týchto dvoch divízií a neefektívne spolupôsobenie medzi nimi. Divízia Mail je konfrontovaná neustálym poklesom poštového trhu v Holandsku a musí sa zameriavať na udržiavanie stabilných peňažných tokov a operačnú efektívnosť. Prioritami Express je rozširovanie existujúcej silnej európskej siete, pokračovanie v rozvíjaní interkontinentálnych preprav z a do Európy a zaistiť prínosy prameniace zo strategických investícií v Číne, Južnej Amerike a Indii.

Sieť a pokrytie expresnej jednotky sa vyvíjali v súlade s potrebami zákazníckych dodávateľských reťazcov. V Európe TNT Express expandovala odkúpením Jet Services S.A. (Francúzsko) v roku 2008 a firmy TG Plus Transcamer Gomez S.A.U. (Španielsko) v roku 2005. Silnú prítomnosť vo Východnej Európe dosiahla firma hlavne prirodzeným rastom. Na novovznikajúcich trhoch TNT Express kúpila domácich operátorov v Ázii (firmu Hoau) a v Južnej Amerike (firmy Expresso Mercúrio, Expresso Aracatuba a LIT Cargo) a vyvinula regionálne a interkontinentálne siete s cieľom pokryť globálny dopyt zákazníkov a využiť potenciál týchto trhov.

### Nové smerovanie TNT Express

Osamostatnenie TNT Express prinieslo firme v roku 2011 nové smerovanie. Nové poslanie - Sme globálny tím skúsených ľudí, ktorí spájajú podnikanie, trhy a ľudí udržateľným spôsobom - a novú víziu – Stať sa najobdivovanejšou doručovacou spoločnosťou - podporujú štyri základné firemné hodnoty:

- Sme zameraní pre našich zákazníkov
- Staráme sa o našich ľudí



- Plníme svoje sľuby
- Myslíme spôsobom „can do“

V druhej polovici roku 2011 sa výkonná a dozorná rada TNT Express pustila do revízie stratégie, aby odrážala nové poslanie a víziu TNT Express. Výsledkom je stratégia „Building on Strengths“/“Budujeme na našich silných stránkach“.

### Pokrytie a služby

TNT Express je jednou z najväčších expresných doručovacích spoločností na svete. Denne prepraví približne 1 milión zásielok od dokumentov, balíkov až po ťažký paletový náklad. Využíva cestné aj letecké prepravné siete v Európe, na Strednom Východe a v Afrike, v Tichomorskej Ázii a v Amerike. Zamestnáva 77 000 ľudí a riadi flotilu 30 000 vozidiel a 46 lietadiel. V roku 2011 boli celkové príjmy TNT Express 7,2 miliárd EUR.

Regionálne, národné a celosvetové doručovateľské služby ponúka TNT Express primárne pre segment trhu business to business (ďalej ako B2B). Pre kľúčových zákazníkov poskytuje TNT Express 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.

Európska expresná sieť TNT Express je svojou hustotou, leteckým a cestným pokrytím unikátom vo svojom odvetví. Vďaka nej si klienti v každej európskej krajine môžu cez TNT Express 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 Express dokáže prepraviť zásielky s 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 transakčné náklady.

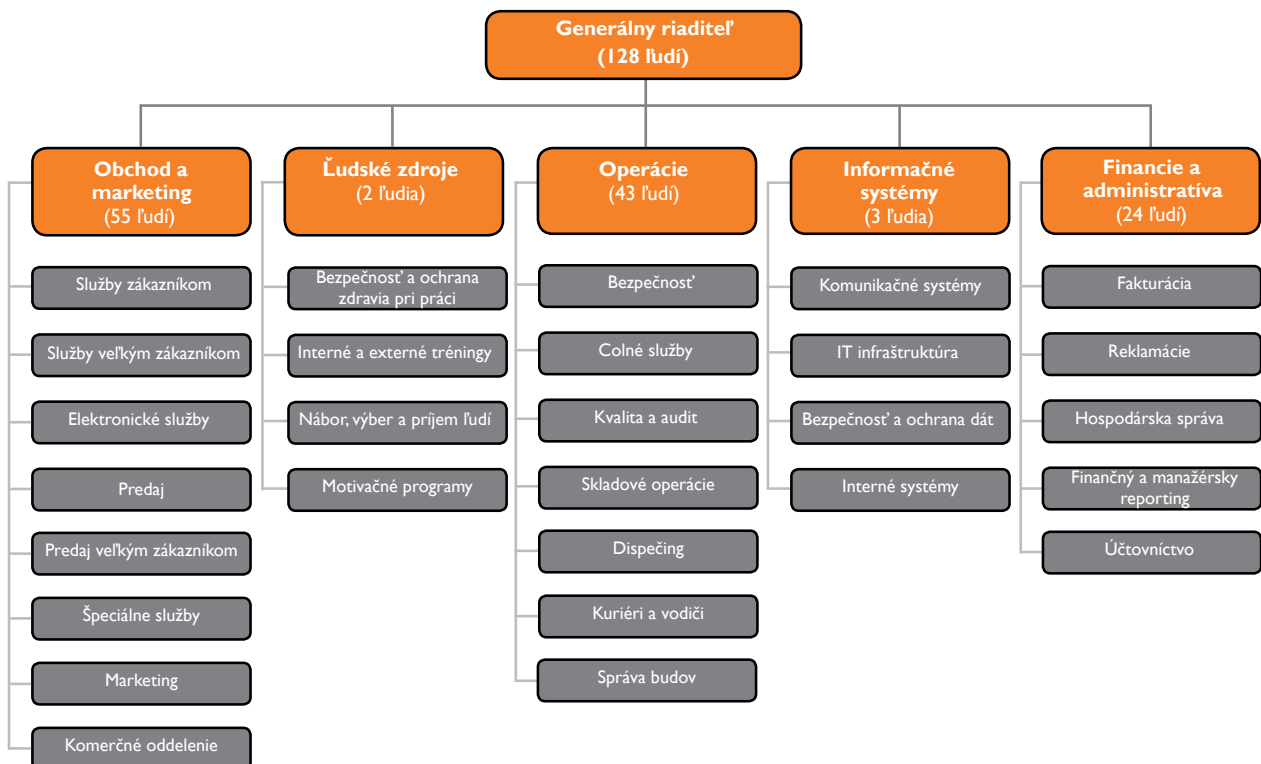
Oficiálna webová stránka TNT Express je:  
<http://www.tnt.com/corporate>



# 5 TNT Express Worldwide spol. s r.o.

Úspešné etablovanie spoločnosti TNT Express v Českej a Slovenskej republike sa začalo v roku 1991. Od roku 1993 pôsobí TNT Express v Slovenskej republike ako samostatná spoločnosť pod názvom TNT Express Worldwide spol. s r.o. (ďalej ako TNT Slovensko). Firma k 31.12.2011 zamestnávala 128 interných zamestnancov a 70 zmluvných partnerov. Jednotlivé oddelenia spoločnosti sa delia na Obchodné a marketingové oddelenie, Operačné oddelenie, Oddelenie financií a administratívy, Oddelenie informačných a komunikačných technológií a Oddelenie ľudských zdrojov. TNT Slovensko disponuje vozovým parkom so 105 vozidlami, z toho 63 je kuriérskych a 42 linehaulových (pozn. linehaul = cestná kyvadlová doprava).

Obrázok 1: Organizačná štruktúra TNT Slovensko k 31.12.2011



## 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 31.12.2011 pozostával manažment TNT Slovensko z nasledovných ľudí:

### Ing. Dino Ajanović (1957)

*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 (1964)

*Obchodná a marketingová riaditeľka / Country Sales & Marketing Manager*

Absolvovala Vysokú školu technickú v Košiciach, odbor Výkonová elektronika. Nasúčasnú pozíciu nastúpila v TNT Slovensko v 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 (1965)

*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 Szabová (1978)**

*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.

**Ing. Lenka Mečiarová (1981)**

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

Je absolventkou Obchodnej fakulty na Ekonomickej univerzite v Bratislave. Súčasnú pozíciu vykonáva od nástupu do TNT vo februári 2006. Pod jej zodpovednosť patrí riadenie a rozvoj ľudských zdrojov, tvorba a implementácia personálnej stratégie, rozvoj kompetencií zamestnancov, peňažné a nepeňažné odmeňovanie a bezpečnosť a ochrana zdravia zamestnancov pri práci. V roku 2008 dosiahla diplom v manažmente na Open University v Bratislave a diplom za vodcovstvo na anglickej Warwick University.

**Ing. Dušan Štrbák (1962)**

*Riaditeľ informačných a komunikačných systémov / Country ICS Manager*

Ukončil inžinierske štúdium na Elektrotechnickej fakulte SVST v Bratislave, odbor Technická kybernetika, riadiace systémy. Od decembra 2001 vykonáva funkciu Riaditeľa informačných 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 Express 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 zaničení 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 PODNIKATEĽSKÉ PRINCÍPY SPOLOČNOSTI

TNT Express 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 Express 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.
- Nevyhľadáujeme, neposkytujeme ani neakceptujeme neprimerané osobné zisky.
- Nevyhľadáujeme, 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 svojim zákazníkom v správny čas, na správne miesto a v perfektnom stave. Odvetvia, ktoré TNT svojimi službami pokrýva, zahŕňajú automobilový priemysel, počítače, elektroniku, finančné odvetvie, vládne organizácie, zdravotníctvo a farmáciu, strojárstvo, módny priemysel a telekomunikácie.

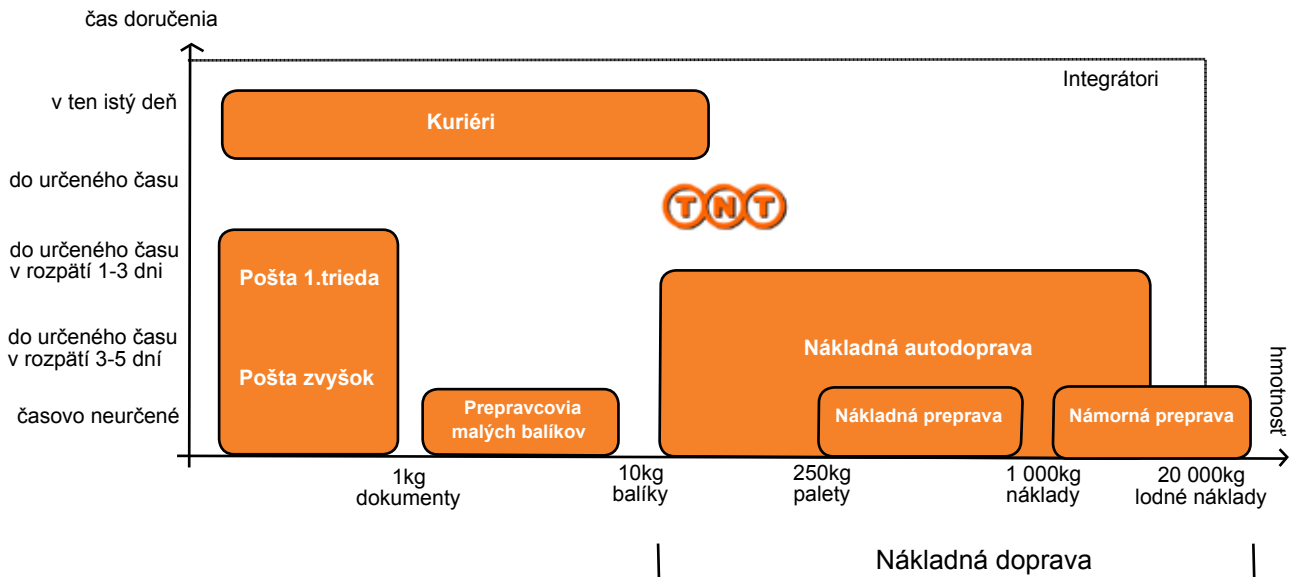
TNT vyzdvihuje, prepravuje, triedi, manipuluje a doručuje dokumenty, balíky a paletové zásielky. Využíva na to svoju fyzickú infraštruktúru (prekladiská, sklady, kamióny, lietadlá a pod.), elektronickú infraštruktúru (systémy na fakturáciu, na sledovanie pohybu zásielok a pod.) a komerčnú infraštruktúru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

Tovary a dokumenty doručované cez TNT Express 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, intrakontinentálne až po medzikontinentálne prepravy.

Hmotnosť a rýchlosť sú základné veličiny, ktoré definujú rôzne druhy požiadaviek klientov. V odvetví prepravy sa v základe rozlišujú prepravy do 1 kg (dokumenty), do 30 kg (balíky) a nad 30 kg (palety, doklady 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, doručenia s určeným dňom v rozpätí 3-5 dní a časovo neurčené doručenia.

Všetky tieto typy doručení potrebujú inú doručovaciu sieť a zabezpečujú ich iné doručovateľské spoločnosti. V transportnom odvetví tak nájdeme od veľmi efektívnych a časovo senzitívnych expresných sietí (letecké a cestné), ktoré operujú integrátori (ako TNT), až po časovo najmenej citlivú lodnú dopravu. Poskytovatelia nákladnej dopravy zase operujú z časti 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 v nasledujúci deň.

Obrázok 2: Odvetvie prepravy podľa rýchlosti doručenia a hmotnosti zásielok



### Expresný kuriérsky trh balíkov

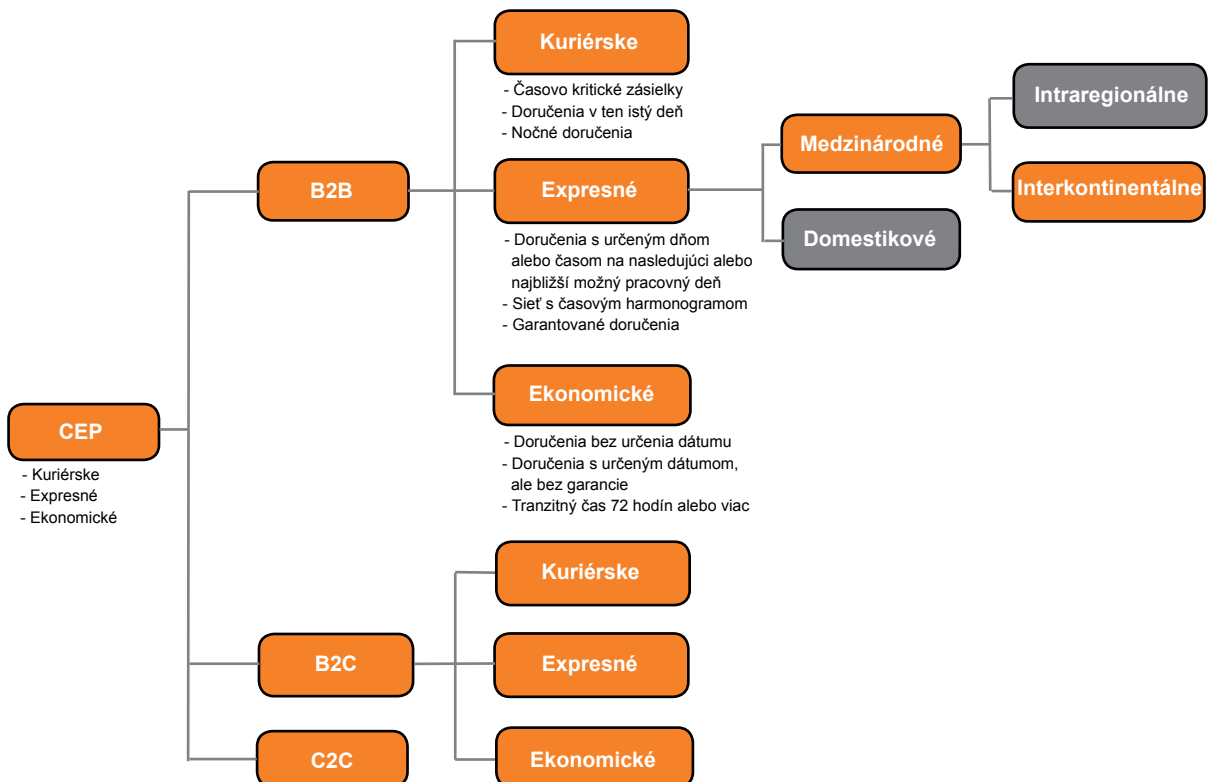
TNT Express pôsobí na expresnom kuriérskom trhu balíkov / courier-express-parcels (CEP). Konkurenčný boj sa na expresnom kuriérskom trhu balíkov zameriava na sieťové pokrytie, rýchlosť, spoľahlivosť, kvalitu zákazníckeho servisu a čoraz viac na oblasť cien. V základe rozlišujeme dva typy expresných hráčov:

- 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. Vo všeobecnosti predstavujú kuriéri veľmi roztrieštený trh s mnohými malými lokálnymi hráčmi.





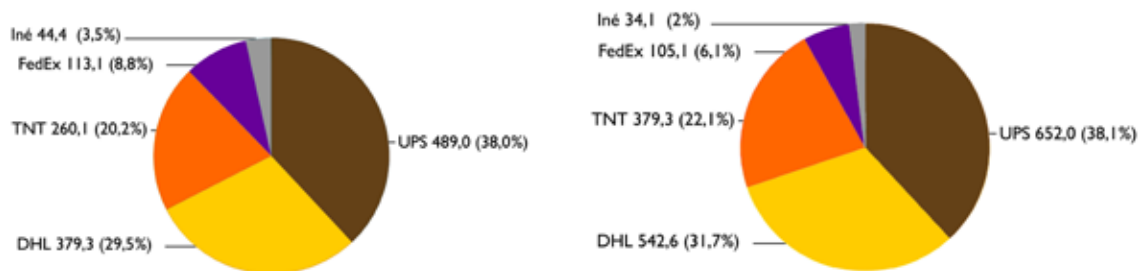
Obrázok 3: Expresný kuriérsky trh balíkov / courier-express-parcels (CEP)



Pri sledovaní podielu vychádza TNT z jasne definovaného expresného trhu. Expresný trh podľa TNT definície zahŕňa služby s definovaným časom doručenia, služby s doručením na nasledujúci deň a najrýchlejšie letecké alebo cestné na deň definované doručenie zásielok prepravnou sieťou s pevným časovým harmonogramom. Tieto služby sú poskytované B2B klientom od dverí k dverám s možnosťou sledovať pohyb zásielok cez internet. Podľa tejto definície mala TNT v roku 2009 a 2010 na Slovensku nasledovný trhovú podiel.\*



Obrázok 4: Trhový podiel TNT na Slovensku v roku 2009 (graf vľavo) a 2010 (graf vpravo)\*



\*V čase písania výročnej správy neboli k dispozícii údaje na stanovenie podielu v roku 2011. Tieto údaje vychádzajú primárne z výročných správ konkurenčných spoločností, ktoré neboli za rok 2011 dosiaľ zverejnené. V prípade UPS a DHL sú údaje vrátane ich freight divízií.

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

Stratégia a ciele spoločnosti TNT Slovensko vychádzajú zo smerovania celej divízie TNT Express. Toto bolo v decembri 2009 zadané v stratégii s názvom Vision 2015 / Vízia 2015. Podľa nej bol podnikateľský model TNT Express nastavený tak, aby zrýchlil rast v štyroch kľúčových oblastiach:

- European Parcels / Európske balíky,
- Freight / Nákladná doprava,
- Emerging Platforms / Nové platformy a
- Special Delivery Solutions / Riešenia špeciálneho doručenia.

TNT Slovensko prijala novú stratégiu ako základ riadenia slovenskej pobočky od roku 2010.



## 5.5 CIELE

Manažment TNT Slovensko na ročnej báze vypracováva Podnikateľský plán/Business Plan, ktorý koordinuje s materskou spoločnosťou. Podnikateľský plán zahŕňa krátkodobé (obdobie 1 roka) a dlhodobé (obdobie 1 až 5 rokov) ciele, popis procesov rozvoja a vhodných metód dosahovania cieľov, ktoré zodpovedajú požiadavkám 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. Zariadenie bezpečného a chráneného pracovného prostredia
5. Vystavovanie správnych faktúr a zabezpečenie ich úhrady
6. Zariadenie finančnej zodpovednosti a systému internej kontroly
7. Zavádzanie špičkových informačných technológií
8. Udržiavanie podnikateľskej a spoločenskej výnimočnosti
9. Vytvorenie a posilnenie konkurencieschopnosti

### Ukazovatele výkonnosti

Výkon jednotlivých procesov sleduje firma prostredníctvom Kľúčových ukazovateľov výkonu / Key Performance Indicators. 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.



## 5.6 OPERAČNÁ INFRAŠTRUKTÚRA NA SLOVENSKU

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

Základná infraštruktúra TNT Express na území Slovenska pozostáva z ôsmich strategicky rozmiestnených diep: Bratislava (centrum), Košice, Trenčín, Sliač, Ružomberok, Nitra, Poprad a Žilina. Napojenie TNT Slovensko na medzinárodnú doručovateľskú sieť TNT malo k 31.12.2011 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 Liege (kombinovaná preprava cez viedenské letisko),
- pravidelné letecké spojenie s centrálnym prekladiskom v belgickom Liege (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, používa lokálnu TNT sieť pre bezdrôtovú komunikáciu prostredníctvom vln rádiovej frekvencie. Zariadenie disponuje okrem iného aj funkciou Podpis na obrazovku / Sign on screen, ktorá od roku 2010 úplne nahradila klasický papierový doklad o prevzatí zásielky.



## 5.7 HOSPODÁRSKE VÝSLEDKY

Kľúčovými faktormi, ktoré ovplyvňujú finančné výsledky TNT Slovensko sú:

- Počet prepravených zásielok a kíl
- 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

Napriek neľahkým ekonomickým podmienkam, dosiahla slovenská pobočka v roku 2011 silné výsledky. Skončila so ziskom a ambiciózný plán predaja splnila na 104%, čo v porovnaní s rokom 2010 znamenalo 20% nárast príjmov. Medziročný rast 20% zaznamenala TNT Slovensko i v počte a celkovej hmotnosti prepravených zásielok. V porovnaní s rokom 2009 sa počet prepravených zásielok v roku 2011 dokonca zdvojnásobil. Aby na Slovensku pôsobiace kuriérske vozidlá všetky tieto zásielky vyzdvihli alebo doručili, museli prekonať vzdialenosť 2,7 milióna km, čo je 67-krát okolo rovníka.

Z hľadiska poskytovaných služieb zaznamenáva firma v posledných rokoch veľké úspechy u zákazníkov, ktorým zabezpečuje kompletnú medzinárodnú logistiku náhradných dielov a pokazených výrobkov do servisných stredísk. Z pohľadu klientov ide všetko o úplne nové logistické riešenia so službami s pridanou hodnotou, vytvorené na mieru ich aktuálnym potrebám.



## 5.8 PORTFÓLIO SLUŽIEB

Tovary a dokumenty doručované cez TNT Express 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 môžu mať rôzny charakter vzhľadom na vzdialenosť ich putovania – od národných, cez cezhraničné, intrakontinentálne až po medzikontinentálne prepravy.

### 5.8.1 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

#### 5.8.1.1 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 huby. Vďaka tomu dokáže TNT v štandardných službách klientovi vopred povedať deň, prípadne 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 v 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 efektivitu 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.

#### 5.8.1.2 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
- Air & Road Freight Services / Letecká a cestná nákladná preprava
- Special Handling Services / Služby so špeciálnou manipuláciou
- Storapart & Distribution / Skladovanie a distribúcia

### Služby pridanej hodnoty / Value Added Services

Aj v roku 2011 dosahuje TNT Slovensko 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 Skladovanie a distribúcia. Tieto dopĺňajú ďalšie služby pridanej hodnoty, ako napríklad konsolidácia zásielok, kompletizácia, testy kvality, personalizácia, balenie, označovanie, príprava a tlač dokumentácie, spätný tok zásielok, vykonávanie drobných opráv, security transport a podobne.



### 5.8.1.3 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.

#### Zdravníctvo a farmácia

Už vyše dve dekády zabezpečuje TNT Express, 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. Na Slovensku je najrozšírenejšia služba Clinical Express. Ide o špeciálne kuriérske riešenie vyvinuté pre trh klinického výskumu a farmaceutického priemyslu. Clinical Express spája každý element klinického výskumu do hladkej a spoľahlivej jednotky. TNT Express poskytuje v rámci Clinical Express časovú spoľahlivosť, viditeľnosť a najvyššiu bezpečnosť siete, špeciálnu manipuláciu a odborný prístup, ktoré sú pre úspešné klinické výskumy nevyhnutné.

#### 5.8.1.4. 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

V auguste 2011 nadobudla TNT Slovensko štatút krajiny schválenej pre prepravu nebezpečného tovaru (Dangerous Goods). Vďaka nemu môžu zákazníci posielat' nebezpečný tovar aj leteckou aj cestnou sieťou TNT Express a vo väčšom množstve ako sú spotrebiteľské balenia. Stále platí, že schválenie prepravy musí byť potvrdené vyškoleným pracovníkom a musí ísť o schváleného zákazníka, látku a aj krajinu na prepravu nebezpečného tovaru. Pri preprave musia byť takisto zohľadnené predpisy a pravidlá vychádzajúce z medzinárodných dohôd o preprave nebezpečných látok, pričom niektoré pravidlá sú teraz dokonca sprísnené.

#### 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 klientom štandardný obalový materiál pre všetky typy zásielok: kartónové a plastové obálky pre dokumenty; krabice pre 2, 5, 8 a 12 kg zásielky; obaly Bottlepak pre bezpečnú prepravu fliaš a škálu medicínskych krabíc MedPak v súlade s IATA 650 pre prepravu (ne)infikovaného diagnostického materiálu.

### 5.8.2 KLIENTI

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

- ad-hoc
- malé a stredné
- veľké
- a 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.

## Hodnotenie spokojnosti klientov

Svoje programy na zlepšovanie zakladá firma na kvantitatívnej a kvalitatívnej spätnej väzbe od klientov. Túto získava predovšetkým prostredníctvom projektu Meranie spokojnosti zákazníkov / Customer Loyalty Measurement, ktorý sa realizuje pravidelne vo všetkých krajinách so zastúpením TNT Express. TNT Slovensko je súčasťou projektu od roku 2002. Spätaná väzba od klientov, ich názor na TNT služby, procesy, systémy, postoj, prístup a profesionalitu ľudí sa získava prostredníctvom dotazníkov, ktoré sú raz ročne rozposlané všetkým aktívnym klientom.

Vo vlne dotazníkov, ktorá prebiehala v období apríl – jún 2011, dosiahla TNT Slovensko medziročne opäť vyššiu až 38,9% návratnosť dotazníkov, ktorá bola druhá najvyššia spomedzi všetkých 68 zapojených krajín. V súlade s firemným poslaním platným v dobe prebiehania vlny (do mája 2011 bolo poslaním TNT Express *“Prevýšiť očakávania zákazníkov v preprave ich tovarov po celom svete”*) sú systémy hodnotenia dotazníkov a ciele TNT nastavené tak, aby sledovali len schopnosť prevýšiť očakávanie klientov. To znamená, že sa rátajú iba odpovede „vyššie ako očakávané“ alebo „oveľa vyššie ako očakávané“. V takomto bodovaní spokojnosti TNT Slovensko prekonal svoj cieľ (56,1%) a podarilo sa jej prevýšiť očakávanie u 61,2% klientov. Medzi TOP 5 najlepšie hodnotených otázok patrili: *Priateľský postoj pracovníkov Oddelenia služieb zákazníkom, Priateľský postoj našich obchodných zástupcov, Priateľský postoj kuriérov, Celkový imidž TNT Express a Schopnosť obchodných zástupcov TNT Express porozumieť obchodným potrebám klientov.*

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



## 5.9 INFORMAČNÉ A KOMUNIKAČNÉ TECHNOLOGIE

TNT Express kladie vysokú 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 Express. Firma využíva inovatívne technológie aj na elektronické objednávanie služieb, na znižovanie nákladov a na urýchľovanie procesov.

### 5.9.1 INTERNÉ INFORMAČNÉ SYSTÉMY

TNT Slovensko pokračovala v roku 2011 v procese globálnej štandardizácie, ktorá je podporená rozvojom a implementáciou Spoločných systémov / Common Systems založených na štandardnej platforme informačných a komunikačných systémov (ICS). Snahou firmy je prostredníctvom spoločných systémov pre Predaj, Oddelenie služieb zákazníkom, Financie a Prevádzku podporiť a zefektívniť jednotný prístup k zákazníkom. K tomu má pomôcť harmonizácia medzinárodných a národných procesov. V rámci projektu bol na Slovensku v roku 2011 implementovaný a spustený nový spoločný systém na riadenie marketingových kampaní.

### 5.9.2 ZÁKAZNÍCKY ORIENTOVANÉ RIEŠENIA

Aby TNT poskytla maximálnu flexibilitu a komfort svojim zákazníkom, ponúka im bezplatne širokú škálu elektronických služieb. Klient tak môže získať prístup k informáciám o zásielke kedykoľvek 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 celkovom počte odoslaných zásielok. V roku 2011 tento pomer dosiahol hodnotu vyše 85%.

#### 5.9.2.1 [www.tnt.sk](http://www.tnt.sk)

Dizajn a obsah webovej stránky TNT vychádza z najmodernejších poznatkov a štúdií o prevádzke zákaznícky orientovaných webových stránok. Stránka TNT Slovensko ([www.tnt.sk](http://www.tnt.sk)) je pravidelne aktualizovaná a obsahuje množstvo užitočných informácií o expresnej preprave a novinkách v TNT Express na Slovensku a vo svete. Okrem iného umožňuje klientom zistiť cenu a čas prepravy, objednať si vyzdvihnutie zásielky a sledovať jej pohyb a stav doručenia alebo sa prihlásiť do vlastného účtu elektronickej fakturácie.

#### 5.9.2.2 Facebook

Od roku 2011 komunikuje TNT Slovensko so svojimi klientmi aj cez sociálnu sieť Facebook. Na rozdiel od webovej stránky [www.tnt.sk](http://www.tnt.sk), ktorá slúži k serióznej, vysoko formálnej prezentácii produktov, služieb a správ dotýkajúcich sa TNT Slovensko, Facebook používa firma 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 video záznamy.

### 5.9.2.3 Elektronické zasielateľské riešenia

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

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

- softvérové: ExpressShipper, ExpressManager, ExpressConnect
- internetové: myTNT.

#### myTNT

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

#### Express Import systém

Prostredníctvom ExpressImport systému si môžu klienti on-line objednať vyzdvihnutie zásielky z viac ako 170 krajín sveta za ceny fakturované na Slovensku v mene euro. Nový systém s prístupom cez [www.tnt.cz](http://www.tnt.cz) zdokonaľuje možnosti služby Express Import a je bezplatne k dispozícii všetkým klientom bez ohľadu na množstvo, frekvenciu a rôznorodosť importných krajín. Systém zabezpečuje klientom úplnú kontrolu nad svojimi prichádzajúcimi zásielkami – príjemca rozhoduje o tom, aká firma mu zásielku doručí (TNT), akým servisom a za akú cenu. 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.

### 5.9.2.4 Elektronická fakturácia

Elektronickú fakturáciu s digitálnym podpisom môžu klienti TNT Slovensko využívať od roku 2010. Elektronická fakturácia ponúka klientom väčšie pohodlie, rýchlosť, bezpečnosť a zároveň prispieva k ochrane životného prostredia znížením spotreby papiera. Je vhodná pre všetkých klientov, ktorí majú počítač a prístup na internet.

V porovnaní s klasickou papierovou fakturáciou je tá elektronická:

- Inteligentnejšia – klient môže importovať fakturačné dáta priamo do svojho účtovného systému, vďaka čomu sa minimalizujú chyby spôsobované ručným nahadzovaním dát.
- Rýchlejšia – nové TNT faktúry/dobropisy má klient okamžite k dispozícii po ich vystavení, vďaka čomu nedochádza k predĺženiu spôsobenému ich spracovaním a poštovým doručením. Klient získa navyše prístup k fakturačným údajom za posledných 26 týždňov, takže ušetrí čas strávený hľadaním v kartotékach a archívoch.
- Zeleňšia – všetky faktúry a dobropisy si namiesto tlačenia môže klient prezerat'/ukladať elektronicky vo formáte PDF alebo sťahovať ako CSV súbor, čím šetrí papier a chráni životné prostredie.



## 5.10 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). Ide o jedinečný certifikačný projekt v prepravnom odvetví, ktorý má podporovať udržateľný rast a spoločenskú zodpovednosť TNT Express v celosvetovom meradle.

### CAS audit

V januári 2011 prebehol v TNT Slovensko interný CAS (Corporate Audit Services) audit. Úlohou CAS auditu je preveriť fungovanie jednotlivých interných procesov spoločnosti, ich súlad s centrálnymi, ale i miestnymi procedúrami. Audit sa zameriava najmä na finančné procesy. Spoločnosti TNT Slovensko sa dosiaľ ako jedinej krajine podarilo dosiahnuť najlepší výsledok, tzv. čisté A, čo znamená, že všetky auditované oblasti boli ohodnotené tou najlepšou známkou.

### Integrovaný manažérsky systém

Vo februári 2011 bol v TNT Slovensko vykonaný externý dozorný audit podľa noriem ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 a OHSAS 18001:2007. Výsledkom auditu, ktorý vykonala spoločnosť Bureau Veritas Certification Slovakia, s.r.o., je vyhlásenie, že systém je zavedený v rozsahu, ktorý preukazuje efektívnosť integrovaného manažérského systému a odporúča sa ponechať v platnosti certifikát osvedčujúci splnenie požiadaviek noriem ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 a OHSAS 18001:2007.

### Recertifikácia na Investor in People

Koncom marca 2011 sa v TNT Slovensko uskutočnil recertifikačný audit na britskú normu Investor in People, ktorú má pobočka zavedenú už od roku 2005. TNT Slovensko certifikát úspešne obhájila. Auditor vyzdvihol vysokú angažovanosť pracovníkov, ktorí veria v kvalitu svojho zamestnávateľa a stabilný a lojálny tím zamestnancov – od vrcholového vedenia, ktoré je v TNT v priemere 8,5 roka, až po bežných zamestnancov. V rámci silných stránok ocenil komunikačné praktiky, spoluprácu medzi oddeleniami, riadenie výkonnosti a rozvoja zamestnancov, dobré a férové praktiky odmeňovania, prácu s mladými talentami a študentmi VŠ a výbornú spoluprácu s kuriérmi.



### Recertifikácia na TAPA A

V apríli 2011 absolvovala TNT Slovensko recertifikačný audit na certifikát TAPA A, ktorý vlastní od roku 2009. Audit vykonala renomovaná certifikačná spoločnosť SGS (Systems Certifications Services). 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 slovenská TNT Express získala, predstavuje tovar v hodnote niekoľkých miliónov EUR za mesiac.

### Schválený hospodársky subjekt

V auguste 2011 prešla TNT Slovensko recertifikačným colným auditom na štatút Schválený hospodársky subjekt (SHS), ktorý používa od roku 2009. 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

V auguste 2011 nadobudla TNT Slovensko štatút krajiny schválenej pre prepravu nebezpečného tovaru (Dangerous Goods). Aby pobočka získala tento štatút, musela upraviť procedúry a pracovné postupy, vyškoliť vybraných zamestnancov a prejsť náročným Dangerous Goods auditom. Predtým mohli klienti posielť cez TNT Slovensko len limitované množstvá nebezpečného tovaru, napr. spotrebiteľské balenia (farby v malých plechovkách, laky na nechty a pod.). Teraz, keď má TNT Slovensko štatút krajiny schválenej pre prepravu nebezpečného tovaru, môžu zákazníci posielť nebezpečný tovar aj leteckou, aj cestnou sieťou TNT Express a vo väčšom množstve ako sú spotrebiteľské balenia.





## 5.1 | 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 príspevok k napredovaniu podniku. Snahou TNT Slovensko je vytvoriť rovnaké príležitosti a podmienky pre všetkých svojich zamestnancov, bez ohľadu na ich pohlavie, rasu, náboženstvo, rodinný stav alebo vek. Iba tak môže spoločnosť dosiahnuť svoje poslanie prevyšovať očakávania zákazníkov.

### Investor in People

O zodpovednom prístupe k snahe maximalizovať výkonnosť podniku spájaním prípravy a rozvoja zamestnancov s podnikovými plánmi a cieľmi svedčí aj medzinárodne uznávaný certifikát Investor in People (IiP), ktorý vlastní TNT Slovensko od roku 2003. IiP je pôvodom britská norma udeľovaná spoločnostiam, ktoré preukážu zavedenie takej úrovne vzdelávania a rozvoja zamestnancov – investícií do ľudských zdrojov, ktoré významne podporujú dosahovanie podnikateľských cieľov firmy. Spoločnosť obhajuje jej vlastníctvo každé tri roky prostredníctvom nezávislého auditu externej britskej auditorskej spoločnosti.

### 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 2011 absolvoval každý zamestnanec polročný a koncoročný hodnotiaci pohovor, kde dostal spätnú väzbu na jeho pracovný výkon a zároveň získal možnosť prehodnotiť so svojím priamym nadriadeným svoje tréningové potreby, aspirácie a ciele pre 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

TNT Slovensko zabezpečuje pre svojich zamestnancov rôzne typy školení a rozvojových programov. Na základe výstupov z ročných a polročných hodnotiacich pohovorov sa 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 (školenie BOZP, požiarne školenia a pod.) organizuje firma aj na mieru šité školenia pre manažérov a vedúcich pracovníkov, ktoré sú zamerané na vedenia a motiváciu zamestnancov, koučing, prácu s tímom, zvládanie časového manažmentu a iné. V roku

2011 dosiahol priemerný počet tréningových dní na jedného zamestnanca TNT Slovensko 7,25.

### Odmeňovanie zamestnancov

TNT Slovensko poskytuje svojim zamestnancom nielen finančné odmeny, ale aj celú radu zamestnaneckých výhod, ktoré prispievajú v pracovnom aj v osobnom živote zamestnancov. V roku 2011 poskytovala TNT Slovensko 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, darčkové poukážky, plne hrazené stravné lístky, životné a úrazové poistenie, poistenie za škodu spôsobnú zamestnávateľovi, jubilejné a vernostné príspevky a mnohé ďalšie.

### Oceňovanie zamestnancov

Každý rok oceňuje TNT Slovensko peňažnou odmenou a darčekom lojalitu 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 informuje a konzultuje s EPR nadnárodné rozhodnutia vo svojej politike. Zamestnanci TNT Slovensko majú v EPR vlastné zastúpenie od roku 2004. Úplne prvá zamestnancami zvolená Edita Jarošová, Major Account Team Leader, vykonávala funkciu reprezentanta slovenskej pobočky až do mája 2011, kedy boli vyhlásené nové interné voľby. Víťaz interných volieb Jozef Frátrik, WH Export Clerk & DGSA, nastúpil na svoju funkciu 1. júna 2011 a rovnako ako jeho predchodkyňa, i on sa bude aktívne zúčastňovať všetkých zasadnutí rady EPR.



## 5.12 KOMUNIKÁCIA

### 5.12.1 INTERNÁ KOMUNIKÁCIA

VTNT Slovensko je podporovaná a praktizovaná kultúra otvorenej komunikácie. Každý môže hovoriť so svojim 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 osloviť kolegov krstným menom, vrátane 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, politika otvorených dverí, osobné stretnutia.

### 5.12.2 EXTERNÁ KOMUNIKÁCIA

#### Sure we can

Cez svoj slogan, „Sure we can“ ktorý je v platnosti od roku 2008, firma na celom svete, vrátane Slovenska, komunikuje svoju obchodnú kultúru, ktorá sa vyznačuje silnou mentalitou „can-do“ (voľný preklad: všetko sa dá zvládnuť). „Sure we can“ je o flexibilnom prístupe TNT ľudí, ktorí sa nevzdávajú, ale hľadajú riešenia ako na to. To sa odzrkadľuje v každodenných činnostiach firmy - od doručovania dokumentov až k preprave predmetov, ktoré sú nezvyčajných tvarov a nepasujú do štandardných škatúl alebo obálok. Prístup TNT vidieť aj na jej CSR iniciatívach pre okolitú spoločnosť, ktoré sú dôkazom toho, že ak sa chce, je možné toho urobiť veľa.

#### 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 alebo ekonomiky ako takej. V roku 2011 zaznamenala TNT Slovensko celkom 25 zverejnení v tlačových médiách.

TNT Slovensko je registrovaná na všetkých významných vyhľadávacích portáloch (centrum.sk, atlas.sk, zoznam.sk, google.sk, azet.sk, zlatestrankyonline.sk, edb.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 raz za štvrtrok už od roku 2004 a súčasným aj potenciálnym klientom je zasielaný poštou. Elektronická verzia všetkých doterajších vydaní je zverejnená aj na webovej stránke spoločnosti. Obsahom časopisu sú aktuálne udalosti TNT zo sveta a na Slovensku, rady, návody a zaujímavosti týkajúce sa expresnej prepravy.



## 5.13 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 cez štandardy Investor in People, ISO 9001, ISO 14000 a OHSAS 18001. Firma má vypracovanú Politiku spoločenskej zodpovednosti. Svoje aktíva udržiava a obnovuje v periodických cykloch (napr. vozidlá, počítače, notebooky každé 3 roky), aby zabezpečila plnenie vysokých štandardov týkajúcich sa znečisťovania, hluku, ochrany bezpečnosti a zdravia pri práci, ktoré musia byť v súlade s lokálnymi alebo centrálnymi požiadavkami, pričom vždy platia tie prísnejšie z nich. K nižšej spotrebe sú motivovaní aj subdodávatelia PUD/LH, a to zmluvne, v súlade s cieľmi environmentálneho projektu Planet Me (viac informácií na [www.tntplanetme.com](http://www.tntplanetme.com)).

### 5.13.1 TNT A KOMUNITA

#### Mesačná správa o spoločenskej zodpovednosti firmy

Od roku 2006 firma vypracováva mesačnú CSR (Corporate Social Responsibility/Spoločenská zodpovednosť firmy) správu, kde sa na základe zadaných údajov sledujú emisie CO<sub>2</sub> 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, v súlade so zákonom sa pravidelne monitoruje kvalita vypúšťanej vody. Pred únikom znečisťujúcich látok do pôdy z áut pohybujúcich sa v areáli budovy chráni v súlade s legislatívou 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.
- Zameriavať 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.

### 5.13.2 PROJEKT MOVING THE WORLD

Azda najviditeľnejším záväzkom TNT „prinášať viac pre okolitú spoločnosť“ sú jej aktivity v rámci partnerstva so Svetovým potravinovým programom OSN (United Nations World Food Programme - WFP), ktoré vzniklo v decembri 2002. TNT Slovensko prispela na tento projekt v roku 2011 sumou 3 523 EUR.

#### End Hunger: Walk the World

Verejnou azda najviac vnímanou dobročinnou aktivitou zamestnancov TNT v rámci projektu Moving the World, je určite celosvetový Pochod proti hladu / End Hunger: Walk the World, ktorého sa v roku 2011 zúčastnilo na celom svete viac ako 34 000 zamestnancov TNT a WFP, ich partnerov, priateľov a rodinných príslušníkov vo viac ako 60 krajinách sveta. Celá akcia sa na Slovensku odohrávala v Bratislave. Aj napriek nepriaznivému počasiu sa pred historickou budovou SND na Hviezdoslavovom námestí stretlo viac ako 120 zamestnancov, kuriérov, partnerov a priateľov TNT Slovensko. Účastníci prešli uličkami Starého mesta, cez Nový most až do Petržalky. V ZŠ na Nobelovom námestí bola akcia ukončená koncertom modernej kapely a hrami pre najmenších. V tento deň sa na Slovensku podarilo na boj proti hladu vyzbierať 2 400 EUR. Finančné vyzbierané počas akcie End Hunger: Walk the World na celom svete, vrátane Slovenska, putovali na program Nasýtenie detí v školách, v rámci ktorého WFP poskytuje bezplatnú stravu do škôl v oblastiach postihnutých hladom a pomáha tak vzdelávať miestne deti.

#### ShippingShopping

V rámci projektu ShippingShopping majú zamestnanci, kuriéri a vodiči TNT Slovensko možnosť kupovať si propagačné predmety TNT, ktoré sú obvykle k dispozícii len pre zákazníkov, napríklad trička, šiltovky, dáždníky, modely lietadiel a kamiónov, športové tašky, osušky, environmentálne baterky, atď. Výťažok z predaja týchto predmetov putuje celý na konto organizácie WFP v rámci vyššie spomínaného projektu Moving the World. Prínos iniciatívy ShippingShopping je trojnásobný:

- zamestnanci nosením a používaním propagačných predmetov s logom firmy na verejnosti jednoduchým a lacným spôsobom propagujú značku TNT,
- zamestnanci, kuriéri a vodiči majú možnosť získať predmety, ktoré sú pre nich inak nedostupné,
- firma, jej zamestnanci a subdodávatelia podporujú organizáciu WFP v boji proti hladovaniu detí.

V roku 2011 sa uskutočnili dve vlny ShippingShoppingu. Výťažok z predaja vo výške 1 123 EUR bol prevedený na účet humanitárnej organizácie WFP.

#### Vianočný večierok

Zamestnanci TNT Slovensko už niekoľko rokov organizujú charitatívnu zbierku. Počas Vianočného večierku v decembri 2011 sa formou zamestnaneckej tomboly vyzbierala suma 799 EUR. Výťažok putoval na pomoc TNT Express kolegom na Filipínach, ktorých v tej dobe zasiahli ničivé povodne.

### 5.13.3 LOKÁLNA CHARITA

#### Finančná pomoc

TNT Slovensko sa rozhodla prerozdeliť 1,5% z firemných daní v celkovej výške 12 991 EUR na konto nasledovných organizácií:

- Nadácia Východoslovenského onkologického ústavu v Košiciach
- Združenie na pomoc detskej onkológii

Nákupom občerstvenia a darčkových predmetov podporila TNT Slovensko v roku 2011 takisto chránenú dielňu – agentúru Manna – a to celkovou sumou 3 003,5 EUR.

#### Nefinančná pomoc

Okrem finančnej pomoci poskytuje TNT Slovensko aj nefinančnú pomoc v podobe bezplatných prepravných služieb. Už dlhé roky takto spolupracuje s nasledovnými organizáciami:

- OMD – Organizácia muskulárnych distrofikov – podpora charitatívnej akcie Deň belasého motýľa;
- Liga za Duševné zdravie – podpora charitatívnej akcie Deň nezábudiek.

### 5.13.4. SPONZORING

#### World Press Photo v Bratislave

V roku 2011 prišla vďaka neziskovým organizáciám – spoločnosti Fotofo a Stredoeurópskemu domu fotografie - do Bratislavy opäť prestížna výstava žurnalistickej fotografie World Press Photo. TNT Slovensko ju podporila bezplatným zabezpečením transportu výstavy z Maďarska do Bratislavy a následne z Bratislavy do Innsbrucku v Rakúsku. TNT celosvetovo sponzoruje World Press Photo (ďalej ako WPP) od roku 2002, pretože zdieľa s WPP záväzok smerom k spoločenskej zodpovednosti a snahu pomáhať robiť svet lepším. Tak ako WPP, aj TNT verí v to, že uplatňovanie individuálnej slobody je základom spravodlivej a etickej spoločnosti, a že snaha meniť svet začína so šírením povedomia.

#### Medzinárodný filmový festival 2011

TNT Slovensko dlhé roky spolupracuje a finančne podporuje Medzinárodný filmový festival (MFF) v Bratislave. Tohtoročný 12. ročník sa konal od 5. novembra do 11. novembra 2011. Filmy prišli na Slovensko z 29 krajín. Po skončení festivalu bola spoločnosť TNT zodpovedná za ich doručenie na ďalšie festivaly alebo do rúk ich majiteľom.

#### Annual Charity Gala Dinner 2011

Ako člen Holandskej obchodnej komory podporuje TNT Slovensko každoročne finančným príspevkom zabezpečenie podujatia s názvom „Annual Charity Gala Dinner“, a tak tomu bolo aj v roku 2011.

