

TNT Post Deutschland: Qualitätsmanagement

Auf dem deutschen Briefmarkt positioniert sich TNT Post mit Kundenorientierung und Flexibilität, vor allem aber mit seinem Qualitätsversprechen. Die Qualität der Postdienstleistungen von TNT Post zeigt sich zum einen in innovativen und intelligenten Lösungen, Dienstleistungen und Produkten, zum anderen in leistungsfähigen, ständig kontrollierten und optimierten Strukturen und Prozessen.

Die Basis für Zuverlässigkeit, Präzision und Termingenauigkeit bildet ein umfassendes Qualitätsmanagement, das TNT Post entlang der gesamten logistischen Kette implementiert hat. Organisation, Prozesse und Personal werden permanent kontrolliert, Fehlerquellen und Unregelmäßigkeiten rasch identifiziert und punktgenau behoben. Die Zustellpartner von TNT Post sind im Rahmen von Service Level Agreements zur Einhaltung der hohen TNT Post-Standards verpflichtet und werden in regelmäßigen Audits überprüft. „Null Fehler“ ist das Ziel der systematischen Qualitätsverbesserungen nach der erfolgreich angewandten Six Sigma-Systematik.

Für TNT Post bedeutet Qualität in der Briefzustellung darüber hinaus, den gesamten logistischen Prozess – von der Datenübernahme oder Abholung bis zur Zustellung – für den Kunden transparent zu gestalten. So hat TNT Post Prozesse und Schnittstellen zum Kunden mit Hilfe des übergreifenden, internetbasierten IT-Tools E@syMail standardisiert. TNT Post gewährt dem Kunden über das System Einblick in alle Abläufe und stellt den Status jeder Sendung, Auswertungen von Laufzeiten und die Ergebnisse von Qualitätsmessungen online zur Verfügung.

Der Einsatz von Standardinstrumenten der Qualitätsüberwachung ist bei TNT selbstverständlich. Als einziger alternativer Anbieter in Deutschland nutzt TNT Post in Zusammenarbeit mit einem unabhängigen Marktforschungsinstitut ein Testpanel von 8.000 geschulten Postempfängern, um unabhängige Auskünfte über Brieflaufzeiten zu erhalten. Zudem kommen bei TNT Post innovative, technische Messverfahren und Instrumente zum Einsatz. Ein Beispiel: Der sogenannte Quality Test Letter, ein Testbrief, der mit Bewegungssensoren ausgestattet ist, liefert ein minutengenaues Bild der Prozesse von der Einspeisung bis zur Zustellung der Sendung. Der hochsensible Sensor, der speziell für TNT Post entwickelt wurde, zeichnet ein spezifisches Muster horizontaler und vertikaler Bewegungen des Briefes auf. So ergibt beispielsweise der Weg durch die Sortiermaschine ein anderes Bewegungsmuster als der Transport des Briefes im Flugzeug, Lkw oder in der Tasche des Zustellers, der mit Auto, Fahrrad oder zu Fuß unterwegs ist. Die gewonnenen Informationen über Transportzeiten, Transportmittel, Ruhe- und Bewegungszeiten bilden die Grundlage für punktgenaue Qualitätsverbesserungen.

TNT Post Deutschland

Die TNT Post Unternehmensgruppe ist im deutschen Briefmarkt mit vier Sparten vertreten und bietet umfassende Briefdienstleistungen für Geschäftskunden und gewerbliche Versender an: Von Hannover aus steuert TNT Post GmbH & Co. KG für Großversender den Versand von hauptsächlich industriell gefertigten Sendungen im gesamten Bundesgebiet. TNT Post Regioservice bietet insbesondere vor Ort für Behörden und mittelständische Versender Briefdienstleistungen von der Abholung bis zur Zustellung an. PostCon betreibt von Berlin aus das hauseigene Konsolidierungsgeschäft und sammelt bei Geschäftskunden Briefe ein, sortiert diese und speist sie in Netze anderer Briefdienstleister ein. Als Partner der mail alliance und Gesellschafter bei fast 20 Joint Ventures treibt TNT Post zudem die Verknüpfung und Kooperation regionaler Briefnetze aktiv voran, um ein unabhängiges Netz der alternativen Briefdienstleister flächendeckend im gesamten Bundesgebiet zu etablieren. TNT Post beschäftigt deutschlandweit rund 4.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter www.tntpost.de.

TNT Post Deutschland ist Teil der europaweit agierenden Unternehmensgruppe PostNL mit Sitz in Den Haag/Niederlande. PostNL stellt jährlich 8,8 Milliarden adressierte Postsendungen (inklusive 100 Millionen Paketen) in den Benelux-Ländern, Deutschland, UK und Italien zu. Das Kerngeschäft von PostNL fokussiert sich auf die Abholung, Sortierung und Zustellung von Briefen und Paketen. Das Unternehmen bietet zudem Services rund um Daten- und Dokumentmanagement, Direktwerbung und Fulfilment an. PostNL beschäftigt rund 77.000 Mitarbeiter. 2010 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von annähernd 4,3 Milliarden Euro. Weitere Informationen über PostNL finden Sie im Internet unter www.postnl.nl.

Pressekontakt

TNT Post Deutschland
Jeannine Böhrer-Scholz, Pressesprecherin
Stadionring 32
40878 Ratingen
Telefon: +49 2102 1539 316
Fax: +49 2102 1539 409
Mobil: +49 151 1954 9723
E-Mail: jeannine.boehrer-scholz@tntpost.com
Internet: www.tntpost.de