

TNT EXPRESS ITALY

Bilancio sociale 2001





TNT Express Italy un'azienda in grado di anticipare il cambiamento

Obiettivo primario dell'impresa è la capacità di creare valore remunerando in maniera adeguata i fattori della produzione e introducendo sul mercato beni e servizi competitivi volti a migliorare la qualità della vita. Oggi le imprese non sono più giudicate esclusivamente per la loro performance economica, ma sempre di più per il senso di responsabilità nei confronti della centralità della persona e dell'integrità dell'am-

biente, dimensioni paradigmatiche riconosciute come fondamentali e determinanti per il grado di civiltà del contesto.

Per un'azienda che vuole competere sul mercato è, quindi, necessario anticipare il cambiamento, stimolare nuove competenze, ottimizzare la coerenza tra valori, strategie e comportamenti.

Valore e sostenibilità divengono, allora, binomio imprescindibile di fini e principi che devono guidare le strategie e i comportamenti di un'azienda protagonista sul mercato. La sfida per il futuro è quella di interpretare la sostenibilità come un vantaggio competitivo che consenta di operare in un tessuto stabile, nell'efficienza e nell'ottimizzazione di una buona gestione dei rischi per le nuove generazioni. Per contemperare armonicamente la grande diversità degli interessi.

È quindi con grande piacere che mi accingo a presentare il primo Bilancio Sociale di TNT Express Italy, strumento di comunicazione trasparente e all'avanguardia nel processo di gestione della responsabilità sociale, in grado di rendere chiaro l'impatto della nostra attività di corriere espresso sulle molteplici componenti del vivere civile e di dare maggiore visibilità ai valori, ai principi e alle politiche della nostra Divisione, instaurando un dialogo diretto e un confronto costruttivo con gli stakeholder, per noi patrimonio prezioso e riferimento continuo per lo sviluppo futuro.

Giuseppe Smeriglio
Amministratore Delegato

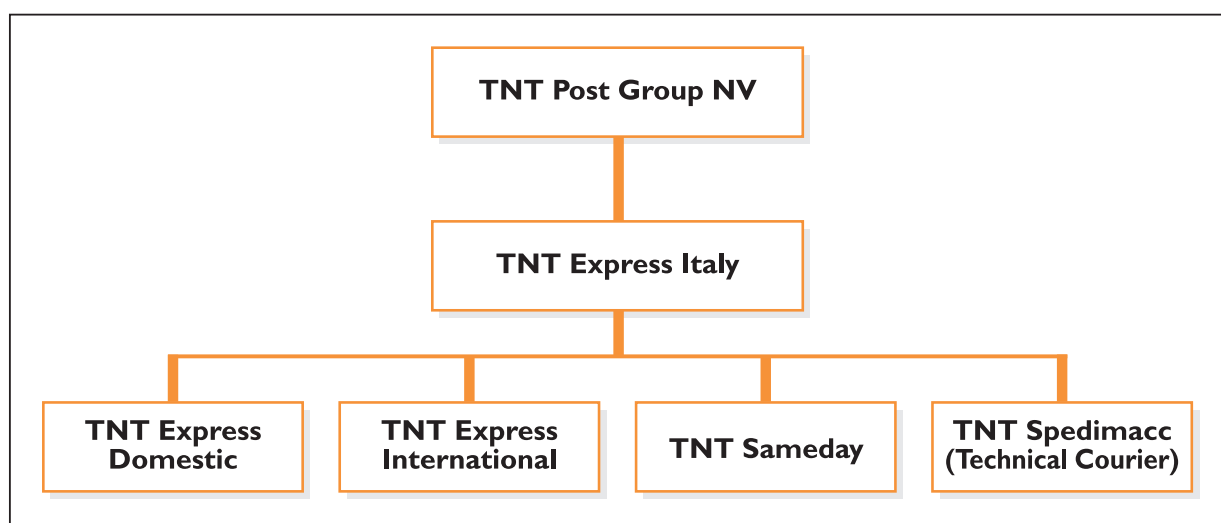


IDENTITÀ AZIENDALE



La TNT Express Italy conscia della propria identità, ha scelto di dichiarare al mondo esterno i propri valori, individuando la visione, esplicitando la missione e il disegno strategico, orientando le proprie azioni alla crescita del valore dell'impresa. In particolare, la peculiarità di TNT Express Italy si esprime in una cultura che la rende unica e diversa da ogni altro Corriere Espresso, attraverso l'insieme di segnali, coerenti tra di loro, che ne connotano e ne rendono visibili i valori fondamentali, la missione, il disegno strategico e le linee politiche, orientandone l'indirizzo e l'impegno operativo nei confronti del contesto sociale ed ambientale con cui interagisce.

TNT Express Italy risulta essere un'azienda dinamica e innovativa sia dal punto di vista tecnologico, da sempre particolarmente sensibile allo sviluppo di nuove tecnologie volte a garantire un servizio eccellente, sia dal punto di vista della comunicazione e della interrelazione con i propri stakeholder di riferimento rendendo, gli stessi, co-attori della propria cultura d'impresa. Consapevole del proprio processo di crescita e di miglioramento in atto ormai da parecchi anni, al pari delle imprese europee e mondiali più lungimiranti, TNT Express Italy ha avviato un processo di responsabilità sociale fondato sul dialogo aperto con tutti i propri interlocutori.





STORIA

Fondata nel 1964 da Luigi Giribaldi, la allora Traco (abbreviazione di Trasporto Colli) era il primo corriere espresso italiano. Acquisita nel 1985 da TNT (Thomas Nationwide Transport) Gruppo australiano, l'azienda assume l'identità di TNT Traco e il carattere di multinazionale. Nel 1996 la KPN, società proprietaria delle Poste e Telecomunicazioni olandesi acquista la totalità del Gruppo TNT e, nel giro di due anni, si divide creando nel 1998 KPN Telekom e TPG Post Group N.V. Entrando a far parte della nuova realtà multinazionale, proprietaria anche delle Poste Olandesi e quotata alle Borse di Amsterdam,

New York, Londra e Francoforte, TNT Traco diventa TNT Global Express.

Dall'unico collegamento che univa Torino a Milano 35 anni fa, all'odierno network, presente in maniera capillare sull'intero territorio nazionale, di strada ne è stata fatta davvero tanta. Una gestione estremamente evoluta del trasporto ha da sempre contraddistinto l'azienda, riconosciuta sul mercato per la velocità e l'affidabilità dei servizi erogati. Alla base di un successo consolidato sono da ritenersi fondanti: il forte orientamento al Cliente, la ricerca continua di soluzioni innovative, l'utilizzo di sistemi tecnologici all'avanguardia.

La politica societaria di acquisire realtà aziendali che potessero rendere sempre più specialistico il business, si è rivelata particolarmente premiante soprattutto negli ultimi anni, in quanto ha rafforzato le potenzialità e, di conseguenza, i servizi offerti. Completamente integrata nella gamma di servizi urbani l'attività di Pony Express, società acquisita nel 1997, ha permesso di consolidare la posizione dell'azienda nel settore del trasporto urbano veloce di buste, documenti e piccoli oggetti in genere. I servizi offerti da TNT Sameday, società specializzata nel trasporto "su misura" e nelle consegne urgenti, sono stati implementati grazie all'acquisizione di Ase Transport nel 1998 e all'accorpamento, nell'anno di esercizio, di TNT Services, la società specializzata nei servizi schedulati per gli Istituti Bancari. Sul versante della specializzazione, in materia di consegna e di trasporto di macchinari e apparecchiature ad alta tecnologia, l'ingresso nel Gruppo di LDA Spedimacc (attualmente TNT Spedimacc) ha sancito la leadership dell'azienda in

questo settore, portandola a potenziare la struttura grazie all'acquisizione nell'anno 2001 della società Trasporti La Cremonese e della S.D.O. azienda specializzata nei servizi di distribuzione ottica. Ad oggi TNT Express Italy conta 3.244 dipendenti, di cui 642 nella sola sede di San Mauro Torinese, operativi nelle 135 Filiali dislocate su tutto il territorio nazionale.



LO SCENARIO DI RIFERIMENTO E I TREND EVOLUTIVI

Pur essendo già posizionato in una fase intermedia tra quella di sviluppo e quella di maturità, il mercato del trasporto espresso in Italia vive un momento significativo, caratterizzato da una forte dinamicità e da un processo di concentrazione, che ha contri-

buito in maniera determinante a ridisegnare lo scenario competitivo, fortemente influenzato dall'andamento macroeconomico e dalle scelte politiche effettuate dagli enti governativi.

L'ultimo triennio è stato segnato da un trend evolutivo medio annuo positivo che ha registrato nel settore del trasporto espresso una crescita del 9.3 % sul mer-





cato domestico e del 10.4 % su quello internazionale. Ad un incremento costante della domanda si è contrapposta, per anni, una staticità a livello di offerta, soprattutto per quanto riguarda il mercato domestico. Questa situazione era prevalentemente determinata dalla scarsa competitività, in termini di servizi offerti da parte delle Poste Italiane. La privatizzazione di queste ultime, una serie di acquisizioni e di accordi di partnership tra alcune aziende del settore, hanno contribuito a trasformare radicalmente il contesto specifico del trasporto espresso, modificandone conseguentemente le logiche e le modalità di mercato. Le multinazionali quali DHL, UPS e la stessa TNT, che hanno dominato, per anni, in maniera incontrastata il mondo dell'espresso, cominciano ad avvertire la con-

correnza, sia delle Poste Italiane, sia dei piccoli operatori maggiormente focalizzati sul prezzo. A questo vanno a sommarsi una serie di cambiamenti, peraltro già in atto, delle esigenze di trasporto manifestate dal Cliente in quanto strettamente correlate al quadro economico generale. L'obiettivo diventa progressivamente quello di integrare la velocità del trasporto con nuove soluzioni efficaci e sicure, create ad hoc. Il trasporto espresso, inoltre, non è più esclusivamente circoscritto alla consegna di pacchi, buste e documenti, in questa categoria rientrano ora anche il trasporto di merci differenziate, sia per entità, per volume, peso e per tipologia di gestione. In tale contesto si colloca pienamente il nuovo mercato dell'e-commerce, la cui diffusione sta determinando un incremento della domanda relativa a specifici servizi di progettazione e fornitura di soluzioni "personalizzate", in grado di garantire progressivamente la gestione completa della filiera Ordine-Fatturazione-Confezionamento-Trasporto. Una forte diversificazione dell'offerta ha, quindi, caratterizzato quest'ultimo pe-

riodo. Molteplici le soluzioni di trasporto e di consegna presenti sul mercato: si passa dalla semplice movimentazione di merci, in base a tempi programmati e garantiti, alla soluzione di problemi di tipo logistico, studiati in sinergia con il Cliente. Nello scenario competitivo, a contrastare la pura logica del prezzo, diventano motivi chiave di successo la qualità e l'eccellenza del Servizio e il supporto tecnologico di livello. Il ricercare in sinergia con il Cliente soluzioni innovative, che consentano l'integrazione dei processi amministrativi, il controllo dello stato di avanzamento e dell'avvenuta consegna delle proprie spedizioni, così come la capacità di ottimizzare i fattori critici di trasporto, si rivelano sempre più determinanti nella scelta dei corrieri.

È da ritenersi senza dubbio premiante la solidità dei rapporti di partnership tra l'azienda e la rete dei piccoli auto-trasportatori che operano in modo continuativo e coordinato con TNT Express Italy, concorrendo al raggiungimento degli elevati standard di qualità di servizio. Elemento importante è, inoltre, la capacità di TNT Express

Italy di gestire l'integrazione con le piattaforme tecnologiche scelte dal Cliente. Gli investimenti effettuati per individuare le modalità applicative e le soluzioni ottimali in tale ambito hanno portato, non a caso, a premianti risultati sul piano commerciale. Conseguentemente ai fervidi mutamenti di scenario, il prossimo triennio sarà per TNT Express Italy l'inizio di una nuova sfida che la vedrà tra i principali attori in un mercato regolato da esigenze sempre più puntuali, che richiederanno da parte del Governo una forte sensibilità in materia di investimenti per la creazione di nuove infrastrutture e per l'emanazione di nuove normative relative al traffico autostradale e urbano. In particolar modo si renderà necessario, da parte delle Amministrazioni Comunali, il rinnovamento delle regolamentazioni del traffico urbano, per consentire ai corrieri di effettuare le consegne nei centri cittadini nelle prime ore del mattino. Una maggiore flessibilità anche in termini di regolamentazione dell'orario di lavoro consentirebbe, inoltre, di effettuare le consegne ai privati anche nell'orario preserale.

Le prospettive di crescita economica contenuta previste per il medio termine, impatteranno inevitabilmente sul trasporto delle merci, obbligando gli operatori del settore a ricercare nuove soluzioni per continuare a garantire un servizio di livello a prezzo com-

petitivo. D'altro canto, il segmento di mercato del trasporto ai privati, caratterizzato da spedizioni di documenti e di piccoli pacchi, richiederà una presenza sempre più capillare sul territorio e di conseguenza importanti investimenti sul piano strutturale.



VALORI

TNT Express Italy ha intrapreso questo nuovo processo di gestione responsabile attento alle esigenze legittime degli stakeholder al fine di promuovere quel circolo virtuoso di miglioramento continuo che scaturisce dal confronto attraverso il dialogo, con lo scopo di coniugare lo sviluppo economico con la crescita sociale e culturale del contesto di riferimento. Il punto iniziale di questo processo è stata l'attenta riflessione sui valori in cui la Divisione si riconosce e che sono il cardine della propria azione organizzativa.

Il valore della persona: TNT Express Italy non è un'entità astratta ma "è" le persone che la compongono e che, con il loro dinamismo e forte spirito innovativo, ne determinano la cultura e l'identità. Grande infatti è l'attenzione che TNT Express Italy pone alla valorizzazione, allo sviluppo ed al coinvolgimento delle Risorse Umane per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e la definizione delle relative scelte strategiche. TNT Express Italy, quindi, nel pieno rispetto delle regole stabilite dalla Casa Madre, è impegnata a ga-

rantire pari opportunità e a favorire la crescita professionale dei propri dipendenti. In tal senso TNT Express Italy promuove e tutela la dignità, il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona sia all'interno dell'azienda sia all'esterno.

Innovazione e miglioramento: TNT Express Italy investe in tecnologie avanzate e all'avanguardia potenziando l'intero sistema di gestione, al fine di agevolare la continua innovazione dei processi e dei servizi erogati. In quest'ottica contribuisce, inoltre, a far crescere le competenze e, di conseguenza, ad implementare le conoscenze specifiche delle proprie risorse. Tutte le azioni e gli investimenti intrapresi in tale ambito trovano piena rispondenza e rendono concreta la volontà dell'azienda di perseguire una politica di miglioramento continuo destinato a generare beneficio per la collettività.

Correttezza e trasparenza: TNT Express Italy è attenta alla correttezza dei rapporti negoziali ed è impegnata in un dialogo continuo e costruttivo con tutti gli stakeholder, interni ed esterni, informandoli

della propria attività con la massima trasparenza. I modelli organizzativi e di gestione aziendale sono orientati al rispetto delle leggi e dei regolamenti; essi contribuiscono al rafforzamento della cultura valoriale all'interno della Divisione.

Tutela dell'ambiente: TNT Express Italy, nell'ottica dello sviluppo sostenibile del proprio business, è orientata al miglioramento del contesto sociale di riferimento, in termini di minore impatto ambientale delle attività svolte.

CARTA DEI VALORI DELL'IMPRESA

- 1) La centralità delle persona, il rispetto della sua integrità fisica e culturale e il rispetto dei suoi valori di interrelazione con gli altri.
- 2) La valorizzazione delle risorse umane attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli scopi aziendali.
- 3) Il rispetto e la tutela dell'ambiente.
- 4) L'attenzione ai bisogni e alle aspettative legittime degli interlocutori interni ed esterni per migliorare il clima di appartenenza e il grado di soddisfazione.
- 5) L'affidabilità dei sistemi e delle procedure di gestione per la massima sicurezza degli addetti, della collettività e dell'ambiente.
- 6) L'efficienza, l'efficacia e l'economicità dei sistemi gestionali per accrescere costantemente i livelli di redditività e di competitività dell'impresa.
- 7) L'impegno costante nella ricerca e nello sviluppo, in tutte le aree di intervento, per favorire e percorrere - nel perseguimento del disegno strategico - il massimo grado di innovazione.
- 8) La correttezza e la trasparenza dei sistemi di gestione in conformità alle norme e alle convenzioni vigenti, nei riguardi delle componenti interne ed esterne all'impresa.
- 9) L'interrelazione con la collettività e con le sue componenti rappresentative, per un dialogo partecipativo di scambio e di arricchimento sociale, finalizzato al miglioramento della qualità della vita.

In questo processo di definizione dei valori, TNT Express Italy ha aderito in maniera completa e consapevole alla Carta dei Valori di Impresa, quale completa e condivisa enunciazione di alcuni essenziali nuclei di significati ideali, cui conformare le scelte di comportamento. La Carta dei Valori di Impresa è proposta dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale ed è mutuata dalla Carta dei Fondamentali Valori Umani di Nova Spes, recepita dall'ONU nel 1989, allo scopo di indicare un orientamento pun-

tuale e socialmente univoco alle scelte di intervento di impresa.

Aderire alla Carta dei Valori di Impresa per TNT Express Italy significa innanzitutto riconoscere l'importanza di tutti quegli interlocutori – interni ed esterni – che a vario titolo intrattengono con lei rapporti di scambio. Si tratta cioè dei collaboratori interni, dei clienti, degli azionisti, dei finanziatori, ma anche dei fornitori, della Pubblica Amministrazione, della collettività e dell'ambiente: tutti interpreti della scena sociale con i quali ogni

giorno TNT Express Italy, come parte di un unico sistema, si confronta direttamente o indirettamente, e dal consenso dei quali dipende il suo successo di azienda fortemente legata al contesto sociale.

Un passaggio evolutivo importante dalla customer satisfaction alla stakeholder satisfaction, che comporta un significativo ampliamento della dimensione relazionale dell'azienda.

Con l'adesione alla Carta dei Valori di Impresa – e con l'impegno a sviluppare il processo di gestione e rendicontazione del rapporto con gli stakeholder – TNT Express Italy esplicita quindi la volontà di adeguarsi a un nuovo paradigma culturale e di promuovere la conseguente strategia del dialogo. Infatti dichiarare i valori ai quali ispira la propria condotta, significa rendere esplicite le regole del proprio comportamento e

quindi avviare un confronto maturo tra tutte le parti per creare la condivisione necessaria e quindi il contemperamento delle posizioni anche se differenti.

Aderire alla Carta dei Valori di Impresa significa altresì fare propri i criteri specificatamente economici di misura dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, secondo una filosofia gestionale in cui TNT Express Italy si riconosce pienamente: l'impresa "giusta" è quell'impresa che, conciliando le proprie strategie con gli interessi legittimi dei propri interlocutori, riesce anche a generare ricchezza. Infine, si deve considerare che la creazione di "valore", quale obiettivo strategico di TNT Express Italy, non è soltanto "valore aggiunto" per il cliente, remunerazione di capitale per gli azionisti e soddisfazione professionale e personale per ogni dipendente, ma anche beneficio per l'intera collettività.

La Mission di TNT Express Italy

Creare condizioni favorevoli per fornire i più veloci ed affidabili servizi di trasporto espresso, al fine di raggiungere gli obiettivi della vision.

La Vision di TNT Express Italy

Essere i più veloci e i più affidabili fornitori di servizi di trasporto espresso.

ASSETTO ISTITUZIONALE ED ORGANIZZATIVO

La struttura organizzativa

A livello organizzativo TNT Express Italy risulta essere configurata come un insieme di aziende operanti all'interno del Gruppo TNT Global Express, appartenente alla Holding TPG N.V. (TNT Post Group). Rientrano in questa Divisione, oltre alle attività di "core business" di corriere espresso domestico e internazionale, una serie di attività correlate quali: i servizi di trasporto specifico e di emergenza, quelli dedicati e "schedulati" e quelli legati al trasporto e all'installazione di apparecchiature ad alta tecnologia.

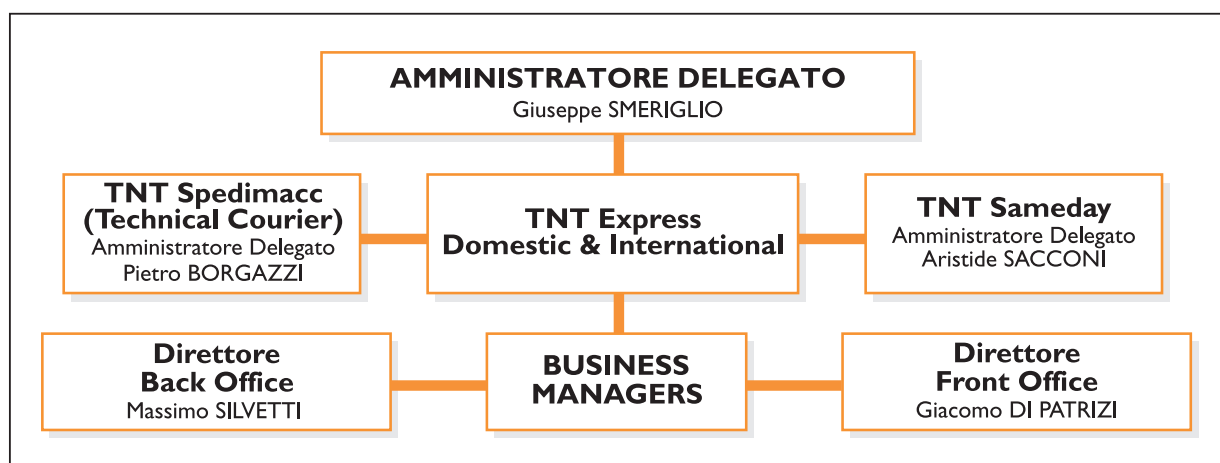
La Divisione dell'Espresso è organizzata in una struttura funzionale, articolata in due

Direzioni: Direzione Back Office e Direzione Front Office, alle quali riportano le Direzioni ed i Servizi in funzione delle specifiche competenze. All'Amministratore Delegato rispondono inoltre i Business Managers, i quali si interfacciano a livello funzionale con le diverse Direzioni.

Il Consiglio di Amministrazione, in carica dal 1999, ha conferito la maggior parte delle deleghe operative all'Amministratore Delegato il quale può deliberare integrazioni e modifiche al fine di rendere l'organigramma aziendale più flessibile.

La struttura del network

Articolata su tutto il territorio nazionale con 135 Filiali, TNT Express Italy ha potenziato la propria presenza attraverso gli oltre 1500 TNT Point, negozi, cartolerie, agenzie di



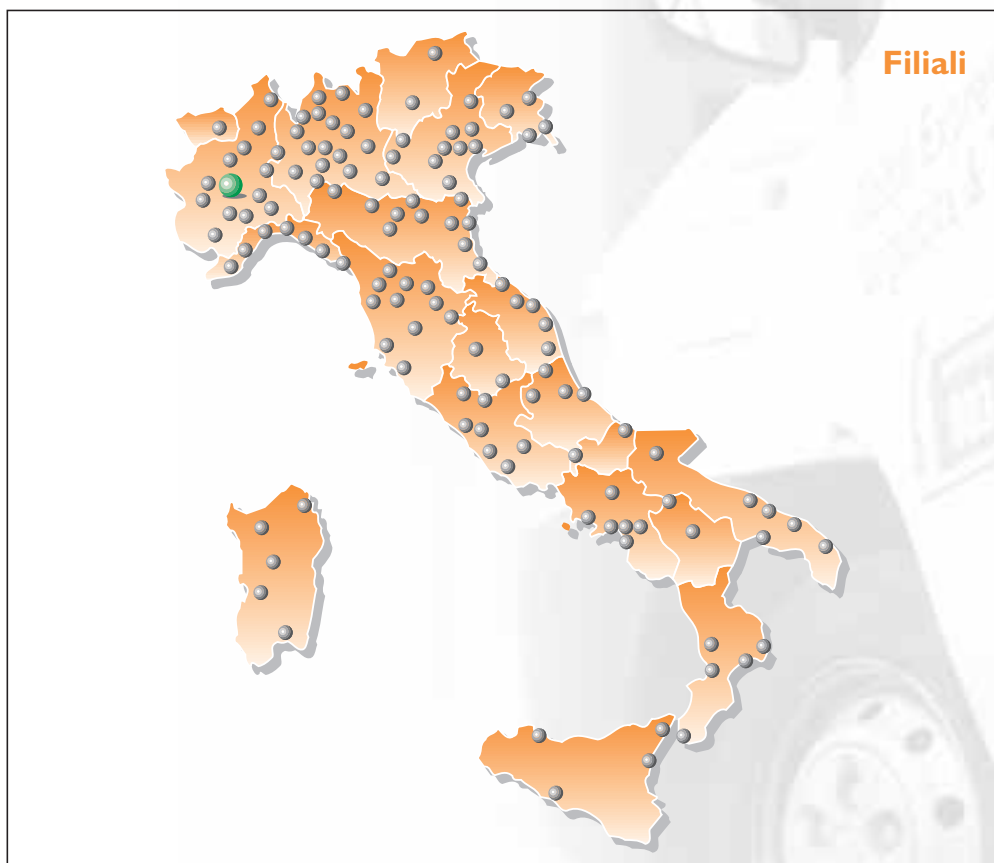
viaggio presso i quali è possibile effettuare la spedizione di lettere e piccoli pacchi.

TNT Express Italy gestisce la propria attività attraverso strutture dirette: le Filiali, dislocate in maniera capillare nei punti di raccordo strategico, sono dei veri e propri centri di business. Oltre alla realtà puramente operativa alle Filiali viene, di fatto, demandata anche la gestione sia del rapporto con i padroncini, sia di quello diretto con il Cliente. Una struttura del network fortemente decentrata come

quella di TNT Express Italy permette di controllare e di ottimizzare in maniera efficace tutte le problematiche peculiari del trasporto espresso.

La Filiale

Unità operativa dislocata sull'intero territorio nazionale, la Filiale rappresenta TNT Express Italy a tutti gli effetti e costituisce l'elemento portante dell'intero business. Il posizionamento nelle aree strategiche d'Italia contribuisce a rendere le Filiali TNT



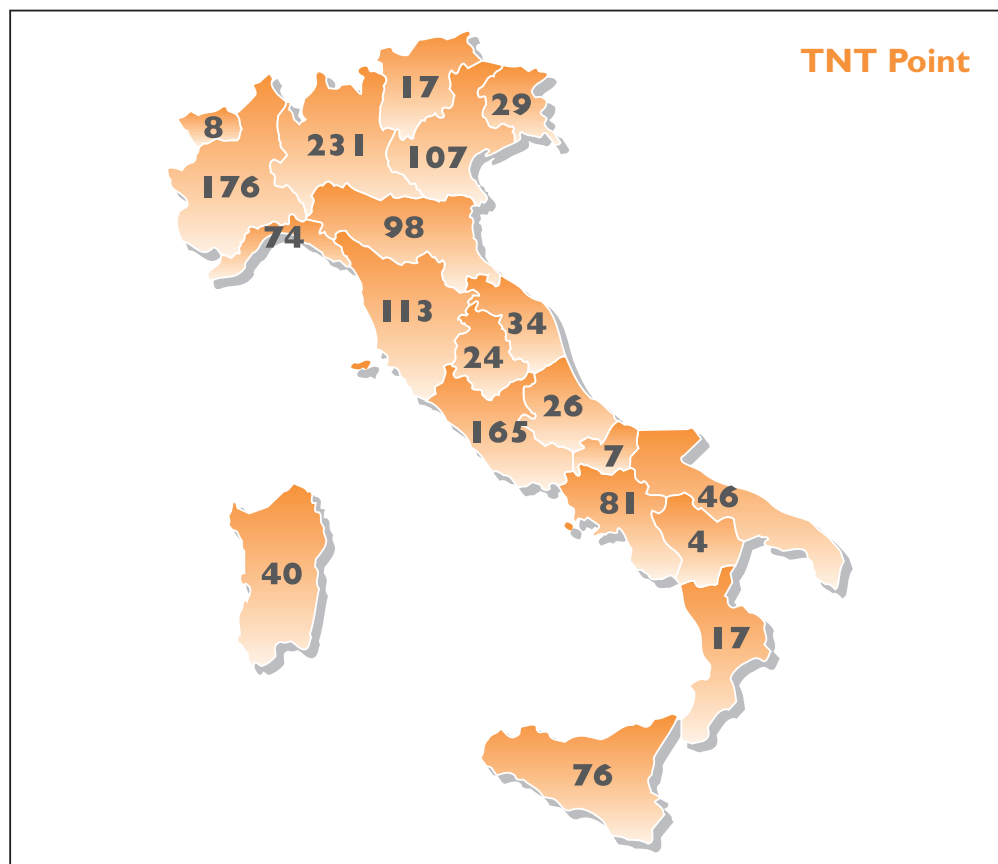
Distribuzione delle Filiali sul territorio nazionale.

determinanti sul piano operativo, su quello puramente commerciale e non ultimo sul quello dell'immagine.

Per questo motivo, TNT Express Italy ha in atto dal 2001 un importante progetto di sviluppo immobiliare che prevede, dove necessario, la ristrutturazione delle Filiali o, al contrario il trasferimento delle stesse in altre sedi, completamente nuove e strutturate secondo dei layout standard.

TNT Point

Dislocati in oltre 300 stazioni ferroviarie, nei negozi della catena Buffetti, presso cartolerie, tabaccai, benzinai, agenzie di viaggio, oltre 1300 TNT Point costituiscono un network distributivo importante. Concentrati principalmente nelle zone centrali delle città di tutta Italia, consentono ai Clienti di risolvere agevolmente il problema della spedizione e/o del ritiro di buste e di piccoli colli.



I TNT Point in Italia.

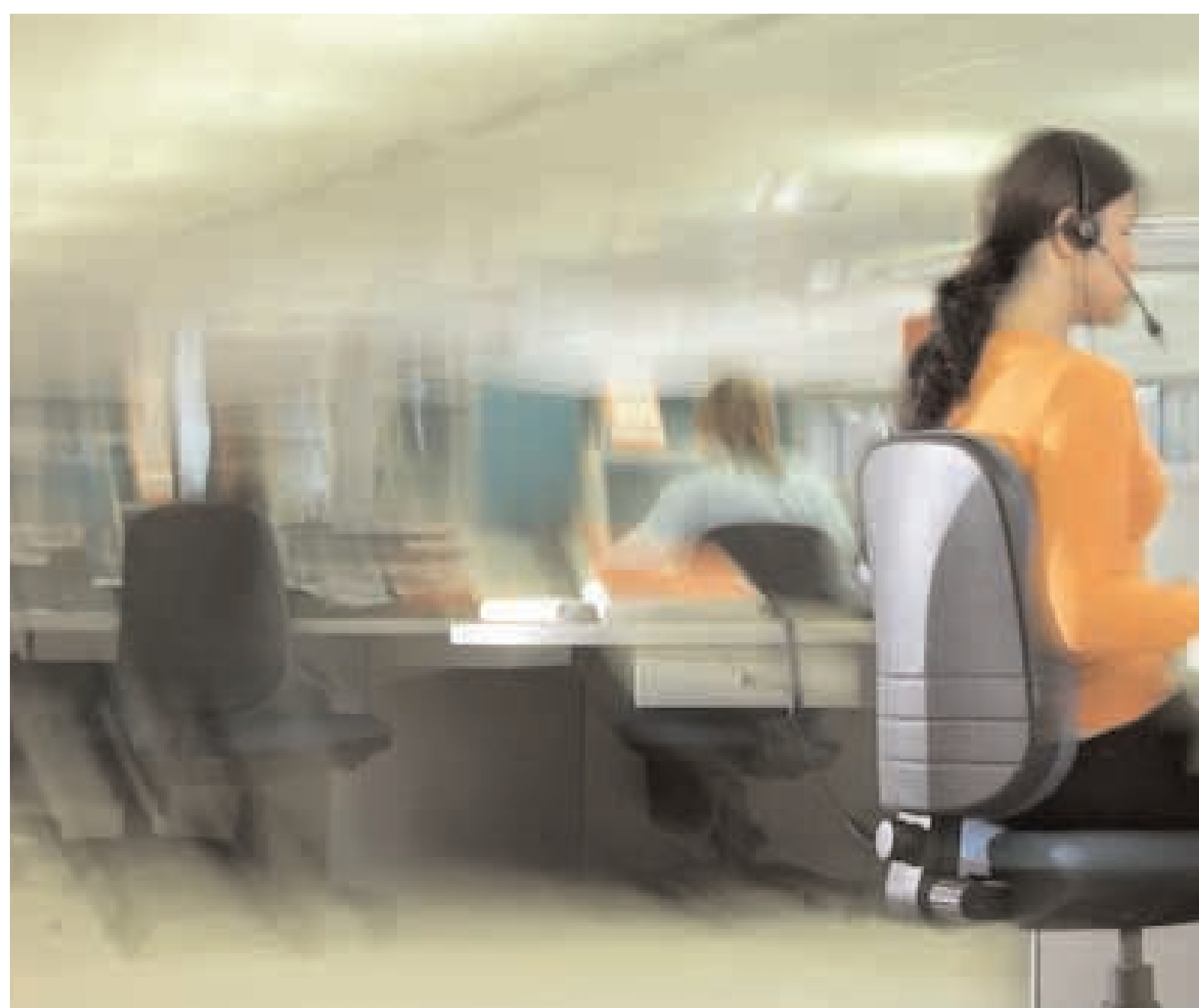
DISEGNO STRATEGICO

Per TNT Express Italy il rispetto dei Valori condivisi con il contesto sociale rappresenta l'elemento fondante delle proprie strategie. Tracciare una strategia a lungo termine è sicuramente impegnativo, in quanto lo scenario nel quale l'azienda opera è estremamente mutevole e ricco di variabili. Gli accadimenti dell'11 settembre, seppur nella loro tragica peculiarità, sono da ritenersi un esempio in tal senso. La forte sensibilità in materia di sicurezza, non ha colto impreparata l'azienda che è stata comunque chiamata a rivedere una serie di processi, al fine di minimizzare ogni possibile rischio legato alla pericolosità della merce trasportata e a possibili eventuali incidenti anche di matrice terroristica. Tutto questo, oltre ad aver comportato notevoli investimenti di carattere strutturale, nell'ottica dell'adeguamento alle nuove policy internazionali sul trasporto, ha costituito un impegno di carattere morale nei confronti della collettività. L'azienda diventa, quindi, garante di elevata sicurezza e completa affidabilità in materia di trasporto.

L'orientamento comune dell'intero disegno strategico è lo stakeholder management, che è improntato a trasferire nel rapporto di scambio con i diversi interlocutori una crescente attenzione alla compartecipazione responsabile nelle scelte d'impresa nel rispetto di comuni valori condivisi. Per favorire questo processo, TNT Express Italy si è dotata di una struttura organizzativa flessibile, il cui assetto tiene conto della continua evoluzione del contesto di riferimento verso il mercato globale.

In particolare, l'identificazione di una strategia che orientasse l'azienda al miglioramento costante in termini di servizio al cliente e di performance, ha condotto TNT Express Italy ad assumere la filosofia del Value Based Management (VBM), la quale prevede l'introduzione di concetti innovativi, volti alla creazione dell'Economic Value e conseguentemente dell'Economic Profit. Tutto ciò ha, ovviamente, portato ad un totale ripensamento dei sistemi di controllo direzionale dell'impresa. Sul piano strettamente organizzativo e nel completo rispetto della vision, TNT Express Italy ha

IDENTITÀ AZIENDALE



quindi condiviso con l'intero Gruppo l'individuazione di indicatori di processo standard che consentissero la razionalizzazione e l'uniformizzazione dei sistemi aziendali.

Le Risorse Umane come fattore determinante

TNT Express Italy è da sempre consapevole del ruolo fondamentale che le Risorse Umane ricoprono all'interno dell'a-

zienda. Per un'azienda di servizi il personale risulta essere, in particolar modo, indispensabile per creare vantaggio competitivo in un mercato così mutevole e dinamico. TNT Express Italy è attiva nel motivare, valorizzare e nel far crescere professionalmente i propri dipendenti, al fine di diffondere una cultura d'impresa omogenea, basata sul forte senso di appartenenza. La crescita professionale in-



terna delle risorse di TNT Express Italy è, senza dubbio, un valore condiviso e da sempre perseguito. L'aver ottenuto la prestigiosa certificazione di Investors in People, testimonia la chiara volontà dell'azienda di aderire ad un modello ben preciso, che vede i suoi punti di forza nel coinvolgimento partecipativo delle Risorse Umane e nella chiarezza del processo organizzativo.

La centralità del Cliente

L'attenzione costante all'individuazione e alla relativa soddisfazione delle esigenze del cliente, costituiscono uno stimolo per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato da TNT Express Italy; esse sono da intendersi quali uno dei principali fattori strategici di confronto con i concorrenti. Lo sviluppo di una gamma di servizi sempre più rispondenti alle necessità che il mercato

impone, ha garantito all'azienda negli anni la fiducia dei propri clienti. In particolar modo, l'azienda si è recentemente concentrata nell'attuazione di una politica di rafforzamento dei rapporti di collaborazione con le grandi imprese internazionali. Per questo motivo, TNT Express Italy, privilegiando la crescita del network, intende investire nel potenziamento della propria struttura, anche attraverso l'apertura di nuove Filiali e la creazione di servizi ad hoc per le aziende per le quali opera. Proseguire nella strategia di consolidamento dei rapporti di partnership con i propri clienti, rivelatasi già particolarmente premiante, consentirà a TNT Express Italy di rafforzare la sua posizione nel mercato del corriere espresso italiano, dimostrando di essere azienda corretta, trasparente ed affidabile per sviluppare progetti di collaborazione proficui e duraturi.

Le scelte finora intraprese non hanno impedito all'azienda di conseguire un altro importante obiettivo quello di garantire, attraverso l'apertura dei TNT Point, una presenza capillare sul territorio nazionale e un servizio affidabile e soprattutto di qualità ai privati.

L'innovazione tecnologica come "leva" strategica

L'innovazione e la flessibilità nei confronti delle esigenze degli stakeholder costituiscono elementi fondamentali per TNT Express Italy, soprattutto per le peculiarità del settore in cui opera. Grazie al miglioramento continuo, l'azienda è riuscita ad ottenere risultati di eccellenza nel campo del corriere espresso, sviluppando soluzioni tecnologiche e servizi all'avanguardia, soprattutto in materia di sicurezza dei dati trattati e delle merci trasportate e di velocizzazione delle consegne.

La consapevolezza della responsabilità sociale ed ambientale

TNT Express Italy opera inoltre nel pieno rispetto della persona e dell'ambiente, consapevole dell'enorme importanza che l'agire sociale comporta in termini di apprezzamento verso i propri interlocutori interni ed esterni nell'ottica dello sviluppo sostenibile. Non a caso, infatti, l'azienda ha lavorato con determinazione per raggiungere l'ambito traguardo della Certificazione Ambientale ISO 14001.

PIANO PROGRAMMATICO

I “Sette Processi Chiave” come fattore determinante del programma aziendale della Divisione

TNT Express Italy utilizza un modello gestionale innovativo, orientato al Value Based Management (VBM), che ha comportato il ripensamento dei tradizionali sistemi di pianificazione e di controllo. Questo modello, basato sulla creazione (e gestione) di valore e non solo su grandezze puramente reddituali, richiede l'identificazione e la formalizzazione di strategie complessive e di processo, che orientano chiaramente la gestione dell'impresa nei confronti di tutti gli stakeholder (o gruppi di interesse) in considerazione delle loro “legittime aspettative”.

La recente introduzione a livello di

Gruppo dei **Seven Key Processes**

(I Sette Processi Chiave) fortemente voluta dall'Head Office, risulta essere di importanza strategica per la realizzazione della vision di TNT Express Italy. Introdotti in seguito ad una Best Practice Analysis per rispettare gli impegni in essa enunciati, vengono utilizzati come strumento per standardizzare i processi in atto. Corredati, a loro volta, dai Key Performance Indicators (Indicatori Chiave di Performance), ovvero dai KPI's, i quali costituiscono il metro di valutazione universale sui quali ogni Business Unit è chiamata a rispondere a livello di prestazioni, costituiscono la struttura portante di tutti i processi organizzativi.

Per poter attuare in maniera efficace le scelte intraprese, l'azienda ha recentemente

I “Seven Key Processes”

- 1) Acquisire e mantenere Clienti redditizi
- 2) Consegnare in orario ed in perfette condizioni
- 3) Chiarezza e trasparenza della fatturazione ed attenzione agli incassi
- 4) Selezione, formazione, sviluppo e responsabilizzazione del personale
- 5) Garantire un ambiente lavorativo sano e sicuro
- 6) Creare e rafforzare il vantaggio competitivo
- 7) Generare profitto



introdotta il **Datawarehouse**; in quest'unico sistema vengono accorpati i principali dati gestionali generati sia dalla Sede, sia dalle Filiali. La gestione di tutto il business aziendale avviene, quindi, attraverso l'elaborazione e l'analisi dei 187 Key Performance Indicators (KPI) che consentono di avere un quadro trasparente e razionale di tutti gli andamenti delle diverse funzioni aziendali,

aggiornati quotidianamente. Elemento fortemente innovativo a livello organizzativo, generato dall'introduzione del Datawarehouse, è la centralizzazione della gestione e dell'analisi dei dati. Tutto ciò, oltre ad aver ulteriormente velocizzato l'interscambio delle informazioni ha, di fatto, alleggerito le periferie da una notevole mole di lavoro legata all'elaborazione della reportistica, per-

mettendole di concentrarsi maggiormente sullo sviluppo del business.

La strutturazione del Datawarehouse ha permesso a TNT Express Italy l'introduzione di un "unico modello di dati" favorendo in maniera significativa la maggiore visibilità e la totale condivisione delle informazioni da parte di tutti gli user del sistema sia centrali, sia periferici. Oltre a determinare la crescita professionale dei dipendenti, la consapevolezza e la condivisione dei dati ha contribuito fortemente a renderli sempre maggiormente coinvolti nella gestione responsabile dei processi. L'azienda ha, quindi, potuto trarre notevole vantaggio dall'adozione di un sistema informativo integrato e flessibile in grado di supportare appieno le trasformazioni societarie ed organizzative future.

Risorse Umane: elemento essenziale per affrontare le sfide del futuro

In questi ultimi anni, l'area delle Risorse Umane ha subito una progressiva e significativa trasformazione; l'azienda ha scelto

di affrontare il cambiamento attraverso il dialogo partecipativo con i dipendenti ed il loro totale coinvolgimento sul piano della razionalizzazione dei processi organizzativi, potenziando la formazione e la comunicazione interna. La stessa politica delle assunzioni è stata focalizzata sul reclutamento di figure professionali in grado di supportare il processo di cambiamento in atto, senza venir meno alla politica di privilegiare la crescita interna delle risorse.

Parallelamente, per TNT Express Italy il valore della persona fa da sfondo alla scelta di impostare strategie che abbiano come orientamento una visione globale, ma che rimangano altrettanto radicate a livello locale. Data la presenza sull'intero territorio nazionale, e vista la particolare sensibilità nei confronti delle peculiarità che ciascun contesto presenta, TNT Express Italy intrattiene rapporti di carattere sociale, volti a rispettare la volontà di "essere vicina" alle famiglie radicate in un determinato territorio.

A testimonianza della forte determina-

IDENTITÀ AZIENDALE

zione dell'azienda a creare un ambiente di lavoro motivante, che riconosca e valorizzi ogni persona, TNT Express Italy si è fortemente orientata a far sì che l'attività lavorativa costituisca sempre più un momento di crescita professionale, in cui la formazione e il percorso evolutivo interno siano da ritenersi quale valore condiviso.

Ricerca e sviluppo a garanzia della soddisfazione al Cliente

Gli importanti investimenti, stimabili in oltre 16 milioni di Euro per l'anno di esercizio, sono stati effettuati nella ricerca di soluzioni sia nell'ambito tecnologico, sia nell'ambito puramente strutturale che consentano di migliorare costantemente il servizio e di garantire standard qualitativi e di sicurezza elevati, rispettando appieno le aspettative dei propri clienti. Il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della struttura aziendale e la conseguente massimizzazione dei risultati, sono stati sistematicamente gestiti e progettati sulla base di un know-how consolidato e potenziato nel tempo, frutto del-

l'integrazione tra l'esperienza pionieristica di Traco e del forte orientamento al cliente trasmesso da TPG.

Tutto questo si estrinseca nella realizzazione di una serie di servizi mirati a soddisfare le specifiche esigenze di una clientela che, oltre a privilegiare l'aspetto della tempestività e della qualità, apprezza particolarmente la "personalizzazione" dei servizi. In quest'ottica, trovano ampio riscontro sul mercato i servizi creati ad hoc, attività principe delle società satellite di TNT Express Italy. Ne sono un esempio sia quelli legati alla gestione delle attività logistiche degli Istituti Bancari proposti da TNT Sameday, come la gestione della corrispondenza e degli assegni negoziati, sia quelli di consegna e relativa installazione di apparecchiature ad alta tecnologia proposti da TNT Spedimacc.

Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza

Totalmente improntata sulle logiche del Total Quality Management, la gestione e la politica di sviluppo di TNT Express Italy, è

incentrata sulla ricerca continua delle opportunità di miglioramento in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza.

Coerentemente con la scelta strategica di ottimizzare i processi aziendali sia core, sia di supporto alla Divisione, TNT Express Italy ha elaborato modelli operativi e di controllo nel pieno rispetto dei parametri espressi dagli standard previsti dalla Certificazione UNI EN ISO 9001 conseguita nel 1996 (primo corriere espresso in Italia) e mantenuta negli anni con impegno costante.

Nel pieno rispetto dei valori dichiarati, TNT Express Italy attua da sempre una politica di sviluppo che prevede un impatto minimo sul territorio e sugli abitanti, in cui sono insediate le proprie attività. La Certificazione ISO 14001, ottenuta per la Sede Centrale e per la Filiale Torino I nel corso dell'esercizio, è da ritenersi quale frutto di un'attenta politica ambientale, attuata con estrema sensibilità e consapevolezza che vede, ancora una volta, TNT Express Italy quale primo corriere espresso in Italia ad averla conseguita.

Nell'individuare i riferimenti valoriali precedentemente descritti, TNT Express Italy ha recepito pienamente i valori del Gruppo di appartenenza. In tale ambito trova piena rispondenza l'accettazione del divieto di trasportare materiali bellici, armi e simili. L'azienda, inoltre, promuove e realizza ambienti di lavoro sicuri e conformi ai regolamenti previsti sulla sicurezza delle persone.

TNT Express Italy per il sociale

Le attività di TNT Express Italy rivolte al sociale denotano la propensione dell'azienda a svolgere un ruolo fattivo nell'ambito di progetti di solidarietà che contribuiscano a supportare sfide importanti come quella della lotta contro il cancro o dell'appoggio ad iniziative umanitarie.

La particolare attenzione al mondo dello sport, che vede l'azienda impegnata in un programma di sponsorizzazioni in varie discipline, si affianca da anni anche a quelle attività di carattere benefico, che vengono promosse in tale settore.

SCELTE QUALIFICANTI

Le realizzazioni più significative del Piano Programmatico sono espressione della volontà di TNT Express Italy di tradurre in scelte qualificanti l'impegno a perseguire la propria missione nel rispetto dei valori di riferimento:

- Nell'ambito del progetto di valorizzazione delle Risorse Umane l'azienda si è orientata a rafforzare il dialogo partecipativo con i propri dipendenti, soprattutto in virtù delle peculiarità dell'organizzazione e in particolar modo della forte capillarizzazione del proprio network. A tale proposito è stata istituita la funzione della Comunicazione Organizzativa avente come obiettivo quello di incoraggiare le risorse, a tutti i livelli dell'organizzazione, a far proprio il processo di comunicazione e ad agevolare la comprensione delle strategie aziendali e delle logiche del Gruppo. Nell'ottica di rafforzare la soddisfazione dei propri dipendenti l'azienda, secondo le regole previste dal progetto Investors in

People, ha intrapreso in maniera coerente il sistema di ascolto dei propri stakeholder interni attraverso **l'analisi del clima aziendale**, che ha visto la somministrazione di un questionario a tutti i dipendenti in forza, contenente una serie di domande volte ad individuare le possibili aree di miglioramento.

- Nell'ambito dello sviluppo tecnologico a supporto del business, il 2001 ha visto la nascita della **Centrale Operativa Sky Guard**, sistema di controllo satellitare delle spedizioni. Attiva 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno su di essa confluiscono tutte le segnalazioni e gli allarmi generati dal comprensorio direzionale, dalle Filiali e dagli automezzi.

Concepita rispettando le normative europee Euroalarm, la centrale operativa garantisce la sicurezza degli operatori e dei sistemi ad alta tecnologia installati in tutte le strutture di TNT Express Italy. Il sistema di sorveglianza satellitare della flotta TNT si avvale della tecnologia GPS (Global Positioning System) che utilizza il segnale di satelliti geosta-

zionari per la localizzazione di circa 600 mezzi. Grazie al sistema Sky Guard l'azienda può individuare in tempo reale l'esatta posizione dei veicoli della flotta, rispetto al percorso previsto e ricevere le eventuali richieste di intervento per furti o rapine.

- A rafforzare la volontà di gestire in totale sicurezza le merci affidate è stato fortemente potenziato il **sistema di video sorveglianza** di Hubs e Filiali; il controllo degli accessi nelle strutture aziendali e il relativo monitoraggio della situazione delle merci nei magazzini è garantito da 12 impianti di videocontrollo, per un totale di 320 telecamere installate nelle aree strategiche. La realizzazione e il potenziamento nel corso degli anni di queste strutture ha ovviamente ridotto in maniera considerevole il numero dei furti e la sparizione delle merci in consegna, permettendo a TNT Express Italy di garantire al Cliente un servizio con elevati standard di sicurezza.

- La sensibilità dell'azienda nei confronti della politica di miglioramento del servizio

si è concretizzata, nel 2001, nel completamento del progetto **MDT/ InCab** finalizzato ad ottimizzare lo scambio di informazioni tra Sede, Filiali e automezzi.

A quasi tutta la flotta sono stati forniti in dotazione il Mobile Data Terminal (un terminale scanner di piccole dimensioni) e l'InCab (telefono GSM con stampante termica) strumenti che, oltre ad essere utilizzati per gestire gli aggiornamenti relativi alle prese e alle consegne delle spedizioni, permettono un efficace monitoraggio delle spedizioni effettuate da ciascun autotrasportatore.

- La volontà di fornire ai propri Clienti un aggiornamento costante delle informazioni inerenti lo status e il monitoraggio delle proprie consegne, ha portato l'azienda a valorizzare e soprattutto a potenziare i servizi presenti sul sito web. Allo scopo di rafforzare la percezione di un servizio eccellente e di garantire al Cliente l'utilizzo di una piattaforma sicura in materia di trattamento dei dati, TNT Express Italy ha conseguito, nell'anno 2001, **la certificazione QWEB del proprio sito internet.**

Oltre a garantire il rispetto dei rigorosi principi che regolano l'e-commerce, con particolare attenzione al B2B e B2C, la certificazione del sito rientra pienamente negli obiettivi aziendali, per i quali la web presence rappresenta il consolidamento di un'attività in crescita e un momento di dialogo diretto con il Cliente. L'aver realizzato soluzioni avanzate di interscambio delle informazioni e di connessione fra azienda e clienti (CIT) ha consentito a TNT Express Italy di affermarsi sempre più come provider globale, superando la ripartizione strutturale fra business domestico e business internazionale.

- Il 2001 è stato segnato, inoltre, da una serie di interventi mirati alla realizzazione di nuovi processi automatizzati che consentano di migliorare costantemente le performance sul piano operativo e di agevolare, al contempo, l'attività degli addetti. Per poter far fronte alla crescita esponenziale del business di questi ultimi anni, TNT Express Italy ha varato un **progetto di re-engineering del flusso operativo**, che si fonda sulla necessità di rendere più analitico il controllo sulle spedizioni, consentendo la verifica a livello di singolo collo. Ne sono la testimonianza i centri di smista-



mento automatizzato, in grado di gestire la movimentazione di circa 80.000 colli al giorno. L'apertura del nuovo centro di Fiano Romano dotato di un sistema di smistamento tra i più evoluti nel settore, rientra nei programmi di miglioramento delle performance.

L'essere impegnata in questi grandi progetti non ha fatto comunque perdere di vista all'azienda l'obiettivo di portare a termine quello inerente alla standardizzazione dei processi di automatizzazione anche nelle Filiali di piccole e medie dimensioni; è in corso, infatti, la dotazione

alle Filiali di rulliere motorizzate con relativa postazione di etichettatura in magazzino o di postazioni di segnacollatura.

- L'apertura dei tre nuovi **Call Centre** di Napoli, Padova e Torino ha comportato un forte investimento per l'azienda e testimonia, ancora una volta, il forte orientamento al Cliente di TNT Express Italy. In quest'ottica è stata effettuata, inoltre, l'attivazione del Numero Verde al fine di agevolare il dialogo tra l'azienda e i propri Clienti. La copertura totale del territorio sarà completata entro il 2002.

IDENTITÀ AZIENDALE





RENDICONTO



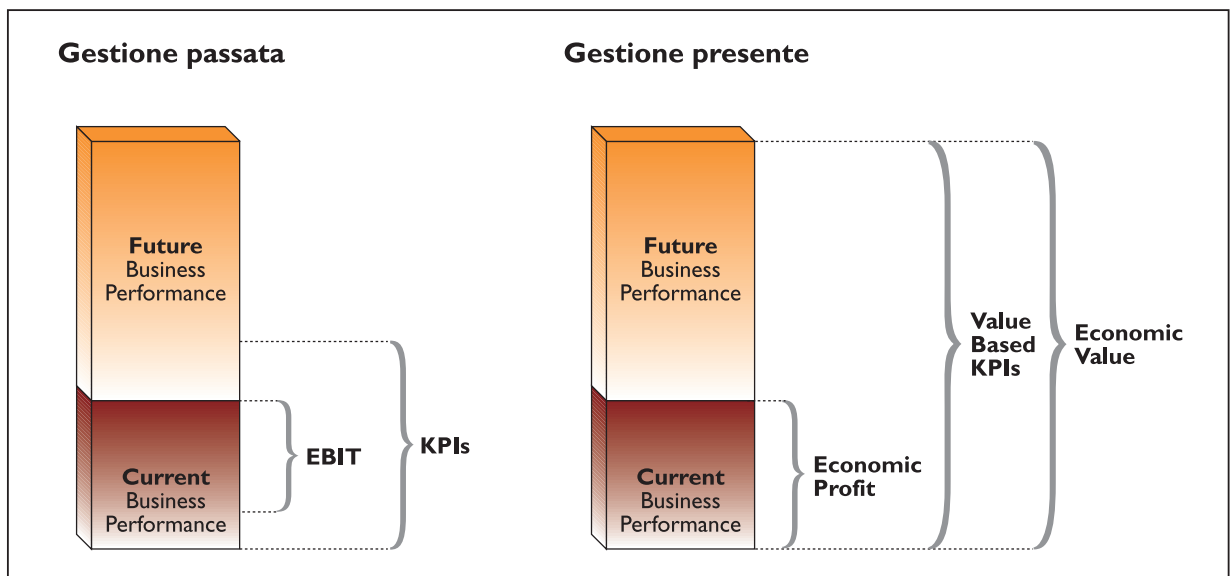
RENDICONTO

L rendiconto è la parte del Bilancio Sociale che fornisce i dati gestionali riclassificati in modo da evidenziare il processo di “creazione di valore”. Tale processo evidenzia la capacità della divisione di generare ricchezza a vantaggio dei diversi stakeholder di riferimento del contesto sociale e ambientale in cui opera (gruppi di interesse), nel rispetto dell’economicità di gestione e delle aspettative legittime degli stessi interlocutori.

In un contesto liberalizzato e competitivo, la creazione di valore costituisce infatti il presupposto per assicurare lo sviluppo sostenibile della nostra azienda ed il continuo miglioramento dei risultati complessivi di gestione

(economico-finanziari, sociali ed ambientali). Questa parte del Bilancio Sociale rappresenta quindi l’anello di congiunzione fra l’orientamento valoriale dell’azienda, le relative implicazioni sul quadro gestionale, e la ricaduta in termini di ricchezza generata dall’azienda a favore dei gruppi di interesse coinvolti e del sistema socio-territoriale di riferimento.

La filosofia gestionale di TNT Express Italy, orientata al Value Based Management (VBM), ha comportato un totale ripensamento dei sistemi di pianificazione e controllo e dei relativi indicatori gestionali (KPIs):



Fra i vari indicatori gestionali, l'Economic Profit è quello che meglio esprime l'orientamento strategico di TNT Express Italy verso i principi dello sviluppo economico e sostenibile. Si tratta di un indicatore "bivalente" destinato a misurare sia l'andamento economico della gestione, sia la capacità dell'impresa di mantenere nel tempo le condizioni per poter creare e re-distribuire

ricchezza a favore di tutti coloro che, a vario titolo, operano nei confronti dell'azienda stessa (risorse umane, soci e finanziatori, la collettività nel suo insieme). Per TNT Express Italy ottenere un Economic Profit positivo significa, quindi, contribuire alla creazione di valore sia per gli azionisti del Gruppo TPG sia per tutti gli altri gruppi di interesse.

DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE (migliaia di euro)

	2001	2000
Fatturato	466.897	439.551
Ebit	36.590	33.919
Ros %	7.8%	7.7%
Economic Profit	8.750	6.526
Economic Profit su capitale investito (%)	5.1%	4.0%

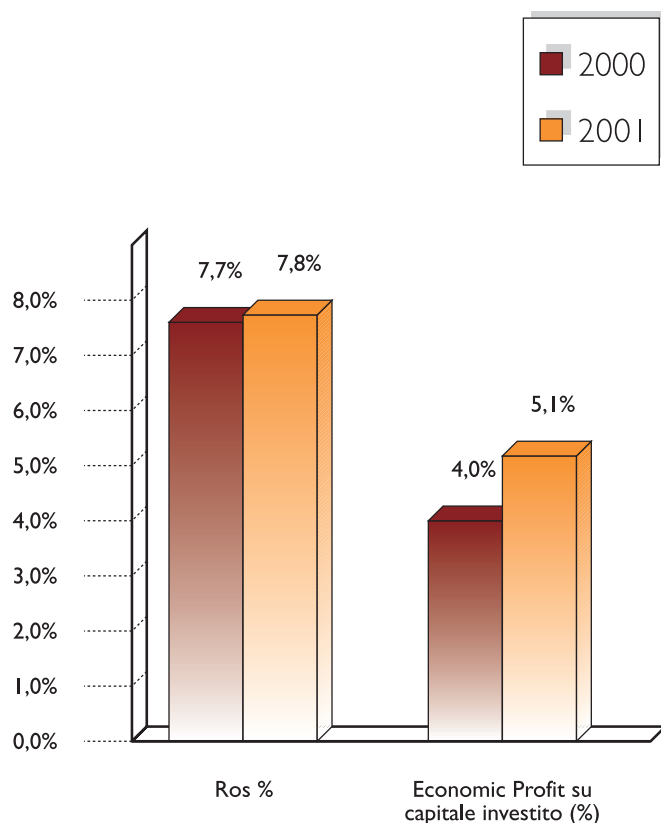
Dati finanziari

Capitale Circolante Netto	70.633	68.122
% Cap. Circolante Netto / Fatturato	15.1%	15.5%
Immobilizzazioni Immateriali e Materiali	44.833	39.962
Valore attuale dei contratti di affitto	57.558	56.155

Capitale Investito	173.024	164.239
---------------------------	----------------	----------------



Andamento dei principali indicatori di gestione



Nonostante la flessione dell'economia italiana e seppur in un mercato del trasporto espresso sempre più competitivo, i risultati della Divisione TNT Express Italy evidenziano significativi miglioramenti rispetto all'anno precedente, da ritenersi frutto di un'attenta gestione.

Il fatturato ha segnato un aumento del 6,2%, mentre l'Ebit e l'Economic Profit sono cresciuti rispettivamente del 7,9% e del 34,1%. Tali performance sono state ottenute grazie ad una costante attività di razionalizzazione dei processi interni che ha consentito un incremento della produttività ed una maggiore flessibilizzazione dei costi.

ECONOMIC PROFIT (migliaia di euro)		
	2001	2000
Ebit	36.590	33.919
(meno) - Costi Straordinari	-	(2.524)
(meno) - Ammortamento Immobilizzazioni Immateriali	(1.078)	(1.047)
(più) - Interessi su beni in affitto	3.561	3.474
Ebit Rettificato prima delle Imposte	39.073	33.822
Imposte *	(14.457)	(12.514)
Ebit al netto delle Imposte	24.616	21.308
Rendimento atteso sul capitale investito ** (Capital Charge)	(15.866)	(14.782)
Economic Profit	8.750	6.526

(*) Carico fiscale teorico attribuito dalla capogruppo (37%).
 (**) Costo medio ponderato del capitale investito.

Sul fronte dei ricavi, invece, le attività commerciali già intraprese agli inizi del 2001 garantiscono un miglioramento sul piano della redditività del business e compensano i costi derivanti dalle scelte strategiche di proporre al Cliente soluzioni tecnologiche sempre più avanzate a supporto del loro business.

Il contenimento del capitale circolante netto, che in percentuale sul fatturato è sceso di 0,4 punti rispetto al 2000, è il risultato di una politica delle vendite orientata alla trasparenza, che si è riflessa positivamente sulle attività di carattere amministrativo ed in particolare quelle di gestione del credito.

Gli importanti investimenti effettuati nell'esercizio, più di 16 milioni di Euro, sono stati indirizzati per la maggior parte (più del 60%) a supporto di attività strategiche che hanno contribuito a rafforzare il vantaggio competitivo, già detenuto dalla Divisione TNT Express Italy nel mercato del trasporto espresso in Italia.

Il forte incremento dell'Economic Profit, che meglio di qualsiasi altro parametro finanziario mette in evidenza nella sua globalità i positivi risultati della gestione aziendale, è quindi da ritenersi il miglior indicatore del valore creato per gli azionisti e tutti gli stakeholder di TNT Express Italy.



RELAZIONE SOCIALE



LE RISORSE UMANE

TNT Express Italy è Investors in People

TNT Express Italy è l'unica azienda italiana ad aver conseguito la Certificazione Investors in People, riconosciuta a livello internazionale e rilasciata dall'ente certificatore inglese omonimo. Essa è da considerarsi quale passo importante per l'acquisizione di uno standard basato su principi estremamente semplici, ma di impatto rilevante sull'intera cultura organizzativa dell'azienda che li fa propri. Essere Investors in People significa aderire ad un modello gestionale ben preciso e, in particolar modo, agli standard di qualità previsti nell'ambito della formazione e dello sviluppo delle risorse, in vista del raggiungimento degli obiettivi aziendali e in piena armonia con la mission. Divulgato attraverso un piano di comunicazione mirata e capillare, che ha garantito il pieno coinvolgimento di tutte le risorse, sia di Sede sia di Filiale, il progetto è stato accolto positivamente dai dipendenti. È quindi possibile affermare che il modello gestio-

nale Investors in People, che vede in uno dei suoi principali punti di forza la chiarezza del processo organizzativo, costituisce oggi l'anima della cultura di TNT Express Italy in materia di Risorse Umane.

Le attività del 2001

Sul piano dell'attivazione dei processi previsti dal modello il 2001 è da considerarsi un anno di grande importanza, nel quale la progettazione del **Sistema di Valutazione delle Prestazioni** è da considerarsi quale intervento rilevante e significativo. Obiettivo principale del sistema è quello di garantire a ciascun dipendente la corretta valutazione delle proprie prestazioni in coerenza con i principi previsti dalla certificazione e sulla base di criteri oggettivi, validi per tutte le risorse di TNT Express Italy. Questo testimonia, ancora una volta, la volontà dell'azienda di rapportarsi in maniera trasparente e corretta nei confronti dei propri dipendenti, facendo dell'analisi dei dati oggettivi un punto di partenza per un dialogo impostato nel pieno rispetto dei valori della persona.

La costituzione di tre momenti istituzionali pianificati quali il colloquio di impostazione e di assegnazione degli obiettivi, il colloquio di valutazione e l'incontro di verifica, garantisce, oltre al confronto diretto con i propri responsabili, l'attivazione di un dialogo costruttivo e partecipativo per l'evidenziazione dei punti di forza e l'individuazione delle aree di miglioramento di ogni singolo dipendente. A supporto della linea di dialogo intrapresa da TNT Express Italy, deve essere considerato anche il momento di verifica sulla soddisfazione dei dipendenti condotto attraverso l'analisi del clima. Questo strumento ha permesso di comprendere appieno in che modo siano recepite sia l'organizzazione, sia il contesto nel quale ogni dipendente è chiamato ad operare.

Le Risorse Umane e TNT Express Italy

Complessivamente in TNT Express Italy lavorano 3.244 persone di cui 642 nella sede di San Mauro, 137 in forza presso nelle diverse sedi delle Società collegate e 2.465 nelle varie Filiali dislocate su tutto il territorio nazionale.

Le Risorse Umane costituiscono da sempre per TNT Express Italy l'elemento essenziale per affrontare le sfide del futuro. Specialmente negli ultimi anni, l'azienda ha fortemente investito in tale ambito, avviando una serie di attività, parte integrante del più ampio progetto di Certificazione Investor in People, volte a fidelizzare, a soddisfare i propri dipendenti e a facilitare il percorso di carriera interno.



Attraverso un programma di analisi, di programmazione e di valutazione TNT Express Italy gestisce le proprie risorse, valorizzando le capacità, misurandone il grado di soddisfazione e curandone la professionalità attraverso percorsi formativi. In coerenza con i processi di cambiamento in atto e seguendo le linee guida fornite dall'Head Office, l'azienda si prefigge di far crescere le risorse all'interno, privilegiando il percorso evolutivo professionale e, di conseguenza, facendo della mobilità interna una componente di base della politica di gestione delle Risorse Umane.

TNT Express Italy è un'azienda giovane, il 92% dei dipendenti non supera i 45 anni di età; questa particolare condizione favorisce un approccio positivo all'innovazione e al cambiamento. Tale caratteristica unita all'esperienza del personale con una significativa anzianità aziendale (oltre il 50% lavora in TNT Express Italy da più di cinque anni) costituisce un punto di forza per l'azienda. L'elevato tasso di scolarizzazione dei dipendenti in forza (il 67 % è in possesso di Diploma di Scuola Superiore) favorisce la facilità ad attuare politiche di crescita interna.

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER FASCIA DI ETÀ						
Situazione al 31 dicembre 2001						
FASCIA DI ETÀ	2001		2000		1999	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30	488	462	518	484	568	472
30-35	612	473	620	463	650	454
36-40	414	249	378	178	329	157
41-45	211	75	176	71	151	55
46-50	95	46	82	29	70	24
> 50	96	23	86	21	67	19
Totale	1916	1328	1860	1246	1835	1181

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO

Situazione al 31 dicembre 2001

PERIODO DI SERVIZIO	dirigenti		quadri		impiegati		operai	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 5 anni	16	1	40	7	795	634	15	0
5-10 anni	36	3	40	3	492	322	12	0
11-15 anni	20	1	36	4	325	264	7	0
16-20 anni	10	0	7	1	54	66	1	0
21-25 anni	2	2	1	2	3	15	0	0
> 25 anni	0	0	3	0	1	3	0	0
Totale	84	7	127	17	1670	1304	35	0

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER TITOLO DI STUDIO

Situazione al 31 dicembre 2001

TITOLO DI STUDIO	dirigenti		quadri		impiegati		operai		totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Laurea	18	4	14	2	90	86	0	0	214
Diploma	55	2	98	14	1122	887	4	0	2182
Licenza media	8	1	13	1	428	312	16	0	779
Licenza elementare	0	0	1	0	15	3	6	0	25
Altro	3	0	1	0	15	16	9	0	44
Totale	84	7	127	17	1670	1304	35	0	3244

DISTRIBUZIONE DELL'ORGANICO PER CATEGORIA PROFESSIONALE

Situazione al 31 dicembre 2001

QUALIFICA		2001	2000	1999
Dirigenti	Uomini	84	74	59
	Donne	7	9	6
Quadri	Uomini	127	123	120
	Donne	17	14	14
Impiegati	Uomini	1670	1640	1628
	Donne	1304	1223	1161
Operai	Uomini	35	23	28
	Donne	0	0	0
Totale		3244	3106	3016

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER AREA

Situazione al 31 dicembre 2001

COMUNE	2001		2000		1999	
	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Nord	632	20,3	637	21,1	616	21,1
Nord-Est	364	11,7	331	11	331	11,3
Nord-Ovest	373	12,0	344	11,4	340	11,6
Centro	399	12,8	377	12,5	360	12,3
Centro Nord	417	13,4	412	13,7	400	13,7
Sud	280	9	279	9,3	257	8,8
Head Office	779	20,7	726	21	712	21,3
Totale	3244	100	3106	100	3016	100

Politica delle assunzioni

Per competere con i più qualificati concorrenti presenti sul mercato, l'azienda ha da sempre attuato una politica delle assunzioni estremamente attenta e volta soprattutto, dove possibile, a privilegiare il percorso di carriera interna, responsabilizzando il personale che dimostra di voler crescere in azienda. La ricerca di nuovo personale, oltre che a

soddisfare parzialmente la necessità di turnover è stata, nell'ultimo triennio, fortemente collegata alla crescita di TNT Express Italy. La riorganizzazione o, in alcuni casi, la creazione ex novo di alcuni settori dell'azienda ha portato all'inserimento nell'organico di figure professionali specializzate. Attraverso un attento programma di selezione del personale, che vede impegnata

PROGRAMMA DI SELEZIONE

DESCRIZIONE	2001	2000	1999
Numero Curricula	10500	7000	6500
Numero Colloqui	650	720	600
Numero Assunzioni	530	667	542

ASSUNZIONI DEL PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

CATEGORIA	2001	2000	1999
Tempo Indeterminato	257	367	272
Tempo Determinato	85	69	72
Formazione Lavoro	188	231	198
Totale	530	667	542
di cui Part-time	(138)	(155)	(100)
Interinale ⁽¹⁾	1.260	765	319

(1) Per quanto riguarda gli anni 1999 e 2000 i dati sono riferiti al numero dei lavoratori.

Per quanto riguarda il 2001 i dati sono riferiti al numero di contratti (lo stesso lavoratore può aver prestato il proprio servizio con diversi tipi di contrattualizzazione).

ASSUNZIONI E PASSAGGI INTERSOCIETARI

PER TITOLO DI STUDIO E PER QUALIFICA

Situazione al 31 dicembre 2001

TITOLO DI STUDIO	dirigenti	quadri	impiegati	operai	totale
Laurea	2	1	55	0	58
Diploma	2	11	358	1	372
Licenza media	0	2	72	2	76
Licenza elementare	0	1	0	3	4
Altro	1	0	18	0	19
Totale	5	15	503	6	529

NUMERO STAGISTI

ED EVENTUALE ASSUNZIONE

	2001	2000
Stagisti inseriti in azienda	35	86
di cui assunti	6	21

l'azienda a ricercare figure professionali con i profili più disparati da collocare su tutto il territorio nazionale, TNT Express Italy riesce a reclutare sul mercato persone dinamiche motivate a crescere in un contesto aziendale fortemente orientato alla responsabilizzazione dei propri dipendenti. L'elevato numero di curricula ricevuti nel corso dell'anno è da ritenersi quale segno di riconoscimento da parte del mercato che dimostra di considerare l'azienda in maniera estremamente positiva.

Il 48.5% delle assunzioni effettuate nell'anno 2001 sono con contratto a tempo indeterminato, di cui il 36% rientra nella politica delle assunzioni che vede il Contratto di Formazione Lavoro quale soluzione ottimale all'inserimento di personale giovane e fortemente motivato ad operare in un contesto aziendale dinamico. Nel corso dell'anno sono stati siglati 1260 contratti di fornitura di lavoro interinale, secondo le modalità previste dalla Legge n. 196/97. Questo dato risulta essere oltremodo significativo se rapportato a quello relativo alle assunzioni a tempo indeterminato e dimostra in che termini l'azienda contribuisca a creare occupazione. Nell'ottica di una politica aziendale che privilegia il reclutamento di nuove risorse con elevato potenziale, TNT Express Italy si av-

vale dell'inserimento di stagisti provenienti principalmente dall'ambito universitario che, in parte, vengono successivamente assunti in azienda. La flessione registrata nel 2001 è principalmente da attribuirsi alla politica aziendale, volta a privilegiare la crescita interna delle risorse.

TNT Express Italy considera la **mobilità interna** come un'esigenza vitale per il mantenimento degli standard di efficienza ad adeguati livelli di competitività e per agevolare la crescita professionale delle risorse nel contesto della realtà aziendale. Con tale obiettivo nel 2001 sono stati rea-

lizzati 22 trasferimenti verso le altre società del Gruppo che, insieme ai passaggi interfunzionali, possono essere identificati, pressoché nella totalità, come un percorso di crescita dei dipendenti. L'elevata percentuale di turnover, che deve essere letta tenendo in considerazione il forte decentramento dell'azienda su tutto il territorio nazionale, riguarda principalmente i livelli impiegatizi e nello specifico le figure operative e di Customer Service. Si tratta, pertanto di una percentuale da ritenersi fisiologica e pienamente allineata alle medie di settore e di mercato.

MOBILITÀ DEL PERSONALE ANNO 2001

	dirigenti	quadri	impiegati	operai	totale
Dimissioni	4	18	322	2	346
Trasferimenti ad altre società del Gruppo	5	0	17	0	22
Risoluzioni consensuali	1	3	6	0	10
Fine CFL	0	0	6	0	6
Fine contratto a tempo determinato	0	0	34	0	34
Decesso	0	0	1	0	1
Licenziamento	0	1	1	0	2
Mancato superamento periodo di prova	0	1	8	0	9
Giusta causa	0	0	2	0	2
TOTALE	10	23	395	2	430

Politiche di sviluppo e formazione

TNT Express Italy ha sempre dimostrato particolare sensibilità nei confronti della formazione delle proprie risorse, sia nella fase di inserimento in azienda, sia in quella legata al successivo sviluppo professionale delle persone già in forza, nell'ottica di valorizzarne le capacità e di accrescerne le conoscenze. La formazione è per TNT Express Italy uno dei fondamentali, se non il principale, strumento attraverso il quale l'azienda veicola le competenze, trasmette la propria cultura e gestisce il cambiamento organizza-

tivo. Inserendosi tra i servizi finalizzati allo sviluppo e alla valorizzazione delle Risorse Umane come elemento indispensabile per garantire la soddisfazione del cliente interno, la formazione è stata potenziata nel corso degli ultimi anni, tanto da fondare la TNT Training Academy.

Nel corso del 2001 la formazione si è articolata in interventi rivolti al management (3.380 ore), ai quadri (7.640 ore) e al personale operativo (58.220 ore) per un totale di 365 corsi per un monte ore pari a 69.280. La docenza dei corsi è stata effettuata quasi interamente dal personale



INTERVENTI FORMATIVI PER CATEGORIA PROFESSIONALE

DISTRIBUZIONE	CATEGORIA	2001	2000	1999
Popolazione totale				
Dirigenti	N° Partecipazioni	63	48	28
	N° Ore	3380	1360	700
Popolazione totale				
Quadri	N° Partecipazioni	126	102	62
	N° Ore	7640	4840	2180
Popolazione totale				
Impiegati	N° Partecipazioni	1467	1060	581
	N° Ore	58200	35740	20820
Popolazione totale				
Altri	N° Partecipazioni	2	1	-
	N° Ore	20	20	-
Popolazione totale				
Totale	N° Partecipazioni	1658	1211	671
	N° Ore	69280	41960	23700





aziendale; sono stati incaricati consulenti interni per la realizzazione di corsi di carattere specialistico. Per conseguire al meglio l'obiettivo formativo la TNT Training Academy si avvale di metodologie sperimentate quali: lezioni frontali, testimonianze aziendali, esercitazioni. Particolare rilievo viene dato alla fase di tutorship, soprattutto per gli addetti di Filiale, al fine di supportare concretamente il consolidamento sul campo di quanto appreso durante il corso. Nella logica di un processo in continuo miglioramento, l'Accademia della Formazione ha istituito un sistema di

valutazione dei processi formativi al fine di rilevare la soddisfazione dei partecipanti e gli apprendimenti concretizzati in aula. Tutte le attività di formazione sono decentrate in otto sedi (Orbassano, Como, Melegnano, Padova, Carpi, Firenze, Roma Est e Napoli) distribuite su tutto il territorio nazionale.

Per quanto riguarda la **formazione nel campo della sicurezza e della salute dei lavoratori**, le iniziative sviluppate da TNT Express Italy, nel pieno rispetto delle politiche dettate dalla Casa Madre, sono state finalizzate a favorire il

TIPOLOGIA DI CORSI DI FORMAZIONE (per numero di edizioni)			
CORSI	2001	2000	1999
Base	64	20	35
Specialistici	98	33	7
Operativi	98	56	18
Commerciale	-	24	30
Eventuali altre tipologie	4	1	6
Lingua	3	-	9
Aggiornamenti	98	8	11
TOTALE	365	142	116

processo di consolidamento di una cultura della safety e l'adempimento di quanto previsto dalla legge in materia di sicurezza e di salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 626/94 e successive integrazioni). Tutta l'attività di TNT Express Italy si è basata sul creare i presupposti culturali e, di conseguenza, sul favorire l'acquisizione da parte del lavoratore di un comportamento attivo riguardo la prevenzione e la protezione, per la propria ed

altrui sicurezza. Iniziative didattiche mirate hanno approfondito le soluzioni organizzative, tecniche e procedurali predisposte dall'azienda in tale ambito.

Particolare riguardo è stato riservato alla sensibilizzazione del personale di Filiale, vista la tipologia di attività e la conseguente importanza della sicurezza. Sono stati erogati complessivamente in TNT Express Italy corsi di formazione per istruire 128 magazzinieri all'attività di carrellisti.



POLITICA DI SICUREZZA DELLA DIVISIONE

Il nostro intento è di essere il fornitore di servizi di consegna espresso più rapido ed affidabile. La sicurezza è un elemento fondamentale del nostro servizio e la chiave stessa del successo della società. Rientra nelle responsabilità d'ogni membro della nostra organizzazione adottare le opportune precauzioni per salvaguardare le spedizioni ed i beni affidateci. I nostri clienti si aspettano da noi un'attenzione nel trattamento delle loro consegne pari a quella che riserverebbero loro stessi. Dobbiamo, perciò, creare intorno a noi un ambiente sicuro al fine di ottenere la fiducia dei clienti e degli azionisti.

Direttive di sicurezza

Clear Desk Policy – tutti i documenti cartacei ed informatici saranno archiviati al sicuro alla fine di ogni giornata di lavoro.

Informazioni – le informazioni concernenti la società devono essere protette da divulgazione non autorizzata. Tale principio

si applica a documenti elettronici e cartacei, dischetti, CD e microfilm.

Beni e Processi – tutti i beni ed i processi utilizzati dalla società devono avere un responsabile designato cui spetta il compito di garantire la sicurezza dei beni e dei processi sotto il suo controllo.

Sistemi Informatici – è necessario implementare adeguati meccanismi di sicurezza su tutti i sistemi TNT, al fine di garantire la disponibilità e la riservatezza delle informazioni. Si effettueranno rigorosi controlli per verificare l'accesso ai sistemi con l'intento di proteggerli da minacce esterne ed interne.

Personale – si adotteranno delle procedure di controllo idonee a garantire che TNT assuma solo dipendenti e fornitori la cui integrità ed i cui profili soddisfino i requisiti della nostra politica di sicurezza.

Conflitto d'Interessi – il personale accetterà dai fornitori solo doni di piccola entità (es. agende o calendari) di cui il management superiore sia a conoscenza. Ogni dipendente della società ha la responsabilità di informare il management superiore su qualsiasi rapporto con forn-

tori, concorrenti, o terzi, che possa generare un conflitto d'interessi.

Livello di Sicurezza – TNT si doterà di strumenti ed apparati di sicurezza commisurati ai rischi per persone, cose e proprietà affidate alla sua cura.

Consulenza e assistenza di sicurezza

La funzione principale del Direttore della Sicurezza di TNT Express è assicurare che la società si conformi alla nostra politica di sicurezza.

Il Direttore della Sicurezza, cui spetta il compito di sviluppare, implementare, monitorare e riesaminare le misure relative alla sicurezza al fine di migliorarle costantemente, offrirà la propria consulenza e assistenza specializzata. Il Direttore della Sicurezza riferisce direttamente all'Amministratore Delegato e fornisce un supporto professionale in merito a tutti gli aspetti della sicurezza.

Valutazione dei rischi

Periodicamente si svolgeranno delle sessioni di valutazione dei rischi in tutte le sedi dove

la società ha la responsabilità di beni e merci affidate dal cliente. In ogni sede si svolgono, inoltre, periodicamente test per determinare i punti vulnerabili. Il management è responsabile dell'adeguamento secondo quanto stabilito nei report che scaturiranno da questo fondamentale lavoro preventivo.

Training e consapevolezza

Il training e le informazioni necessarie, per la piena comprensione da parte di tutti i dipendenti dei rischi per la sicurezza e della necessità di protezione, saranno forniti al momento dell'assunzione e successivamente su base periodica.

Prevenzione, reporting ed investigazioni

Ogni business unit deve assumere dei Manager per la Sicurezza cui spetta il compito di attivare azioni preventive, di effettuare le indagini e di redigere il necessario reporting in caso di incidenti che sfocino in perdita o potenziale perdita per la società. Qualora necessario, il Direttore della Sicurezza fornirà debita assistenza e consulenza. Nel caso

di sospetto o dichiarazione di disonestà nei confronti di una o più persone, l'indagine deve avvenire al di fuori del management di linea responsabile di dette persone. In tali casi si compilerà un report da presentare all'appropriato livello direttivo.

Responsabilità del management

La sicurezza rientra tra le normali responsabilità di tutti i managers e i supervisors. I Senior Manager sono responsabili verso l'Amministratore Delegato locale per l'applicazione della politica di sicurezza di TNT Express. La società promuove un ambiente franco ed aperto che permetta a tutti di riferire eventuali infrazioni alla sicurezza senza timore di rappresaglie. La prestazione a livello di sicurezza di tutto il personale che abbia cariche direttive o di supervisione sarà monitorata e valutata periodicamente.

Responsabilità del dipendente

TNT Express si aspetta che tutti i dipendenti salvaguardino i beni e la reputazione

della società e proteggano i beni di proprietà del cliente. Qualsiasi atto intenzionale o deliberato mirato ad infrangere la politica o i regolamenti relativi alla sicurezza della società, genererà azioni disciplinari. Qualsiasi atto disonesto che rappresenti un pericolo per TNT, sarà considerato un comportamento gravemente indegno e trattato di conseguenza. Le azioni potranno comprendere, ma non limitarsi, a sanzioni disciplinari, licenziamento, procedimenti civili e/o legali. I dipendenti sono incoraggiati a riferire eventuali sospetti qualora ritengano che la sicurezza della società sia minacciata.

Divulgazione della politica di sicurezza

Copie di questo documento saranno rese disponibili a tutti i dipendenti e saranno esposte in tutte le sedi. La presente politica sarà resa nota, inoltre, ad appaltatori e fornitori della società.

Alan Jones
Group Managing Director TNT Express
Dicembre 2000

L'importanza delle pari opportunità per TNT Express Italy

L'azienda considera di estrema importanza l'osservanza di una regola di base quale quella delle pari opportunità. Dichiarato direttamente dal General Manager della Divisione Espresso Alan Jones nella lettera che traccia le linee guida in materia, questo principio è totalmente recepito da TNT Express Italy.



4 Settembre 2001

DEFINIZIONE DELLE PARI OPPORTUNITÀ NELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E SVILUPPO

L'eguaglianza d'opportunità è un elemento vitale della gestione delle Risorse Umane e deve essere un principio guida per tutti all'interno dell'organizzazione.

Tutti i dipendenti, indipendentemente da età, sesso, razza, religione, orientamento sessuale, stato civile o posizione, devono poter crescere all'interno dell'azienda in uguale misura e secondo le stesse possibilità: grazie a questa consapevolezza potremo continuare ad essere il più veloce ed affidabile fornitore di servizi di corriere espresso.

QUESTO SIGNIFICA CHE:

- Tutti dipendenti, indipendentemente da numero di ore lavorate, ruolo, luogo di lavoro, hanno uguali possibilità di frequentare importanti attività di formazione e sviluppo, sempre che queste siano in linea con la *vision* di TNT Express.
- Ogni dipendente riceve dal proprio Responsabile, che ne identifica i fabbisogni formativi, una valutazione a cadenza annuale delle sue prestazioni e del suo sviluppo.
- Quando pianifica gli interventi di formazione, l'Azienda deve saper utilizzare la giusta flessibilità, comprensione e consapevolezza delle situazioni personali dei dipendenti.
- I fabbisogni di formazione e sviluppo individuali sono pianificati, messi in atto e valutati in conformità ad un piano di formazione nazionale, che è in linea con gli obiettivi dell'organizzazione.

Alan Jones
Group Managing Director TNT Express

A supportare la coerenza rispetto agli intenti indicati in tabella i dati inerenti la distribuzione dell'organico. In particolare la percentuale di presenza femminile che nel 2001 si attesta sul 40,9% rispetto al totale dell'organico e dimostra il notevole equilibrio raggiunto, soprattutto, negli ultimi anni. Da un'analisi della distribuzione dell'organico dell'ultimo triennio, si evince che la percentuale di presenze femminili risulta essersi at-

testata su valori molto vicini a quelli previsti, questo grazie ad una politica di assunzioni aderente alla politica delle pari opportunità.

ASSUNZIONI 2001		
DESCRIZIONE	Unità	%
Uomini	276	52,08
Donne	254	47,92
Totale	530	100

DISTRIBUZIONE DELL'ORGANICO						
DESCRIZIONE	2001		2000		1999	
	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Uomini	1916	59,1	1860	59,88	1835	60,84
Donne	1328	40,9	1246	40,12	1181	39,16
Totale	3244	100	3106	100	3016	100



Remunerazione e produttività delle Risorse Umane

CONSUNTIVO COSTO DEL LAVORO (migliaia di Euro)			
	2001	2000	1999
Totale retribuzioni	73.290	68.644	67.796
Oneri sociali	23.860	22.814	22.589
Trattamento di fine rapporto	5.499	4.952	4.763
Altri costi	417	329	300
Totale	103.065	96.738	95.448

Sicurezza sul lavoro e attività sanitaria

Tutelare la sicurezza e la salute dei propri dipendenti è, per TNT Express Italy, un imperativo categorico e lo si evince da tutta una serie di attività rivolte allo sviluppo dei

programmi e degli interventi mirati alla prevenzione, previsti dal D.Lgs. 626/94.

Per quanto riguarda le Filiali, sono stati effettuati grossi investimenti nel 2001 al fine di adeguare le strutture esistenti alle normative vigenti. Per la strutturazione di nuovi insediamenti sono stati adottati criteri standard di layout pienamente in regola con i criteri richiesti dalla legge.

Nel rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro e della peculiare legislazione, TNT Express Italy ha sviluppato, in collaborazione con il servizio di medicina del lavoro, puntuali interventi di monitoraggio e promozione sulla salute del personale, coinvolgendo tutti dipendenti.

ASSENZE PER INFORTUNIO		
CATEGORIA		2001
Dirigenti	uomini	384
	donne	0
Quadri	uomini	1.504
	donne	0
Impiegati	uomini	7.576
	donne	3.167
Operai	uomini	0
	donne	0
TOTALE		12.631



Il tasso di assenza per infortunio è da ritenersi in linea con i dati di settore in TNT Express Italy non si rilevano attività partico-

larmente pericolose, né lavori in ambienti a rischio che concorrano a determinare un tasso elevato di infortuni sul lavoro.

ORE LAVORATE		
CATEGORIA	2001	2000
Ore teoriche	5.941.975	5.687.871
Per ferie	803.395	705.506
Permessi retribuiti	32.709	29.089
Permessi non retribuiti	19.838	20.833
Permessi di indennità	1.704	1.977
Per malattia e infortuni	176.099	162.748
Per maternità	130.802	106.193
Ore lavorate	5.087.090	5.004.386



Relazioni sindacali

Il trattamento normativo ed economico del personale dipendente è regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro "Autotrasporto e Spedizione Merci".

Il rinnovo di tale contratto, avvenuto nel mese di luglio 2000 dopo una lunga e complessa trattativa, ha segnato il cambiamento, che appare non casuale ed anzi sintomatico delle esigenze di qualità della vita delle persone e di flessibilità delle aziende di un settore particolarmente dinamico, tra una riduzione dell'orario di lavoro (che risulta ora di 39 ore settimanali) e l'introduzione di alcuni elementi di flessibilizzazione della prestazione lavorativa (orario multiperiodale, strettamente correlato alla copertura delle esigenze legate ai picchi di attività tipici del settore).

Altro momento qualificante del rinnovo contrattuale, è da ritenersi quello legato alla revisione dei contratti di lavoro a causa mista, che ha visto l'introduzione dell'utilizzo dell'apprendistato.

In piena sintonia con il quadro degli assetti contrattuali sancito dal Protocollo del Luglio 1993 sulla politica dei redditi e dell'occupazione, TNT Express Italy ha stipulato nel 1997 con le Organizzazioni Sindacali Confederali del settore un Contratto integrativo aziendale che si qualifica, in particolare, per la previsione di un premio aziendale di importo variabile legato a parametri di redditività (Margine Operativo Lordo) e di qualità del servizio fornito al Cliente (Livelli di servizio). L'introduzione di una componente retributiva significativa legata all'andamento aziendale rappresenta un momento di forte coinvolgimento del personale dipendente e delle strutture di rappresentanza sindacale rispetto ai risultati aziendali. Decisamente più diffuso in altri settori, questo tipo di componente retributiva risulta essere scarsamente applicato nelle aziende legate al CCNL Autotrasporto e Spedizione Merci.

Attualmente in fase di ridiscussione, il contratto integrativo aziendale, scaduto nel dicembre 2000, è stato rinnovato in via transitoria per tutto il 2001.

Le dimensioni dell'azienda, la sua riconosciuta leadership, la capillare presenza sul territorio ed il ruolo particolarmente significativo ricoperto nei principali contesti associativi datoriali del settore, sono tra le ragioni fondanti di un costante e solido rapporto di scambio con le Organizzazioni Sindacali confederali (FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI), sia interne sia operanti a livello territoriale (nazionale, regionale e in alcuni casi provinciale).

La rappresentanza sindacale interna è costituita da 45 rappresentanti tra RSA ed RSU, particolarmente presenti nelle regioni del Nord e del Centro Italia; significative espressioni nell'area del Sud Italia sono da ritenersi

quelle delle rappresentanze nella Regione Campania e Sicilia. Intensa e fitta risulta inoltre essere la rete di relazioni con le strutture sindacali esterne ad ogni livello. Non si registrano episodi di microconflittualità.

Nel corso del 2001 l'andamento del contenzioso non ha subito sostanziali variazioni, salvo un aumento dei ricorsi gestiti secondo il rito del lavoro; le tematiche più frequenti oggetti del contendere sono: l'errata applicazione del CCNL, i demansionamenti e la relativa dequalificazione professionale. Relativamente alla gestione del potere disciplinare si evince che il numero delle procedure gestite e la tipologia dei provvedimenti emessi rispecchiano quelli dell'anno precedente.

ANDAMENTO DEL CONTENZIOSO		
DESCRIZIONE	N° AZIONI INTRAPRESE NEL 2001	N° AZIONI INTRAPRESE NEL 2000
Richieste di conciliazione dinanzi alla Direzione Provinciale del Lavoro	13	7
Azioni dinanzi al Giudice del Lavoro	Il Totale delle cause gestite è 57 di cui: – 38 già in essere – 19 nuove vertenze notificate durante il 2001 – 27 chiuse nel 2001	Il Totale delle cause gestite è 50 di cui: – 37 già in essere – 13 nuove vertenze notificate durante il 2000 – 14 chiuse nel 2000
Procedure disciplinari gestite	146	147
Risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro e 411	15	15
Totale	231	219

Sistemi di remunerazione e incentivazione

Il progressivo aumento del costo del lavoro, registrato negli ultimi tre anni, è da leggersi come il risultato dell'incremento dell'organico, dato coerente con quello riportato nella tabella relativa al progressivo delle assunzioni.

Allo scopo di aumentare il livello di motivazione e di partecipazione dei dipendenti, producendo conseguentemente riflessi positivi sulla qualità del servizio erogato e sulla

competitività aziendale, TNT Express Italy ha introdotto dal 1997 il "premio di risultato" erogato a tutti i dipendenti. La politica retributiva dell'azienda è fortemente orientata alla premiazione dei dipendenti sulla base delle performance personali e degli obiettivi raggiunti. A testimonianza di un forte orientamento al Cliente ed al risultato, si segnala una politica di incentivazione legata agli obiettivi individuali e di team fissati per alcune categorie di dipendenti appartenenti all'area commerciale.





La Comunicazione Organizzativa

TNT Express Italy considera i dipendenti i principali interlocutori e importante interfaccia verso la realtà esterna. La diffusione dei valori, il forte senso di appartenenza che i dipendenti dimostrano, devono essere supportati dall'attivazione di dialogo costante. Consapevole dell'importanza strategica della comunicazione con gli stakeholder interni, l'azienda ha intrapreso una serie di iniziative volte a rafforzare il dialogo e la comunicazione partecipativa. Tra le azioni intraprese l'attivazione del portale intranet risulta essere la più importante. Strumento di comunicazione interna dalle grandi potenzialità, il [sito TNT.net](#) è stato concepito e strutturato per rendere

sempre più efficace lo scambio di informazioni e di documentazioni aziendali in tempo reale. Questo per migliorare significativamente l'efficacia della gestione del know how, della conoscenza delle scelte programmatiche e della condivisione della filosofia aziendale con l'intera struttura su tutto il territorio. L'intero pubblico, padroncini compresi, viene costantemente informato attraverso la pubblicazione dell'house organ aziendale **TNT News**. Sempre nel 2001 si è attivata la fase di studio per la strutturazione del **CRAL** (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori) che contribuirà a favorire l'integrazione delle risorse promuovendo iniziative culturali, sportive e turistiche a carattere sia nazionale sia locale.



I CLIENTI

Coerentemente con il proprio disegno strategico, l'azienda si è fortemente attivata, negli ultimi anni, per instaurare un dialogo sempre più aperto con i propri Clienti, fornendo informazioni adeguate e tempestive sul servizio offerto, creando azioni per individuare e comprendere a fondo le esigenze degli stessi e potenziando, attraverso investimenti molto importanti, la struttura del Customer Service (su tutto il territorio nazionale è, infatti, a disposizione dei Clienti un numero verde che consente un semplice ed immediato accesso all'azienda). L'orientamento al Cliente costituisce per TNT Express Italy uno dei maggiori stimoli per migliorare la qualità del servizio offerto; per questo motivo l'azienda si è da sempre

attivata per anticipare i bisogni futuri creando servizi pienamente rispondenti alle nuove esigenze imposte dal mercato, in quest'ottica sono da leggersi tutte le novità realizzate sul sito internet aziendale nell'anno 2001.

Per coniugare la centralità del Cliente e la leadership sul mercato, TNT Express Italy sta perseguendo strategie innovative sul piano organizzativo interno, attraverso la strutturazione di Business Area, il potenziamento dell'Indoor Sales e un utilizzo sempre più strutturato delle Marketing Campaigns modalità di vendita che l'azienda intende adottare in maniera costante negli anni a venire legandole sia ai servizi nazionali, sia a quelli internazionali. Tali azioni permetteranno sempre più all'azienda di entrare in contatto con nuove realtà d'impresa in Italia. TNT Express

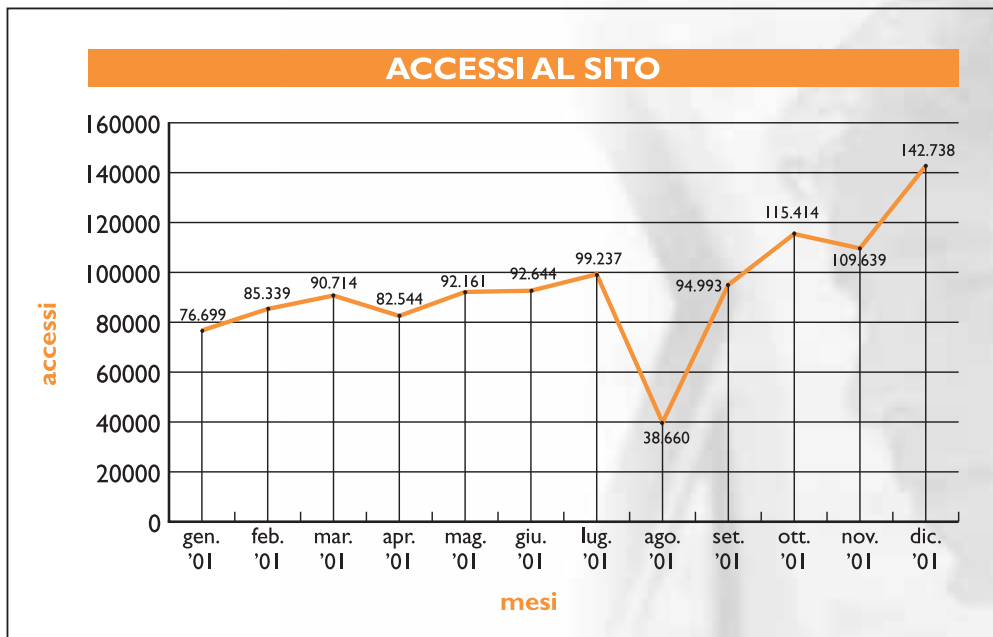
Italy vuole infatti concentrare la propria attenzione sulle piccole e medie imprese, il cui dinamismo e capacità di generare business si coniugano perfettamente con la flessibilità che la contraddistingue sul mercato.

Per le realtà con un numero esiguo di spedizioni, infatti, TNT Express Italy ha realizzato nel 2001 due campagne promozionali; una delle quali è stata finalista al Loyalty Award, concorso indetto dallo studio di consulenza Bussaca & Associati per premiare la migliore campagna di Loyalty del 2001. Sempre in quest'ottica sono stati stipulati alcuni accordi di co-marketing con importanti realtà del settore terziario, in particolare, del sistema bancario nazionale e delle telecomunicazioni il tutto per fidelizzare Clienti importanti e far fronte, al contempo, alla pratica piuttosto consueta di queste realtà di passare da un fornitore all'altro, senza apparenti

motivi legati alla qualità del servizio offerto. Negli ultimi anni si è inoltre investito fortemente sulle attività volte a costituire e a rafforzare le **web solutions**, implementando costantemente la gamma di servizi forniti via internet ai Clienti. Attraverso il sito è possibile svolgere la quasi totalità delle operazioni che sono alla base di un servizio di trasporto espresso moderno: verifica del prezzo, prenotazione della spedizione, controllo dello stato di avanzamento, monitoraggio della situazione contabile, reinstradamento delle spedizioni in giacenza e, in generale, capacità di garantire il contatto diretto con un interlocutore specifico desiderato.

Altrettanto importante sono da ritenersi lo sviluppo e la creazione di nuove aree del sito internet collocate all'interno della sezione denominata Servizio Clienti, grazie alle quali





è possibile entrare in contatto diretto con il front e il back line del Customer Service per reperire informazioni, segnalare disguidi, richiedere rimborsi o, ancora, dare il proprio giudizio sui temi periodicamente prescelti dall'azienda. Soluzione fortemente innovativa in questo ambito è da ritenersi la realizzazione di una newsletter denominata **TNT Informa**, attraverso la quale vengono reperiti gli indirizzi e-mail degli iscritti, successivamente oggetto di azioni di direct marketing aventi come obiettivo l'aggiornamento costante sulle novità riguardanti i servizi.

Grazie all'introduzione dei "servizi on-line" sopracitati, TNT Express Italy ha visto nel 2001 raddoppiare il numero degli accessi al sito, nonché ottenere la certificazione Qwebmark da parte dell'Ente certificatore di Qualità preposto.

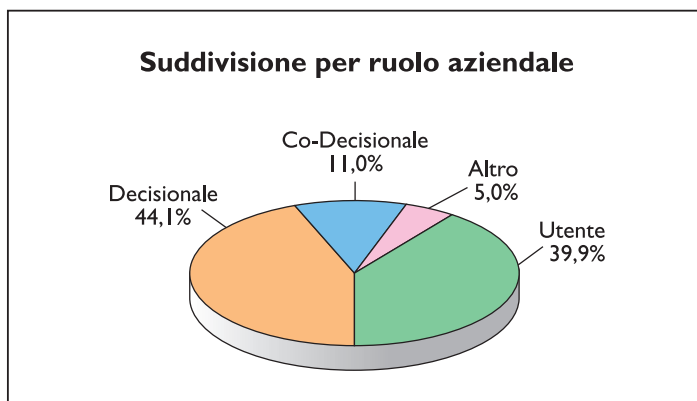
Nel convincimento che la soddisfazione del Cliente sia la vera chiave per mantenere la leadership e rafforzare la propria quota di mercato, l'azienda conduce regolarmente, a intervalli di tempo prefissati, indagini di Customer Loyalty Satisfaction. Questo tipo di monitoraggio contribuisce a conoscere nel dettaglio aspettative ed esigenze del Cliente, e ad evidenziare i motivi di eccellenza pienamente riconosciuti all'azienda, nonché a reperire importanti spunti per ulteriori miglioramenti suggeriti.

A tale scopo, viene inviato, con cadenza annuale, un questionario ai Clienti (circa 8.000) selezionando a priori i campioni di interlocutori che rappresentano i diversi livelli decisionali con i quali l'azienda entra abitualmente in contatto.



Attraverso i questionari l'azienda si prefigge di monitorare la soddisfazione dei propri Clienti richiedendo informazioni a 360 gradi sul servizio erogato. A testimoniare la

volontà di migliorare costantemente la richiesta di un giudizio oggettivo non solo ed esclusivamente sul core business aziendale, ma anche sulla percezione relativa a quelli che vengono definiti come servizi "soft"; ad esempio l'attitudine del personale a risolvere i problemi e a confrontarsi con la Clientela, la capacità di fornire informazioni precise e dettagliate al Cliente o il rapporto qualità prezzo. Da questo tipo di in-



dagini mirate sono scaturite azioni di carattere migliorativo, quali ad esempio l'adeguamento del servizio Traco 10, per il quale è stato maggiorato il peso in maniera significativa (si è passati da 10 a 30 Kg. di trasporto massimo).

Al fine di stabilire quale sia il grado di percezione dei Clienti rispetto al servizio offerto, l'azienda si avvale di un sistema denominato **Mystery Stopper**; che prevede attraverso telefonate a campione al Customer Service la rilevazione del livello di competenza e di efficienza del front line Clienti. Sono oggetto di verifica: il tempo di attesa alla risposta, le chiamate gestite in prima battuta senza necessità di trasferimento della chiamata, l'offerta delle promozioni, l'offerta assicurativa e ovviamente, la professionalità nel fornire le risposte e nel trattare con quello che per TNT Express Italy costituisce il maggior patrimonio: il Cliente.

I nuovi servizi

L'attenzione rivolta ad una tipologia di Clientela particolare come quella dei privati, ha portato TNT Express Italy alla progetta-

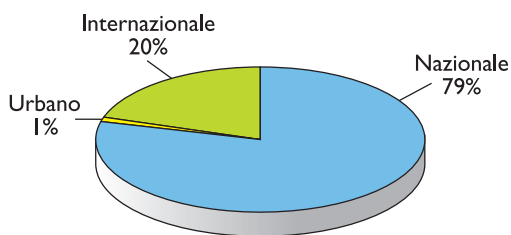
zione di nuovi servizi rivolti a target specifici. La gamma di servizi offerti (urbani, nazionali e internazionali) è indubbiamente la più articolata presente sul mercato. La continua ricerca di nuove tipologie di Clienti e il tentativo di penetrare nei nuovi mercati di nicchia, ha visto nascere nel corso del 2001 due servizi ad alto valore aggiunto: "Scooter Express" e "Servizio Bagagli".

La gamma prodotti offerta è la seguente:

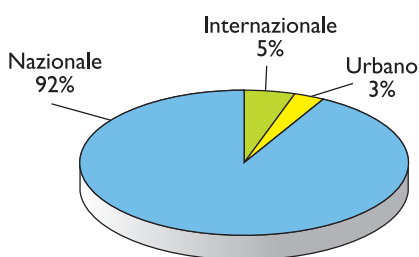
- **Servizi urbani**: due i servizi standard **Pony Express Classic** e **Pony Express Più**, e due quelli speciali **Fattorini Fiduciari** e **Consegne Cumulative**.

- **Servizi nazionali**: costituiti da due servizi espressi **Trasporto espresso** e **Trasporto espresso SCS** (su Sicilia, Calabria e Sardegna, via terra), due servizi a resa garantita **Alitraco** (consegna in giornata) e **Air Plus** (24/48 ore da e per il Sud Italia, via area) uno time definite **Traco 10** e i due recenti servizi ad alto valore aggiunto: il **Servizio Bagagli** (che permette ai nostri Clienti di spedire i bagagli in tutta Italia, viaggiando comodi, senza ingombri, e senza la fatica del carico e dello scarico. L'azienda

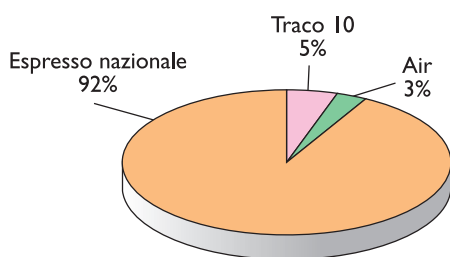
Fatturato suddiviso per business



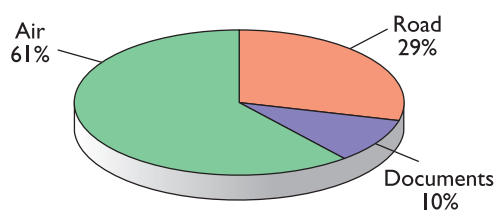
Spedizioni suddivise per tipologia di business



Suddivisione del fatturato nazionale per tipologia di servizio



Suddivisione del fatturato internazionale per tipologia di traffico



garantisce sicurezza e controlli continui sui bagagli spediti, dal ritiro alla consegna, direttamente a domicilio o in albergo e lo **Scooter Express**, realizzato con l'obiettivo di trovare una soluzione ideale per trasportare motociclette, scooter, biciclette, attrezzature per il tempo libero.

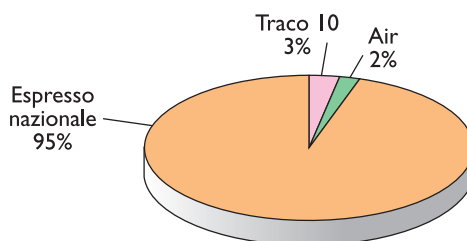
• **Servizi internazionali:** prevedono un servizio espresso **Global Express**, un servizio economy denominato **Economy Express** e due time definite **9:00 Express** e **12:00 Express**.

La volontà di ricercare soluzioni che agevolino il Cliente nel proprio business trova concretizzazione anche nei servizi offerti dalle società consociate di TNT Express Italy, aziende nate per operare in contesti di nicchia dove è necessaria una specifica esperienza e un altissimo livello di specializzazione. TNT Spedimacc, un technical courier preparato per trasportare ed installare macchinari elettronici complessi e delicati, specie nel settore medicale, nel banking e nella movimentazione dei distributori automatici di bevande.

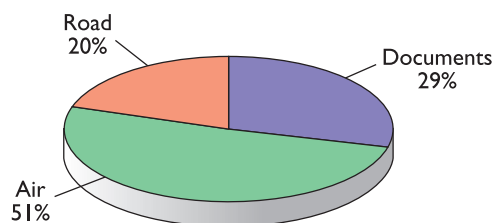
TNT Sameday, una società in grado di or-

ganizzare servizi di spedizione "su misura", ma anche di gestire la documentazione riservata che viene scambiata tra le filiali degli Istituti Bancari (le cui esigenze hanno standard elevati soprattutto in materia di affidabilità e sicurezza) o di gestire uffici posta e archivi per aziende di primaria importanza. Dal 2001, inoltre, una nuova significativa realtà è attiva nel peculiare mondo dei distributori di ottica, vero ponte tra la produzione e la commercializzazione di prodotti altamente particolari.

Suddivisione delle spedizioni del business nazionale per tipologia di servizio



Suddivisione delle spedizioni del business internazionale per tipologia di traffico



I FORNITORI

TNT Express Italy gestisce il rapporto con i fornitori con la massima trasparenza, cercando di instaurare un rapporto di sviluppo del business in piena partnership proficuo e duraturo. Nell'ambito delle attività di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e servizi, la massima attenzione di TNT Express Italy è rivolta a garantire la trasparenza e la correttezza negoziale nel rispetto dei valori di riferimento. Tenuto conto dello scenario competitivo e delle esigenze di mercato, l'azienda pone sempre maggiore attenzione alla valutazione e alla qualificazione dei propri fornitori. In linea con i requisiti previsti dalle norme europee UNI EN ISO 9001, TNT Express Italy richiede ai propri fornitori di rispettare gli standard acquisiti dall'azienda a fronte della Certificazione.

Capitolo a parte deve essere dedicato al rapporto di partnership istituito con le 1.605 società che gestiscono i padroncini, le 140 società di autotrasporto e le 80 cooperative di facchinaggio. Queste costituiscono, con un totale di 4.583 addetti, un

elemento determinante per l'intero business, in quanto, oltre a ricoprire un ruolo chiave in termini di servizio, rappresentano a tutti gli effetti l'azienda e si rapportano ad essa costantemente concorrendo a renderla sempre più competitiva.

A partire dal 2000 la flotta dei mezzi TNT è stata quasi interamente personalizzata, gli oltre 2.350 veicoli che quotidianamente percorrono le strade di tutta Italia costituiscono un fiore all'occhiello per l'azienda. Consapevole dell'importanza strategica che i mezzi personalizzati hanno a livello di immagine, TNT Express Italy si occupa direttamente, grazie ad uno staff dedicato, di gestire tutte le attività correlate, non solo alla personalizzazione di primo impianto, ma anche alla verifica del mantenimento degli standard previsti. A partire dal 2001 sono state inoltre fornite alla maggior parte dei padroncini le divise TNT; al fine di rafforzare e migliorare ulteriormente l'immagine aziendale. I padroncini sono, infatti, costantemente a contatto con i Clienti e per questo motivo devono essere maggiormente riconoscibili. Particolarmente importante il rapporto di

partnership instaurato dall'azienda con le cooperative di facchinaggio, alla base del quale si pone come elemento fondamen-

tale la fiducia rispetto alla serietà del personale reclutato. I 900 addetti, concorrono a migliorare i livelli di sicurezza e di servizio.

RAPPORTI DI FORNITURA CON AUTOTRASPORTATORI E COOPERATIVE DI FACCHINAGGIO

CATEGORIA	2001		2000		1999	
	Fornitori	Addetti	Fornitori	Addetti	Fornitori	Addetti
Padroncini (o pick-up)	1605	2983	1433	2650	1369	2800
Linehaul	140	700	150	550	170	500
Cooperative di facchinaggio	80	900	80	800	80	800
Totale	1825	4583	1663	4000	1619	4100

PERSONALIZZAZIONE E DOTAZIONE MDT/INCAB PICK-UP

	2001	2000	1999
Pick-up di cui dotati di MDT	2560	2400	100
Pick-up di cui dotati di INCAB	2200	500	100

PERSONALIZZAZIONE LINEHAUL

CATEGORIA	2001	2000	1999
Pick-up	1975	1880	1650
Linehaul	514	480	400
Totale	2489	2360	2050

Fornitori generici

Nel 2001 hanno concluso contratti di fornitura con TNT Express Italy 252 fornitori per un giro d'affari di 6.440.591 di Euro. Nei dati sopra riportati rientrano i rapporti di fornitura con le diverse società alle quali l'azienda affida l'incarico della manutenzione delle strutture e degli impianti di tutte le 135 Filiali.

La tabella sottostante indica il fatturato dei primi 100 fornitori (suddiviso geograficamente) che nel 2001 hanno concluso contratti di appalto di forniture, di lavori e di servizi con l'azienda. Tale analisi evidenzia la rilevanza dell'indotto di TNT Express Italy all'interno della Regione Piemonte, contribuendo allo sviluppo economico del territorio.

SUDDIVISIONE PER AREA DEI PRIMI 100 FORNITORI (situazione al 31/12/01)

Area	N. Fornitori	Fatturato (Euro)
Piemonte	41	17.676.945
Lombardia	46	10.046.082
Altro	13	2.907.246



L'AZIENDA E LE ISTITUZIONI

TNT Express Italy è stata spesso coinvolta nei progetti strettamente legati alla mobilità su strada e di trasporto a dimostrazione che l'azienda ha acquisito negli anni un elevato know how e di pubblica utilità. L'azienda si è sempre contraddistinta per la propria disponibilità e per la partecipazione attiva e costruttiva con gli Enti Pubblici e gli Enti Locali. Di particolare interesse è da ritenersi la ricerca condotta da TNT Express Italy in collaborazione con Unione Industriale di Torino, Camera di Commercio e Artigianato di Torino e Associazione Piemontese Spedizionieri – Autotrasportatori

– Corrieri (A.P.S.A.C.I.), in merito alle problematiche riguardanti il settore dei trasporti e le infrastrutture in Piemonte. Il contributo dell'azienda nel fornire tale ricerca è stato di supporto per la risoluzione di tematiche di forte impatto sociale.

In qualità di azienda leader del settore che si pone costantemente all'avanguardia nella ricerca di soluzioni innovative rispetto alle evoluzioni del mercato, TNT Express Italy collabora attivamente con associazioni di categoria e con le istituzioni. In tale ottica deve essere letto l'intervento dell'Amministratore Delegato Giuseppe Smeriglio alla Camera dei Deputati. L'audizione, tenutasi nel febbraio del 2001, relativamente ad una



“Indagine conoscitiva in ordine dell’impatto del commercio elettronico sul sistema produttivo e distributivo in Italia”, ha visto l’Amministratore Delegato relazionare in Parlamento sull’e-business e sulle nuove frontiere economiche aperte dall’e-commerce. Nell’ambito di tale intervento, l’Amministratore Delegato della TNT Global Express ha inoltre evidenziato l’importanza del ruolo delle normative nel favorire ed agevolare lo sviluppo del settore del corriere espresso. Il rapporto con le istituzioni viene inoltre reso maggiormente efficace attraverso un continuo dialogo partecipativo che si

esprime anche attraverso la presenza proattiva dell’Amministratore Delegato all’interno di importanti associazioni del settore, tra le quali Confetra e Federcorrieri.

A livello regionale, TNT Express Italy è socia di **A.P.S.A.C.I.** e dell’**Unione Industriale di Torino**.

Inoltre, TNT Express Italy mantiene rapporti di collaborazione continui con il Comune di San Mauro Torinese dove sono ubicate la Sede Centrale ed una delle principali Filiali operative, in cui operano complessivamente 777 dipendenti.

Federcorrieri: associazione facente parte del Comitato Centrale per l’Albo degli Autotrasportatori. TNT Express Italy collabora attivamente fornendo il proprio contributo a questa realtà che conta tra i suoi associati oltre 1.200 imprese.

Confetra (Confederazione Trasporti): associazione che rappresenta a livello politico, economico e sociale le categorie di imprenditori operanti nei settori del trasporto, della spedizione, della logistica e del deposito delle merci. Attraverso le organizzazioni che ad essa aderiscono, Confetra rappresenta imprese che hanno alle proprie dipendenze il 70% della forza lavoro del settore (200 mila addetti).

L'AZIENDA E LA COLLETTIVITÀ

TNT Express Italy ha da sempre dimostrato grande sensibilità rispetto alla collettività; attraverso la partecipazione ad eventi culturali e sportivi si è dimostrata attiva in numerose iniziative a scopo umanitario e benefico.

Solidarietà sociale

TNT Express Italy ha mantenuto ben radicata nella sua cultura alcuni importanti valori: uno di questi è la solidarietà sociale. Tra le innumerevoli attività rivolte al sociale, particolarmente significativo il sostegno che TNT Express Italy offre da anni alla **Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori**; tra le iniziative che hanno visto impegnata l'azienda vanno sicuramente ricordate quella di "Albero di Natale" in Piazza Duomo a Milano, finalizzata alla raccolta di fondi per l'assistenza ai bambini malati di tumore e la Marcia Non Competitiva di Monza, il cui ricavo è stato destinato alla ristrutturazione del Centro Polifunzionale "Borgo Antico" destinato alla

prevenzione e all'assistenza oncologica. È stato, inoltre, rinnovato il supporto alla società di Volontariato A.N.A.P.A.C.A. impegnata da anni nell'assistenza psicologica ai malati di cancro.

Anche nel 2001 si è ripetuta la sponsorizzazione **dell'evento calcistico World Stars**, che vede la partecipazione di numerose celebrità del mondo dello sport; l'incasso del match è stato devoluto all'Associazione Amade (Association Mondiale des Amis de l'Enfance) fondata dalla Principessa Grace di Monaco.

TNT Express Italy in collaborazione con Juventus Club partecipa da 1 anno al progetto **"Un sogno per il Gaslini"**. Il ricavato è stato interamente devoluto al progetto di ristrutturazione dell'Abbazia San Gerolamo situata all'interno dell'Ospedale Infantile Gaslini di Genova, che prevede la realizzazione di spazi per l'incontro fra i bambini e i loro familiari.

TNT Express Italy ha offerto il proprio supporto per il trasporto del container della solidarietà destinato ai bambini del



Perù e per la spedizione di medicinali in Somalia per l'Associazione un Birdie per la Vita. L'azienda ha inoltre sostenuto l'attività di diversi ospedali attraverso l'acquisto di biglietti per spettacoli di beneficenza e, in concomitanza con il periodo natalizio si è resa promotrice di un'attività di solidarietà da parte di dipendenti e autotrasportatori rivolta ai bambini ricoverati: ogni anno vengono consegnati doni nei maggiori ospedali italiani a tutti i piccoli degenti.

TNT Express Italy partecipa ad una serie di attività a scopo benefico promosse da molte parrocchie, Enti ed Associazioni Locali; questo per ribadire la propria presenza e la volontà di fornire il proprio contributo in tutto il Paese. Un esempio tra tutti la fornitura all'Acquario di Genova di tre furgoni a sostegno di un'iniziativa a favore del recupero degli animali spiaggiati.

Istruzione

TNT Express Italy collabora attivamente con il mondo dell'Istruzione dando ampia disponibilità ad attuare in sinergia con Istituti, Università e Centri di Formazione progetti volti

all'avvicinamento dei giovani al mondo del lavoro, rendendosi pienamente disponibile ad accogliere tesisti. Le dimensioni dell'azienda e le molteplici realtà presenti rendono ampia la fascia delle opportunità di inserimento. La disponibilità dimostrata da TNT Express Italy a favorire l'inserimento di giovani tesisti secondo progetti concordati, ha fatto sì che numerosi studenti si siano avvicinati alla realtà aziendale e alle problematiche del mondo dei trasporti.

In qualità di membro del Consorzio per la Formazione Universitaria in Economia Aziendale di Pinerolo, TNT Express Italy sostiene attivamente le attività della Scuola Universitaria di Management d'Impresa SUMI grazie alla partecipazione, in qualità di relatori, del proprio top management. L'azienda ha, inoltre, offerto il proprio contributo per l'istituzione di una borsa di studio per l'Anno Accademico 2000/2001 riservata agli studenti della Facoltà di Giurisprudenza di Bologna.

Impegno consolidato da molti anni è quello che riguarda il progetto promosso in collaborazione con Intercultura, movi-

mento internazionale di volontariato con statuto consultivo all'ONU, all'Unesco ed al Consiglio d'Europa. Il progetto volto a favorire la mobilità studentesca internazionale dei figli dei dipendenti e degli autotrasportatori, mette a disposizione, ogni anno, tre soggiorni a Dublino della durata di quattro settimane.

TNT Express Italy, sostenendo le Associazioni Universitarie e Culturali, ha aderito nel 2001 all'iniziativa lanciata dal quotidiano "La Repubblica" volta a promuovere lo sviluppo informatico, donando 55 PC ad alcune Scuole Superiori d'Italia.

L'AZIENDA E L'AMBIENTE

In qualità di operatore nel settore dei trasporti, TNT Express Italy è pienamente consapevole della propria responsabilità nel concorrere a migliorare e a salvaguardare l'ambiente. A tale proposito, l'azienda vuole manifestare il proprio impegno verso la tutela ambientale e lo sviluppo sostenibile, ponendosi obiettivi concreti e sfidanti. In linea con gli indirizzi metodologici proposti dalle norme UNI EN ISO 14001, Certificazione conseguita nell'anno 2001 per la Sede di San Mauro e la Filiale Torino I, l'azienda ha



realizzato un'attività revisionale per verificare l'efficacia del sistema di controllo interno sugli aspetti ambientali più significativi nel contesto aziendale. Le azioni intraprese, che hanno portato al conseguimento della Certificazione, sono state capitalizzate da TNT Express Italy e applicate, secondo un piano di sviluppo definito, alle strutture aziendali sparse sul territorio nazionale al fine di estendere progressivamente la Certificazione. Da qualche anno, la normativa che regola le emissioni inquinanti per veicoli a motore (Direttiva CE 91/542) impone stretti vincoli orientati al progressivo miglioramento della qualità dell'aria. Coerentemente a quanto previsto dalla Direttiva sopraccitata, TNT Express Italy ha attuato una forte campagna di sensibilizzazione in materia di inquinamento nei confronti dei propri partner ai quali affida il trasporto delle merci su strada. Per contribuire a controllare e a ridurre le emissioni inquinanti, pur non gestendo direttamente la manutenzione dei veicoli dei quali si serve, TNT Express Italy si è impegnata a richiedere alle società di autotrasportatori proprietari di automezzi

obsoleti quale condizione per proseguire la collaborazione, la sostituzione di tutti quei veicoli che risultano essere fuori dagli standard previsti e, di conseguenza, fonte di inquinamento atmosferico.

Negli obiettivi futuri di TNT Express Italy rientra la concretizzazione di rapporti di partnership con aziende che producono veicoli a basso impatto ambientale; questo per attivare ad esempio l'utilizzo di mezzi a gas nelle aree urbane. A fronte di tali considerazioni, TNT Express Italy si dimostra consapevole che, per tutelare l'ambiente, il passaggio alla gestione di una flotta di mezzi a metano rappresenta un passaggio intermedio, nell'attesa che diventi fattibile, dal punto di vista degli investimenti richiesti, l'adozione di veicoli ecologici, elettrici o a idrogeno.

TNT Express Italy attua da sempre una politica di sviluppo che prevede un impatto minimo sulle città oggetto di insediamento delle proprie attività. Per la creazione dei siti vengono, infatti, privilegiate zone a bassa densità abitativa civile, come ad esempio i distretti industriali. Principio analogo viene applicato in merito all'ubicazione degli HUB e dei Centri

di Smistamento Automatizzato il cui lavoro, prevalentemente notturno, non genera alcun impatto negativo nelle aree in cui sono situati. TNT Express Italy ha esteso la propria sensibilità in materia di tutela dell'ambiente anche ai fornitori che non sono implicati nel trasporto delle merci: a tutti coloro che stipulano contratti di fornitura con l'azienda è stato richiesto di sottoscrivere l'impegno di garantire nelle loro attività l'utilizzo di materiali eco-compatibili. Pieno riscontro in materia di impatto con l'ambiente hanno segnato, inoltre, la concretizzazione di una

serie di obiettivi strettamente legati al comportamento dei dipendenti quali: la riduzione del 5% del consumo di carta, la raccolta totale dei toner e delle cartucce per stampanti, la riduzione del 0,5% del consumo di energia elettrica.

In merito all'attenzione rivolta allo smaltimento dei materiali trattati TNT Spedimacc, data la tipologia del proprio business, che la vede impegnata nella movimentazione di macchinari ad alta tecnologia, si è attivata rispetto alla problematica legata allo smaltimento dei Personal Computer obsoleti.



CONSUMI ANNUI PER ADDETTO

	2001	2000
Energia Elettrica (kWh annui/ n.addetti)	2151	2284
Gas Metano (mc annui/n. addetti)	178	279
Consumo annuo acqua (mc/anno)	119074	174229

CONSUMO ANNUO DI TONER E CARTUCCE

	2001	2000
Consumo totale (kg/anno)	1016	1356
Consumo pro-capite (kg/anno/n. addetti)	0,33	0,46





EVOLUZIONE PREVEDIBILE PER LA GESTIONE



EVOLUZIONE PREVEDIBILE PER LA GESTIONE

Lil Bilancio Sociale avvia un processo di continuo e graduale miglioramento della gestione; in esso si evidenziano, infatti, le azioni messe in atto per raggiungere i traguardi prefissati e si stabiliscono gli eventuali obiettivi futuri, innescando così un processo virtuoso di crescita e di progresso.

Per TNT Express Italy il Bilancio Sociale 2001, nonostante sia alla sua prima edizione, non è solo un documento di comunicazione formale delle attività intraprese e dei risultati conseguiti nel corso dell'anno, ma è soprattutto l'esposizione puntuale di un processo gestionale orientato al miglioramento continuo della cultura d'impresa nel campo della responsabilità sociale. Sulla base delle scelte strategiche in via di realizzazione, TNT Express Italy conferma



il proprio impegno verso il continuo miglioramento del dialogo con i propri stakeholder attraverso un percorso virtuoso che sarà portato avanti con rigore e sistematicità negli anni successivi.

L'azienda è orientata in particolar modo ad individuare nuove linee di condotta che rispondano pienamente alle problematiche esistenti sul territorio e alle esigenze dell'intera collettività.

A tal proposito, per raggiungere un dia-

logo sempre più partecipativo tra l'azienda e i suoi stakeholder dovrà essere predisposto uno specifico sistema di rilevazione del grado di consenso degli interlocutori, interni ed esterni.

Il Bilancio Sociale 2001, completo e già ben articolato, sarà sicuramente arricchito con nuovi argomenti a corredo della gestione rendendolo il più completo possibile, secondo i principi della coerenza e della continuità.

EVOLUZIONE



GLOSSARIO

AccountAbility 1000 (AA 1000)

Standard non certificabile di processo volto a fornire garanzie agli stakeholder in merito alla qualità dell'accounting, auditing e reporting sociale ed etico delle Organizzazioni di riferimento. I principi AA 1000 sono stati pubblicati nel novembre del 1999 dall'ISEA (Institute of Social and Ethical AccountAbility), istituto internazionale no profit che ha lo scopo di promuovere la responsabilità sociale ed etica, pre-condizione per uno sviluppo sostenibile.

Back Line

Definizione dell'attività degli operatori che gestiscono le segnalazioni di reclamo trasmesse dalla Front Line.

Benchmarking

È un processo di monitoraggio continuo dei processi aziendali, dei servizi e prodotti mediante il confronto con i concorrenti più forti o con le aziende riconosciute leader nel settore.

Business Performance

Risultati economici derivanti dalla gestione del business.

Business Unit

Unità aziendali appartenenti al Gruppo dislocate in tutto il mondo. Nel nostro caso, TNT Express Italy fa capo a TPG N.V. (da maggio TPG Post Group).

Certificazione QWEB

Certificazione del sito Internet, ottenuta grazie all'adempimento a rigorosi standard qualitativi.

Datawarehouse

Sistema informativo utilizzato per la gestione e l'elaborazione dei dati aziendali generati sia dalla Sede sia dalla Filiale.

D. Lgs. 626/94

Decreto Legislativo sulla salute e sicurezza dei dipendenti nei luoghi di lavoro; in tale ambito sono state recepite importanti direttive in materia comunitaria.

Economic Profit

Parametro finanziario utilizzato per evidenziare i risultati della gestione aziendale nell'ottica del Value Based Management (VBM). Esso misura sia l'andamento economico della gestione, sia la capacità dell'impresa di creare e ridistribuire ricchezza a favore dei propri stakeholder.

Euroalarm

Normativa volta a garantire la sicurezza degli operatori e dei sistemi ad alta tecnologia installati.

Front Line

Indica l'attività degli operatori del Customer Service impegnati nella gestione del traffico telefonico. Nel caso di TNT Express Italy le attività da essi svolte sono quelle di fornire assistenza alla Clientela dando seguito a richieste di informazioni riguardanti Prodotti, Servizi, Tariffe, Tempi di Resa ed Esiti di consegna. Sono inoltre responsabili della raccolta delle segnalazioni di possibili disservizi, gestiti in seconda battuta dagli Operatori della Back Line.

Filiera

Sequenza dei processi di lavorazione indu-

stiale simile ad una catena di montaggio, nel caso di TNT Express Italy si tratta del percorso della spedizione dall'ordine alla consegna del collo.(Ordine-Fatturazione-Confezionamento-Trasporto).

GBS

Gruppo di studio per la statuizione dei principi italiani di redazione del Bilancio Sociale, costituito da docenti universitari, associazioni di categoria e società di revisione, è stato promosso nel 1998 da KPMG, SMAER e Strategia d'immagine (le linee guida GBS sono scaricabili dal sito www.sean.it).

GPS (Global Positioning System)

Strumento tecnologico che utilizza il segnale di satelliti geostazionari per individuare in tempo reale l'esatta posizione dei mezzi della nostra flotta e ricevere richieste di emergenza per furti o rapine consentendo l'immediata attivazione delle Forze dell'Ordine e/o degli Istituti Privati di Vigilanza.

GRI (Global Reporting Initiative)

Network promosso da alcune istituzioni europee e supportato da imprese, enti ed organizzazioni no governative, con lo scopo di creare un sistema di "sustainability reporting" contenente informazioni ambientali, sociali ed economiche con caratteristiche di comparabilità, affidabilità e di verificabilità.

(Le linee guida GRI sono scaricabili dal sito www.globalreporting.org)

Head Office

Indica la Sede della Divisione Espresso dalla quale tutte le Business Unit dipendono.

Holding

Società capogruppo; TNT Express Italy fa capo TPG N.V. (TNT Post Group).

Hub

Centro di smistamento in cui viene organizzato il trasporto della merce dalla Filiale di partenza a quella di arrivo.

Indoor Sales

Vendita dei servizi gestita dalle teleseller.

ISO 9001

La norma ISO 9001 certifica il sistema di qualità raggiunto dalla gestione organizzativa, attestando la conformità dell'intero processo produttivo, dalla fase di progettazione e sviluppo, a quella di approvvigionamento e produzione, collaudo e installazione, fino alla fase di assistenza.

ISO 14001

La norma ISO 14001 specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale che consente ad un'organizzazione di formulare una politica ambientale e di stabilire degli obiettivi, tendo conto degli aspetti legislativi e delle informazioni riguardanti gli impatti ambientali significativi.

KPI- Key Performance Indicators

Costituiscono il metro di valutazione universale sui quali ogni Business Unit è chiamata a rispondere a livello di performance. Tendono a migliorare continuamente la qualità del nostro servizio e la soddisfazione al Cliente, riducendo notevolmente i costi e incrementando il profitto.

Linehaul

Automezzi di varia portata utilizzati per il trasporto della merce dalla Filiale di partenza alla Filiale di arrivo.

Mission

Rappresenta l'orientamento dell'azienda verso i macro obiettivi recepiti nella filoso-

fia della Divisione. Essa coniuga l'interesse per la massimizzazione del profitto con quelle di contributo alla collettività, in termini di accrescimento del benessere, della qualità della vita e dell'integrazione sociale.

MDT InCab

Strumento utilizzato per fornire le informazioni in tempo reale sia ai clienti sia ai padroncini. L'alta tecnologia di cui è dotato permette di garantire l'aggiornamento del sistema AS/400 centrale dello status delle consegne e l'invio agli autotrasportatori dei dati per effettuare i ritiri.

Network

Indica la struttura aziendale e in particolare nel caso di TNT Express Italy viene fatto riferimento alla rete capillare di Filiali e TNT Point dislocati su tutto il territorio nazionale.

Padroncini

Autotrasportatori impegnati nel trasporto delle spedizioni, dal ritiro della merce sino alla consegna al Cliente.

Piano Generale dei Trasporti

Piano redatto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti volto a ridisegnare in maniera determinante il futuro delle infrastrutture di trasporto del Paese e la sua posizione in Europa e nel mondo.

Politica ambientale

Fissa gli obiettivi e principi generali di azione di un'organizzazione rispetto all'ambiente, ivi compresa la conformità a tutte le pertinenti disposizioni regolamentari sull'ambiente e l'impegno a un miglioramento continuo delle prestazioni ambientali. Inoltre, la politica ambientale costituisce il qua-

dro per fissare e riesaminare gli obiettivi e i target ambientali.

Responsabilità sociale

L'insieme delle strategie d'impresa volte ad accrescere il valore economico rispettando l'ambiente e considerando gli interessi e le aspettative legittime degli stakeholder.

RSA

(Rappresentanza sindacale aziendale)

Forma di rappresentanza sindacale in azienda introdotta con l'art. 19 della Legge 300 del 1970. La RSA può assumere la forma di un gruppo sindacale aziendale, di un organismo eletto direttamente dai lavoratori o di un comitato, a patto che la rappresentanza sia riferita alla struttura organizzativa delle associazioni sindacali.

RSU

(Rappresentanza Sindacale Unitaria)

Rappresentanza Sindacale Unitaria si presenta come un organismo di tipo unico, prefigura infatti lo stesso modello di rappresentanza valido per tutte le realtà lavorative e per tutti i settori produttivi.

A differenza delle RSA, gli RSU possono avere la rappresentanza di tutti i lavoratori occupati nell'unità lavorativa e non solo quella degli iscritti.

Sales Marketing Campaigns

Campagne di vendita, il cui scopo è quello di promuovere servizi differenti. Nascono dalla collaborazione tra il Marketing e la Forza vendita.

Servizi schedulati

Servizi programmati, pianificati preventivamente con il Cliente.

Servizi soft

Servizi orientati al confronto con il Cliente volti a fornire informazioni precise e dettagliate e a soddisfare le eventuali esigenze di mercato, quali ad esempio l'adeguamento di un servizio.

Seven Key Processes

Sette Processi Chiave: utilizzati come strumento di misurazione delle prestazioni, sono volti a migliorare e ad uniformare i processi.

Sistema di videosorveglianza

Sistema che consente di controllare, grazie a 12 impianti di videocontrollo, gli accessi nelle strutture e la situazione delle merci nei magazzini.

Social Accountability 8000

(SA8000)

Sistema internazionale di certificazione in tema di rispetto dei diritti dei lavoratori, attraverso la definizione di un insieme di standard, applicabili ad ogni impresa indipendentemente dal settore in cui opera. Tale sistema ha lo scopo di monitorare le performance delle imprese nei confronti dei dipendenti e permette di migliorare l'ambiente di lavoro, di ridurre il rischio di incidenti e di migliorare la reputazione dell'azienda sul mercato. La realizzazione di tale sistema è stata coadiuvata dal CEPAA (Council on Economic Priorities Accreditation Agency), un'organizzazione non governativa creata appositamente nel 1997 per la realizzazione del sistema SA 8000.

Stakeholder

Individui e gruppi ben identificabili che possono influenzare il successo dell'impresa o che hanno un interesse in gioco nelle deci-

sioni della stessa: azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, ma anche concorrenti, comunità locali e mezzi di comunicazione.

Sviluppo Sostenibile

È la capacità di coniugare lo sviluppo con il rispetto dei valori condivisi e paradigmatici della "persona" e dell'"ambiente", definizione che amplia quella tradizionale del Rapporto Brundtland: "Lo sviluppo capace di soddisfare i bisogni dell'attuale generazione senza compromette la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità".

Training

Indica i corsi di formazione erogati da TNT Express Italy, finalizzati ad informare e preparare i propri dipendenti a livello sia teorico sia operativo.

Value Based Management

Nuova filosofia gestionale orientata alla creazione di valore, che richiede un radicale ripensamento dei sistemi di pianificazione e controllo e la formalizzazione delle strategie complessive e di processo.

Valutazione delle Prestazioni

Valutazione di ogni dipendente sulla base dei risultati raggiunti e dei fabbisogni futuri; si tratta di una fase del modello di Investors in People, adottato da TNT Express Italy.

Vision

Rappresenta lo stato desiderato futuro dell'azienda.

Web presence

Presenza dell'azienda sul sito internet con servizi on – line sempre più avanzati.

Supervisione

Giuseppe Smeriglio

Coordinamento redazionale

Stefania Lallai

Coordinamento grafico

Maddalena Marcone

Comitato di progetto

Pietro Borgazzi

Giacomo Di Patrizi

Aristide Sacconi

Massimo Silveti

Gruppo di progetto

Riccardo Bergerone

Paolo Cominone

Piero Crivellari

Francesco Crovatto

Alessandro Garabello

Massimo Garrone

Franco Leo

Emanuele Rollè

Michele Rossetti

Cinzia Spaziani

Rita Testa

Coordinamento organizzativo

SEAN - Social & Ethical Auditing & Accounting Network

Riccardo Banfo

Giuseppe Chiappero

Elaborazione del modello

Istituto Europeo per il Bilancio Sociale

Roberto Marziantonio



Global Express, Logistics & Mail

TNT Global Express S.p.A.
Direzione Generale:
10099 San Mauro Torinese (To)
Corso Lombardia, 63
Tel. 011 2226111

www.tnt.it

