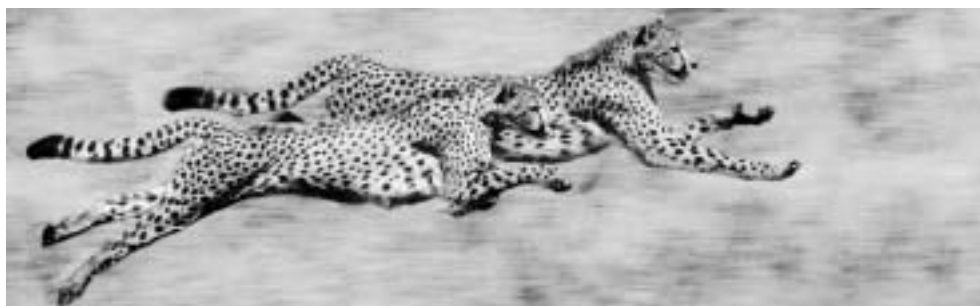


TNT EXPRESS ITALY
Bilancio Sociale 2002





Bilancio Sociale di TNT Express Italy



Premessa	pag.	2
Lettera dell'Amministratore Delegato	pag.	3

Identità

I nostri Stakeholder	pag.	6
La storia	pag.	9
Il Gruppo TPG e la Divisione Express	pag.	11
L'assetto istituzionale e organizzativo di TNT Express Italy	pag.	12
I Principi e i Valori che ci guidano	pag.	18

Rendiconto

Scenario macroeconomico e risvolti sul business	pag.	35
Redditività	pag.	36

Relazione Sociale

Gli Stakeholder interni	pag.	42
I Dipendenti	pag.	42
Gli Stakeholder esterni.....	pag.	66
I Clienti.....	pag.	66
I Fornitori	pag.	84
La Collettività	pag.	92
L'Ambiente e lo sviluppo sostenibile	pag.	96
Le Istituzioni	pag.	100

Evoluzione

Evoluzione prevedibile per la gestione	pag.	107
--	------	-----

Parere	pag.	108
---------------------	------	-----

Glossario	pag.	112
------------------------	------	-----



Premessa

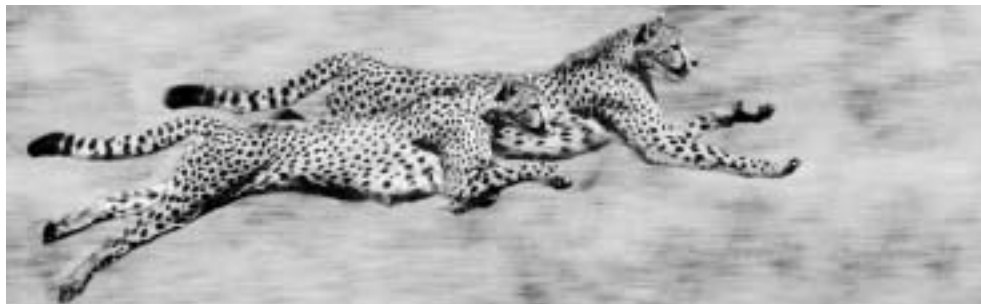
TNT Express Italy presenta quest'anno la sua seconda edizione del Bilancio Sociale, unica società di trasporto espresso in Italia a percorrere la strada della coerenza e, soprattutto, della trasparenza in materia di dialogo con i propri stakeholder. Questa scelta di continuità ci pone, quindi, all'avanguardia nel nostro settore.

Questo bilancio parte dall'esperienza acquisita con l'edizione precedente e nel svilupparla si ispira ai principi di redazione del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) traendo spunto dai criteri che ne indicano la metodologia.

L'attività di rendicontazione sociale avviene in base a standard di processo condivisi (inclusività, completezza, qualità dell'informazione, regolarità, comunicazione, verifica esterna, integrazione nei sistemi di gestione, miglioramento continuo) e in relazione ad un nucleo di contenuti riguardanti l'identità dell'azienda, i principi che regolano la Corporate Governance e le relazioni che TNT Express Italy ha con gli stakeholder di riferimento.

La struttura del documento si rifà alle indicazioni del GBS e ne contestualizza alcuni aspetti propri della nostra realtà. Tale scelta rafforza la coerenza metodologica, migliorandone la leggibilità. Importante innovazione di questa seconda edizione è l'introduzione della verifica di conformità del Bilancio Sociale da parte della società di revisione PricewaterhouseCoopers, a dimostrazione della crescente disponibilità dell'azienda di sottoporre il documento al parere di terzi, come previsto dai principi di rendicontazione di riferimento.

Il processo di crescita che ha interessato TNT Express Italy ha rafforzato il sistema di valori, la missione e l'identità consolidando costantemente le relazioni con gli stakeholder. L'esperienza della redazione del Bilancio Sociale, vissuta come primo passo verso la diffusione a tutti i livelli dell'organizzazione e nel contesto esterno di riferimento, ha dimostrato l'importanza strategica che questo strumento ha in termini di comunicazione e di verifica delle strategie sociali, ribadendo a tutti gli stakeholder i valori di base e i principi che guidano la nostra azienda.



Lettera dell'Amministratore Delegato



Il clima di generale incertezza che ha caratterizzato il 2002 ha imposto alle aziende una profonda revisione delle proprie logiche di gestione: è infatti divenuto evidente come un'impresa, per avere successo, debba rendere visibile il proprio ruolo all'interno della società, essere trasparente nei confronti di Clienti, Fornitori e Dipendenti e ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. L'opzione etica è indispensabile per conquistare la fiducia del mercato e limitarsi alla sola creazione di un profitto finanziario non è più sufficiente: occorre ribadire la centralità della responsabilità sociale nelle proprie strategie di business. Le dinamiche della globalizzazione dell'economia lo impongono: l'as-

senza di regole e di etica nell'approccio con il mercato rischiano di diventare infatti, in un simile contesto, un pericoloso boomerang.

TPG N.V., il Gruppo al quale apparteniamo, ha scelto di percorrere questa strada con determinazione sottoscrivendo, insieme alle maggiori imprese mondiali, i nove principi del Global Compact promossi dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan e impegnandosi a sostenerli in maniera concreta. Le Aziende che stringono questo patto si impegnano a condurre il loro business con onestà, imparzialità e integrità: un'iniziativa che si sposa alla perfezione con l'azione del nostro Gruppo a supporto del programma umanitario del World Food Programme, l'Organizzazione delle Nazioni Unite impegnata nella lotta contro la fame nel mondo.

TNT Express Italy è da sempre in perfetta armonia con le strategie del Gruppo TPG: la migliore testimonianza al proposito è rappresentata proprio da questo Bilancio Sociale, giunto alla sua seconda edizione.

E' un diario di bordo che ha il merito di documentare con trasparenza e puntualità il nostro impegno in favore della collettività nella quale operiamo e che si conferma essere uno strumento di comunicazione importante, che indica tutti i valori, i principi e le politiche che guidano le nostre scelte e disegnano le nostre strategie.

Il Bilancio Sociale è, dunque, un prezioso indicatore che segnala i nostri progressi, progressi che però devono essere considerati semplici tappe all'interno di un cammino, quello della sostenibilità, potenzialmente infinito, perché richiede all'azienda un contributo continuativo, che non si può considerare certo concluso con la comunicazione dei risultati ottenuti fino ad un dato momento.

Nella ferma convinzione che coniugare la logica d'impresa con un sistema di valori ci aiuterà a costruire un avvenire migliore, ho il piacere di invitarvi, quindi, alla lettura del nostro Bilancio Sociale.

Giuseppe Smeriglio
Amministratore Delegato



Identità



TNT Express Italy

I nostri Stakeholder

Ci confrontiamo costantemente con diverse tipologie di interlocutori, identificabili in individui o gruppi di soggetti che hanno i più disparati interessi nei confronti dell'organizzazione: i nostri stakeholder. La loro opinione e il loro modo di interagire con la nostra realtà influenzano l'andamento della nostra azienda. Per questo motivo sentiamo profondamente la responsabilità di creare un processo di dialogo, fondato sulla chiarezza e sulla trasparenza, che parte da un ascolto attivo e ha come obiettivo primario quello di fornire risposte concrete.





Gli interlocutori di riferimento

Rendiamo partecipi i nostri stakeholder nel processo decisionale consentendo loro di esprimere i propri suggerimenti e di dare il proprio contributo per il miglioramento delle nostre performance. Questo approccio facilita la comprensione delle loro esigenze e ci permette di lavorare nell'ottica del miglioramento continuo. Il nostro Bilancio Sociale è stato redatto prendendo come riferimento i principali stakeholder, che riportati qui di seguito, sono stati trattati in maniera più ampia e dettagliata nella sezione della Relazione Sociale.



I Dipendenti

Secondo i criteri stabiliti a livello corporate assumiamo persone capaci, entusiaste e impegnate che operano quotidianamente per contribuire alla realizzazione dei nostri obiettivi di business. Al 31 dicembre 2002 i dipendenti di TNT Express Italy sono risultati 3.241 ripartiti tra la Sede, le Filiali, gli Hub e i Customer Service dislocati su tutto il territorio nazionale.

I Clienti

Garantiamo ai nostri clienti consegne puntuali secondo gli accordi pattuiti e lavoriamo costantemente per anticipare le loro esigenze garantendo un servizio di prim'ordine.

Tutte le informazioni riguardanti il nostro modo di concepire il servizio e di interagire con il cliente sono riportate nella sezione interamente dedicata a questa categoria di stakeholder:



Gli Azionisti

Ci impegniamo, attraverso la filosofia gestionale del Value Based Management, a massimizzare il valore per gli azionisti del Gruppo al quale apparteniamo, realizzando profitti sempre in crescita. Adottiamo, inoltre, una politica di trasparenza che è alla base di tutti i rapporti con i nostri stakeholder. Gli azionisti non saranno oggetto di trattazione nel Bilancio Sociale, in quanto stakeholder di riferimento del Gruppo.

I Fornitori

Consideriamo i nostri fornitori dei partner strategici e li coinvolgiamo attivamente nell'attività dell'azienda, ricercando un rapporto di partnership basato sulla condivisione di know how e di esperienze che garantiscano il processo di miglioramento continuo. Ci impegniamo costantemente al fine di stabilire un rapporto di lungo termine selezionando fornitori qualificati con i quali gestire interscambi in maniera corretta e trasparente.

Particolare attenzione merita il rapporto di collaborazione con i nostri fornitori di trasporto, ovvero con le 1.274 Società che, collaborando quotidianamente con la nostra organizzazione, oltre a ricoprire un ruolo determinante in termini di servizio, rappresentano TNT Express Italy sul mercato.

La Collettività

TNT Express Italy è un'azienda socialmente responsabile, particolarmente attenta a salvaguardare l'ambiente e a prevenire eventuali rischi generati dalle proprie attività.

Molte le iniziative in essere sul fronte della ricerca, dell'innovazione, dell'educazione, degli aiuti umanitari. Sicuramente il progetto di maggior rilievo è stato quello dedicato alla solidarietà sociale, nato dalla collaborazione tra il nostro Gruppo e il World Food Programme; organizzazione umanitaria delle Nazioni Unite avente l'obiettivo di contribuire in maniera significativa a sconfiggere la fame nel mondo.

Le Istituzioni

La peculiarità del nostro business ci vede impegnati nel collaborare attivamente, a livello sia nazionale sia regionale, con Enti ed Associazioni per fronteggiare le problematiche relative al trasporto espresso. Per operare nel sociale e diffondere la cultura e i valori della nostra azienda cooperiamo con organismi ed enti locali, al fine di promuovere iniziative e realizzare progetti sempre nuovi, nell'ottica di offrire un supporto costruttivo.



TNT Express Italy: la 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 diventa una 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 N.V. (TNT Post Group). Entrando a far parte del nuovo Gruppo multinazionale, proprietario anche delle Poste Olandesi e quotato 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 con 135 Filiali, 15 Hub e 6 Customer Service, di strada ne è stata fatta davvero tanta. Nonostante la crescita esponenziale, che ha determinato rivisitazioni importanti sul piano organizzativo e strutturale, l'azienda ha mantenuto elevati gli standard di servizio offerto. Una gestione estremamente evoluta del trasporto ha, infatti, da sempre contraddistinto la nostra azienda, riconosciuta sul mercato per la velocità e l'affidabilità.

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 dell'azienda, consentendole di ampliare la gamma di servizi di nicchia.

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. Nata 15





anni fa come Pony Express dall'intuizione di due studenti milanesi, essa è diventata, nel corso degli anni, leader assoluto delle spedizioni urbane, la cui immagine è legata a quella della figura del ragazzo che si destreggia tra il traffico cittadino con la radiolina "a tracolla" per consegnare il pacco tempestivamente.

I servizi offerti da TNT Sameday, specializzata nel trasporto "su misura" e nelle consegne dedicate, 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 di TNT Spedimacc nel Gruppo, ovvero del technical courier nel 1998, 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.

Nel 2002 l'azienda, nell'ottica di avvalersi del servizio di trasporto aereo di TNT Airways, avente sede a Liegi, ha scelto di cedere la maggioranza delle quote della Mistral Air, società acquisita nel 1993 e proprietaria di una flotta aerea, a Poste Italiane.

Sempre nel 2002 TNT Express Italy, al fine di attuare un processo di decentramento che consenta di controllare il business in maniera capillare, ha scelto di rivedere la propria organizzazione territoriale, portando le aree di business da sette a ventiquattro.



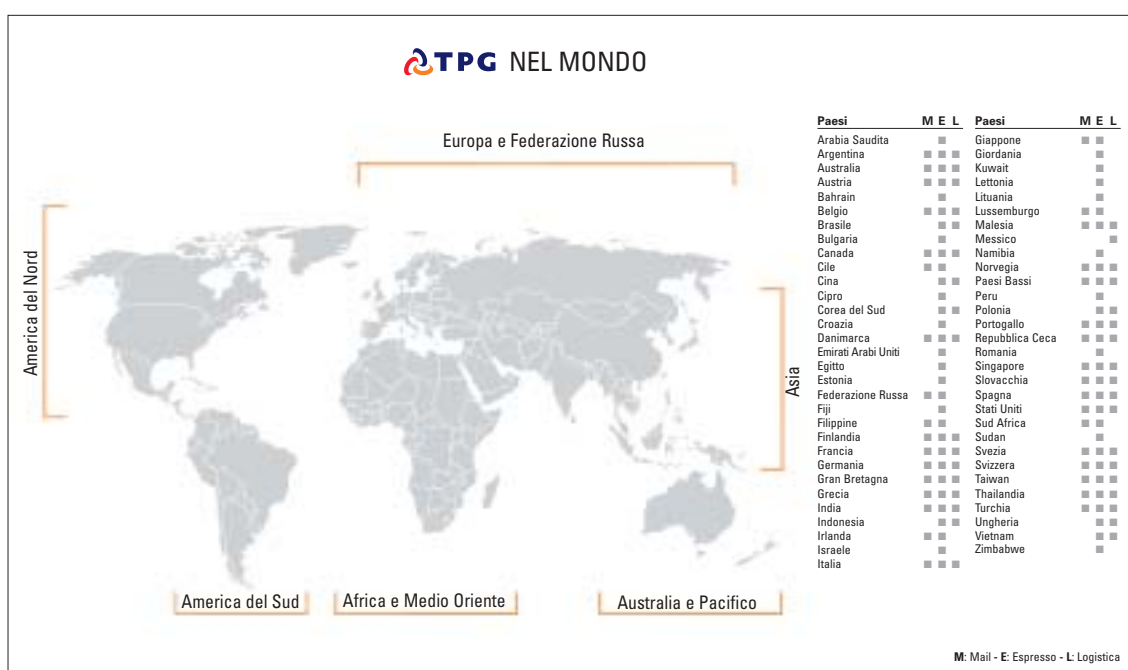


Il Gruppo TPG e la Divisione Express

Quotato dal 1998 alle Borse di Amsterdam, New York, Londra e Francoforte, il TPG Post Group N.V., anche gestore delle Poste Olandesi, è uno dei principali attori nello scenario globale del settore postale, del trasporto espresso e della logistica che, grazie al contributo di oltre 150.000 dipendenti, impiegati nelle 62 sedi di proprietà dislocate in tutto il mondo, serve oltre 200 paesi.

All'interno del Gruppo, la responsabilità del segmento del trasporto espresso è affidata alla Divisione TNT Express. Presente in tutto il mondo con un network road e air estremamente articolato, con una copertura capillare nei 30 maggiori paesi europei, che permette di garantire un servizio dagli elevati standard qualitativi, TNT Express è l'unico attore focalizzato sul business-to-business in grado di fornire un'ampia gamma di servizi integrati, studiati per soddisfare pienamente le esigenze del cliente.

Dal 1999, anno della riorganizzazione del Gruppo TPG in linee di business, nonostante la situazione economica mondiale non particolarmente favorevole, la Divisione Espresso, guidata dal Managing Director Alan Jones, ha pressoché raddoppiato i suoi margini di



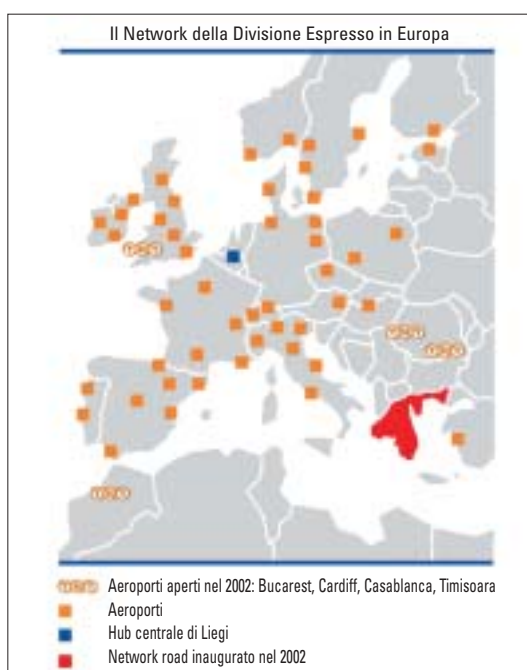


profitto, questo a testimonianza che la politica commerciale implementata in maniera definitiva in tutte le otto Business Unit, a partire dal 2001, si è rivelata strategica al fine

di far registrare un incremento del numero dei clienti attivi a livello globale e, in particolare, di quelli medio-piccoli.

La politica di espansione del network definita per il prossimo triennio, per la quale si prevede di aprire 12 poli aeroportuali, che porteranno il numero di aeroporti serviti da TNT Express in Europa da 55 a 67, e di estendere quello road ad altri sette paesi, ha come obiettivo quello di rafforzare la presenza di TNT Express sul mercato europeo.

La maggior parte degli investimenti futuri sarà concentrata nel potenziamento dell'Hub di Liegi e di Arnhem e nel processo di potenziamento della flotta aerea TNT Airways.



L'assetto istituzionale e organizzativo di TNT Express Italy

A livello organizzativo TNT Express Italy risulta essere configurata come un insieme di aziende operanti all'interno di TNT Global Express S.p.A., appartenente al Gruppo TPG N.V. Rientrano in questa struttura, oltre alle attività di "core business" di corriere espresso domestico e internazionale, le attività di nicchia gestite da TNT Services (Servizi Schedulati), TNT Sameday (Servizio Dedicato e Speciale), TNT Spedimacc (Technical Courier) e Pony Express (Servizio Urbano).

La scelta di operare in queste aree di nicchia ad alto valore aggiunto è stata determinata dalla volontà di ampliare la gamma dei servizi offerti da TNT Express Italy e di creare valore dall'approccio sinergico e dalle specifiche competenze quali quelle del trasporto di emergenza, quello dedicato e "schedulato", quello di technical courier e quello di trasporto urbano.



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. All'Amministratore Delegato riportano la Direzione Generale Front Office e la Direzione Generale Back Office, alle quali rispettivamente riportano Direzioni e Servizi in funzione delle specifiche competenze e i Business Manager. A questi ultimi è affidata la responsabilità della gestione del business per le aree di competenza; essi si interfacciano funzionalmente con le due Direzioni Generali per il raggiungimento degli obiettivi comuni. Sempre all'Amministratore Delegato rispondono i Direttori di TNT Services, TNT Sameday, TNT Spedimacc e Pony Express, i quali beneficiano dei Servizi facenti capo al Back Office per la gestione delle attività che ricadono sotto la sua area di competenza e si interfacciano, laddove necessario, con la Direzione Front Office.



(*) Assetto organizzativo di TNT Express Italy

Linee di business



Domestico e Internazionale

TNT Sameday

Servizio Dedicato e Speciale



Servizio Urbano



Technical Courier



La struttura del network

Articolata su tutto il territorio nazionale con 135 Filiali, 6 Customer Service e 19 Hub, TNT Express Italy gestisce l'intero traffico nazionale e internazionale. Sul territorio, per la gestione delle consegne ai privati, l'azienda si avvale della collaborazione di oltre 1.000 TNT Point.

Filiale

TNT Express Italy gestisce la propria attività attraverso le Filiali, strutture dislocate in maniera capillare su tutto il territorio nazionale nei punti di raccordo strategico che rappresentano 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 gli autotrasportatori, sia di quello diretto con il cliente. Il posizionamento nelle aree strategiche d'Italia contribuisce a rendere le Filiali determinanti anche sul piano dell'immagine. 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.

Le 135 Filiali sono unite tra loro da oltre 750 collegamenti notturni che compongono la più grande rete distributiva italiana. La raccolta e la consegna della merce sono effettuate da oltre 2.900 automezzi di diverse dimensioni e capacità di carico che garantiscono la consegna delle spedizioni in tutta Italia in tempi ridotti.

Customer Service

Sei strutture di Customer Service, dislocate su tutto il territorio nazionale garantiscono il contatto giornaliero con i clienti che desiderano utilizzare i nostri servizi o che, semplicemente devono richiedere informazioni. La scelta di rendere raggiungibili i nostri call centre attraverso il Numero Verde è stata effettuata per agevolare il cliente nell'entrare in contatto con l'azienda.

Centri di Smistamento

E' attraverso i 19 Hub, centri di smistamento, ripartiti in 10 poli aeroportuali (6 internazionali e 4 domestici) e 9 Hub Road (8 domestici e 1 internazionale), che l'azienda gestisce sia il traffico nazionale, sia quello internazionale organizzando il trasporto della merce dalla Filiale di partenza a quella di arrivo.



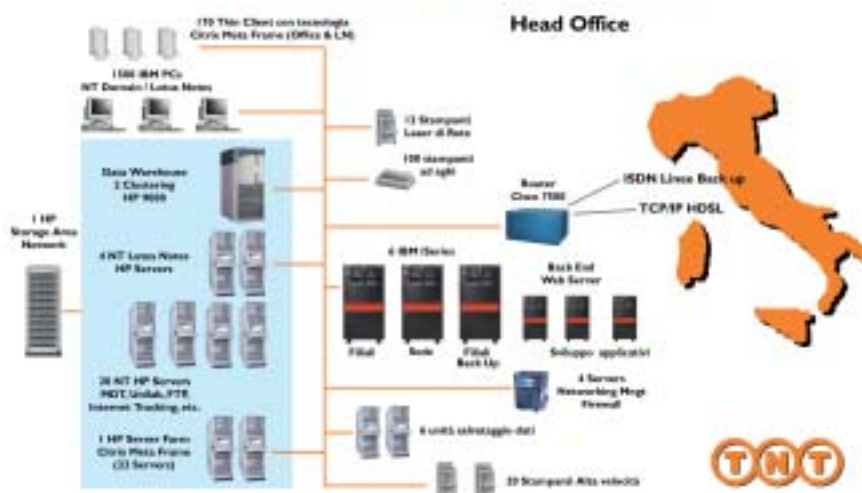
TNT Point

Gli oltre 1.000 TNT Point costituiscono un network distributivo importante. Dislocati nelle zone centrali delle città di tutta Italia, in quanto principalmente negozi della catena Buffetti, cartolerie, tabaccai, benzinai e agenzie di viaggio, essi consentono ai clienti di risolvere agevolmente il problema della spedizione e/o del ritiro di buste e di piccoli colli.

Il supporto tecnologico al nostro network

L'efficienza dell'infrastruttura tecnologica è uno dei fattori chiave per un'azienda che, come la nostra, gestisce un business oltre che domestico, anche internazionale. Per questo motivo TNT Express Italy investe costantemente in nuove soluzioni tecnologiche e si pone quale una delle più grandi realtà informatiche del settore presenti in Italia e in Europa. Nella filiera del trasporto espresso l'infrastruttura tecnologica gioca un ruolo fondamentale, sia a livello di gestione dei dati di presa e di consegna delle spedizioni in tempo reale, sia a livello di supporto delle nostre strutture quali i Centri di Smistamento e i Customer Service collegati in tempo reale con il sistema informativo aziendale. Dal punto di vista internazionale TNT Express Italy dispone di una delle più imponenti reti informatiche del mondo, che collega 70 paesi, oltre 400 location e 15.000 dipendenti. In Italia le 135 Filiali sono collegate con la Sede di San Mauro attraverso un "sistema nervoso digitale" all'avanguardia che ci consente di garantire la velocità e l'affidabilità del nostro servizio. Sempre alla Sede sono collegate circa 2.000 stazioni di lavoro per la gestione del flusso operativo delle spedizioni e per le attività di controllo. Il traffico internazionale è, invece, interamente gestito dal centro mondiale di Atherstone in UK.

Infrastruttura tecnologica





Lo scenario di riferimento

Il mercato Italia nel 2002 è stato profondamente segnato dalla congiuntura legata ad una situazione di carattere internazionale che ha visto l'economia mondiale frenata da una stagnazione della domanda, generata da una serie di accadimenti che hanno contraddistinto l'intero anno per un arresto dei consumi.

Ai dati previsionali che indicavano una crescita del mercato del trasporto espresso seppur moderata pari al 4%, si è registrata una flessione, prevalentemente dovuta ad un drastico rallentamento dell'attività produttiva nazionale. Anche sul fronte delle esportazioni non si è registrata la crescita prevista; le stime fatte per il mercato internazionale si sono rivelate ottimistiche; l'anno in oggetto si è infatti chiuso con una flessione delle esportazioni pari all'1% rispetto al 2001. Nonostante la situazione congiunturale sopra illustrata e, pur essendo già posizionato in una fase intermedia tra quella di sviluppo e quella di maturità, il mercato del trasporto espresso in Italia continua a vivere un momento significativo. Caratterizzato da un forte dinamismo e da un processo di concentrazione, lo scenario, che vede dominare le grandi multinazionali estere quali DHL, UPS e la stessa TNT si sta, comunque, progressivamente trasformando. Due i fattori principali: la presenza sempre più strutturata sul mercato delle Poste Italiane e l'affacciarsi di piccoli operatori sullo scenario competitivo. Le prime, a seguito di un processo di privatizzazione, di conseguente riorganizzazione interna e di una serie di acquisizioni e di accordi di partnership tra alcune aziende del settore, si pongono quale attore di rilievo in grado di effettuare una concorrenza che ha come punto di forza la distribuzione capillare su tutto il territorio nazionale, i secondi sono, invece, maggiormente focalizzati sul prezzo.

Lo scenario che si va delineando, quindi, vedrà nei prossimi anni gli operatori del settore impegnati a competere sull'erogazione di un servizio eccellente in termini di qua-





lità, affidabilità e sicurezza. L'ampliamento della gamma di servizi offerti, il potenziamento del network, la capacità di innovazione e la specializzazione nel trasporto di particolari tipologie di merci, costituiranno sicuramente tratti distintivi per gli anni a venire. Quanto indicato rientra pienamente nel progressivo cambiamento delle esigenze di trasporto manifestate dai clienti e strettamente correlate all'andamento economico generale e alle trasformazioni in atto nel mercato globale. In sintesi, l'evoluzione delle esigenze del cliente diventa progressivamente quella di integrare velocità del trasporto con nuove soluzioni efficaci e sicure, progettate ad hoc. A questo deve essere aggiunto che il trasporto espresso non è più esclusivamente circoscritto alla consegna di pacchi, buste e documenti; in tale categoria rientra, ormai, anche il trasporto di merci differenziate, sia per entità, per volume e peso che per tipologia di gestione. Nello scenario competitivo di riferimento assumerà valore sempre più determinante la capacità di operare in sinergia con il cliente nell'ottica di concretizzare soluzioni innovative volte a permettere l'integrazione dei processi amministrativi, il controllo dello stato di avanzamento e dell'avenuta consegna delle proprie spedizioni e a ricercare soluzioni che permettano di ottimizzare i fattori critici di trasporto.

In tale contesto di riferimento è da ritenersi strategica la solidità dei rapporti di partnership tra la nostra azienda e la rete degli autotrasportatori che operano in modo continuativo e coordinato con TNT Express Italy concorrendo in maniera diretta e, per questo determinante, al raggiungimento degli elevati standard di qualità del servizio erogato.

Conseguentemente ai mutamenti di scenario che si vanno delineando, il prossimo triennio rappresenterà 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 un forte impegno sul piano degli investimenti per la creazione di nuove infrastrutture e di una forte sensibilità per promuovere l'emanazione di nuove normative riguardanti il traffico autostradale e, in particolar modo, quello urbano. Per quest'ultimo si renderà necessario, da parte delle Amministrazioni Comunali, il rinnovamento delle regolamentazioni per consentire ai corrieri di poter 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 che si annunciano per il medio termine non sono sicuramente incoraggianti e queste impatteranno, inevitabilmente, sul trasporto delle merci, obbligando gli operatori del settore a ricercare soluzioni di carattere innovativo per continuare a garantire un servizio eccellente e competitivo.



I Principi e i Valori che ci guidano

Facciamo parte di un Gruppo che opera su scala globale, presente in 200 paesi del mondo che impiega oltre 150.000 persone. I nostri valori fondamentali di onestà, trasparenza e rispetto per le persone guidano ogni nostra scelta nell'interpretare e nel gestire il business. I principi generali di comportamento sono espressi nel Codice dei Principi Etici Aziendali del Gruppo, essi descrivono la condotta che TPG si aspetta da tutto il personale in forza. I principi sottolineano il nostro impegno per lo sviluppo sostenibile e per i diritti umani e ci chiamano ad operare in maniera univoca, nel pieno rispetto di standard condivisi a tutti i livelli della nostra organizzazione.





Operare nel rispetto dei nostri Principi e dei nostri Valori

Aderire pienamente ai valori di Gruppo e della Divisione ai quali apparteniamo fa parte di una cultura d'impresa, che ci vede volti a interpretare al meglio e a concretizzare le linee guida stabilite. Esse costituiscono per noi un quadro di riferimento importantissimo, in quanto ci permettono di utilizzare un approccio comune nell'affrontare i rischi e nel cogliere le opportunità che il mercato ci propone e di interagire con la collettività nell'ottica dello sviluppo sostenibile, nel pieno rispetto della nostra mission e della nostra vision. Ogni azione e ogni scelta effettuata in questo quadro di riferimento aggiunge valore al nostro operato e rafforza la nostra leadership.

Per questo motivo, la divulgazione a tutta la popolazione aziendale e ai nostri principali partner dei codici di comportamento, della nostra mission e della nostra vision, si colloca nel complesso di una serie di iniziative finalizzate al miglioramento continuo e al rafforzamento costante della consapevolezza del piano valoriale entro il quale ci riconosciamo.

La nostra mission è quella di essere il più veloce ed affidabile fornitore di servizi di trasporto espresso



La nostra vision è quella di diventare il miglior corriere espresso "business-to-business" a livello globale



Codice dei Principi Etici Aziendali del Gruppo

TPG ha elaborato un Codice di Principi Etici Aziendali e si impegna a divulgarli a tutti i dipendenti del Gruppo, affinché le attività vengano svolte nel pieno rispetto delle linee guida in esso contenute.

Standard di condotta - Il programma Global Compact delle Nazioni Unite

Conduciamo la nostra attività con correttezza, onestà, integrità e rispetto per gli interessi dei nostri azionisti in un ampio contesto sociale, politico ed economico.

TPG aderisce ai nove principi dell'iniziativa internazionale Global Compact delle Nazioni Unite in materia di diritti umani, diritti dei lavoratori e protezione dell'ambiente.

Risorse Umane

La nostra mission è quella di diventare leader riconosciuti a livello mondiale, fornendo ai clienti un servizio eccellente. Tutto ciò può essere attuato rafforzando continuamente il nostro straordinario team di individui motivati. Adottiamo lo standard Investor in People, sistema riconosciuto di formazione e di gestione del personale che contribuisce a migliorare, in maniera comprovata, le prestazioni di business.

Assumiamo persone competenti, capaci ed entusiaste. Forniamo ai nostri dipendenti, formazione e riconoscimento necessari a massimizzare il loro potenziale e il loro contributo individuale al business.

Lavoriamo per creare pari opportunità per tutti i nostri dipendenti, senza discriminazioni, a parità di circostanze per motivi di sesso, razza, religione, stato civile ed età.

Conflitti di interesse

I nostri dipendenti non dovranno trarre benefici personali, per se stessi o per i propri familiari, avvantaggiandosi della posizione ricoperta in TPG, né perseguiranno azioni o interessi personali, finanziari che siano conflittuali con gli impegni connessi al loro incarico e al loro ruolo.

I dipendenti hanno l'obbligo di notificare al management di TPG qualsiasi rapporto o transazione di rilevanza tale da poter verosimilmente dare origine ad un conflitto di interessi e, su richiesta, riceveranno un'assistenza adeguata. I dipendenti sono, inol-



tre, tenuti a non cogliere opportunità commerciali che spettano di diritto a TPG, a non usare beni TPG per ottenere profitti personali e a non competere con il Gruppo.

Sicurezza

TPG deve conformarsi a tutte le regolamentazioni applicabili relative alla sicurezza, internazionali e nazionali. Nell'intera organizzazione vengono utilizzate politiche per la sicurezza che identificano ed eliminano sistematicamente i rischi. In ciascuna delle sedi in cui operiamo sono presenti rappresentanti per la sicurezza e gruppi di controllo. Ci sforziamo di adottare procedure ottimali, che in condizioni ideali potrebbero superare i requisiti imposti dalla legislazione relativa alla sicurezza, e monitoriamo costantemente le nostre performance in questo contesto così importante per il nostro business.

Sviluppo sostenibile

Le nostre attività quotidiane hanno un impatto sulla collettività in ogni parte del globo, e sosteniamo politiche e procedure che promuovono uno sviluppo sostenibile. Siamo un'organizzazione che ha a cuore il rispetto dell'ambiente e siamo consapevoli del fatto che la qualità del rispetto che dimostriamo per l'ambiente sarà un fattore decisivo per determinare se ci sarà permesso di operare nel lungo termine.

Protezione ambientale

Ci impegniamo a ridurre l'impatto delle nostre attività sull'ambiente ed effettuiamo investimenti in programmi che raggiungono alti standard di rispetto per lo stesso. Laddove le condizioni siano ottimali, andremo oltre gli attuali schemi economici e regolatori degli organismi governativi nazionali e regionali, per minimizzare i potenziali impatti ecologici negativi causati dalle nostre attività operative.

Attività pubbliche

TPG non sostiene partiti politici né contribuisce al finanziamento di gruppi le cui attività promuovono interessi politici. Le aziende TPG vengono incoraggiate a promuovere e a difendere i propri legittimi interessi finanziari. TPG richiede, inoltre, alle proprie aziende che reagiscano in maniera positiva e trasparente alle richieste, da parte di



governi ed altri enti pubblici, di informazioni, osservazioni od opinioni relative alle nostre attività e alla comunità. Qualsiasi risposta a tali richieste avverrà nel rispetto della privacy degli individui e dei dipendenti.

Garanzia del servizio

Ci impegniamo a fornire ai clienti un servizio eccellente, in termini di valore e qualità. Ci adoperiamo attivamente per raggiungere le migliori performance nel nostro business e per diventare il Gruppo che crea maggior valore nei settori posta, espresso e logistica.

Affidabilità dei controlli finanziari

Le nostre situazioni contabili, i documenti di reporting e le altre comunicazioni pubbliche forniscono una visione completa, leale, accurata, tempestiva e comprensibile della posizione finanziaria del Gruppo, in conformità ai principi contabili generalmente accettati nei Paesi Bassi e ai requisiti legali applicabili al Gruppo. Siamo conformi a tutte le regole contabili locali e ai requisiti dei controlli finanziari inclusi nella Parte 9, Libro 2 del Codice Civile olandese, come anche ai requisiti delle principali borse valori.

Integrità aziendale

Non offriamo né accettiamo tangenti per ottenere o conferire attività, servizi o vantaggi finanziari. I dipendenti TPG hanno ricevuto istruzioni di respingere immediatamente ogni richiesta od offerta di tangenti. Qualunque violazione dell'integrità aziendale comporta provvedimenti disciplinari, licenziamento e procedimenti civili e/o penali. Non tolleriamo frodi, furti, negligenza, sprechi e utilizzi impropri dei beni TPG e, a tal fine, attiviamo rigide norme di protezione dei beni aziendali ad inclusione di una politica di prevenzione rispetto alle frodi.

Pagamenti facilitati

TPG, come azienda internazionale, non tollera le agevolazioni di pagamento a pubblici ufficiali o ad altre persone. In via eccezionale e in casi inevitabili, possono essere, tuttavia, effettuate agevolazioni di pagamento a persone che non siano pubblici uffi-



ciali, in condizioni di completa trasparenza e di controllo interno. Nei casi sopracitati i pagamenti facilitati saranno effettuati solamente per assicurare o accelerare le attività di routine senza ottenere vantaggi commerciali. Le Società facenti parte del Gruppo TPG cercheranno, in ogni modo, di evitare tali pagamenti anche nel caso in cui essi fossero considerati legali nella giurisdizione del paese in questione.

Rispetto della legge

Ai dipendenti delle Società facenti capo a TPG viene richiesto di comportarsi come buoni cittadini, ciò implica il rispetto di leggi, norme e regolamenti dei paesi in cui svolgiamo le nostre attività.

Applicazione

Il nostro Codice dei Principi Etici Aziendali è valido per tutte le aziende TPG, in ogni parte del mondo. L'implementazione del codice influenza le nostre decisioni relative alla partecipazione o meno di TPG, o delle Società che ad essa fanno capo, a partnership o all'ingresso in joint venture.

Qualsiasi variazione del nostro codice o qualsiasi deroga ad uno qualsiasi dei suoi provvedimenti potrà essere apportata unicamente dal Supervisory Board di TPG o da un Comitato del Consiglio di Vigilanza di TPG e sarà immediatamente resa nota.

Segnalazioni

Incoraggiamo i dipendenti TPG a riferire immediatamente al management qualsiasi violazione o sospetta violazione del presente codice o di altre direttive aziendali. Qualora un dipendente dovesse nutrire preoccupazioni rispetto a questioni contabili o di auditing discutibili, potrà notificarlo ad un membro del Comitato di Audit. Qualsiasi informazione o denuncia presentata dai dipendenti in base al presente codice sarà trattata in modo rigorosamente riservato ed esaminato sollecitamente dal management o dal Comitato di Audit, a seconda del caso. TPG non si rivarrà né intraprenderà alcuna azione contro alcun dipendente per aver presentato una denuncia in base al Codice dei Principi Etici Aziendali in vigore. Esso richiede, sia al management, sia ai dipendenti che qualsiasi informazione o denuncia sia trattata in base a principi di equità, onestà e integrità. A tale riguardo, i dipendenti TPG eviteranno qualsiasi



forma di pubblicità interna o esterna per qualsiasi violazione o sospetta violazione essi intendano riportare, a meno che il Comitato di Audit o il management non abbiano rifiutato di esaminare la questione e tutte le alternative di consultazione interna siano già state utilizzate.

Conformità

Il Supervisory Board di TPG è responsabile della comunicazione, comprensione ed osservazione del nostro Codice dei Principi Etici Aziendali. Le nostre funzioni interne di audit e di sicurezza affiancano il Supervisory Board di TPG nel monitoraggio della conformità al codice. Qualsiasi perdita di attività risultante dall'adesione a tali principi non sarà criticata, né alcun dipendente subirà conseguenze negative per aver fatto presente al management di TPG una violazione o una sospetta violazione del codice o per avere intrapreso una qualsiasi azione legale rispetto ad una violazione o ad una sospetta violazione del codice. La mancata conformità al presente codice sarà considerata una violazione dell'integrità aziendale e comporterà conseguenze che potrebbero anche rivelarsi severe.

Concorrenza

Siamo convinti che in tutti i mercati in cui svolgiamo la nostra attività debba sussistere una concorrenza aperta e leale. Sosteniamo la liberalizzazione dei mercati e l'introduzione o l'applicazione di leggi appropriate sulla concorrenza.





Politica dello Sviluppo Sostenibile del Gruppo

Il nostro Gruppo ha redatto a partire dall'anno 2002 la politica aziendale dello Sviluppo Sostenibile nella quale sono enunciate le linee programmatiche rispetto all'impegno che, in quanto responsabili della gestione delle attività nella nostra area di competenza e di business, siamo chiamati a rispettare. Nella politica dello sviluppo sostenibile vengono dichiarate:

Le nostre aspirazioni

TPG è un Gruppo operante a livello mondiale che si impegna a migliorare il proprio impatto sociale e ambientale sulla collettività. Obiettivo di TPG è quello di sostenere le persone nella valorizzazione del proprio potenziale e nella soddisfazione dei propri bisogni, senza compromettere l'avvenire delle generazioni future. Al fine di rispettare questo impegno nei confronti degli stakeholder, abbiamo scelto di aderire al programma Global Compact delle Nazioni Unite, il quale sostiene e concretizza una serie di valori in ambiti da noi influenzabili quali: il rispetto dei diritti umani, degli standard lavorativi e dell'ambiente.

La qualità dell'impronta che lasciamo nella società a livello globale e in particolar modo in quella nazionale, regionale e locale diventa fattore determinante, nel momento in cui le comunità sono chiamate a decidere se estendere il proprio consenso alle nostre attività nel lungo termine.

Siamo orientati a mantenere e a sviluppare le politiche e le azioni volte a promuovere un contributo sociale e ambientale positivo e sostenibile in tutte le comunità nelle quali operiamo.

Il Codice dei Principi Etici Aziendali sostiene il nostro impegno per il rispetto delle leggi, per un miglioramento continuo e per lo sviluppo sostenibile.

Le nostre iniziative

Abbiamo intrapreso numerose iniziative a sostegno dei nostri obiettivi e nel rispetto dei nostri valori quali:

- Implementare un sistema di gestione globale per ottimizzare le nostre attività in materia di sviluppo sostenibile e di gestione dell'ambiente



-
- Incoraggiare le unità operative a conformarsi agli standard internazionali previsti: dal sistema gestionale delle Risorse Umane Investors in People alle Certificazioni ISO 9001, ISO 14001, EMAS e OHSAS 18001
 - Erogare formazione professionale ai dipendenti sulla responsabilità sociale ed ambientale dei propri ruoli
 - Incoraggiare i nostri fornitori a recepire alcuni progetti volti a supportare i nostri obiettivi e i nostri target, in linea con il Codice dei Principi Etici Aziendali
 - Realizzare analisi comparative su politiche, strategie e iniziative sia interne sia esterne al Gruppo per promuovere il miglioramento continuo in tutte le aree della nostra attività.

La comunicazione

Ci impegniamo a comunicare e ad instaurare un dialogo costruttivo con tutti i nostri stakeholder sia interni, sia esterni, coinvolgendoli nelle nostre sfide e nei nostri successi per quanto riguarda la realizzazione del nostro sviluppo sostenibile e dei nostri obiettivi di gestione ambientale.

Il nostro premio interno

Organizziamo ogni anno una competizione interna all'azienda per premiare le migliori iniziative e i migliori risultati interni nel campo dello sviluppo sostenibile e della gestione ambientale.

Reporting annuale

Nella relazione annuale relativa all'anno 2003 verranno riportati i progressi compiuti e i piani futuri per consentire a tutti i nostri stakeholder di comprendere e monitorare le nostre performance e i progetti per il futuro.



L'adesione ai nove principi del Global Compact delle Nazioni Unite

Il Gruppo TPG ha sottoscritto, insieme a numerose altre grandi imprese mondiali e alle principali organizzazioni di volontariato, i nove principi del Global Compact, promossi dal Segretario Generale delle Nazioni Unite, Kofi Annan. Il Global Compact ha come obiettivo quello di sensibilizzare i grandi Gruppi operanti su scala globale, affinché essi pongano alla base delle proprie strategie aziendali il sostegno concreto ai principi enunciati che prevedono il rispetto dei diritti umani, degli standard di lavoro e la tutela dell'ambiente.

Sulla base dei principi enunciati i Governi, le Istituzioni, le aziende e le varie organizzazioni si impegnano a:

Diritti umani

- sostenere e rispettare la tutela dei diritti umani dichiarati a livello internazionale all'interno della loro area di competenza
- assicurarsi di non essere complici nell'abuso dei diritti umani.

Standard di lavoro

- sostenere la libertà dell'associazione e il riconoscimento del diritto nella contrattazione collettiva
- contribuire ad eliminare tutte le forme di lavoro forzato ed obbligatorio
- abolire il lavoro minorile
- rispettare le pari opportunità.

Ambiente

- assumere un approccio preventivo nei confronti dell'ambiente
 - intraprendere iniziative volte a promuovere una forte responsabilità sociale
 - incoraggiare lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie che tutelino l'ambiente.
-



Attivazione delle procedure per il conseguimento della Certificazione Etica

In linea con le scelte intraprese a livello di Gruppo, TNT Express Italy ha attivato le procedure per il conseguimento della Certificazione Etica, che prevede il massimo rispetto delle norme di carattere etico e consente di misurare il grado di responsabilità



sociale della nostra azienda in base alla conformità di politiche, procedure e pratiche ai requisiti della Norma SA8000 (Social Accountability 8000). L'impegno verso il conseguimento della Certificazione Etica nasce dalla volontà di essere attori in positivo nel contesto sociale di riferimento, garantendo un servizio eccellente nel pieno rispetto dei principi fondamentali contemplati dalla SA8000.

Nel 2002, al fine di strutturare il sistema di gestione idoneo a garantire la corretta applicazione dei requisiti stabiliti dal modello SA8000, l'azienda ha individuato tutti i rappresentanti degli organi incaricati di gestirlo. In particolar modo, deve essere ricordata l'elezione del Referente dei Lavoratori, avvenuta nel mese di ottobre.





Valori della Qualità della Divisione Express

I Valori della Qualità, costituiscono il fondamento sul quale si articola la strategia della intera Divisione Express. Li riportiamo in sintesi qui di seguito, in quanto è ad essi che facciamo riferimento costante e sono essi a determinare le nostre scelte.

Piena soddisfazione del Cliente

Soddisfiamo pienamente le esigenze dei nostri Clienti fornendo loro un servizio di prim'ordine, nell'ottica di una partnership di livello.

Eccellenza nella Leadership

La costanza e l'unità di intenti sono imprescindibili per raggiungere i nostri obiettivi nel diventare il più veloce ed affidabile corriere espresso.

Esemplare lavoro di squadra

Le complesse dinamiche che regolano il nostro contesto di riferimento ci impongono di ricercare, attraverso un efficace lavoro di squadra, la piena soddisfazione del nostro Cliente.

Comunicazione efficace

Incoraggiare la comunicazione a "due vie", improntandola sulla chiarezza e l'onestà per favorire il lavoro di squadra, è il tratto distintivo di uno stile manageriale aperto, volto a coinvolgere pienamente lo staff.

Gestione delle Risorse

Assumiamo, formiamo e facciamo crescere le migliori risorse sul mercato. Per essere il corriere di trasporto espresso di maggior successo abbiamo bisogno di persone ben preparate, che abbiano le capacità e le potenzialità necessarie per concorrere a fornire un servizio eccellente.

Partnership di successo

Selezioniamo fornitori in grado di garantire i nostri standard di qualità e usiamo processi di selezione imparziali al fine di produrre valore per l'azienda.

Processi "right first time"

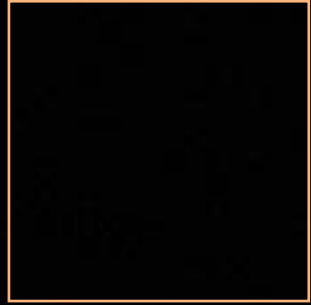
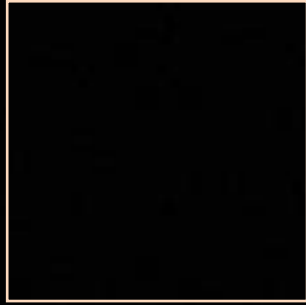
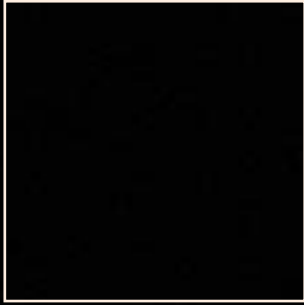
La nostra filosofia si basa su Sette Processi Chiave. Siamo in grado di fornire un servizio eccellente, impegnandoci affinché esso sia ineccepibile sempre e sin dalla prima volta.

Impegno per il sociale

Dobbiamo contraddistinguerci per l'impegno a minimizzare l'inquinamento, ridurre gli sprechi e sostenere iniziative di beneficenza.

Miglioramento continuo

Ci battiamo per una solida crescita del profitto in favore dei nostri stakeholder attraverso i nostri processi "right first time".





I Seven Key Processes elemento chiave per rispettare la nostra Vision

L'introduzione a partire dal 2002 a livello di Divisione dei Seven Key Processes (I Sette Processi Chiave) fortemente voluta dall'Head Office, risulta essere di importanza strategica per la realizzazione della nostra vision. Introdotti in seguito ad una best practice analysis, 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, 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.





Rendiconto





Risultati di gestione

La condizione per continuare a crescere nel futuro sta nella nostra capacità di generare una remunerazione del capitale in linea o superiore alle prospettive del mercato. Tutte le azioni che intraprendiamo hanno, quindi, come obiettivo fondamentale quello di garantire alla nostra azienda, e di conseguenza al Gruppo al quale apparteniamo, performance finanziarie positive e in continuo miglioramento. Per valutare la nostra redditività, utilizziamo criteri di misurazione riconosciuti.





Lo scenario macroeconomico e i risvolti sul nostro business

I driver macroeconomici che guidano lo sviluppo del business del trasporto espresso sono, per quanto riguarda il mercato domestico, l'andamento dei consumi e della produzione e, per quanto riguarda quello internazionale, il trend delle esportazioni. Se il 2002 può essere ricordato come un anno difficile e deludente, con tutti gli indicatori macroeconomici in ribasso ed un PIL pari allo 0.4%, che attesta la crescita annua tra le più basse dal 1993, nel nostro caso esso ha rappresentato un anno di consolidamento dei buoni risultati economici e finanziari, permettendoci di continuare a percorrere la strada intrapresa nella capacità di creare valore ed interesse, non solo per gli azionisti, ma anche per tutte le altre categorie di stakeholder.

Il fatturato internazionale è cresciuto rispetto all'esercizio precedente del 10.7%; questa percentuale assume ancor più rilevanza se paragonata all'andamento dell'export che, in Italia nello stesso anno, è risultato in flessione dell'1%. Questo è il risultato di importanti investimenti fatti da TNT Express Italy e dalle altre società del Gruppo nell'ambito del trasporto espresso internazionale ed in particolare nelle infrastrutture aeroportuali e nelle tecnologie a supporto del business. Il network del servizio espresso internazionale è stato, infatti, ulteriormente potenziato nel 2002 con 4 nuovi poli aeroportuali aperti in Europa. L'uniformità di tecnologie e di processo ci permettono, grazie ad un sistema totalmente integrato, di gestire il controllo delle spedizioni a livello internazionale.

Il Global Link è in grado, infatti, di processare, a livello di Divisione, lo stato di avanzamento di 600.000 spedizioni giornaliere internazionali e di gestire 1.6 miliardi al secondo di informazioni ad esse correlate.

Più contenuta la crescita del fatturato relativo al trasporto domestico (2.2%) in un mercato già maturo e sempre più competitivo che ha visto, comunque, TNT Express Italy contraddistinguersi per la capacità di interfacciarsi in maniera sempre più trasparente nei confronti dei clienti.



Una redditività consolidata

La filosofia gestionale orientata al Value Based Management (VBM), ci ha indotti ad operare nel rispetto di precisi indicatori gestionali. Fra tali indicatori 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 gli stakeholder che, a vario titolo, interagiscono con l'azienda. Per TNT Express Italy ottenere un Economic Profit positivo significa, quindi, contribuire alla creazione di valore, sia per gli azionisti di TPG, sia per tutti gli altri gruppi di interesse. Anche per l'anno 2002 la redditività di TNT Express Italy ha continuato a registrare una crescita pari al 3.8% rispetto all'anno precedente ed il ROS si è attestato all'8.1%, segnando un incremento rispetto al 7.8% del 2001.

Il risultato conseguito è da attribuirsi sia alla nuova strategia commerciale perseguita, sia alla corretta gestione di un driver fondamentale quale quello dell'ottimizzazione della capacità produttiva e, nello specifico, della relativa gestione degli automezzi a pieno carico e del massimo sfruttamento delle superfici di magazzino delle nostre Filiali. La creazione di valore passa necessariamente anche attraverso un'attenta gestione e pianificazione delle attività delle risorse umane; in tal senso nel 2002 l'azienda ha elaborato, nell'ultimo corso del semestre, piani di efficienza legati alle esigenze di business.

Dati significativi di gestione (migliaia di Euro)			
	2002	2001	2000
Fatturato	491.649	466.897	439.551
Ebit	39.870	36.590	33.919
Ros %	8.1%	7.8%	7.7%
Economic Profit	11.864	8.750	6.526
Economic Profit su capitale investito %	6.9%	5.1%	4.0%

Economic Profit (migliaia di Euro)			
	2002	2001	2000
Ebit	39.870	36.590	33.919
(-) Costi Straordinari	-	-	(2.524)
(-) Ammortamento Immobilizzazioni	(1.075)	(1.078)	(1.047)
(+) Interessi su beni in affitto	3.245	3.561	3.474
Ebit Rettificato prima delle Imposte	42.040	39.073	33.822
Imposte (*)	(15.555)	(14.457)	(12.514)
Ebit al netto delle Imposte	26.485	24.616	21.308
Rendimento atteso sul capitale investito (**) (Capital Charge)	(14.621)	(15.866)	(14.782)
Economic Profit	11.864	8.750	6.526

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

Fonte dei dati: Report Package 2002 consegnato alla Società Capogruppo.

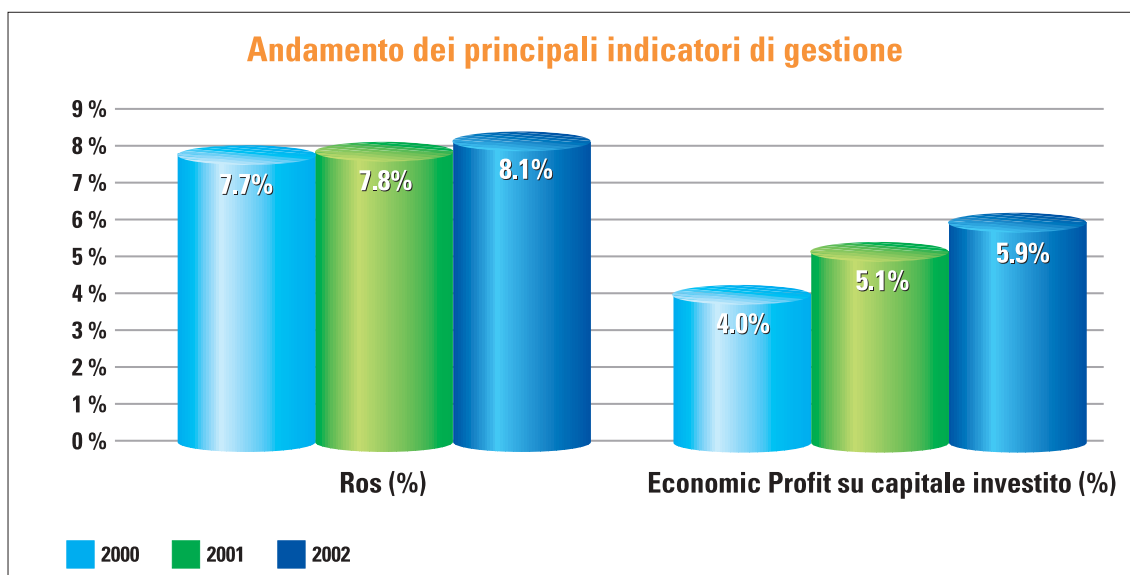


La gestione basata sul VBM (Value Based Management) ed il forte monitoraggio di tutti gli indicatori di qualità e di performance, assicurano una maggiore trasparenza sul piano gestionale e consentono di garantire un servizio eccellente, influenzando in maniera significativa i nostri risultati finanziari.

Per quanto riguarda il capitale circolante netto, pur in presenza di una crescita di fatturato globale pari al 5.3%, esso si è ridotto di 6.2 milioni di Euro (-8.8%). Questo risultato è da attribuirsi, da un lato al processo di razionalizzazione della gestione dei crediti che, avviato nel 2001, ha portato nel 2002 alla riduzione delle Week Sales Outstanding del 6.5%, dall'altro, alla politica di partnership con i nostri fornitori, improntata sulla collaborazione costruttiva, la quale è sostanzialmente rimasta invariata e continua a rivelarsi premiante.

Sul piano degli investimenti, quelli effettuati nel corso del 2002 ammontano a 13 milioni di Euro e sono stati ripartiti per il 40% nella gestione della manutenzione delle strutture esistenti e per il 60% in altri investimenti di carattere strategico. La scelta e le relative priorità correlate agli investimenti da effettuare nel corso dell'anno sono guidate rispettivamente:

- dalle esigenze espresse dai clienti e dal relativo livello di soddisfazione emerso nel corso delle indagini condotte attraverso il Customer Loyalty Management
- dalla creazione di valore generato rispetto all'investimento da effettuare. Attraverso una valutazione preventiva dell'Economic Profit e dell'Economic Value, l'azienda stabilisce, infatti, l'impatto positivo dell'investimento sul business.







Questa logica ha permesso di individuare, per il 2002, la tipologia di investimenti aventi carattere prioritario come segue:

- razionalizzazione delle strutture dei Customer Service
- velocizzazione dei processi operativi e conseguente riduzione dei tempi di consegna
- aggiornamento tecnologico delle apparecchiature a bordo dei mezzi di distribuzione per il trasferimento delle informazioni in tempo reale e per la conseguente gestione delle stesse via web ai clienti
- realizzazione dei nuovi Centri di Smistamento automatizzati di Bologna e di Fiano Romano e relativa ottimizzazione dei flussi di traffico nell'asse Nord/Sud
- incremento della fascia di utenza di strumenti informatici alla popolazione aziendale
- controllo della Customer Profitability per il business domestico.

Dati Finanziari			
(migliaia di Euro al 31 dicembre 2002)			
	2002	2001	2000
Capitale Circolante Netto	64.400	70.633	68.122
% Capitale Circolante Netto/Fatturato	13.1%	15.1%	15.5%
Immobilizzazioni Immateriali e Materiali	106.400	44.833	39.962
Valore futuro dei contratti di affitto		57.558	56.155
Capitale Investito	170.800	173.024	164.239

Sostanzialmente gli investimenti effettuati nel medio termine hanno generato valore aggiunto e determinato, conseguentemente, l'incremento dell'E-Profit, a testimonianza che la filosofia gestionale adottata si sta rivelando premiante e pienamente aderente alla volontà dell'azienda di crescere in modo concreto, facendo leva su basi solide.



Relazione Sociale



Gli Stakeholder Interni

I Dipendenti

Il contesto nel quale opera TNT Express Italy è in continua evoluzione e i segnali di cambiamento che si registrano in maniera significativa sul mercato globale, richiedono capacità di operare con competenza e forte spirito di innovazione, al fine di mantenere inalterato il vantaggio competitivo.

In quest'ottica la nostra azienda ha sempre considerato quale asset strategico i propri dipendenti e l'adozione del modello gestionale Investor in People, che prevede il pieno commitment dei vertici aziendali nello sviluppo delle proprie risorse in maniera coerente rispetto alle esigenze di business e nel rispetto della vision e della mission. Questo a piena conferma di come i dipendenti abbiano per TNT Express Italy un ruolo centrale nel processo virtuoso che determina l'eccellenza del servizio.





TNT Express Italy si riconferma Investor in People

A rafforzare quanto sopra espresso, TNT Express Italy ha superato positivamente nel 2002 l'assessment relativo alla Certificazione Investor in People. Le visite ispettive effettuate, con cadenza biennale, dagli assessor dell'ente di certificazione inglese, hanno come obiettivo sia quello di verificare il pieno rispetto degli standard previsti dal sistema di gestione, sia quello di rilevare le azioni di miglioramento attuate dall'azienda, al fine di garantire ai dipendenti l'adeguata formazione e il supporto necessario per conseguire gli obiettivi assegnati e per consolidare la crescita professionale individuale. La visita di assessment, che ha avuto luogo nel primo semestre del 2002, ha coinvolto direttamente 90 dipendenti e 12 autotrasportatori dell'Head Office di San Mauro, delle Filiali di Catania, Milano Camm, Palermo, Roma Cinecittà, di TNT Sameday (sedi di San Mauro e Milano) e di TNT Spedimacc (sede di Milano) i quali, in sede di intervista, hanno aiutato l'assessor ad avere un quadro generale di come la nostra organizzazione sia parte attiva nel rispettare gli standard previsti dal modello Investor in People e, soprattutto, di quale sia il clima nel quale le persone operano quotidianamente. Dal report stilato dall'assessor sono emersi i seguenti punti di forza:

- la chiarezza degli obiettivi di business e dei processi aziendali a tutti i livelli dell'organizzazione
- un processo di comunicazione interna efficace
- una cultura organizzativa fortemente focalizzata sulle persone e sullo sviluppo professionale
- un forte senso di appartenenza all'azienda e un consolidato orientamento al servizio tra i dipendenti, gli autotrasportatori e il personale delle cooperative

Al fine di veicolare con maggior efficacia l'applicazione dello standard IiP, ma soprattutto di rafforzare la presenza della Direzione Risorse Umane sul territorio, è stata creata la figura del Delegato Investor in People, il cui ruolo ha una funzione determinante nella gestione delle attività legate al progetto. Nel 2002 sono stati individuati, quindi, 174 Delegati per garantire il presidio in tutti i comparti dell'organizzazione. Ad essi è stato erogato un corso di formazione focalizzato sui principi che regolano lo standard gestionale delle risorse umane adottato dalla nostra azienda.

Tutto questo testimonia come lo standard di gestione delle risorse umane Investor in People sia diventato parte integrante della cultura della nostra organizzazione.



Il modello di gestione Investors in People



- **Responsabilità**

Ogni responsabile Investor in People ha il compito di contribuire alla motivazione e allo sviluppo dei propri collaboratori nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi assegnati e dei relativi risultati.

- **Pianificazione**

Ogni responsabile Investor in People ha piani ed obiettivi ben definiti, è consapevole dei fabbisogni dei propri collaboratori e si attiva per soddisfarli mettendo in condizione le persone di lavorare in maniera efficace e, soprattutto di raggiungere gli obiettivi che gli sono stati assegnati.

- **Azione**

Ogni responsabile Investor in People deve saper individuare le potenzialità di ciascun collaboratore e pianificare delle azioni volte a sviluppare le competenze individuali al fine di migliorare le prestazioni, attraverso un programma strutturato e continuo correlato agli obiettivi di business.

- **Valutazione**

E' compito di ogni responsabile Investor in People valutare le performance dei propri collaboratori, monitorare il percorso di crescita individuale e i risultati raggiunti e concordare le eventuali azioni da intraprendere per consentire loro di rafforzare le proprie competenze.



INVESTORS IN PEOPLE



Ambiente lavorativo: la scelta di confrontarsi con il mercato



Per un'azienda di grandi dimensioni il coinvolgimento e la valorizzazione del personale risultano essere determinanti; il raggiungimento di risultati eccellenti dipende fortemente da una buona gestione delle risorse, informate costantemente sugli obiettivi di business, sulle strategie e sui cambiamenti organizzativi. Migliorare l'ambiente di lavoro, garantire un clima positivo e di piena collaborazione, è

sempre stato un obiettivo primario per TNT Express Italy. Il primo passo per conoscere il livello di soddisfazione del personale e le aree di miglioramento future è senza dubbio, quello di confrontarsi con il mercato. Per questo motivo, l'azienda ha scelto di partecipare alla II edizione dell'indagine promossa dal **Great Place To Work Institute**. Istituto di ricerca e consulenza impegnato nello studio sulla qualità dell'ambiente organizzativo, il Great Place To Work effettua annualmente un'indagine coinvolgendo le migliori società presenti sul mercato. Tra le oltre 800 aziende partecipanti all'edizione 2003 la nostra azienda è risultata essere al decimo posto.

L'indagine è stata realizzata su un campione di 430 dipendenti selezionati secondo i criteri dettati dal Great Place To Work Institute. Diversificati per funzione, livello, mansione e collocazione geografica, ai dipendenti oggetto del campione è stato recapitato un questionario da restituire in forma completamente anonima.

A garanzia di un'analisi oggettiva dei responsi, i questionari sono stati direttamente consegnati all'Istituto che si è occupato dell'elaborazione dei dati. Pur non essendo obbligatoria la restituzione del questionario, il responso è stato più che soddisfacente: l'84% dei dipendenti, infatti, ha dato il suo contributo. Dai risultati dei questionari è stato possibile ottenere un quadro esauriente del livello di qualità attuale del nostro clima interno, rapportato a quello delle altre migliori aziende italiane.

L'analisi della soddisfazione dei dipendenti

Con cadenza annuale, viene rilevato, a livello divisionale e, quindi, internazionale, il clima organizzativo su tutta la popolazione aziendale. Questo permette di effettuare un benchmark tra le varie Business Unit e di conoscere il senso di appartenenza, il livello di motivazione e la soddisfazione di tutti coloro che operano nella Divisione Express. L'indagine conoscitiva, riproposta ogni anno, consente di leggere le linee evolutive di come i dipendenti considerano l'azienda e ne interpretano le azioni intraprese, sulla



base dei riscontri ottenuti. Campo principale dell'indagine, come sopra espresso, il rilevamento della soddisfazione dei dipendenti rispetto all'attività svolta e, in particolar modo, rispetto al rapporto tra responsabile e collaboratore. Oggetto dell'analisi è, inoltre, la percezione del personale rispetto a:

- piani, percorsi, strategie di formazione e sviluppo
- comunicazione e condivisione delle informazioni
- leadership di TNT Express
- gestione e soddisfazione del cliente, esterno ed interno.

La somministrazione del questionario è avvenuta, per la prima volta, grazie alla collaborazione dei Delegati Investor in People, incaricati della distribuzione e della raccolta degli stessi ai colleghi della propria area di appartenenza.

La percentuale di risposta si è riconfermata elevata (81.7%) segnando un incremento di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente; questo a conferma della volontà dei dipendenti di contribuire, attraverso il proprio feedback, all'individuazione delle aree di miglioramento, sulle quali l'azienda si impegna ad attivare un piano d'azione. La soddisfazione generale è risultata essere pari al 78.4%. Questo dato estremamente positivo è la conferma che, la scelta e l'impegno di TNT Express Italy di continuare a concretizzare azioni aventi come principale obiettivo quello di valorizzare la crescita professionale di ciascun dipendente, è da ritenersi premiante.





La distribuzione dell'organico in TNT Express Italy

L'organico in forza nell'anno 2002 è rimasto sostanzialmente invariato, con uno scarto di sole tre unità, si è infatti passati dai 3.244 dipendenti nell'anno di esercizio 2001 ai 3.241 nell'anno 2002. L'azienda, ha riconfermato, anche in questo anno, la scelta di avvalersi dell'inserimento di collaboratori con contratto interinale per gestire i periodi di picco stagionale, quali ad esempio quello natalizio.

I dipendenti in forza presso la sede di San Mauro e quelli operanti su tutto il territorio nazionale sono pressoché gli stessi rispetto all'anno precedente.

Al 31 dicembre 2002 i dipendenti in forza in TNT Express Italy risultano essere così ripartiti:

Distribuzione del personale per fascia di età
Situazione al 31 dicembre 2002

FASCIA DI ETÀ	2002	2001
< 30	807	950
30-35	1.072	1.085
36-40	734	663
41-45	329	286
46-50	163	141
> 50	136	119
Totale	3.241	3.244

Suddivisione del personale per anzianità di servizio
Situazione al 31 dicembre 2002

PERIODO DI SERVIZIO	dirigenti	quadri	impiegati	operai	totale
< 5 anni	17	51	1.344	14	1.426
5-10 anni	34	40	794	15	883
11-15 anni	17	43	636	4	700
16-20 anni	16	13	152	1	182
21-25 anni	4	4	33	1	42
> 25 anni	0	3	5	0	8
Totale	88	154	2.964	35	3.241

Distribuzione del personale per area
Situazione al 31 dicembre 2002

AREA GEOGRAFICA	2002	
	Unità	%
Nord	621	19,2%
Nord-Est	358	11,1%
Nord-Ovest	421	12,9%
Centro	389	12,0%
Centro Nord	412	12,7%
Sud	289	8,9%
Head Office	751	23,2%
Totale	3.241	100%

Suddivisione del personale per titolo di studio
Situazione al 31 dicembre 2002

TITOLO DI STUDIO	dirigenti	quadri	impiegati	operai	totale
Laurea	21	21	180	0	222
Diploma	55	117	2.003	5	2.180
Licenza media	9	15	719	17	760
Licenza elementare	0	1	17	6	24
Altro	3	0	45	7	55
Totale	88	154	2.964	35	3.241

Full e Part time
Situazione al 31 dicembre 2002

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	totale
Dipendenti impiegati Full time	2.822
Dipendenti impiegati Part time	419
Totale	3.241



Politica delle Assunzioni

Per quanto riguarda le assunzioni effettuate nel 2002, queste sono da ritenersi fisiologiche rispetto al normale dato di turnover aziendale, che si è attestato intorno all'8% e che risulta essere in linea con i dati di mercato. Nell'ottica di continuare a rispettare l'orientamento di privilegiare il percorso di crescita interna, responsabilizzando le risorse che dimostrano di voler crescere nella nostra azienda, anche nel 2002 abbiamo scelto di ricoprire le vacancies con personale dipendente sostenendo il percorso di crescita professionale con interventi di carattere formativo e di coaching.

In parallelo al processo di selezione interna del personale si è regolarmente svolto il programma di recruitment, che vede impegnata l'azienda a ricercare figure professionali con i profili più disparati da collocare su tutto il territorio nazionale. Anche nel 2002 il numero di curricula ricevuti è stato particolarmente elevato, sono pervenute oltre 13.700 candidature, a testimonianza che la nostra azienda viene percepita in maniera positiva dal mercato.

Considerazione a parte deve essere fatta per quanto riguarda la prima edizione del "Master in Trasporti TNT" interamente sponsorizzato dalla nostra azienda. L'apertura delle selezioni, legate a questa iniziativa, ha riscosso grande successo, sono stati infatti oltre 3.000 i curricula pervenuti nel mese di novembre dalle diverse regioni italiane. Un accurato screening ha permesso di individuare i dieci candidati più idonei e motivati ad effettuare un'esperienza costruttiva in TNT Express Italy e a crescere con la nostra azienda.

Per quanto riguarda la situazione generale delle assunzioni nell'anno 2002 :

- il 49% di quelle effettuate sono state 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 come il nostro

Assunzione del personale per tipologia di contratto

CATEGORIA	2002	2001
Tempo Indeterminato	174	257
Tempo Determinato	56	85
Formazione Lavoro	129	188
Totale	359	530
di cui Part-time	(108)	(138)
Interinale	1.674	1.260

Assunzioni e passaggi intersocietari per titolo di studio e per qualifica

Situazione al 31 dicembre 2002

TITOLO DI STUDIO	dirigenti	quadri	impiegati	operai	totale
Laurea	2	0	44	0	46
Diploma	7	14	233	1	255
Licenza media	1	1	36	2	40
Licenza elementare	0	0	0	0	0
Altro	0	0	18	0	18
Totale	10	15	331	3	359



- sono stati siglati 1.674 contratti di fornitura di lavoro interinale secondo le modalità previste dalla Legge n. 196/97. L'azienda ha privilegiato questo tipo di assunzioni, per il quale si è registrato un incremento del 33% rispetto all'anno precedente, per rafforzare aree del nostro contesto organizzativo legate ai picchi di lavoro stagionale. Questo dato risulta essere oltremodo significativo se rapportato a quello relativo alle assunzioni a tempo indeterminato e dimostra come, nonostante la stagnazione di mercato, la nostra azienda contribuisca a creare occupazione
- nell'anno 2002 è sostanzialmente confermata la percentuale di presenza femminile nel contesto organizzativo, i dati riguardanti le pari opportunità rimangono praticamente invariati. Anche in ambito di nuove assunzioni le percentuali di inserimento di uomini e donne restano pressoché le stesse di quelle dell'anno precedente
- a fronte di una riorganizzazione di alcune aree della nostra azienda, è stato attuato un piano di mobilità interna che ha portato a 33 trasferimenti verso le altre Divisioni che, insieme ai passaggi interfunzionali, possono essere identificati, pressoché nella totalità, come un percorso di crescita dei dipendenti e/o un avanzamento di carriera
- ha subito un incremento l'inserimento di stagisti rispetto all'anno precedente; provenienti principalmente dall'ambito universitario 32 di essi hanno avuto l'opportunità di maturare un'esperienza lavorativa improntata sulla concretezza e sullo sviluppo di competenze, utili ad affrontare il mondo del lavoro. Degli stagisti inseriti nel 2002, quattro di essi sono stati assunti in azienda.

Dalla collaborazione e dal contatto diretto con il mondo dell'Università per la ricerca di risorse che possano intraprendere un percorso di crescita nel nostro contesto organizzativo, deriva la nostra scelta di partecipare a Carriera & Futuro, la manifestazione organizzata da Jetop (Junior Enterprise Torino Politecnico) che favorisce l'incontro tra l'Università e il mondo del lavoro. Anche in questa occasione, l'azienda ha raccolto curricula di studenti interessati ad effettuare un'esperienza in un'azienda di servizi e, in particolar modo nel settore dei trasporti.

Assunzioni 2002		
Situazione al 31 dicembre 2002		
DESCRIZIONE	Unità	%
Uomini	207	57,7
Donne	152	42,3
Totale	359	100



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 trasporto espresso.

Questo significa che:

- tutti i dipendenti, indipendentemente dal 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



Politiche di sviluppo delle Risorse Umane in TNT Express Italy

Nell'ottica di rispettare pienamente quanto enunciato nel quarto dei Seven Key Processes, relativo alla gestione delle risorse umane, che indica come fondamentale lo sviluppo e la piena responsabilizzazione del personale in tutte le aree dell'organizzazione, è stato avviato nel 2002, a livello di Divisione Express, un progetto volto ad elaborare le Core Competencies manageriali, capi saldi sui quali basare la capacità dell'azienda di soddisfare pienamente il cliente e di incrementare il vantaggio competitivo. Le Core Competencies sono, infatti, le competenze distintive che garantiscono l'eccellenza del servizio interno ed esterno e il raggiungimento degli obiettivi di business. Sulla base dei Quality Values, ovvero dei principi guida che ispirano tutte le scelte strategiche, sono state definite le competenze manageriali e stabiliti i comportamenti attesi da tutti coloro che occupano posizioni di responsabilità in azienda, in quanto fondamentali per poter operare in TNT.

L'aver individuato le Core Competencies ha portato alla definizione di una serie di competenze che devono essere pienamente riscontrabili a tutti i livelli dell'organizzazione e che sono integrate nel nuovo sistema di valutazione: il Performance Management System. Nel corso del 2002 TNT Express Italy ha rielaborato il modello di valutazione della performance, al fine di integrare la valutazione delle competenze e di rendere maggiormente efficace l'assegnazione degli obiettivi. Nella fase iniziale del progetto, la Direzione Risorse Umane ha coinvolto tutti i Direttori e un panel di manager in un ciclo di incontri, con l'obiettivo di condividere a priori il nuovo sistema di valutazione della performance e le modalità di gestione del colloquio di valutazione.

Alla base del nuovo sistema di valutazione della performance introdotto, vi è la costante ricerca di un dialogo aperto e costruttivo tra responsabile e collaboratore. Il PMS è articolato in due momenti legati alla valutazione: il primo riguardante l'assegnazione degli obiettivi annuali e la valutazione della performance; il secondo relativo all'autovalutazione e alla valutazione delle competenze. Riguardo al secondo punto va precisato che, non tutte le organizzazioni prevedono il momento di autovalutazione, si tratta, infatti, di un parametro aggiuntivo, che ha come obiettivo quello di coinvolgere maggiormente il collaboratore nel processo di responsabilizzazione e di crescita professionale, partendo da un confronto costruttivo che trae spunto da un processo di autoanalisi del singolo.

Da una cultura che privilegiava prevalentemente l'aspetto puramente esecutivo degli incarichi assegnati, si è progressivamente passati ad assimilare un modello culturale che valorizza l'orientamento al risultato, la capacità di interagire in maniera sana e costruttiva con



il cliente, sia esso interno o, a maggior ragione, esterno. Le competenze sono, per questo motivo, l'elemento centrale sul quale si dovranno realizzare tutte le azioni gestionali correlate alla crescita professionale delle persone che lavorano in TNT Express Italy.

Alla base di tutto il sistema vi è la volontà di privilegiare un dialogo aperto e costruttivo tra responsabile e collaboratore, previsto nei momenti istituzionali del processo di valutazione della performance, quali ad esempio il colloquio. Questo tipo di approccio coinvolge e sensibilizza ulteriormente i gestori di risorse nel far crescere i propri collaboratori, adottando uno stile manageriale aperto che privilegia il confronto costruttivo basato sul coaching.

Tutte le attività intraprese nel 2002 sono alla base di un progetto estremamente impegnativo, che troverà completa attuazione nel prossimo biennio e che consentirà di gestire anche piani di sviluppo individuali e non solo correlati alle categorie professionali di appartenenza. Sulla base di questa scelta, la formazione, i percorsi di crescita professionale e la valutazione della performance di ogni singolo dipendente verranno costruiti intorno alle competenze necessarie per affrontare il proprio ruolo, in quanto principio unificante indispensabile per intraprendere azioni sempre più strutturate.

Il supporto formativo per lo sviluppo delle competenze professionali

Sulla base di un forte commitment divisionale, in TNT Express Italy la formazione ha un'importanza rilevante, in quanto leva strategica necessaria per mantenere i ritmi dell'innovazione e del cambiamento, costantemente richiesti da un mercato altamente competitivo, in cui la professionalità e le competenze delle risorse che operano nel contesto organizzativo risultano essere determinanti.





L'attività formativa pianificata in TNT Express Italy è particolarmente focalizzata sul consolidamento del know how dei dipendenti; tutti i corsi di formazione erogati dalla Training Academy che, per ragioni strettamente correlate alla nostra presenza capillare su tutto il territorio nazionale è presente in otto sedi dislocate in Italia, sono stati pianificati partendo dai fabbisogni individuati e definiti attraverso il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali.

Nell'anno di esercizio 2002 le giornate complessive di formazione sono state 919, rispetto alle 824 del 2001. I partecipanti ai corsi di formazione sono saliti a 3.652 contro i 3.462 del 2001 e i corsi erogati sono stati 385 rispetto ai 320 del 2001.

L'attività di formazione si è sviluppata particolarmente attraverso iniziative d'aula, con una significativa concentrazione, rispetto all'anno precedente, nell'area commerciale, accompagnando la riorganizzazione effettuata dall'azienda in tale settore, che ha determinato l'esigenza di formare i team commerciali per sviluppare competenze sul processo e sulle tecniche di vendita in riferimento alle caratteristiche tecniche dei servizi da noi offerti.

Un intervento particolarmente significativo, anch'esso legato ad esigenze correlate all'importante riorganizzazione aziendale, ha riguardato la formazione manageriale; sono stati realizzati, infatti, programmi di formazione per manager che hanno previsto la testimonianza attiva dei rappresentanti del top management.

Nell'anno in oggetto è stata implementata la proposta formativa, sono stati progettati e inseriti 9 nuovi corsi, portando i titoli presenti a catalogo dai 36 del 2001 ai 45 del 2002. Nel corso del 2002 è stato progettato e testato sull'Area di Business 1, un programma di formazione per autotrasportatori, il cui carattere, assolutamente innovativo, ha come obiettivo quello di fornire agli autisti delle precise linee guida e dei modelli di apprendimento sugli orientamenti aziendali e sulla gestione dei flussi operativi relativi ai processi di Pick up & Delivery, secondo una modalità uniforme e sistematica.

Sempre nell'anno in oggetto la Direzione Risorse Umane ha partecipato attivamente all'OPS MAX, progetto gestito a livello di Divisione riguardante la riformulazione dei criteri di impostazione ed erogazione della formazione operativa. I corsi destinati al personale impegnato nel contesto operativo saranno erogati nel secondo semestre del 2003.

Sul fronte della formazione relativa all'area Customer Service nel 2002, è stato realizzato il train the trainers (progetto di formazione per i formatori) per il corso Voice of the Customer, implementato a partire dal 2003, focalizzato sul potenziamento delle competenze relative alla capacità di comprendere e di gestire al meglio le necessità espresse dal cliente.

Parte totalmente consolidata del progetto di formazione delle risorse in TNT Express Italy è da ritenersi quella dei corsi di induction, erogati a tutti i neo assunti al fine di consentire, sin dalle prime fasi di inserimento in azienda, una comprensione del business e dei macro processi nei quali si articola la filiera del trasporto espresso.



Al fine di informare tutti i dipendenti sull'offerta formativa è stata pubblicata nel 2002 la prima edizione del Catalogo della Formazione, concepito come strumento di supporto per individuare gli interventi formativi e di sviluppo più adatti ad ogni risorsa. Sempre in tale ottica, è stata creata una sezione sul sito intranet aziendale interamente dedicata al calendario dei corsi formativi, l'aggiornamento on-line dei posti disponibili permette una migliore gestione delle prenotazioni e delle consultazioni delle date nelle quali sono stati fissati i corsi.

Master in Trasporti TNT

TNT Express Italy ha progettato nel 2002 la prima edizione del Master in Trasporti. Totalmente sponsorizzato dall'azienda, esso prevede l'inserimento di dieci neolaureati nel contesto organizzativo a partire dal 2003. L'iniziativa, interamente gestita dalla Direzione Risorse Umane in collaborazione con tutti i servizi aziendali coinvolti, ha come obiettivo quello di formare dei professionisti in grado di comprendere ed anticipare le logiche che regolano il mondo dei trasporti e, in particolare, quello del corriere espresso.

Il Master in Trasporti, è la testimonianza dell'intento aziendale di voler formare, attraverso un percorso articolato ed impegnativo, figure professionali qualificate con competenze specifiche, da inserire nelle diverse aree dell'azienda.

Il corso, di durata semestrale, organizzato in collaborazione con il COREP - Politecnico di Torino e con ISTUD - Istituto di Studi Direzionali, ha come obiettivo principale quello di fornire ai partecipanti competenze di general management e l'opportunità di conoscere le problematiche legate al business attraverso la testimonianza diretta di manager dell'azienda, l'esperienza diretta sul campo e attività di on the job training mirate. Il Master in Trasporti TNT prevede, inoltre, per i partecipanti l'opportunità di maturare un'esperienza nei diversi contesti dell'organizzazione.

Master in Risorse Umane e Organizzazione

TNT Express Italy ha rinnovato, anche per l'anno 2002, la sua partecipazione in qualità di sponsor al Master in Risorse Umane e Organizzazione organizzato dall'ISTUD Istituto di Studi Direzionali, in collaborazione con la Facoltà di Scienze Politiche e di Sociologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Il master rivolto ai giovani laureati di qualsiasi facoltà, che intendono specializzarsi nel settore delle Risorse Umane, ha come obiettivi fondamentali quelli di formare giovani professionisti in grado di interpretare l'ambiente sociale e il contesto competitivo in cui le aziende operano, di contribuire ad attivare processi di cambiamento organizzativo e di utilizzare metodi e strumenti innovativi di gestione delle risorse umane in contesti aziendali di una certa complessità.



Attività di comunicazione interna

Nel corso del 2002 TNT Express Italy ha consolidato il progetto di strutturare e rafforzare il processo di dialogo con i propri dipendenti.

La consapevolezza che l'efficacia della comunicazione interna e la corretta veicolazione delle informazioni siano determinanti al fine di rafforzare il senso di appartenenza e, soprattutto, di gestire correttamente il trasferimento del know how a tutti i livelli dell'organizzazione, ha fatto sì che siano state confermate le scelte fatte nell'anno precedente.

Su queste basi si fonda l'evoluzione culturale in atto in TNT Express Italy, che ha dato vita nel 2002 ad una serie di iniziative aventi come obiettivo quello di attivare il dialogo partecipativo con tutti coloro che operano in azienda.

Il canale dell'on-line si è rivelato sicuramente premiante; il sito intranet aziendale TNT.net ha notevolmente contribuito ad "accorciare le distanze" tra Sede e Filiali, la consultazione on line di uno strumento costantemente aggiornato ha consentito, infatti, a tutti i dipendenti che operano sul campo, di conoscere in tempo reale lo stato di avanzamento di progetti e di iniziative intraprese a livello di Sede.

Al fine di consentire una maggiore conoscenza sia delle strategie del Gruppo TPG, sia di quelle della Divisione Express, vengono regolarmente pubblicate sul sito le versioni in lingua italiana delle notizie divulgate sui siti internazionali del Gruppo. TNT.net ospita una serie di informazioni di grande utilità dal punto di vista del servizio al cliente interno. La scelta dei contenuti viene effettuata sulla base della volontà di valorizzare progetti e obiettivi raggiunti da TNT Express Italy e di dare risalto alle performance individuali dei singoli dipendenti e/o dei team chiamati a concorrere in una serie di gare volte a sviluppare un sano e costruttivo spirito di competizione interna. Il successo del sito intranet aziendale è legato anche all'implementazione di 781 nuove utenze concesse nel 2002, che hanno permesso di raggiungere una maggiore fascia di popolazione aziendale. Per quanto riguarda i progetti editoriali sono stati pubblicati nel corso dell'anno tre numeri della Newsletter della Direzione Risorse Umane i cui contenuti sono focalizzati sulla divulgazione di tutte le iniziative e i progetti intrapresi nell'area delle risorse umane. Sempre nel 2002 è stato rinnovato lo stile editoriale del TNT News, house organ aziendale; sono stati rivisti i temi e i contenuti trattati con l'intento di dare maggiore risalto al contesto multinazionale nel quale l'azienda opera e di evidenziare le esperienze professionali dei dipendenti.



Iniziativa a favore dei dipendenti

Assistente Sociale

Nel 2002 è stata confermata la presenza nella sede di San Mauro dell' Assistente Sociale, sulla base dell'incremento delle richieste effettuate dai dipendenti e nel rispetto degli accordi presi per l'avviamento delle attività legate alla Certificazione SA8000, si è scelto di consolidare il servizio volto ad agevolare i dipendenti nella risoluzione di problematiche di carattere lavorativo e, in particolar modo, di quelle legate alla consulenza di carattere previdenziale e sociale. Tale supporto ha come obiettivo principale quello di facilitare e sgravare i dipendenti rispetto alla risoluzione di problematiche che richiedono competenze specifiche e tempo a disposizione per il disbrigo delle pratiche, presso gli Enti Pubblici. Questa iniziativa è stata particolarmente apprezzata anche dai dipendenti che sono dislocati sul territorio, i quali possono avvalersi del servizio contattando l'Assistente Sociale, via posta elettronica o telefonicamente.

Borse di Studio

Anche nel 2002 TNT Express Italy ha rinnovato la collaborazione con Intercultura, associazione impegnata a sostenere e promuovere il progetto di mobilità studentesca internazionale. Nell'anno in oggetto la nostra azienda ha interamente finanziato una vacanza studio di quattro settimane a Dublino per tre figli di dipendenti. La candidatura alla selezione, effettuata direttamente da Intercultura attraverso test attitudinali, era aperta a tutti i figli dei dipendenti TNT Express Italy e degli autotrasportatori aventi un'età compresa tra i 15 e i 19 anni. La cerimonia di premiazione dei tre vincitori è avvenuta alla presenza del nostro Amministratore Delegato e dei rappresentanti di Intercultura.





Cerimonie di Premiazione

Nel 2002 hanno raggiunto e superato i 25 anni di anzianità aziendale 14 dipendenti; per la prima volta l'azienda ha realizzato una cerimonia in segno di riconoscimento professionale per gli anni di collaborazione offerti all'azienda.

Convenzioni

A partire dal 2002 sono state attivate una serie di convenzioni, sia a carattere nazionale, sia a carattere locale con numerose aziende, prevalentemente nei settori: turistico, sportivo, abbigliamento e automotive al fine di riservare ai dipendenti l'acquisto di beni e di servizi a condizioni economiche di favore. Obiettivo per il futuro è quello di strutturare un vero e proprio pacchetto di agevolazioni riservate alle persone che lavorano in TNT Express Italy.

Le Relazioni Sindacali

Sotto il profilo delle relazioni sindacali, il 2002 si è rivelato essere un anno intenso; molteplici le aree di intervento che hanno portato ai seguenti risultati:

- rinnovo del Contratto Integrativo Aziendale
- rinnovo della parte economica del CCNL

Sempre nel 2002 l'azienda è stata impegnata nella gestione dell'articolato confronto sulla privacy, che si è concluso con un accordo dai contenuti fortemente innovativi, siglato nei primi giorni del 2003.

Per quanto riguarda il rinnovo del Contratto Integrativo Aziendale, occorre sottolineare che il confronto è stato caratterizzato dalla volontà delle parti di continuare a rapportarsi attraverso un dialogo costruttivo. L'accordo, avvenuto nel mese di luglio, con decorrenza a partire da gennaio 2002, scadrà a dicembre del 2005. In sintesi, lo schema dell'accordo ricalca l'impianto di quello precedente il quale, scaduto alla fine del 2000, era stato rinnovato, in via transitoria, nel 2001 con un accordo di durata annuale. Il rinnovato Contratto Integrativo Aziendale contempla un'ampia parte dedicata alle relazioni sindacali, che prevede un modello di confronto con le Parti Sociali, improntato a principi di coinvolgimento e di prevenzione dei conflitti, articolato su un sistema di incontri periodici sia a livello nazionale, aventi una valenza più generale, sia a livello decentrato.

I punti di maggior rilevanza inerenti il rinnovo contrattuale sono i seguenti:

- piena riconferma del modello partecipativo, grazie ad una maggiore fruibilità dei contenuti contrattuali, sia quelli relativi ai contenuti contrattuali, sia quelli relativi all'informazione e alla contrattazione



- il miglioramento relativo ai contenuti della parte economica, ha confermato la scelta di rafforzare in premio variabile e il relativo legame con l'andamento aziendale, attraverso l'erogazione di quote di retribuzione legate all'utile lordo dell'azienda e a parametri di qualità e produttività del lavoro. Questi ultimi sono inerenti ai livelli di servizio nazionali in uso nelle Società e sono identificati come indice fondamentale del sistema di qualità aziendale
- incremento dell'importo dei ticket restaurant e la relativa estensione ai dipendenti con contratto part-time.

Nel mese di dicembre, inoltre, è stata siglata con le OO.SS. del settore l'ipotesi di Accordo di rinnovo della parte economica del CCNL di settore (Autotrasporto e Spedizioni Merci). L'intero impianto normativo del contratto (di durata quadriennale) era stato rinnovato nel luglio del 2000. Come previsto, con cadenza biennale e sulla base dell'andamento del costo della vita, è stata rispettata la revisione della parte economica. Anche in





questo caso il confronto si è svolto secondo l'intento reciproco delle parti di giungere ad un accordo nel rispetto della volontà di gestire l'aspetto negoziale in maniera costruttiva. In tale ambito TNT Express Italy ha svolto un ruolo di moderazione importante in un contesto delicato.

Di particolare rilievo l'attività svolta nel 2002 in materia di confronto su tematiche relative alla privacy che ha portato al raggiungimento di un accordo raggiunto con le Organizzazioni Sindacali sull'utilizzo degli impianti di videosorveglianza, con decorrenza a partire dal 2003.

Per quanto riguarda l'utilizzo di sistemi di videosorveglianza a circuito chiuso, lo Statuto dei Lavoratori prevede che, l'installazione di apparecchiature rese necessarie da particolari esigenze aziendali, che implicano comunque un controllo a distanza delle attività dei lavoratori, sia consentita solo previo accordo con le Organizzazioni Sindacali. A rendere delicata tale trattativa, il confronto con gli estremi previsti dalla Legge 675/96 sulla tutela dei dati; norma che solo nel novembre 2000 è stata seguita (in attesa di una specifica legislazione) da un pronunciamento del Garante della Privacy, avente quale specifico oggetto l'attività di videosorveglianza e le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie digitali.

Nell'ambito dell'implementazione della Information Security Policy aziendale si è, quindi, avviato un confronto approfondito con le Organizzazioni Sindacali che, oltre a costituire un momento di forte coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori su una tematica strategica per il business, quale la sicurezza, si è concretizzato in un accordo significativo, che coniuga il diritto alla tutela della riservatezza dei lavoratori con l'esigenza di preservare la sicurezza dei beni affidati alla nostra azienda dai clienti.

Andamento del contenzioso

Nel corso del 2002 le azioni giudiziarie di carattere giuslavoristico nei confronti di TNT Express Italy sono diminuite rispetto all'anno precedente. Occorre precisare inoltre che, nel computo delle azioni gestite, solo 12 su 44 riguardano lavoratori dipendenti assunti con contratto di lavoro subordinato e sono inerenti a differenti interpretazioni della normativa contrattualistica (CCNL Imprese di Spedizione, Autotrasporto Merci e Logistica) in materia di trasferimenti, cambi mansioni, retribuzione.

Relativamente alla gestione del potere disciplinare si evince che il numero delle procedure promosse dall'azienda nei confronti dei propri dipendenti è sostanzialmente il medesimo rispetto all'anno precedente, anche se il numero totale delle contestazioni risulta essere lievemente aumentato.



Sistemi di remunerazione e di incentivazione

Il costo del lavoro è risultato piuttosto stabile rispetto al 2001, il lieve incremento è dovuto agli adeguamenti retributivi in linea con le politiche di mercato. Si registra in compenso una riduzione dei costi rispetto all'anno precedente durante il quale è stato effettuato, secondo la cadenza biennale prevista dalle normative di igiene e sicurezza, un ciclo periodico di visite mediche ai dipendenti.

Consuntivo costo del lavoro (migliaia di Euro) Situazione al 31 dicembre 2002		
PERIODO DI SERVIZIO	2002	2001
Totale retribuzioni	73.940	73.290
Oneri sociali	24.029	23.860
Trattamento di fine rapporto	5.621	5.499
Altri costi	177	417
Totale	103.767	103.066

Fondo "FASC" a favore dei dipendenti

I dipendenti in forza in TNT Express Italy sono iscritti, secondo quanto stabilito dal Contratto Collettivo Nazionale "Trasporto, Spedizione e Logistica", al Fondo Impiegati FASC (Fondo Nazionale di previdenza per i lavoratori delle imprese di spedizione corrieri e delle agenzie marittime).

L'accantonamento del Fondo viene corrisposto, in maniera equa e senza alcuna disparità tra i lavoratori, nel caso in cui il dipendente non presti più servizio in un'azienda regolata dal Contratto Collettivo Nazionale "Trasporto, Spedizione e Logistica" o nel caso in cui venga nominato dirigente e sia soggetto al contratto previsto per tale categoria.

I contributi al Fasc, la cui durata è a tempo indeterminato, sono equamente a carico del lavoratore (2.5) e a carico dell'azienda (2.5), secondo i termini stabiliti dallo statuto.



La sicurezza e la prevenzione negli ambienti di lavoro

Per quanto riguarda il presidio della salute e della sicurezza sul lavoro, l'azienda ha pienamente ottemperato, anche nel 2002, alle disposizioni di legge vigenti in materia, in prima istanza rispetto al D.Lgs.626/94 e le relative successive modifiche.

Sulla base di una forte sensibilità della Divisione Express nei confronti della tutela della sicurezza e della salute dei propri dipendenti, la nostra azienda ha continuato ad investire in attività rivolte a migliorare le condizioni di sicurezza sul lavoro e le misure di igiene ambientale. Gli interventi attuati nel 2002 hanno riguardato, principalmente, la prosecuzione di attività già pianificate nell'anno precedente, sia nella Sede di San Mauro che nelle altre strutture dislocate su tutto il territorio nazionale.

Al fine di migliorare la corretta applicazione delle normative di sicurezza previste dalla legge è stato realizzato, nel 2002, un documento standard riguardante la valutazione dei rischi per ogni unità operativa, che sarà reso esecutivo nel corso del 2003. Sempre nell'anno in oggetto è stato approvato il piano di revisione e di aggiornamento dei Libri di Filiale presenti presso tutti i nostri insediamenti (di Sede e di Filiale) che sarà effettuato nel 2003.





Nell'ambito della gestione della sicurezza le principali attività svolte sistematicamente sono:

Per quanto riguarda i compiti d'istituto:

- sorveglianza sanitaria
- riunioni periodiche e sopralluoghi presso le strutture
- formazione per il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
- formazione per gli Addetti all'Emergenza e al Primo Soccorso

Per quanto riguarda i compiti di verifica e prevenzione:

- ispezioni eseguite dai Coordinatori di Area e dai Coordinatori in loco
- informazione capillare a tutta la popolazione aziendale

Per quanto riguarda la sorveglianza sanitaria l'azienda, in totale collaborazione con il Servizio di Medicina del Lavoro, ha continuato anche nel 2002 ad effettuare interventi di monitoraggio e di prevenzione della salute dei propri dipendenti. La sorveglianza sanitaria viene effettuata come segue:

- sul personale assunto nel corso dell'anno: tutti i neoassunti vengono sottoposti alle visite di idoneità. Una particolare valutazione viene effettuata per verificare l'idoneità all'uso del video terminale e di tutti i supporti video e audio previsti nelle postazioni di lavoro.

Le stesse verifiche vengono effettuate su tutto il personale operante che utilizza attrezzature con videoterminale per oltre 20 ore settimanali (come previsto dalle modifiche del D.Lgs. 626/94 apportate con la legge Comunitaria del 2001). Dall'esame dei dati raccolti in occasione delle visite effettuate su 175 dipendenti non sono stati riscontrati particolari disturbi visivi causati da stress dell'utilizzo di videoterminali. Risultato negativo è emerso anche dai test audiometrici effettuati sia presso le Filiali che nella Sede.

Ridurre il numero degli infortuni sul lavoro è uno degli obiettivi primari, in tal senso l'azienda effettua un monitoraggio attento e sistematico degli impianti e studia misure preventive volte a tutelare la salute dei propri dipendenti. Per questo motivo tutti coloro che operano nei magazzini o in ambienti a rischio hanno ricevuto le dotazioni per-





sonali antinfortunistiche previste. Il numero degli infortuni sul lavoro è in costante diminuzione e per l'anno 2002 si è attestato su 47 infortuni, con un'incidenza dell'1.45% rispetto alla popolazione aziendale.

Particolare importanza è stata data, nel corso del 2002, all'informazione sui rischi presenti negli ambienti di lavoro, sulle misure di prevenzione e sui comportamenti da adottare in caso di emergenza, al fine di consolidare la cultura della sicurezza sul lavoro nella nostra azienda, nel pieno rispetto della policy emanata dalla Casa Madre. In materia di informazione l'azienda si è attivata come segue:

- sono stati effettuati 380 corsi di formazione (dati non inclusi in quelli riportati nella sezione dedicata alla formazione) per sensibilizzare i dipendenti in materia di prevenzione e di protezione, non solo rispetto alla sicurezza individuale, ma anche a quella dei propri colleghi
- la policy della Sicurezza è stata divulgata in maniera capillare: in tutte le bacheche aziendali sono state affisse sia la Politica di Sicurezza della Divisione Express, sia le Procedure e le Istruzioni del Piano di Emergenza. Ampio spazio informativo sull'argomento è stato dato sul sito intranet aziendale.

In accordo con lo spirito delle recenti norme che prevedono la presenza di Addetti all'Emergenza e al Primo Soccorso in tutte le aree dell'organizzazione e in relazione agli adempimenti connessi all'applicazione del D.Lgs. 626/94, TNT Express Italy ha individuato tra i dipendenti gli addetti preposti e si è attivata:

- organizzando corsi specifici per l'addestramento degli Addetti all'Emergenza e al Primo Soccorso, che sono stati formati in collaborazione con i Vigili del Fuoco rispetto alle tecniche di emergenza antincendio e al contenimento delle fuoriuscite di merci pericolose. Per quanto riguarda l'addestramento inerente alle tecniche relative al "primo soccorso" esso è stato affidato ad un medico competente
- effettuando i corsi integrativi a 380 addetti
- aggiornando costantemente tutti gli Addetti all'Emergenza e al Primo Soccorso che costituiscono circa il 25% della popolazione aziendale.

Estrema attenzione è stata dedicata al programma di monitoraggio delle attrezzature e delle strumentazioni presenti in azienda preposte a garantire la sicurezza dell'ambiente di lavoro. In quest'ottica, tutti i presidi antincendio sono stati regolarmente sottoposti ad un controllo di verifica effettuato da aziende partner specializzate nel settore.

Il programma di manutenzione programmata viene rispettato regolarmente su tutte le strutture aziendali, su segnalazione da parte dei responsabili, vengono, inoltre, effettuati interventi specifici.



Direttive di Sicurezza

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



Gli Stakeholder Esterni

I Clienti

Per noi i clienti sono al centro di tutte le azioni che intraprendiamo, sono l'asset portante sul quale si focalizza la nostra strategia, volta al miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Per questo motivo, operiamo per rafforzare costantemente il rapporto di partnership di livello con i nostri clienti e per creare nuove opportunità di business.

Il valore fondamentale che guida tutte le nostre scelte è quello della piena soddisfazione del cliente; il nostro approccio "right first time" ci vede costantemente impegnati a ricercare soluzioni e prodotti innovativi, in grado di anticipare le aspettative e le esigenze di coloro che ci accordano la loro fiducia affidandoci il trasporto della loro merce.





La strategia commerciale

Il rispetto del principio aziendale di soddisfare pienamente il cliente è alla base della nostra strategia commerciale che ha, quale principale obiettivo, quello di rafforzare la posizione di leadership sul mercato europeo. Per conseguire e rispettare quindi la nostra vision abbiamo scelto di focalizzarci su:

- acquisizione e sviluppo dei clienti profittevoli
- potenziamento delle aree di business da 7 a 24
- interventi mirati di marketing su target di riferimento specifici
- sviluppo di soluzioni tecnologiche avanzate
- implementazione della gamma dei servizi core offerti e valorizzazione di quelli già esistenti
- massimizzazione dei servizi a valore aggiunto

La scelta di adottare una nuova politica commerciale focalizzata ad estendere la base clienti con quelli di fascia medio-piccola e a rafforzare la partnership con quelli operanti su scala globale è correlata alla volontà di creare valore e di ridurre i margini di rischio. L'applicazione di questa strategia ci ha consentito di incrementare in maniera significativa il numero di clienti redditizi serviti dalla nostra azienda. Nel 2002, infatti, abbiamo superato la quota di 100.000 clienti attivi sul mercato domestico e di 60.000 su quello internazionale, facendo registrare, nel complesso, un incremento del 5% dei nostri clienti convenzionati.

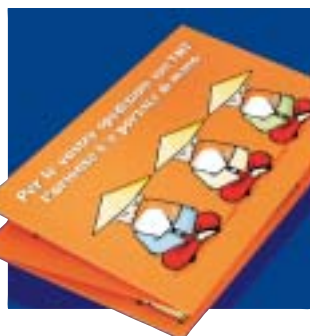
- A supporto della politica commerciale, che richiede la capacità di effettuare verifiche e analisi in tempo reale è stato creato uno strumento per il controllo della Customer Profitability. Il progetto pilota, strutturato e testato nel 2002, per essere avviato ufficialmente nel 2003, serve ad effettuare un'analisi puntuale sulla profittabilità dei clienti nazionali. L'analisi, che ha come obiettivo quello di valutare il rapporto tra i costi e i profitti derivanti dalla quantità e dalla tipologia dei servizi da loro utilizzati, ha preso in esame, nella fase iniziale del progetto, un campione limitato di clienti. Lo studio sulla Customer Profitability consente di monitorare il pricing rispetto all'andamento di mercato e permette all'azienda di offrire un servizio di qualità, mantenendo una posizione competitiva sul mercato.
- Il 2002 è stato l'anno dell'introduzione delle Simplified Tariffs, ovvero di una serie di tariffe fisse e chiare stabilite a seconda del volume di spedizioni potenziali del cliente, definite per garantire la maggiore trasparenza possibile e per semplificare la gestione delle eventuali contestazioni legate alle discrepanze di peso e di tipologia di ser-



vizio utilizzato. Le Simplified Tariffs sono state introdotte sin dal primo semestre e hanno visto la forza vendita impegnata a comunicare ai clienti, oltre alle nuove tariffe, i principi che sono alla base della scelta di rafforzare la chiarezza e la trasparenza con la quale operiamo sul mercato

- Nell'ottica di focalizzarsi sullo sviluppo del business, si è passati da una struttura organizzativa di sette Distretti a una struttura suddivisa in ventiquattro Aree di Business, operativa sin dall'inizio dell'anno. Tale cambiamento ha determinato la creazione della figura del Business Manager che, nell'ambito della nuova riorganizzazione del territorio, ha il compito di potenziare la nostra presenza nell'area geografica di sua competenza, nel pieno rispetto dei parametri aziendali stabiliti. I Business Manager, ai quali rispondono sul piano operativo i Capi Filiale di Area sono supportati, per la parte commerciale, dai Sales Coordinator, incaricati di gestire i team di vendita. Sulla base di tale riorganizzazione si è proceduto nel 2002 alla ridefinizione dei territori commerciali presidiati da un team "one-to-one" composto da un venditore e da una tele-seller. Questo nuovo approccio ha contribuito a sviluppare il portafoglio clienti esistente permettendoci, inoltre, di acquisirne di nuovi
- A seguito dell'incremento registrato nel segmento dell'internazionale, che ha determinato una crescita dei volumi considerevole, abbiamo potenziato il nostro network aereo e stradale, implementando nuovi Linehaul e collegando, con l'attivazione del





progetto Cross Border; il network dei paesi confinanti. A fronte di tale crescita abbiamo, inoltre, ampliato la copertura di aree per servizi time definite, che ci hanno permesso di migliorare le performance dei tempi di transito e di rispettare i nostri obiettivi di eccellenza del servizio

- A partire dall'anno 2002 la forza vendita è stata dotata di nuovi sistemi e moduli informativi a supporto di un'ottimizzazione e di una migliore gestione delle informazioni relative al cliente. Sempre a supporto dei team commerciali sono le nuove Campagne di Direct Mail, effettuate con una copertura su tutto il territorio nazionale e volte, oltre all'acquisizione di nuovi clienti, al mantenimento di quelli già esistenti
- La gestione delle mailing viene effettuata dall'azienda grazie all'utilizzo di un database interno contenente l'anagrafica di oltre 500.000 aziende con i quali TNT Express Italy è entrata in contatto negli ultimi 3 anni. Per ognuno di questi, oltre ai dati puramente anagrafici, sul nostro database sono disponibili informazioni dettagliate che ci consentono di profilare i clienti sulla base di target di riferimento, sui quali progettare e realizzare campagne mirate, oltre che verificare, attraverso indagini conoscitive, il loro livello di soddisfazione. Le sette Sales & Marketing Campaigns effettuate nel corso dell'anno hanno contribuito a rafforzare il nostro marchio, la conoscenza di TNT Express Italy sul mercato e la nostra gamma di servizi offerti.

Customer Care

Comprendere a fondo le esigenze e le priorità dei nostri clienti è il punto di partenza per intraprendere qualsiasi azione e per progettare servizi competitivi che diventino il tratto distintivo sul mercato per tempestività, affidabilità e qualità.

Conoscere il cliente, oltre ad essere una priorità, è parte integrante di una cultura aziendale che adatta con estrema flessibilità la propria struttura, i sistemi, le procedure e il processo di realizzazione dei servizi, nell'ottica di raggiungere livelli di servizio eccellenti. Coerentemente con il disegno strategico tracciato dalla nostra Divisione, ci siamo fortemente attivati, negli ultimi anni, per instaurare un dialogo partecipativo basato sull'ascolto, che ci ha permesso di rilevare i criteri che determinano la soddisfazione del cliente, sia rispetto al servizio da noi offerto, sia rispetto ai nostri competitors. Sulla base di questo, abbiamo continuato, anche nel 2002, ad investire in maniera significativa, potenziando le nostre strutture e creando strumenti di supporto che rendano i nostri servizi pienamente rispondenti alle esigenze imposte dal mercato.



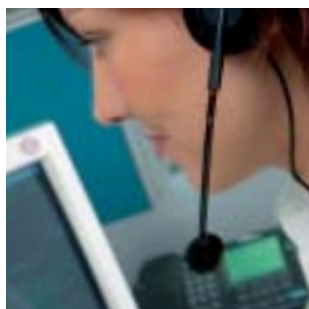
Il 2002 ci ha visti principalmente impegnati nella realizzazione e nel consolidamento di alcune attività strategiche, ai fini di rafforzare, nel rispetto dei KPI definiti, il processo di creazione del vantaggio competitivo quali:

- l'affinamento degli indicatori relativi alla misurazione della fedeltà e della soddisfazione dei nostri clienti
- la realizzazione della copertura su tutto il territorio nazionale del Numero Verde
- il potenziamento e la razionalizzazione delle strutture dei Customer Service
- la creazione di un Call Centre Amministrativo dedicato alla gestione dei reclami legati al post vendita
- il rafforzamento e l'estensione della gamma di servizi forniti via internet.

Le relazioni con i Clienti

Nel primo semestre del 2002 è stata completata la copertura del Numero Verde, sia per quanto riguarda i servizi Nazionali che per quelli Internazionali. Il progetto di estensione del Numero Verde a tutta l'Italia ha permesso così a tutti coloro che si affidano a TNT Express Italy di usufruire dell'opportunità di contattarci direttamente senza alcun costo a carico. La scelta di attivare il Numero Verde diversificato per tipologia di servizio richiesto (Nazionale o Internazionale), oltre a semplificare il processo di prenotazione della presa e della richiesta di informazioni, consente al cliente di entrare in con-





tatto direttamente, selezionando l'opzione prescelta, con gli operatori di competenza ed evitando tempi lunghi di attesa.

Nell'ambito delle chiamate pervenute al nostro Numero Verde si evidenzia che:

- vengono gestite oltre 32.000 chiamate giornaliere, di cui l'85% prese in carico dagli operatori del Front Line Nazionale e il 15% da quelli dell'Internazionale. Nel periodo natalizio, caratterizzato da forti picchi determinati da una crescita esponenziale della domanda, sono pervenute nel 2002 oltre 50.000 chiamate al giorno
- i tempi di risposta nell'anno 2002 si sono attestati su una media di 12 secondi; il 70% di essi è stato gestito entro i 10 secondi
- nel 2002 la percentuale di risoluzione dei reclami entro un giorno è stata del 70%, con un miglioramento delle performance significativo rispetto al 2001. Nell'ottica di fornire un servizio eccellente, nonostante l'incremento del traffico telefonico previsto sulla base della nuova politica commerciale adottata per il 2003, l'obiettivo è quello di incrementare ulteriormente le performance
- grazie alla professionalità e alla competenza dei 268 operatori Front Line attivi presso le nostre strutture di Customer Service la lunghezza media delle chiamate non supera i due minuti, dato che conferma ulteriormente la capacità di interfacciarsi con il cliente in maniera efficace e proattiva.

A fronte del progetto di copertura nazionale attraverso il Numero Verde e nell'ottica di rendere sempre più efficienti e strutturate le realtà dei nostri Customer Service, nel 2002, l'azienda ha portato a compimento il processo di razionalizzazione dei Call Centre. Si è passati, quindi, da un numero di tredici ad un numero di sei strutture di Customer Service, due delle quali incaricate di gestire anche il servizio internazionale. È importante precisare che, questo progetto di accorpamento delle realtà di Customer Service è stato gestito nel rispetto della professionalità del personale impiegato nelle realtà che sono state chiuse, con l'obiettivo di capitalizzare il know how e di mantenere invariata la competitività e la qualità della risposta. A tale proposito, va precisato che, i dipendenti che non hanno scelto di trasferirsi nelle nuove sedi, sono stati interamente integrati nelle realtà di Filiale.

I Customer Service di TNT Express Italy aventi sede a Torino, Milano, Padova, Firenze, Roma e Napoli, costituiscono una realtà particolarmente all'avanguardia, sia per gli strumenti dei quali sono dotati, sia per il processo relativo alla gestione delle chiamate e dei reclami. Le strutture dei Customer Service sono supportate, infatti, da soluzioni tecnologiche avanzate in grado di consentire un'efficace gestione del traffico telefonico e del conseguente instradamento delle chiamate, grazie all'utilizzo di sistemi informatici di ultima generazione.



Il progetto di accentramento ha determinato, inoltre, l'esigenza di uniformare i sistemi e i programmi utilizzati in tutti i Call Centre i quali utilizzano un sistema di reporting comune per il monitoraggio dei livelli di servizio.

Nell'ottica del miglioramento continuo e della gestione efficace delle problematiche sollevate dal cliente, l'azienda ha continuato, anche nell'anno 2002, a segmentare in maniera sempre più mirata le attività di reporting riguardanti i Customer Service, al fine di pianificare azioni correttive efficaci.

Sempre in tal senso viene costantemente monitorata, attraverso i Mystery Shopper, l'efficienza degli operatori di Front Line. Attraverso interviste a campione, gestite internamente da un ente preposto, vengono simulate telefonate di clienti, al fine di stabilire il livello di competenza dimostrata dagli addetti e la capacità di relazionarsi con il cliente. Sono oggetto di verifica: il tempo di attesa alla risposta, le chiamate gestite in prima battuta senza necessità di trasferimento della chiamata, la proattività nella vendita dei servizi e, ovviamente, la professionalità degli operatori nel fornire le adeguate informazioni e nel rapportarsi con il cliente, secondo gli standard previsti da TNT Express Italy. Per quanto riguarda il 2002 i risultati del Mystery Shopper hanno superato abbondantemente gli obiettivi prefissati. Anche le attività del Back Line sono costantemente sottoposte ad una verifica interna da parte di un ente preposto, volto a valutare le modalità di gestione dei reclami, sulla base del grado di soddisfazione espresso dal cliente. Sulla base dei riscontri ottenuti dalle varie indagini effettuate nel corso dell'anno è possibile affermare che, nel 2002, i clienti hanno mostrato un'elevata percezione del servizio offerto e, in particolar modo, hanno dimostrato di apprezzare particolarmente la trasparenza con la quale operiamo.

Il Call Centre Amministrativo

Per completare la gamma di servizi a supporto della gestione di tutte le attività di back office correlate al servizio da noi offerto e nell'ottica di agevolare il cliente anche in tale ambito è stato attivato, a partire dal secondo semestre del 2002, il Call Centre Amministrativo all'interno del quale operano 8 persone.

Tale struttura è nata proprio dalle esigenze espresse dai clienti attraverso l'indagine conoscitiva del CLM. Sulla base delle informazioni ottenute si è evidenziata, infatti, la necessità dei clienti di potersi mettere più facilmente in contatto con l'interlocutore preposto alla risoluzione della problematica legata alla fatturazione. La nostra azienda si è impegnata, quindi, a semplificare il processo e a creare, nel contesto amministrativo,



una struttura avente la funzione di aprire le Invoice Query a seguito delle contestazioni effettuate dai clienti sulle fatture e di monitorare lo stato di avanzamento delle stesse interfacciandosi con i vari enti aziendali deputati alla risoluzione.

Al fine di consentire una risoluzione del problema con tempistiche brevi e in maniera efficace, l'azienda ha scelto di gestire l'intero processo legato al reclamo a sistema, garantendo a tutti gli operatori di prendere visione dello stato di avanzamento della chiamata aperta.

La scelta di centralizzare le attività svolte dai diversi comparti della nostra organizzazione in un unico Call Centre si è rivelata particolarmente premiante, grazie a questo siamo riusciti, infatti, a migliorare sensibilmente, rispetto dall'anno precedente l'analisi della qualità dei dati a sistema e delle note di credito emesse a fronte di errori.

I servizi a valore aggiunto

TNT Express Italy è in grado di offrire una vasta gamma di servizi ad alto valore aggiunto, gestiti da TNT Sameday, TNT Spedimacc e Pony Express. Si tratta di servizi di carattere specialistico nell'ambito del segmento del trasporto dedicato, speciale, del freight (Air, Road e Sea), del technical courier e del trasporto urbano. La capacità di ricercare continue sinergie rispetto al core business consente a TNT Express Italy di porsi quale interlocutore in grado di supportare il cliente in maniera altamente professionale anche in contesti che richiedono competenze altamente specifiche.

TNT Sameday gestisce, nell'ambito della nostra azienda, il segmento del trasporto e dei servizi dedicati e speciali che, per necessità del cliente o per la peculiarità di dimensioni e tempistiche non rientrano nella categoria di quelli del trasporto espresso tradizionale.

TNT Sameday, oltre ad usufruire del supporto logistico di TNT Express Italy è agente IATA, questo consente di utilizzare non solo il nostro network, ma anche tutte le altre linee commerciali per il trasporto.

I servizi offerti da TNT Sameday sono "customizzati" e per questo gestiti sulla base delle esigenze e delle emergenze espresse dal cliente; questo implica un'applicazione di tariffe ad hoc, in quanto ogni singola spedizione presenta delle caratteristiche a se stanti e, per questo, non riconducibile a tariffe standard. Peculiarità di TNT Sameday è quella di risolvere qualsiasi esigenza di trasporto effettuabile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno anche grazie all'esistenza di un Numero Verde gestito da operatori specializzati in grado di fornire ogni tipo di informazione.



Nell'ottica di soddisfare pienamente il cliente, è stato creato lo Storapart, un servizio di micrologistica integrato con tutte le soluzioni di trasporto che si avvale di tutti i vantaggi propri della nostra rete distributiva internazionale e domestica.

Grazie a questo tipo di servizio possiamo soddisfare le necessità di minimi stock di prodotto, rapidamente disponibili sul territorio nazionale, in quanto distribuiti capillarmente in 16 magazzini dislocati in tutta Italia.

E' importante sottolineare che tutti i trasporti vengono gestiti utilizzando automezzi autorizzati per il trasporto di materiale pericoloso (ADR) e di merci che rientrano nella categoria NOS. Sulla base della peculiarità dei servizi offerti da TNT Sameday una grande importanza è data, inoltre, dalla capacità di pianificare e concordare "a tavolino" con il cliente le modalità del trasporto. Obiettivo principale e vero valore aggiunto di questa tipologia di servizi è quello di riuscire a trovare la soluzione maggiormente idonea in grado di risolvere esigenze che richiedono specifiche competenze ed un network altamente strutturato.

E' sicuramente nell'area del technical courier che TNT Express Italy vanta un'esperienza praticamente unica nel contesto di mercato, area di business gestita da **TNT Spedimacc**. È fondamentale precisare che, la tipologia di servizi offerti implica non solo il trasporto degli strumenti che vengono affidati all'azienda ma anche la loro installazione. Pertanto, la competenza e la capacità di trovare soluzioni di trasporto e di installazione di macchinari quali: fotocopiatrici, bancomat, attrezzature mediche (risonanze magnetiche, TAC ecc.) risulta essere fondamentale in una tipologia di business come questa. I clienti che si affidano ad un partner come TNT Spedimacc ricercano, quindi, la garanzia di un servizio di installazione di livello. TNT Spedimacc è in grado di adottare una strategia orientata allo sviluppo dei servizi a valore aggiunto in ogni segmento di mercato in quanto dispone di mezzi adeguati, dotati di sponda idraulica ed equipaggiati con sospensioni automatiche, alla movimentazione di apparecchiature complesse e di grandi dimensioni. La qualità di questa tipologia di servizio dipende principalmente dalla competenza del personale, regolarmente formato sulle nuove tecnologie e sulle relative dinamiche di installazione di prodotti hi-tech.

Il servizio di trasporto urbano è affidato a **Pony Express**, il più importante city courier in Italia, in grado di recapitare, nel minor tempo possibile, anche in meno di un'ora, qualsiasi consegna in città con carattere d'urgenza. A completare la gamma dei servizi offerti Pony Express mette a disposizione Fattorini Fiduciari, dedicati alla gestione di qualsiasi tipo di operazione correlata al trasporto urbano, quali ad esempio richieste di certificazioni, vidimazione di documenti e disbrigo di pratiche di vario genere.



Le soluzioni web come strumento di interfaccia sempre più privilegiato dai nostri Clienti

Nel corso del 2002 abbiamo acquisito il dominio **www.tnt.it** e sono proseguiti gli investimenti legati al progetto di sviluppo di soluzioni tecnologiche avanzate. Nostro obiettivo è quello di continuare ad implementare la gamma di servizi forniti attraverso soluzioni web ai nostri clienti. Gli strumenti presenti on line sul nostro sito internet www.tnt.it consentono, infatti, ad essi di monitorare la quasi totalità delle operazioni alla base di un servizio di trasporto espresso moderno quali: il controllo dello stato di avanzamento, la prenotazione del ritiro a domicilio, la verifica dei prezzi di listino per i clienti non convenzionati, le mappe interattive per raggiungere gli oltre 1.000 TNT Point e le nostre 135 Filiali, e, non ultimo, la capacità di garantire il contatto diretto con un interlocutore specifico desiderato. Il nostro sito internet, nato con l'obiettivo di presentare principalmente la gamma dei servizi offerti e di fornire informazioni costantemente aggiornate sulla nostra azienda, si è progressivamente ampliato e trasformato in un mezzo in grado di consentire la piena gestione di tutte le attività di controllo di ogni singola spedizione in tempo reale. Sulla base delle scelte fatte si è avuto nel 2002 un riscontro positivo in termini di visibilità di www.tnt.it :

- da un'indagine effettuata dal Sole 24 Ore il nostro sito è risultato essere il 25° più visitato in Italia. Nel 2002 si sono registrati oltre 8.000 accessi al giorno determinando un incremento significativo rispetto all'anno precedente, pari al 20%.





myTNT

L'implementazione dei nostri servizi tecnologici a favore del cliente, ha visto la creazione di myTNT, una sezione del nostro sito, collocata in un'area sicura e protetta, che offre un accesso semplice e veloce alle informazioni riservate che regolano i rapporti con i nostri clienti convenzionati. Le numerose funzionalità di cui è dotato lo strumento consente ad essi di monitorare da qualsiasi luogo sia interno sia esterno all'azienda, 24 ore su 24, la propria situazione direttamente on line. All'interno di myTNT, utilizzato da oltre 2.000 clienti attivi al giorno, sono presenti una serie di servizi che permettono una visione completa dell'iter della spedizione sia nazionale, sia internazionale quali: il Tracking on line, che attraverso una vasta gamma di chiavi di ricerca permette di intervenire proattivamente svincolando le spedizioni in giacenza direttamente dal posto di lavoro; la Prenotazione Ritiri, in grado di garantire la prenotazione di una o più spedizioni in modo facile e veloce, grazie all'utilizzo di un'anagrafica posta in un'area sicura e protetta.

myTNT è uno strumento facile da utilizzare; le diverse tipologie di servizi in esso contenute possono essere fruite da diversi utenti il cui accesso può essere personalizzato e targetizzato. Nell'ottica di sfruttare al meglio le potenzialità di questo strumento, TNT Express Italy offre, infatti, l'opportunità di gestire in maniera mirata gli accessi di diversi profili utente. Tutte le funzionalità di myTNT sono basate sull'XML (extensible Mark-up Language), il più innovativo protocollo di trasmissione di dati che, oltre alla massima velocità di comunicazione, fornisce i migliori standard di qualità. La sicurezza delle informazioni è garantita, inoltre, dall'utilizzo del sistema SSLa128Mb (Secure Socket Layer). L'iConnection di myTNT consente ai clienti di gestire i dati organizzandoli o pubblicandoli all'interno del proprio sito internet secondo le proprie precise esigenze.

iSolution

Nel corso del 2002, a livello divisionale, è stato sviluppato il nuovo applicativo iSolution, nato da un'esperienza ormai ventennale che da sempre ci ha visti orientati a supportare i nostri clienti in materia di servizi tecnologici. Il progetto è il frutto della collaborazione, a livello internazionale, dei maggiori esperti di Customer Interface Technology (C.I.T.) di TNT Express Italy. A livello nazionale, il progetto iSolution ha visto nel 2002 l'ampliamento delle modalità di gestione e delle funzionalità legate alle spedizioni domestiche. Il modulo iSolution viene installato ai nostri clienti direttamente da personale esperto in C.I.T., il quale provvede anche ad effettuare l'adeguata formazione delle



persone preposte ad utilizzarlo. Al fine di fornire un supporto completo ai clienti che si avvalgono di iSolution, la nostra azienda supporta il cliente per qualsiasi necessità di carattere tecnico attraverso un Help Desk dedicato, altamente qualificato.

L'elevatissima efficienza di questo applicativo permette al cliente di accedere ad una suite di programmi utile a gestire le proprie spedizioni stampando la documentazione a supporto, quali ad esempio l'etichetta da applicare ai colli e la documentazione doganale. L'opportunità fornita da iSolution di integrarsi nel processo gestionale è stata particolarmente apprezzata dai nostri clienti che, nella fase di implementazione, hanno fornito validi spunti per un ulteriore sviluppo del progetto.

EDI

In aumento costante anche il numero di spedizioni gestite attraverso il sistema EDI (Electronic Data Interchange) fornito ai grandi clienti convenzionati.

Le oltre 60.000 spedizioni giornaliere gestite con l'EDI costituiscono il 40% di quelle effettuate dall'azienda e permettono ai 1.400 clienti, che utilizzano questa soluzione, di gestire in maniera efficace le spedizioni in partenza, di controllare l'avvenuta consegna attraverso la semplice ricezione di un file via mail o FTP, di gestire i contrassegni e, di ricevere via mail, con cadenza mensile, le informazioni inerenti la fattura emessa, consentendo un controllo efficace dei costi di trasporto. Questa soluzione tecnologica, oltre ad offrire un vantaggio estremamente competitivo volto ad incrementare la soddisfazione del cliente, contribuisce al controllo dei loro costi aziendali.

In un'ottica di totale integrazione tra servizi nazionali e internazionali, l'azienda sta elaborando soluzioni sempre più innovative per l'EDI, attraverso l'adozione di sistemi più avanzati e di nuove tecnologie. Visto il crescente numero di clienti che gestiscono spedizioni tramite questo servizio (il 40% movimentata spedizioni nazionali e il 20% quelle internazionali) è stato reso possibile uniformare le procedure di interscambio dati con i nostri clienti, al fine di evitare incomprensioni e/o incongruenze generate dalla gestione di file diversi e personalizzati.

Tutte le soluzioni sopra elencate e, in particolar modo, tutte le implementazioni dei sistemi di sicurezza del trasferimento dei dati e del potenziamento della rete hanno determinato investimenti consistenti nell'anno preso in esame. Al fine di garantire la protezione dei dati gestiti e, di conseguenza, la relativa sicurezza delle informazioni, ci serviamo di 4 livelli di firewall, ovvero di sistemi di protezione in grado di individuare qualsiasi tentativo di accesso ai nostri dati da parte di esterni, non autorizzati.



Customer Loyalty Management

Nel convincimento che la soddisfazione del cliente sia la vera chiave per mantenere la leadership e rafforzare la nostra quota di mercato conduciamo regolarmente, a intervalli di tempo prefissati, indagini di Customer Loyalty. Questo tipo di monitoraggio contribuisce a fare nostre le aspettative e le esigenze del cliente, ad evidenziare i motivi di eccellenza che ci vengono pienamente riconosciuti e a reperire importanti spunti per apportare ulteriori miglioramenti al nostro servizio.

A tale scopo, anche nel 2002, abbiamo inviato un questionario a 45.000 clienti, pari a quasi il 50% del nostro intero portafoglio; rispetto all'anno precedente abbiamo scelto di ampliare il campione di indagine in maniera significativa (nel 2001 i clienti intervistati erano stati 8.000) al fine di monitorare in maniera più specifica la qualità percepita del nostro servizio. Per ottenere un campione che rappresenti con estrema attendibilità l'intero panel di clienti, nella fase di selezione essi vengono classificati sulla base del loro fatturato, in modo da far emergere le particolari richieste/necessità determinate dalla diversa tipologia di clienti.





L'indagine conoscitiva si è articolata sulla verifica di 40 aspetti relativi al rapporto del cliente con TNT che analizzano tutti gli ambiti relativi alla soddisfazione attesa e percepita nel contesto del trasporto espresso, quali ad esempio il rispetto degli orari di consegna, la precisione delle fatture emesse, la completezza dei servizi offerti e le interfacce tecnologiche messe a disposizione del cliente sulla base di quanto offerto sul mercato.

Al fine di ottenere una fotografia più completa ed esaustiva possibile, sono stati presi in considerazione nell'indagine aspetti più soft, come ad esempio l'attitudine del personale a risolvere i problemi e a confrontarsi con la clientela, la capacità di fornire informazioni o il rapporto qualità/prezzo.

Dall'analisi effettuata nel 2002 sono emersi i seguenti risultati:

- 82.9% dei clienti si dichiara soddisfatto di TNT Express Italy intesa nella sua globalità.
- 80.4% dei clienti si dichiara soddisfatto relativamente agli aspetti prettamente di servizio
- 86.2% dei clienti si dichiara soddisfatto relativamente agli aspetti di relazione con TNT Express Italy
- 54.2% dei clienti risulta essere fedele ossia propenso a incrementare o mantenere il rapporto con TNT Express Italy.

Nell'ottica di verificare le motivazioni che determinano la fedeltà del cliente e condizionano le scelte in materia di selezione del corriere espresso del quale servirsi, sono state contemplate nel questionario una serie di domande focalizzate su questo campo di indagine.

A partire dal 2002 è stata inserita nel questionario una sezione aggiuntiva che permette di individuare le relative problematiche correlate all'aspetto della gestione del cliente e di attivare, in maniera tempestiva e mirata, la segnalazione al team commerciale di Filiale. Quest'attività rientra pienamente nella strategia di decentrare parte delle attività precedentemente gestite a livello di sede e di responsabilizzare maggiormente la periferia.

Sempre nel 2002 l'azienda ha elaborato un sistema di analisi aggiuntivo, che sarà operativo a partire dal 2003 e che consentirà di individuare gli effettivi vantaggi competitivi di TNT Express Italy e, in particolar modo, i gap e le aree di miglioramento sulle quali lavorare per continuare ad offrire un servizio eccellente.



Gamma dei servizi offerti

Siamo in grado di offrire una gamma di servizi completa e di qualità, la totale sinergia tra le diverse competenze che abbiamo in materia di trasporto espresso e il nostro orientamento all'eccellenza del servizio, fanno sì che veniamo considerati dai nostri clienti un partner di livello, in grado di rispondere alle più disparate esigenze in maniera altamente professionale.

Servizi urbani

Sono gestiti da Pony Express i seguenti servizi di trasporto urbano:

- **Urban Classic:** garantisce la spedizione di documenti, buste o piccoli pacchi da consegnare con urgenza ed entro l'orario stabilito nelle aree urbane.
- **Urban Più:** servizio garantito di consegna urbana super urgente, con tempi di consegna inferiori ai 60 minuti.
- **Fattorini Fiduciari:** servizio che mette a disposizione fattorini qualificati al disbrigo di pratiche presso Uffici Pubblici e/o altri enti per operazioni quali richieste di certificati e vidimazione di documenti in Tribunale o in Comune e per qualsiasi altro incarico di fiducia.

Servizi nazionali

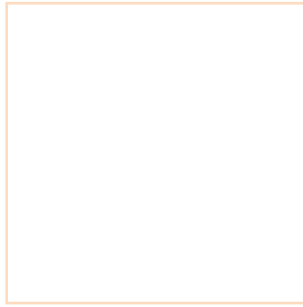
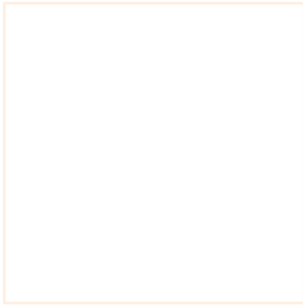
- **Alitraco:** (nato dalla partnership tra TNT Express Italy e Alitalia Cargo) prevede la consegna di buste, plichi e pacchi fino a 5 Kg. di peso in giornata, nelle principali città italiane, con la garanzia "soddisfatti o rimborsati". La consegna è garantita entro le 18.30 e prevede il rimborso della spedizione in caso di consegna con un ritardo superiore a 30 minuti. Le spedizioni effettuate con Alitraco godono di una copertura assicurativa gratuita per danni sia indiretti, sia diretti.
- **Traco 10:** servizio che garantisce, nella massima puntualità, il recapito di buste, plichi e pacchi fino a 30 Kg. di peso in oltre 1.100 località nazionali entro le ore 10 della mattina successiva al ritiro. Anche per questo servizio è prevista la garanzia "soddisfatti o rimborsati".
- **Air Plus:** servizio di consegna aerea in 24 ore dedicata da e per le principali località della Calabria, Sicilia e Sardegna.
- **Servizio Espresso:** servizio di collegamento espresso, via terra, con copertura su tutto il territorio nazionale, ad esclusione di Sicilia, Calabria e Sardegna. Esso permette di raggiungere più del 90% delle località italiane in 24 ore e le restanti in 48/72 ore.



- **Servizio S.C.S.:** servizio che prevede trasporto su strada da e per Sicilia, Calabria e Sardegna in 48/72 ore.
- **Servizio Bagagli:** servizio che consente ai clienti di spedire i propri bagagli in tutta Italia garantendo sicurezza e controlli continui sui colli spediti, dal ritiro alla consegna direttamente a domicilio o in albergo.
- **Servizio Scooter Express:** servizio dedicato al trasporto di oggetti voluminosi (motocicli di media e piccola cilindrata, biciclette, attrezzature per il tempo libero) all'interno di speciali gabbie antiurto.

Servizi internazionali

- **Special Express:** servizio di spedizione internazionale che si adatta perfettamente a qualsiasi necessità in termini di urgenza, ingombro e valore delle spedizioni. Questa tipologia di servizio gestito da TNT Sameday, è disponibile per l'Import e l'Export, 24 ore su 24, in tutto il mondo. Esso garantisce, oltre ad un tempo di resa definito, la conferma dell'avvenuta consegna e la copertura assicurativa completa per il valore della spedizione.
- **9:00 Express:** servizio di consegna garantita di documenti e merci entro le ore 9:00 del giorno successivo al ritiro nelle principali città europee. Disponibile in Import per le città di Roma, Milano e Firenze.
- **12:00 Express:** servizio destinato alla consegna di documenti o merci entro le ore 12:00 del mattino successivo in Europa o del giorno di consegna per i documenti nelle maggiori città del mondo. In Italia il servizio è disponibile in Import per le principali città.
- **Global Express:** servizio di consegna espressa via aerea di documenti e merci in Europa e nel resto del mondo. Disponibile in Import da 61 paesi chiave a livello mondiale.
- **Economy Express:** dedicato alla consegna su strada in tutta Europa entro 2/4 giorni e 5/7 giorni nel resto del mondo, senza limiti di peso. Il servizio è disponibile anche per le importazioni.
- **Traco Trade:** servizio dedicato alle spedizioni da e per il Principato di Monaco.
- **Freight:** servizio di trasporto personalizzato per carichi completi e/o collettame in genere via aerea, via terra e via mare da e per tutto il mondo.
- **Charter:** servizio specializzato nel ritiro di spedizioni a domicilio e alla consegna della merce a destino del cliente effettuato grazie all'utilizzo di aerei completamente dedicati, gestiti dal nostro network con l'eventuale supporto di altre compagnie.



Servizi speciali

Creata per rispondere a qualsiasi necessità, emergenze ed esigenze di trasporto specifiche, questa tipologia di servizi gestiti da TNT Sameday, mette a disposizione del cliente soluzioni ad hoc gestite a qualunque ora del giorno e della notte per 365 giorni all'anno.





I prodotti offerti sono:

- **Consegne dedicate:** si tratta di servizi di trasporto via strada personalizzati gestiti con qualsiasi tipo di mezzo (dall'auto al bilico completo).
- **Swap:** consiste nella sostituzione semplice di parti di ricambio e/o nella consegna e nel contestuale ritiro di prodotti e documenti.
- **O.B.C. (On Board Courier):** dedicato alla consegna di documenti e piccoli pacchi in tutto il mondo con la massima rapidità e sicurezza attraverso personale qualificato incaricato di gestire il monitoraggio della spedizione fino a destinazione.
- **First Flight Out:** servizio che garantisce consegne in qualsiasi località del mondo avvalendosi della possibilità di opzionare il primo volo disponibile in partenza dall'aeroporto più vicino.
- **Reperibilità:** grazie al Numero Verde TNT Sameday è in grado di risolvere qualsiasi esigenza di trasporto 365 giorni all'anno 24 ore su 24.
- **Consegne al Sabato:** servizio che prevede su richiesta del cliente la consegna al sabato delle merci ritirate nelle principali città italiane il Venerdì.
- **Consegne al piano:** servizio studiato per soddisfare le esigenze di consegne "al piano" di merci particolarmente pesanti o voluminose.
- **Consegna Grande Distribuzione:** servizio che prevede la possibilità di concordare con i clienti preventivamente le modalità e i tempi di consegna in maniera estremamente flessibile.
- **Consegne Time Guaranty:** servizio in grado di garantire qualsiasi esigenza e/o necessità per consegne ad orari tassativi e definiti.
- **Desk to Desk:** servizio progettato per effettuare la consegna di documenti o merci direttamente alla "scrivania" del destinatario ed utilizzato in particolar modo per tutte le consegne alla Pubblica Amministrazione e agli Enti Pubblici.

Servizio di micrologistica

- **Storapart:** servizio di micrologistica distributiva con copertura su tutto il territorio nazionale. Esso fornisce soluzioni per le aziende che necessitano di minimi stock di prodotto distribuiti capillarmente e disponibili on time. Grazie ad una struttura caratterizzata da 16 magazzini presenti su tutto il territorio nazionale garantisce un'operatività 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.



I Fornitori

Esigiamo che i nostri contractor e partner commerciali collaborino nel totale rispetto e in modo compatibile con i nostri principi e con i nostri Valori della Qualità. Selezioniamo fornitori che siano in grado di garantire e rispettare pienamente i nostri standard di qualità, attraverso processi di selezione imparziali, al fine di produrre valore per la nostra azienda. Il rapporto di partnership che ci lega con i nostri fornitori presuppone una continua condivisione del know how e di esperienze che ci portano a migliorare le nostre performance, determinando il processo di miglioramento continuo.

Nel rapportarci ai fornitori cerchiamo di essere dei buoni clienti e per questo agiamo in maniera responsabile, condividendo con loro i nostri obiettivi, in una logica di piena partnership.





Criteri di valutazione dei Fornitori

I fornitori di TNT Express Italy sono preventivamente qualificati e sottoposti a controlli di qualità e classificati attraverso un processo interno di Vendor Rating. La qualificazione che prevede, quale assunto di base, la ricerca di una partnership solida nel tempo e gestita nell'ottica della trasparenza, implica la valutazione preventiva del fornitore su precisi indicatori, primo tra tutti quello relativo alla solidità economico-finanziaria, alle potenzialità di sviluppo e alla sensibilità nei confronti del miglioramento continuo. Tutto questo avviene non senza la verifica di iscrizioni agli Albi di Categoria, e alle certificazioni conseguite quali le norme europee UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

TNT Express Italy seleziona i propri fornitori sulla base del rispetto di una normativa interna e nel rispetto degli standard imposti dalla Divisione Express e dal Gruppo TPG. Le attività di selezione dei potenziali fornitori e quelle direttamente relative al ciclo degli acquisti avvengono sulla base dei seguenti principi:

- trasparenza nella scelta dei fornitori, sulla base dell'utilizzo di precisi canoni di selezione e gestione degli acquisti, uguali per tutti i fornitori
- costante verifica sulla qualità delle prestazioni fornite
- costante monitoraggio sull'andamento nel tempo dei livelli di prezzo, tempestività e correttezza nell'ottemperare alle disposizioni contrattuali stabilite
- gestione della banca dati fornitori (Albo dei Fornitori) e del continuo aggiornamento dell'ampia gamma di informazioni (anagrafiche, economiche, finanziarie e patrimoniali) sul conto dei fornitori acquisiti e di quelli potenziali.

Al fine di quantificare il rapporto con i fornitori di TNT Express Italy riportiamo qui di seguito i consumi di beni e servizi esterni e dei relativi investimenti industriali.

Consumi di beni e servizi esterni e investimenti industriali (in migliaia di Euro)		
	Esercizio 2002	Esercizio 2001
Consumi di materie prime e servizi esterni (al netto del canone o contributo)	316.325.455	310.826.430
B7) costi per servizi		
Investimenti industriali	9.339.665	8.755.776
Totale apporto	325.665.120	319.582.206



Questo tipo di approccio permette a TNT Express Italy di qualificare i propri fornitori, classificandoli sulla base delle diverse esigenze. Oltre a questo l'azienda procede, laddove previsto, all'acquisizione dell'autocertificazione ai fini di rispettare le norme antimafia. Per quanto riguarda gli appalti che implicano la presenza di personale all'interno delle nostre strutture viene richiesta l'accettazione esplicita del fornitore dell'ottemperanza ai sensi del D.Lgs. n. 626/94 in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Per quanto riguarda gli appalti che implicano il ricorso a mere prestazioni di manodopera, il partner selezionato per la fornitura di risorse con contratto interinale si impegna a rispettare il CCNL di settore e le relative norme antinfortunistiche. Tenuto conto che i rapporti dinamici con i fornitori implicano anche eventuali contestazioni aventi ad oggetto la qualità delle prestazioni rese, si precisa che, nel 2002, non sono state attivate situazioni di contenzioso.

I rapporti con i contractor “operativi”

Nell'ambito dello svolgimento della nostra attività di corriere espresso ci avvaliamo della collaborazione di risorse esterne all'azienda, legate a TNT Express Italy da un rapporto di partnership basato, oltre che sulla trasparenza e sulla piena fiducia, sullo stesso orientamento al cliente. Senza questi presupposti non sarebbe possibile per noi garantire l'eccellenza del servizio: sono, infatti, 1.274 le società che gestiscono i padroncini, 150 quelle di autotrasporto e 50 le cooperative di facchinaggio che, nel complesso, con un totale di 4.810 addetti, costituiscono un elemento chiave per il nostro business. Questa tipologia di fornitori, quindi, risulta essere per noi determinante in quanto, nella filiera del corriere espresso, occupa un ruolo rilevante di contatto con il cliente e, concorre pienamente alla competitività delle prestazioni fornite in termini di servizio.

I “fornitori operativi” vengono definiti sulla base di tre diverse tipologie di collaborazione offerta, i quali presuppongono, generalmente, differenti forme societarie:

- **fornitori per il servizio di prese e consegne**, si tratta dei cosiddetti “padroncini”. E' questa una categoria estremamente importante, alla quale affidiamo il contatto diretto con i nostri clienti e, per questo motivo, la nostra azienda si dimostra particolarmente esigente nel richiedere prestazioni di livello che concorrano a rendere oltremodo positiva la percezione del servizio. Per quanto riguarda questa categoria di collaboratori TNT Express Italy si avvale principalmente della collaborazione di società di diversa natura, vi è comunque la propensione nella scelta di ditte individuali



e, nella fattispecie, di liberi professionisti, artigiani, società consortili, società cooperative. La collaborazione con la nostra azienda prevede la personalizzazione del mezzo di trasporto e l'utilizzo della divisa fornita in dotazione dall'azienda.

Nel 2002 si è proceduto al completamento della personalizzazione della flotta dei mezzi, attività intrapresa a partire dall'anno 2000. I veicoli che, quotidianamente, percorrono le strade di tutta Italia costituiscono un fiore all'occhiello per l'azienda e contribuiscono a rafforzare la nostra immagine su tutto il territorio nazionale. Per questo motivo TNT Express Italy si occupa direttamente, grazie ad uno staff dedicato, di gestire tutte le attività correlate, non solo alla personalizzazione, ma anche alla verifica del mantenimento degli standard previsti

- **fornitori del servizio di handling**, si tratta di un rapporto di partnership estremamente importante in quanto prevede la collaborazione di personale esterno presso le nostre strutture, in particolar modo negli Hub. Il rapporto di collaborazione instaurato dall'azienda con le cooperative di facchinaggio, presuppone quale elemento fondamentale la fiducia rispetto alla serietà del personale reclutato. I 1.060 addetti che quotidianamente operano presso le nostre strutture, concorrono a migliorare i livelli di sicurezza e di servizio
- **fornitori del servizio di trazione**, a questa tipologia di fornitori, prevalentemente società di autotrasporto organizzate in cooperative e/o consorzi viene affidato il trasporto della merce richiesto dai nostri clienti. Anche in questo caso, si tratta di una collaborazione di carattere strategico, in quanto prevede il rispetto di livelli di servizio stabiliti dalla nostra azienda che consentono di rispettare gli standard di eccellenza prefissati e che, per questo motivo, richiede un rapporto di estrema collaborazione.

Regolamento interno per la gestione dei contractor “operativi”

Il rapporto con i contractor definiti “fornitori operativi” è disciplinato da precisi regolamenti interni, proceduralizzati e pienamente rispondenti ai requisiti previsti dalla Certificazione ISO 9001. Al fine di poter inserire queste categorie di collaboratori nell'Albo dei Fornitori vengono richieste una serie di documentazioni che certifichino l'affidabilità e la professionalità del fornitore stesso. Sulla base di queste caratteristiche fondamentali, i fornitori prescelti vengono contrattualizzati e chiamati a rispettare precisi standard di servizio. Il contratto, sottoscritto nel pieno rispetto del principio di autonomia del fornitore, richiede il rispetto delle normative vigenti in ambito di sicurezza, normativa sul lavoro e del trasporto.



Il contenzioso con tutti i soggetti che prestano la propria opera per TNT Express Italy è alquanto irrilevante; le eventuali problematiche vengono, infatti, gestite direttamente dalla società di appartenenza, che per noi rientra nella categoria dei sub-contractor operativi. Per quanto riguarda il contenzioso amministrativo con i contractor operativi esso risulta essere irrilevante e rientra a pieno nell'ottica di una dialettica fra cliente e fornitore in relazione al rapporto tipicamente e prettamente contabile.

Per ciascuna categoria di contractor con i quali operiamo in partnership esistono delle peculiarità strettamente correlate alla tipologia di collaborazione offerta:

- **fornitori per il servizio di prese e consegne:** in merito all'aspetto amministrativo vengono richiesti il certificato di Iscrizione alla Camera di Commercio, la Partita Iva e l'iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori. Per quanto riguarda l'aspetto tecnico sono requisiti base: la proprietà del mezzo. Vengono, inoltre, controllati il libretto di circolazione, l'aggiornamento della revisione e la presenza del "bollino blu"; quest'ultime al fine di ottemperare al processo di sensibilizzazione dei nostri fornitori per il rispetto dell'ambiente
- **fornitori per il servizio di handling:** per quanto riguarda l'aspetto amministrativo, anche in questo caso, vengono richiesti il certificato di Iscrizione alla Camera di Commercio, la Partita Iva e l'autorizzazione prevista dall'ex L. 1369/60, iscrizione prefettizia qualora sia da ritenersi necessaria. Trattandosi di attività svolte prevalentemente da personale extracomunitario, TNT Express Italy richiede alle cooperative e ai consorzi prescelti per la fornitura di servizio di handling la garanzia e il controllo costante rispetto alla L. 189/02 che prevede l'obbligo per il personale extracomunitario di essere in possesso di regolare permesso di soggiorno
- **fornitori del servizio di trazione:** anche per questa categoria, dal punto di vista amministrativo, vengono richiesti il certificato di Iscrizione alla Camera di Commercio, la Partita Iva e l'iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori.





Sempre nell'ottica della preparazione al percorso per la Certificazione Etica SA8000 che prevede quale condizione fondamentale la trasparenza dei rapporti con i fornitori e trattandosi, in questo caso, di rapporti di fornitura estremamente strategici per l'azienda vista la tipologia del nostro business, abbiamo chiesto ai nostri partner, a partire dal secondo semestre del 2002, di sottoscrivere i principi relativi alla Certificazione Etica.

Gestione integrata delle infrastrutture

Il piano di sviluppo legato alla realizzazione di nuove strutture operative quali Filiali, Customer Service, Hub viene totalmente gestito al nostro interno. Sulla base delle esigenze legate all'evoluzione del business, o a criteri di sicurezza, vengono elaborati piani di fattibilità, che prevedono la realizzazione ex novo di strutture, nel rispetto di precisi lay out standard, che ci consentono di avere immobili con le stesse caratteristiche su tutto il territorio nazionale, sia dal punto di vista dell'immagine, sia dal punto di vista strutturale. A tale proposito, a partire dal 2000, si è proceduto alla realizzazione di quattro progetti standard di struttura di Filiale, suddivisi per tipologia di grandezza, sulla base della gestione del traffico previsto in quella unità. Questo ci consente di ottimizzare il monitoraggio delle nostre strutture, di controllare i costi e di procedere al costante adeguamento delle stesse rispetto alle nuove normative emanate. Non ultimo, questo approccio standardizzato ci permette di determinare, in maniera estremamente dettagliata, tutte le voci di costo dell'investimento da sostenere per elaborare piani di sviluppo immobiliare, rispondenti al nostro obiettivo di fare efficienza. Lo stesso criterio viene utilizzato per i trasferimenti di Filiali in aree limitrofe all'insediamento e per le ristrutturazioni di immobili che necessitano di adeguamenti strutturali.

In linea con il nostro piano strategico, sono state trasferite nell'anno in oggetto 12 Filiali e ne sono state chiuse 2. Abbiamo, inoltre, inaugurato 2 nuovi Customer Service (Torino e Napoli) e 2 Hub quelli di Fiano Romano, completamente ristrutturato, e di Bologna. Le strutture e gli impianti installati sono creati e mantenuti costantemente in regola con le normative vigenti in materia di sicurezza del lavoro e di rispetto dell'ambiente. Per quanto riguarda la gestione della manutenzione delle strutture, l'azienda effettua un monitoraggio costante sulle emissioni degli impianti nel rispetto della Legge 46/90 Dir. 412/93. Le rilevazioni fonometriche effettuate all'interno delle nostre strutture si sono rivelate ampiamente al di sotto dei limiti consentiti; per il 2003 è prevista l'attivazione di un piano di verifica dell'impatto acustico all'esterno degli insediamenti.

Filiali trasferite nel corso del 2002

Trasferimenti

Torino C.S.
Potenza
Bologna
Bologna Apt
Lodi
Rimini
Cuneo
Mantova
Pavia
Genova
Forlì
Ancona

Chiusure

Alba
Pianezza



La sicurezza: un punto di forza del nostro servizio

In materia di sicurezza delle strutture e delle merci, abbiamo portato a termine, nel 2002, il progetto di re-engineering della Centrale Operativa Sky Guard; essa è stata dotata di un sistema di sicurezza estremamente sofisticato ed evoluto. La centrale è, di fatto, il cuore operativo di tutto il nostro sistema di sicurezza e costituisce un unico nel suo genere nel nostro settore.

In dettaglio la Centrale Sky Guard gestisce:

- **Sistema di protezione satellitare:** esso consente di individuare, in tempo reale con qualsiasi condizione atmosferica, l'esatta posizione dei mezzi di trasporto e di fornire agli autisti, in caso di situazioni d'emergenza, informazioni ed assistenza diretta.
Questo sistema permette, inoltre, di rilevare anomalie quali: variazione di percorso, sosta non programmata, effrazione del vano di carico e/o della cabina di guida. Sui 600 mezzi di linea utilizzati per il trasporto delle merci è installato il sistema satellitare che permette agli addetti della Centrale Sky Guard di mettere in atto, in tempo reale, un piano di intervento adatto al problema segnalato. Il numero di rapine, avvenute nel corso del 2002 è estremamente al di sotto delle medie di settore a testimonianza dell'efficienza del nostro sistema.
- **Videosorveglianza:** si tratta di un sistema che, in caso di allarme, permette di ricevere, in tempo reale, immagini da tutto il territorio nazionale. Attualmente sono connesse a tale sistema 482 telecamere.
- **Telecontrollo sistemi anti-intrusione:** si tratta di un sistema che permette di controllare a distanza i sistemi di antifurto piazzati nelle nostre Filiali al fine di monitorare il corretto stato di efficienza e di funzionalità degli impianti anti-intrusione in tempo reale.
- **Controllo accessi:** i locali, di tutto il territorio nazionale, che dispongono di apparati e/o strutture particolarmente "sensibili", hanno un ulteriore sistema di controllo degli accessi anch'essi collegati in tempo reale alla nostra Centrale Operativa Sky Guard.



Nell'arco del 2002, parallelamente ad importanti investimenti in tecnologia, abbiamo riorganizzato il network incaricato di gestire la Sicurezza; quest'azione ha determinato risultati eccellenti ottenuti anche grazie alla collaborazione con le Forze dell'Ordine. Le attività preventive e correttive hanno permesso alla nostra azienda di migliorare le performance contribuendo a determinare in maniera significativa l'eccellenza del servizio.





La Collettività

Interagire con la collettività, trattare l'ambiente che ci circonda con rispetto e con la volontà di contribuire a creare un mondo migliore, sono gli obiettivi del Gruppo al quale apparteniamo e rappresentano i principi che ispirano le nostre scelte. Il nostro impegno è quindi costantemente rivolto alla creazione di benessere generale per la comunità in cui operiamo e, in particolar modo per le generazioni future. Per questo motivo siamo particolarmente attivi nella ricerca di soluzioni armoniche sia sotto il profilo ambientale che sociale, ed abbiamo dato vita ad un progetto imprenditoriale integrato e responsabile nei confronti del contesto in cui siamo inseriti.





I nostri progetti a sostegno della collettività

Il nostro Gruppo si muove in un contesto globale e opera con la convinzione che, oggi più che mai, un'azienda debba essere anche socialmente responsabile. Per questo motivo, ci impegniamo attivamente, a livello locale, ad applicare quei criteri che, nell'ottica dello sviluppo sostenibile, ci portino a migliorare costantemente il nostro impatto sulla collettività.

La partnership con il World Food Programme

A partire dal secondo semestre del 2002 TPG ha attivato un rapporto di partnership con il World Food Programme, la più grande organizzazione umanitaria nel mondo facente parte delle Nazioni Unite, che ha come obiettivo quello di aiutare i Paesi poveri in via di sviluppo. Fondata nel 1963 e operante in 82 Paesi del mondo con più di 2.500 dipendenti, l'organizzazione ha fin ora garantito il cibo ad oltre un miliardo di persone. La scelta di legarsi ad un'organizzazione come quella del World Food Programme e di dar vita al progetto Moving the World che ci vedrà impegnati nella concretizzazione di differenti programmi a sostegno della stessa, nasce dalla consapevolezza che un Gruppo operante su scala globale, non può prescindere da iniziative che non siano esclusivamente legate al business e che, per questo, debba offrire un contributo alla risoluzione di problemi di carattere mondiale. Riteniamo, quindi, sia un dovere rispettare il mondo in cui viviamo comportandoci in maniera responsabile e agendo con integrità morale. La scelta di offrire il nostro contributo al WFP è nata dalla volontà di collaborare con un'unica organizzazione impegnata su scala mondiale, che abbia obiettivi concreti per contribuire a sconfiggere una piaga mondiale che causa la morte di un bambino ogni sette secondi e la sofferenza di oltre 800 milioni di persone, costrette a vivere al limite della sussistenza.

La nostra conoscenza delle problematiche legate al trasporto e alla consegna delle merci in tempi estremamente ridotti, ha fatto sì che scegliessimo di supportare il braccio logistico delle Nazioni Unite nell'ambizioso progetto di creare una rete di infrastrutture che permetta al WFP di far pervenire cibo e medicinali in breve tempo nelle zone maggiormente disagiate.

Il programma Moving The World si articola in cinque progetti promossi da WFP e TPG, che vedono coinvolti tutti i dipendenti del Gruppo:



- **School Feeding Support:** campagna alimentare nelle scuole volta a garantire cibo e a favorire lo sviluppo dell'educazione, della sanità e della salute dei bambini. L'impegno di TPG è quello di inviare gruppi di volontari (dipendenti del Gruppo) nei Paesi quali il Nicaragua, Tanzania, Gambia e Cambogia e di raccogliere, attraverso iniziative volte a coinvolgere tutti i dipendenti, somme di denaro.
- **Emergency Response:** prevede il supporto della Divisione Espresso in termini di gestione efficace dei mezzi di trasporto e sistemi tecnologici avanzati per la creazione di un network per le consegne nelle aree difficilmente agibili.
- **Joint Logistics Supply Chain:** creazione di una catena di rifornimento per aiutare in maniera tempestiva i Paesi in difficoltà.
- **Transparency & Accountability:** supporto nella gestione delle risorse economiche, dell'allocazione dei fondi e della corretta valutazione dei risultati dei progetti intrapresi.
- **Private Sector Fundraising:** coinvolgimento diretto del settore privato sensibilizzando sia le aziende, sia i singoli ad offrire il proprio contributo al World Food Programme. TNT Express Italy, in collaborazione con le altre Divisioni del Gruppo ha preso parte al progetto pilota volto ad analizzare le potenzialità del mercato italiano e a studiare il miglior sistema per reperire fondi.

Iniziativa umanitaria di carattere locale

TNT Express Italy, da sempre molto attiva rispetto a questo tipo di tematiche, anche nel corso del 2002, ha confermato il proprio impegno nei confronti della collettività locale collaborando ad iniziative e progetti promossi da Associazioni, Enti e Fondazioni che sono attive nel nostro Paese.

Lega Italiana per la lotta contro i tumori - Milano

Da molti anni TNT Global Express S.p.A. è al fianco di questa Associazione: in particolare supportiamo l'iniziativa "Albero di Natale" che si tiene annualmente in Piazza Duomo a Milano, dove in occasione delle Feste natalizie viene innalzato un grande abete sotto il quale si organizzano manifestazioni e si raccolgono fondi destinati all'assistenza ai bambini ammalati. Altro evento di cui siamo partner è la Marcia non competitiva di Monza, il cui ricavato viene destinato alla ristrutturazione del Centro Polifunzionale Borgo Antico, per la prevenzione e l'assistenza oncologica.

A.N.A.P.A.C.A.

TNT supporta finanziariamente l'attività di questa Associazione di volontariato che fornisce supporto psicologico agli ammalati di tumore e ai loro familiari, attraverso l'ascolto e l'assistenza attiva.



Progetto "Babbo Natale negli Ospedali"

E' un'iniziativa nata e cresciuta all'interno dell'Azienda ed il cui successo è in espansione: i dipendenti o gli autotrasportatori TNT visitano i reparti pediatrici degli ospedali e gli orfanotrofi delle città in cui hanno sede le nostre Filiali per portare piccoli doni a tutti quei bambini che trascorrono lì il loro Natale. Nel Natale 2002 sono state visitate dai nostri volontari, rigorosamente vestiti da Babbo Natale, 40 strutture e sono stati distribuiti circa 3.000 giocattoli.

Telethon

Abbiamo offerto, anche quest'anno, il nostro contributo a Telethon, legandolo alla compilazione del questionario dell'Analisi del Clima distribuito a tutti i dipendenti di TNT Express Italy, l'organizzazione che sostiene la lotta alle malattie genetiche. TNT si è impegnata a devolvere a Telethon 1€ per ogni questionario ricevuto.

Un sogno per il Gaslini

Dal 2000 siamo al fianco della nobile iniziativa della Juventus a sostegno dell'associazione ONLUS "Un sogno per il Gaslini", che sta raccogliendo fondi per la realizzazione di una struttura che possa ospitare i familiari dei piccoli ricoverati nell'ospedale Gaslini di Genova, il più grande ospedale pediatrico italiano. Negli scorsi anni abbiamo assicurato la spedizione gratuita del libro fotografico realizzato per finanziare l'iniziativa con le immagini di tutti i giocatori della Juventus. Nel 2003 abbiamo inviato gratuitamente agli acquirenti il CD "Il mio canto libero", inciso dai bianconeri e protagonista di un clamoroso successo di vendite, tanto da raggiungere le vette dell'hit parade, e di altro materiale (magliette, libri) e venduto attraverso Internet e la rete degli Juventus Club.

Gara sociale di sci

Ogni anno la gara di sci che organizziamo per tutti i dipendenti rinnova il suo successo grazie ad un numero di adesioni in continuo crescendo: nell'edizione 2003 infatti i partecipanti sono stati 630 (erano stati 420 l'anno precedente) a tutto beneficio della Fondazione Piemontese per la ricerca sul Cancro, cui viene devoluto il ricavato delle iscrizioni.





L'ambiente e lo sviluppo sostenibile

Siamo costantemente impegnati nella ricerca di soluzioni volte a ridurre l'impatto ambientale che generiamo e, nel pieno rispetto delle normative comunitarie, abbiamo adottato da anni una politica volta a dare un contributo concreto al miglioramento dell'ambiente, in grado di assicurare alla società un avvenire più prospero, nel rispetto delle generazioni future. E' nostro impegno agire nel massimo rispetto del contesto in cui viviamo e siamo costantemente impegnati nel diffondere una cultura orientata ad un atteggiamento responsabile nei confronti della collettività.





Salvaguardare l'ambiente attraverso azioni concrete

Per un'azienda di trasporto espresso come TNT Express Italy la scelta di salvaguardare l'ambiente perseguendo il modello dello sviluppo sostenibile diventa indispensabile e soprattutto coerente con i Valori della Qualità, driver fondamentali per gestire il nostro business.

Dopo l'ottenimento nel 1994 della certificazione UNI EN ISO 9002 e l'estensione ad ISO 9001 nel 1996, abbiamo creato un sistema di gestione ambientale che ci ha permesso, prima fra le aziende di trasporto espresso in Italia, di ottenere nel 2001 la Certificazione ISO 14001 per la Sede e per la Filiale di Torino I. Nell'ottica di ampliare il progetto, ci siamo attivati per estendere la Certificazione alle Filiali di Genova e Bologna il cui riconoscimento è avvenuto all'inizio del 2003.

Le aree sulle quali focalizziamo maggiormente la nostra attenzione sono:

- la gestione della flotta di circa 200 automezzi attraverso un rapporto di partnership con i nostri fornitori
- la gestione dei rifiuti e la politica degli smaltimenti
- il consumo di energia
- il rinnovo e la ristrutturazione delle infrastrutture.

Gestione dei rifiuti

La nostra azienda produce prevalentemente:

- rifiuti cartacei derivanti dal macero di grandi quantità di documenti di archivio non più in uso e residui di carta utilizzata dai dipendenti
- materiale per stampa quali toner e cartucce per stampanti
- imballaggi in legno e in altri materiali
- rifiuti da cestino di vario genere

Nel 2002 la quantità totale di rifiuti prodotti è stata di 578.480 Kg. e la dismissione di prodotti e materiali tecnologici determinati dalla continua innovazione che caratterizza da sempre TNT Express Italy è stata di 442 unità.

Nel rispetto delle normative vigenti ci siamo attivati per gestire in maniera efficiente lo smaltimento dei rifiuti finalizzato al recupero di materie prime, a tal proposito abbiamo adottato alcune misure per sensibilizzare i dipendenti a rispettare tale scelta e a contribuire alla buona riuscita del progetto.



Sono stati disposti, ad esempio, in tutti gli uffici appositi contenitori per la raccolta differenziata della carta la cui gestione è affidata ad operatori specializzati. Per rispettare gli standard previsti dalla Certificazione Ambientale sono state promosse alcune iniziative volte ad invitare tutti i dipendenti ad ottimizzare i consumi della carta, in particolare modo quella per stampanti e fotocopiatrici.

Anche per il materiale di stampa è stata adottata una procedura per rispettare l'ambiente, i toner e le cartucce vengono acquistati prevalentemente prediligendo prodotti originali e certificati e, conseguentemente inviati in Sede per essere raccolti e riciclati: nel 2002, sono stati consumati oltre 11.260 Kg. di toner.

Per quanto riguarda i rifiuti, le procedure relative allo smaltimento, sono state estese anche ai nostri fornitori. I diversi materiali dagli imballaggi ai vecchi PC, dai bancali a qualsiasi altro genere di materiale di scarto vengono raccolti in modo differenziato ed inviati alle aziende specializzate in smaltimento e recupero.

Nel selezionare i nostri fornitori privilegiamo, quindi, la scelta di partner orientati ad agire con un comportamento responsabile nei confronti della collettività, rispettando l'ambiente.

Rifiuti prodotti	
TIPOLOGIA	VOLUMI
Bancali, imballaggi in legno, imballaggi in più materiali, carta e cartone, rifiuti urbani (Kg/anno)	552.840
n° bottiglie / anno	69.830
carta e cartucce (solo Torino e Sede)	25.640
n° lattine / anno	46.184

NB. I dati riportati sono riferiti alla Sede di San Mauro e alle Filiali di: Torino, Genova e Bologna

Il consumo delle risorse

La nostra volontà di ridurre l'impatto ambientale si concretizza anche in un continuo monitoraggio dei consumi di risorse naturali nella piena consapevolezza di quanto sia fondamentale una riduzione dell'utilizzo delle maggiori fonti di energia non rinnovabili a tutela delle generazioni future.

Le risorse che utilizziamo maggiormente nei nostri processi produttivi sono:

- gas/gasolio
- energia elettrica
- acqua.



Nel 2002 il consumo di acqua, utilizzata per usi sanitari, è stata di 9.249 m³. Per contenere l'acquisto di bottiglie in plastica, da alcuni anni, sono stati installati in ogni struttura degli erogatori di acqua che possono essere utilizzati da tutti i dipendenti.

Il consumo di energia elettrica utilizzata principalmente per alimentare tutte le nostre strutture quest'anno è stato di 1.944.702 Kwh / anno per una spesa totale di 346.223 Euro. L'alimentazione degli impianti di riscaldamento delle nostre strutture, inoltre, è principalmente a metano.

Una gestione responsabile della flotta di autotrasportatori

Un'azienda di trasporto quale TNT Express Italy non può esimersi dall'essere particolarmente attenta a tematiche correlate alla salvaguardia dell'ambiente. Sulla base delle peculiarità del nostro business e dell'impatto che può essere generato dai mezzi di trasporto che quotidianamente viaggiano su tutto il territorio nazionale, sensibilizziamo i nostri fornitori in materia di salvaguardia dell'ambiente. Siamo, infatti coscienti dell'impatto che generano i mezzi impegnati anche nelle aree urbane a traffico intenso. Quindi, nonostante la flotta di automezzi non sia di proprietà di TNT Express Italy, chiediamo ai nostri partner di rispettare i requisiti richiesti dalla certificazione ambientale ISO 14001; in tal senso esigiamo da tutti gli autotrasportatori l'ottemperanza al rispetto dei requisiti tecnici del veicolo quali il controllo della revisione come previsto dalla legge e il bollino blu.

A rafforzare quanto richiesto dagli standard di certificazione abbiamo proseguito, anche nel 2002, a sensibilizzare concretamente gli autotrasportatori, monitorando gli automezzi utilizzati e richiedendo, dove necessario, la sostituzione dei veicoli obsoleti e, per questo, maggiormente inquinanti. Nell'ottica di coinvolgere gli autotrasportatori e, allo stesso tempo di agevolarli, in qualità di unico interlocutore, abbiamo rafforzato la collaborazione con il Gruppo Fiat e, in particolar modo, con Iveco per l'acquisizione di veicoli ecologici quali Iveco Daily e Fiat Ducato Bipower, dotati di una doppia alimentazione sia a metano, sia a benzina i quali garantiscono un basso impatto ambientale e, per questo, risultano maggiormente adatti alla circolazione nelle aree a traffico limitato.

Nell'ambito dell'incentivazione al rinnovo delle flotte la nostra azienda si è fatta portavoce nel 2002 con il Governo della necessità di creare iniziative che favoriscano tale progetto.



Le Istituzioni

Da sempre collaboriamo in maniera proattiva con le Istituzioni partecipando a progetti di varia natura e fornendo il nostro contributo attivo sulla base delle nostre conoscenze e competenze nel contesto del mondo dei trasporti.

I nostri rapporti con le Istituzioni sono gestiti con la massima trasparenza, nell'ottica di consolidare la piena collaborazione e di essere parte attiva nel contesto di riferimento.



Da sinistra: Onorevole Ugo Martinat (Viceministro delle Infrastrutture), Enzo Ghigo (Presidente Regione Piemonte), Onorevole Gianni Letta (Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio), Giuseppe Smeriglio (Amministratore Delegato TNT Express Italy), Don Pino Cravero (Parroco di Settimo T.se) e Giovanni Ossola (Sindaco di Settimo T.se).



L'attenzione sempre maggiore sui temi relativi al trasporto e alla responsabilità di impresa ci vede impegnati costantemente in collaborazioni su progetti con le Associazioni di Categoria, con gli Enti Pubblici e gli Enti Locali a forte impatto sociale. In qualità di interlocutore leader nel settore dei trasporti, in grado di ricercare soluzioni di carattere innovativo, siamo spesso chiamati a dare il nostro contributo sulla base delle nostre conoscenze del mercato e delle problematiche correlate al settore, in particolar modo alle infrastrutture del nostro Paese.

Il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile sono, per TNT Express Italy, valori fondamentali per continuare ad operare in una società che richiede sempre maggiore impegno e responsabilità. La tipologia del nostro business ci rende, quindi, particolarmente attenti a tematiche correlate al mondo dei trasporti. In tale ottica, anche nel 2002, abbiamo partecipato, in collaborazione con il Governo, ad un progetto avente l'obiettivo di promuovere un eco-patto ambientale che richiede l'introduzione di incentivi per il completo rinnovo delle flotte, da gasolio e benzina a metano ed elettricità.

La presenza di Autorità nazionali e Cittadine all'inaugurazione delle nostre Filiali e delle nostre strutture testimonia il nostro forte impegno nel consolidare la presenza di TNT Express Italy sul territorio e la ricerca di soluzioni volte a rispondere ai bisogni localmente individuati, sia in materia di ambiente che in materia di occupazione.

Nel corso del 2002 è stato inaugurato alla presenza del Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio Gianni Letta, del Vice Ministro delle Infrastrutture Ugo Martinat, del Presidente della Regione Piemonte Enzo Ghigo e del Sindaco di Settimo Torinese Giovanni Ossola il nuovo Hub Internazionale di Torino-S.Giorgio, situato nel Comune di Settimo Torinese, centro di raccordo del traffico dell'area Nord-Ovest che conferma la volontà dell'azienda di continuare ad investire nel torinese. E' stato inoltre inaugurato il nuovo centro di smistamento automatico di Bologna, alla presenza del Presidente della Camera, Pier Ferdinando Casini, che ha riconosciuto in TNT Express Italy un'azienda fortemente impegnata ad offrire il proprio contributo alla ripresa economica del Paese, e del Sindaco di Bologna, Giorgio Guazzaloca.

Il nostro rapporto con le Istituzioni è sicuramente rafforzato dalla presenza e dalla partecipazione attiva del nostro Amministratore Delegato alle iniziative promosse dalle più importanti associazioni del settore quali Federcorrieri (della quale è Presidente) e Confetra (Confederazione Generale Italiana dei Trasporti e della Logistica) nella quale nel 2002 ha ricoperto la carica di Vice-President, assumendo poi l'incarico di Presidente nel 2003.

Da sempre è molto attiva la nostra collaborazione con la Confindustria, che ci ha portato nel 2002 alla sponsorizzazione del Convegno "Italia più moderna per un'Europa





più moderna" organizzato a Parma, che ha visto riuniti i manager delle più importanti aziende italiane per affrontare le principali problematiche legate alla modernizzazione del nostro Paese.

A livello regionale, TNT Express Italy è socia di A.P.S.A.C.I. (Associazione Piemontese Spedizionieri, Autotrasportatori e Corrieri) e dell'Unione Industriale di Torino, al cui interno il nostro A.D. ricopre la carica di Presidente dell'Associazione Provinciale delle Aziende Industriali Trasporto e Ausiliari del Traffico.

Continui i nostri rapporti di collaborazione con i Comuni di San Mauro Torinese e di Settimo Torinese dove sono ubicate la nostra Sede Centrale, una delle principali Filiali operative e un Customer Service, in cui operano complessivamente 777 dipendenti. Sono costanti anche i rapporti di collaborazione con il Governo e con i Ministeri competenti: infatti, nel corso del 2002, siamo stati coinvolti nel progetto Chirone 2000 promosso direttamente dal Ministero del Lavoro che si pone l'obiettivo di ricercare e definire, a livello nazionale, le professionalità emergenti nelle imprese del settore trasporti.

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).



Evoluzione







Evoluzione prevedibile per la gestione

Il secondo Bilancio Sociale di TNT Express Italy consolida il processo di continuo e graduale miglioramento della gestione; esso evidenzia come l'azienda abbia attivato azioni concrete per raggiungere gli obiettivi prefissati nell'ottica di migliorare costantemente l'eccellenza del servizio offerto e le proprie performance. In esso sono contenuti i traguardi futuri che l'azienda intende concretizzare, al fine di continuare a mantenere attivo il processo virtuoso di crescita e di progresso. Per TNT Express Italy il Bilancio Sociale 2002 costituisce, quindi, un documento di dialogo con tutti gli stakeholder di riferimento, all'interno del quale sono riportate, in maniera formale, le attività intraprese e i risultati conseguiti nel corso dell'anno. Il Bilancio Sociale è soprattutto l'esposizione puntuale di un processo gestionale orientato al miglioramento continuo della cultura d'impresa nel campo della responsabilità sociale. In tal senso, questo documento, vuole ribadire, aggiornare e formare tale cultura nel nostro contesto organizzativo, dando dimostrazione dell'impegno di TNT Express Italy e del Gruppo rispetto a tematiche di grande rilevanza nell'ambito della solidarietà sociale, del rispetto per l'ambiente e dell'etica.

Attraverso questo strumento di dialogo abbiamo scelto di dare spazio rilevante al Codice dei Principi Etici Aziendali e alla Politica dello Sviluppo Sostenibile del Gruppo al quale apparteniamo, quale testimonianza della volontà della nostra azienda di capitalizzare l'area valoriale per continuare il percorso intrapreso verso la responsabilità sociale.

Nell'ottica di rendere questo strumento sempre più ricco di dettagli, ci impegniamo ad estendere il processo, già in atto, di partecipazione degli stakeholder. A tale proposito, intendiamo, a partire dalla prossima edizione, rafforzare il dialogo partecipativo predisponendo uno specifico sistema di rilevazione del grado di consenso degli interlocutori, sia interni, sia esterni.

Gli sforzi dei prossimi anni saranno volti soprattutto ad apportare soluzioni migliorative alla struttura del documento, facendo maggiore ricorso alla presenza degli indicatori di prestazione (KPI) a supporto dell'argomentazione prevista per illustrare le azioni intraprese.

PARERE PROFESSIONALE SUL “BILANCIO SOCIALE 2002” DI TNT EXPRESS ITALY

Al Consiglio di Amministrazione di
TNT Global Express SpA

Abbiamo svolto le procedure di verifica concordate per esprimere un parere professionale sul Bilancio Sociale 2002 (il "Bilancio") di TNT Express Italy in merito alla completezza e comprensibilità del Bilancio e rispetto alle aree e agli argomenti normalmente riscontrabili nell'esperienza dei principali bilanci sociali italiani ad oggi pubblicati e alle categorie di soggetti portatori d'interessi (stakeholder) in esso identificati.

Il nostro intervento è stato svolto applicando le procedure di verifica di seguito sinteticamente riportate:

1. analisi dello schema di Bilancio identificato come appropriato in relazione alla struttura, all'attività e ai soggetti portatori d'interesse (cd "stakeholder") sui quali esso è sviluppato.
2. valutazione della completezza e comprensibilità del Bilancio rispetto
 - a. all'inclusione delle sezioni e degli argomenti previsti dal modello adottato,
 - b. alle aree e agli argomenti normalmente riscontrabili nell'esperienza dei principali bilanci sociali italiani ad oggi pubblicati (cd *best practices*),
 - c. alle categorie di soggetti portatori d'interessi identificati e identificabili.

Il presente parere, pertanto, è limitato ai risultati dell'applicazione delle riportate procedure e non possiamo escludere che, se avessimo svolto delle procedure aggiuntive, sarebbero potuti emergere altri elementi da portare alla Vostra attenzione in aggiunta a quelli riportati ai successivi paragrafi. In particolare evidenziamo che non rientra nell'incarico conferitoci la verifica dei dati e delle informazioni riportati nel Bilancio.

L'applicazione delle procedure di verifica concordate ha consentito di rilevare che:

1. come riportato nella “Premessa”, il Bilancio è strutturato coerentemente con quanto realizzato per l'esercizio 2001, dopo aver rielaborato il modello di riferimento del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) per rappresentare, anche nel Bilancio 2002, le specificità e le scelte di rendicontazione di TNT Express Italy;
2. le aree di rendicontazione riflettono sostanzialmente quanto riscontrabile nelle esperienze delle *best practices* ad oggi pubblicate e gli argomenti trattati forniscono un panorama completo e comprensibile delle relazioni con gli stakeholder individuati;



3. emergono alcune aree di attenzione che, riflettendosi nella struttura o nell'informazione inclusa nel Bilancio, potranno essere affrontate negli esercizi futuri e sulle quali TNT Express Italy già in parte dichiara d'impegnarsi nel suo costante sforzo verso il miglioramento. In particolare individuiamo:
 - a. l'esplicitazione di un set più completo di adeguati indicatori di performance sociali ed ambientali che permettano il collegamento tra strategia, obiettivi e consuntivi della gestione su tutte le aree della relazione sociale;
 - b. lo sviluppo del dialogo con gli stakeholder che rafforzi gli aspetti partecipativi delle relazioni in essere con gli stessi;
 - c. una sezione "Rendiconto" che più si connaturi con le caratteristiche delle *best practices* ponendo adeguata attenzione al concetto di valore aggiunto oltre che a quello di *economic profit*.

Torino, 1 ottobre 2003

PriceWaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mark Winter', written over the printed name.

Mark Winter
(Direttore)



Glossario



Approccio "one-to-one"

Strategia commerciale che prevede, nel caso di TNT Express, un rapporto "uno ad uno" nel team commerciale venditore – teleseller.

Assessment/Assessor

L'assessment è la visita di verifica effettuata dall'assessor (ispettore), che si svolge di solito tramite interviste a campione volte a valutare il rispetto di precisi standard di qualità. Il termine viene utilizzato nel caso di TNT Express Italy per indicare le visite di verifica per la certificazione Investors in People.

Back Line

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

Benchmarking (Punto di riferimento esterno)

E' 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 Post Group.

Certificazione QWEB

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

Commitment

Termine utilizzato per dichiarare l'impegno del top management e/o dell'azienda a favore di un'iniziativa e/o di un progetto.

Customer Profitability

Indicatore di misurazione della profittabilità dei Clienti che valuta il rapporto tra costi e profitti derivanti dalla quantità e qualità dei servizi da essi utilizzati.

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 sicurezza, prevenzione e igiene 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.

Feedback

E' l'informazione di ritorno, la risposta che segue ad un'azione o ad un'iniziativa. Può trattarsi di una risposta verbale, di un comportamento, di un gesto o di un atteggiamento del corpo che esprime assenso o negazione o perplessità o incomprendimento o condivisione o altro. Il feedback svolge un ruolo fondamentale nell'assicurare l'efficacia della comunicazione.

Filiera

Sequenza dei processi di lavorazione industriale simile ad una catena di montaggio, nel caso di TNT Express Italy il termine indica il percorso della spedizione, dall'ordine alla consegna del collo. (Ordine-Fatturazione-Confezionamento-Trasporto).

Firewall

Sistema informatico di protezione volto a garantire la sicurezza della rete interna aziendale difendendola da eventuali intrusioni esterne.

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.

Fundraising

Attività di progettazione, di messa in opera e di valutazione di iniziative volte al reperimento delle risorse finanziarie necessarie al sostentamento di un'organizzazione.

Gap

Divario o lacuna che prevede la gestione di azioni di miglioramento di carattere correttivo.

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, 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.

Great Place to Work (GPTW)

Istituto di ricerca e consulenza impegnato da oltre vent'anni nello studio sulla qualità dell'ambiente organizzativo, il Great Place To Work conduce nella maggior parte dei paesi del mondo una ricerca sulle best practice ricavate dalle migliori società presenti sul mercato internazionale.

GRI (Global Reporting Initiative)

Il GRI è il network promosso dal Coalition for Environmentally Responsible Economies in partnership con l'United Nations Environment Programme, con l'obiettivo di creare e promuovere 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 (Casa Madre)

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.

Investors in People (IiP)

Modello di gestione delle risorse, adottato a livello divisionale e di Gruppo, che stabilisce i livelli di qualità per lo sviluppo delle persone in vista del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Invoice Query

Contestazioni dei clienti sulle fatture emesse. In TNT Express Italy esse sono gestite dal Call Centre Amministrativo, il quale dopo aver aperto le contestazioni ricevute ha il compito di monitorarne lo stato di avanzamento.

ISO 9001 (International Standard Organization)

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, tenendo 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 (Linee)

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

MDT Incab

Strumento utilizzato per fornire le informazioni in tempo reale sia ai clienti sia ai padroncini. L'alta tecnologia di cui è dotata 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.

Mission

Rappresenta l'orientamento dell'azienda verso i macro obiettivi recepiti nella filosofia 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.

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

Citati nel documento anche come drivers, si tratta degli autotrasportatori

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

Panel

Campione di individui selezionati in occasione di rilevazioni statistiche a carattere continuativo.

Performance Management System (PMS)

Processo gestionale che riguarda la valutazione della performance di ogni dipendente grazie al quale è possibile formulare il piano formativo e di sviluppo di ogni singola risorsa.

Politica ambientale

Fissa gli obiettivi e i 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 quadro per fissare e riesaminare gli obiettivi e i target ambientali.

Quality Values

Valori della qualità che, nel caso di TNT Express Italy, sono emanati e riconosciuti a livello divisionale e che interpretano pienamente la filosofia aziendale e di principi che ne regolano le politiche.

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)

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.

Seven Key Processes (Sette Processi Chiave)

Processi Chiave utilizzati a livello divisionale come strumento di misurazione delle prestazioni, sono volti a migliorare e ad uniformare i processi gestionali dell'azienda.

Sistema di videosorveglianza

Sistema che consente di controllare, grazie a 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 decisioni della stessa: azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, ma anche concorrenti, comunità locali e mezzi di comunicazione.

Sviluppo Sostenibile

E' 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 Bruntland: "Lo sviluppo capace di soddisfare i bisogni dell'attuale generazione senza compromettere 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 a 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 della Performance

Valutazione di ogni dipendente sulla base dei risultati raggiunti nel corso dell'anno e individuazione dei fabbisogni formativi futuri. Si tratta di uno strumento previsto dal modello gestionale di Investors in People, adottato da TNT Express Italy.

Vendor Rating

Processo di valutazione dei fornitori sulla base di criteri predefiniti che assicurano il rispetto dei requisiti concordati con l'azienda per i prodotti e servizi sia dal punto di vista organizzativo sia da quello qualitativo.

Vision

Rappresenta lo stato desiderato futuro dell'azienda.

Web presence

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

Week Sales Outstanding

Termine utilizzato per indicare il tempo medio di incasso dei crediti.



a  TPG company



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

