

# Outlook

## Gli elementi fondamentali della nostra strategia

Nel marzo 2013, TNT Express ha avviato un programma chiamato *Deliver!*, aprendo la strada a miglioramenti nelle performance e nel servizio per il periodo fino al 2015. Abbiamo ampliato notevolmente, per esempio, la portata geografica dei nostri servizi di consegna time-definite e express freight in Europa e nel mondo.

Tuttavia, si deve fare ancora di più per raggiungere il pieno potenziale di TNT Express. Implementando *Deliver!*, la nostra azienda ha analizzato ulteriormente i suoi punti di forza, le sue debolezze e le opportunità di mercato. Il risultato è la strategia *Outlook*, che integrerà *Deliver!*.

*Outlook* si pone l'obiettivo di migliorare sostanzialmente le performance, per incontrare le aspettative degli stakeholder di TNT Express:

- Prodotti e servizi competitivi, eseguiti perfettamente e a prezzi altrettanto competitivi per i clienti
- Un futuro sicuro e significativo per i dipendenti
- Migliori risultati e un solido ritorno sugli investimenti per gli azionisti

*Outlook* fa leva sui punti di forza di TNT Express, in particolare sull'European Road Network e sulla sua ampia base di clienti medio-piccoli. Allo stesso tempo, *Outlook* definisce un potenziale miglioramento in molti settori e la necessità di una visione più nitida sui business domestici e internazionali. *Outlook* è supportata da un nuovo management team. Quella che segue è solo una panoramica. TNT Express fornirà ulteriori informazioni in merito a *Outlook* nella seconda metà del 2014.

### *Outlook* ha tre priorità:

1. Focus su una crescita redditizia
2. Investire nelle performance, realizzando un cambiamento radicale in termini di affidabilità e produttività
3. Organizzare per vincere



## Focus su una crescita redditizia

**Outlook** affinerà il focus sui servizi davvero competitivi di TNT Express e sui clienti a cui l'azienda può fornire il massimo valore. L'European Road Network, il cuore della nostra operatività, sarà ampliato. Svilupperemo anche soluzioni specifiche per i settori Industrial, Automotive, Healthcare e High-tech, continuando al contempo a servire altri settori, come ad esempio quello del Lifestyle. Inoltre, servire più clienti medio-piccoli, e meglio, è una priorità. Questo significa che miglioreremo l'esperienza on-line dei nostri clienti e semplificheremo la nostra gamma di servizi di consegna time-definite e day-definite per i parcel e il freight. In parallelo a queste iniziative, dedicheremo un'attenzione specifica alla redditività delle attività operative domestiche di TNT Express in Francia, Italia, Regno Unito, Brasile, Cile e nel Pacifico, implementando strategie mirate e personalizzate per ogni singolo mercato.

## Investire nelle performance

TNT Express mira ad essere l'azienda europea di trasporto su strada "più veloce e affidabile". Vogliamo inoltre fornire ai clienti un'esperienza senza soluzione di continuità e senza problemi. Una grande iniziativa interfunzionale, la 'Perfect Transaction' (Transazione Perfetta), snellerà l'intera catena del valore attraverso la semplificazione, standardizzazione e ottimizzazione dei processi. Si baserà sulle più recenti funzionalità IT. Si potranno inoltre ottenere efficienze operative da investimenti nell'automazione delle filiali e nelle infrastrutture. I miglioramenti nell'IT sono alla base di tutte le iniziative **Outlook**.

## Organizzare per vincere

TNT Express modificherà la propria organizzazione nella seconda metà del 2014, in conformità con le procedure di consultazione applicabili con gli organismi di rappresentanza dei lavoratori. Un team di gestione guiderà le attività express internazionali integrate in Europa ('International Europe'). Un team di management separato gestirà le altre attività internazionali, Asia, Medio Oriente e Africa internazionali ('International AMEA'). I business domestici in Francia, Italia, Regno Unito e le realtà in Brasile, Cile e Pacifico saranno gestiti all'interno di un cluster separato, denominato 'Domestics'. Questa nuova struttura faciliterà una maggiore attenzione e responsabilità. Un nuovo top management team guiderà la nuova organizzazione.

## Cosa significa Outlook per Voi

**Vogliamo assicurarci che i nostri clienti possano usufruire della migliore esperienza possibile con TNT Express. Queste iniziative strategiche saranno direttamente a beneficio dei nostri clienti:**

- Perfect Transaction: un'iniziativa interfunzionale per ottenere una customer experience senza soluzione di continuità, dall'ordine alla fattura
- Soluzioni specifiche per i settori Industrial, Automotive, Healthcare e High-tech
- Investimenti per servire ancora meglio un maggior numero di clienti medio-piccoli, grazie ad una migliore esperienza online e ad una gamma semplificata di servizi di consegna time-definite e day-definite per parcel e freight
- Investimenti nell'automazione delle filiali e nelle infrastrutture per garantire efficienze operative ed eccellenza
- Una nuova struttura che garantisca alle nostre attività domestiche nel Regno Unito, in Francia, Italia, Brasile, Cile e nel Pacifico di avere più spazio per sviluppare approcci specifici al mercato, e la contemporanea maggiore integrazione delle attività internazionali