



# De postmarkt verandert

December 2006

## **Investeren in innovatie**

TNT Post introduceert continu nieuwe producten en technieken om klanten in binnen- en buitenland nog beter te kunnen bedienen. In deze factsheet geven we een overzicht van de nieuwste producten en diensten van TNT Post. Ook laten we een aantal concepten zien dat nog in ontwikkeling is. Tenslotte besteden we in deze factsheet aandacht aan een serie vernieuwingen in het proces van TNT Post, die ook op straat zichtbaar zijn.

# Productinnovaties

## Kaarten versturen via je mobiel

Met Easy Postcard kunnen klanten ongeacht hun provider, met een MMS-bericht echte kaarten maken en versturen via hun mobiele telefoon. Het bericht wordt gestuurd naar een centraal nummer van TNT Post. Op de voorkant komt een foto die met de telefoon is gemaakt. Binnen 2 werkdagen ligt de kaart op de deurmat. De kaarten worden gedrukt door Proflexes. Naast de boven beschreven versie via een MMS-bericht kan men ook via Vodafone Live en iMode van KPN een Easypostcard sturen.

## Fotoservice

Vanaf half juli 2006 bestaat de TNT Post Fotoservice ([www.tntpostfotoservice.nl](http://www.tntpostfotoservice.nl)). Via deze nieuwe service kunnen consumenten hun digitale foto's laten afdrukken en thuis laten bezorgen. Hiervoor wordt samengewerkt met Fujicolor Benelux, een



van de grootste foto ontwikkelcentrales van Europa. Fujicolor stelt de software ter beschikking en drukt de foto's af. TNT Post verzorgt de communicatie met de klant via haar website en de bezorging van de foto's naar elk gewenst adres. Het is ook mogelijk de foto's direct af te laten drukken in een geprint fotoalbum of -kalender. Hiervoor wordt samengewerkt met het bedrijf Albumprinter.

De Fotoservice van TNT Post onderscheidt zich door de focus op gemak voor de klant. Dit komt tot uiting in het bestelgemak (software) en de thuis-bezorging. Losse foto's liggen doorgaans binnen 2 werkdagen in de bus en de fotoalbums en kalenders binnen 5 werkdagen. Sinds de start in juli hebben al rond de 200.000

consumenten de service bezocht en zijn er al duizenden foto's en fotoalbums en -kalenders besteld en geleverd.



## Nationale-Apotheek.nl

Efficiëntie in de zorg is op dit moment zeer actueel. Naast de vraag om betaalbare zorg vraagt onze maatschappij steeds om nieuwe oplossingen die het gemak voor de patiënt verhogen. Het gebruik van internet, vooral op een veilige manier, speelt daarin een centrale rol.

Nationale-Apotheek.nl zorgt voor betrouwbare, kwalitatief hoogwaardige levering van medicijnen, uiteraard wél op recept van de eigen huisarts. De dienst voor de patiënt bestrijkt het totale proces van het bestellen op [www.Nationale-Apotheek.nl](http://www.Nationale-Apotheek.nl) tot de aflevering aan huis. Het gemak is optimaal, omdat de medicijnen vanuit huis besteld kunnen worden. De medicijnen worden veilig thuis ontvangen, in de meeste gevallen zonder dat de patiënt thuis hoeft te zijn. Het financiële voordeel van deze kostenefficiënte aanpak wordt doorgegeven aan de patiënt, ondermeer via overeenkomsten met grote zorgverzekeraars.



Nationale-Apotheek.nl is een samenwerkingsverband van Nationale Apotheek BV, Sierra Nova, CEVA Logistics en TNT Post. Verschillende belangenorganisaties, overheid en Consumentenbond hebben zich positief uitgesproken over dit initiatief.

## Vernieuwing bloedtransport per post

Dagelijks worden zo'n zes- tot tienduizend 'diagnostische monsters' verzonden, waarvan 55% per post; vaak door particulieren verstuurd via de rode of oranje brievenbus.

De doelstelling van TNT Post is om het makkelijke en goedkope transport via de post - in een tijd dat alle medische kosten alleen maar toenemen - te handhaven, maar ook om dit in overleg met de sector en de overheid te professionaliseren. Op ons initiatief heeft de Nederlandse verpakkingindustrie een verpakking ontwikkeld, waarmee de zendingen tegen het gewone brieftarief via de rode of oranje brievenbus gepost en vervolgens veilig verwerkt kunnen worden. Met een intensieve campagne is de sector ingelicht.



*Als dit transport alleen per koerier uitgevoerd zou kunnen worden, zouden de kosten meer dan vertienvoudigen.*

## Scanpost



Scanpost is een innovatieve nieuwe dienst in Nederland van TNT Post die ervoor zorgt dat bedrijven hun inkomende post niet fysiek, maar digitaal ontvangen. Er zijn drie verschillende modules. Met 'Digitaal Ontvangen', wordt de post direct in het scancentrum van TNT Post geopend, gescand en per e-mail verstuurd. Met 'Digitaal Sorteren' wordt uw post vervolgens ook nog geïndexeerd en gesorteerd. Aparte bestanden gaan direct naar de juiste afdeling. Bij de meest uitgebreide module 'Digitaal Verwerken' worden ook gegevens in de post door de computer automatisch gelezen, volgens de wensen van de klant geïndexeerd en in een database vastgelegd. Scanpost werkt met speciaal ontwikkelde, zeer geavanceerde software, waardoor de klant verzekerd is van een snelle, betrouwbare én kostenbesparende afhandeling van zijn post.

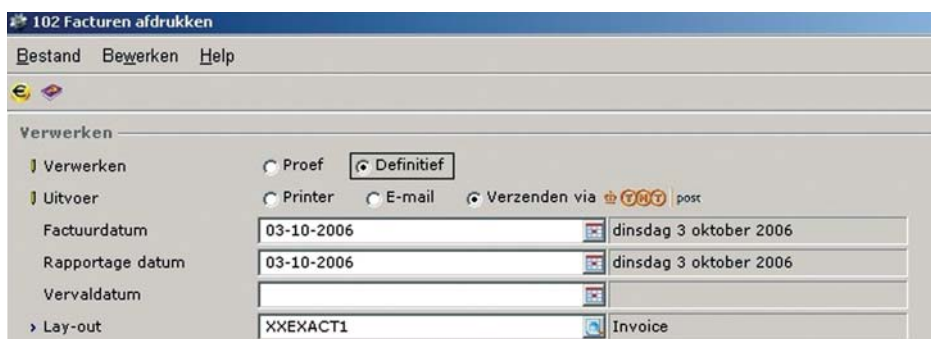
Essent is één van de eerste klanten, die van deze dienst gebruik maakt.

## Extra Business Points in filialen van Office Centre



Alle 44 Office Centre vestigingen in Nederland zullen de komende 1,5 jaar worden uitgerust met een Business Point van TNT Post. Het afgelopen jaar is daarmee een proef uitgevoerd in 4 vestigingen van Office Centre. Zowel commercieel als operationeel is deze proef succesvol verlopen. De klant is tevreden omdat, in tegenstelling tot de Business Points die TNT Post zelf exploiteert, de Office Centre winkels de hele dag geopend zijn. Daarnaast is de klant op de nieuwe locatie tevreden over de parkeermogelijkheden en (het ontbreken van) wachttijden.

## Factuurpost: direct facturen per post sturen tijdens het boekhouden



Gebruikers van het boekhoudprogramma Exact Globe en Compact kunnen in 2007 facturen direct versturen vanaf hun computer met de nieuwe print- en verzendbutton genaamd FacturenPost. Facturen printen, vouwen, in een envelop stoppen, frankeren

en versturen, hoeven klanten dan niet meer zelf te doen. Na de druk op de knop ontvangt TNT Post de elektronische bestanden en draagt zij direct zorg voor het afdrukken en het bezorgen van de facturen binnen 24 uur. De facturen zijn

## TNT Post biedt lagere tarieven voor post, die er langer over mag doen

Voor klanten die geadresseerd drukwerk willen laten bezorgen, maar die genoeg nemen met een langere overkomstduur dan 24 of 48 uur, heeft TNT Post twee nieuwe producten. De producten kennen een prijsstelling, die beduidend onder die van de traditionele 24 en 48-uurs tarieven zit.

De eerste is de nieuwe dienst van Netwerk VSP, dochter van TNT Post, die nu ook geadresseerde post gaat bezorgen. De door klanten aangeleverde en gesorteerde poststukken worden in de week erna vóór vrijdag 18.00 uur bezorgd.

Het tweede alternatief voor klanten, die prijs belangrijker vinden dan een snelle overkomst, is het product Economy, dat wordt verzorgd door de postbezorgers van TNT Post zelf. In dit geval wordt de post ergens in de week van aanlevering bezorgd. Dit nieuwe product wordt al enkele maanden op beperkte schaal aangeboden. Een klant die op maandag aanlevert, weet met Economy zeker dat zijn post diezelfde week op de mat valt. Het tarief van Economy is lager dan dat van de 24 en 48-uurservice, maar ligt hoger dan de tarieven van Netwerk VSP.

voorzien van de huisstijl van de klant. Dit product is begin 2007 op de markt. Het is uitgebreid getest en bovendien print TNT Post al jaren met succes de facturen van diverse grote energie- en telecommbedrijven.



## Zelfbedieningmodules in postwinkel en Postkantoren

Om de wachtrijen op Postkantoren te bestrijden, introduceert TNT Post zelfbedieningsautomaten voor de verzending van brieven en pakketten, die in overleg met de firma Wincor Nixdorf zijn ontwikkeld. Met behulp van een geïntegreerde weegschaal en een touchscreen kiest de klant zijn product, betaalt met zijn PIN-pas of chipknip, ontvangt zijn zegel en reçu en plaatst de gefrankeerde zending vervolgens in de innameband (zie foto).

In november 2006 zijn de eerste zelfbedieningsmodules in gebruik genomen in de postwinkel in Nijmegen en het vernieuwde Postkantoor in Heemstede. In 2007 wordt deze pilot uitgebreid en geëvalueerd.

# Procesinnovatie

## Automatisering:

Om een hogere kwaliteit en meer efficiency te bereiken heeft TNT Post de afgelopen jaren een veelomvattend procesherstructureringsprogramma uitgevoerd. Onder de werknaam Briefpost 2000 is eind jaren '90 de verwerking van briefpost verplaatst naar zes nieuwe sorteercentra, waarbij het automatisch sorteren van zo'n 14 miljoen briefpostzendingen per dag van

25 naar bijna 100% is opgevoerd. Hiervoor zijn nieuwe machines ontwikkeld in samenwerking met Solystic. Eén van de belangrijkste vernieuwingen was hierbij de ontwikkeling van het zogenaamde codeerpoolnetwerk. Door het codeerpoolnetwerk zijn IT functies en machines van elkaar onafhankelijk gemaakt. Het lezen van het adres en het vervolgens geven van een code, waarmee gesorteerd kan worden, is niet in

de sorteermachines geïntegreerd, maar loopt via dit netwerk. Met diverse software wordt de scan van het adres op afstand uitgelezen en gecodeerd. Als het adres - ondanks de toepassing van de diverse programma's niet automatisch gelezen kan worden - wordt dit geprojecteerd op een beeldscherm en gecodeerd door een medewerker. Deze aanpak, die is bedacht en ontwikkeld bij TNT Post, wordt wereldwijd nagevolgd. Zij heeft een doorbraak betekend voor de procesontwikkeling in de postwereld en gezorgd voor een grotere onafhankelijkheid van postbedrijven van leveranciers. Dit heeft geleid tot kostenbesparingen, die aan klanten zijn doorgegeven. In de jaren 2002-2005 is de automatisering gecompleteerd met de invoering van de huisnummersorteermachines. Met de post, die uit deze machine komt kan de postbezorger rechtstreeks de straat op. Alleen de grotere stukken, die niet volledig machinaal kunnen worden verwerkt, moeten nog worden tussengevoegd.



## Hieronder treft u een overzicht van de belangrijkste hulpmiddelen, die in samenwerking met de Nederlandse maakindustrie zijn ontwikkeld

### Postman

De postman is een multi-functioneel lichtgewicht fietskarretje, dat achter de fiets gehangen kan worden. Als de postman van de fiets gehaakt wordt en men het zwenkwiel uitklapt, is de kar geschikt voor bezorging te voet.

Dit najaar is de postman genomineerd voor de Nederlandse designprijs 2006. De postman is geproduceerd door Amazing Wheels.



### Digitale sorteerkast

Deze met TNO ontwikkelde kasten zijn voorzien van een display, waarop de lengte van de medewerker moeten worden aangegeven. Doordat de kasten op hun persoonlijke hoogte instelbaar zijn, hoeven medewerkers niet onnodig te bukken of



te reiken. Dat maakt het werk comfortabeler en zo wordt een verkeerde werkhouding voorkomen.

Onder de sorteervakken zit een elektronische display. Door het intoetsen van de postcode wordt de betreffende wijk op de kast zichtbaar. Met dit systeem is elke kast te gebruiken voor elke wijk door elke medewerker.

### Binnentassen

Voor het overdragen van post in het proces en van de ene medewerker naar de andere zijn speciale binnentassen ontwikkeld. Een belangrijke doelstelling bij de ontwikkeling van dit hulpmiddel was het zo min mogelijk storten en opnieuw moeten ordenen van de post. Behalve efficiency zorgt deze procesvernieuwing ook voor nog minder beschadiging van uw post.

## Post blijft deels handwerk!

De overgang van TPG Post naar TNT Post is meer dan de lancering van een nieuwe huisstijl en een nieuwe naam. Deze overgang is tevens aangegrepen om het werkproces op allerlei fronten te verbeteren: de werknaam van dit pilot-project is de "operationele formule". De feloranje posttassen en regenjassen springen uiteraard het eerst in het oog, maar er wordt een geheel nieuw werkproces ingevoerd met nieuwe bedrijfsmiddelen, die in toenemende mate op straat zichtbaar zullen zijn. Het nieuwe werkproces is samen met TNO en het logistieke advies- en ontwerp bureau FLEX/TheInnovation Lab ontwikkeld; hier zijn 8 patenten voor aangevraagd.



## Colofon:

Dit overzicht is een uitgave van TNT Post, afdeling Public Affairs.  
 Redactieadres: Postbus 30250, 2500 GG Den Haag  
 Voor vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen met: Nanno Aukes, directeur Public Affairs  
 E-mail: liesbeth.sewalt@tntpost.nl, telefoon: 070 - 334 30 10