

LEHTI MEISTÄ, JOTKA TEEMME ARJESTA HELPOMPAA

PEOPLE

by PostNord

Kaikki numerot oikein

Ersin pysäköi kuorma-autonsa, rakastui tilastoihin ja käänsi karmean tilanteen voitoksi.

#2 2020

120

postnordilaista esitellään tässä numerossa: **Egil** tekee mahdolltomia, **Nikolaj** koodaa tulevaisuutta ja **Camilla** nousee aina takaisin satulaan. Sekä 117 muuta.



SVENSKA
DESIGN
PRISET
HOPEAA 2019

postnord

The new flexible T-Cross.



An interior easy to rearrange to suit your needs – the new T-Cross is adjustable, allowing more legroom, or more room for luggage, or the space to load very long things. Moreover, lots of advanced safety features are included. For example, the new T-Cross brakes for pedestrians, helps keeping you in the lane, and warns you when you get tired. Discover the greatness of a compact SUV.

Find your nearest dealer on www.volkswagen.se

Bränsleförbrukning blandad körning från 5,9 – 6,3 l/100 km. CO₂-utsläpp från 131 – 142 g/km. Skattegrundande CO₂-utsläpp från 112 g/km. Miljöklass Euro Bilen på bilden är extrautrustad. Vi reserverar oss för ändringar och avvikelser.



Volkswagen

JOHTOPÄÄTÖS*

PostNord ❤️ eläimet

>>> Sanotaan, että koira on ihmisen paras ystävä. Postnordilaisten suhde tähän nelijalkaiseen saattaa olla hieman kaksijakoinen. Moni joutuu työssään kohtaamaan vihaisia, postilaatikkoo vahtivia koiria tai kissoja, jotka ovat valmiina raatelemaan pahaa-aavistamattoman postinjakajan kappaleiksi. Terminaaleissa paketeista voi luikerrella ja ryömiä ulos jos jonkinlaista vipeltäjää, ja kuljettajien pitää pyrkiä väistelemään riistaeläimiä teillä. Tai vastasyntyntä vasikkaa, kuten norjalaisen kuljettajan, josta kerromme sivulla 37.

Monilla on kuitenkin myös hyviä kokemuksia eläimistä, mistä todistaa Tampereen-toimiston väki toimistokoirineen sivulla 34.

Piditpä eläimistä tai et, ilman niitä elämä olisi paljon tylsempää sekä töissä että vapaa-ajalla.

* Toimituksen täysin epätieteellinen päätelmä postnordilaisia yhdistävistä asioista lehden haastatteluiden pohjalta.



Tiesitkö, että koira ja ihminen ovat eläneet yhdessä vuosituhansien ajan? Luurankolöydöt osoittavat, että kesyjä koiria oli jo 12 000 vuotta sitten. Muita erikoisia faktoja:

1. Kirsunjälki on yhtä yksilöllinen kuin sormenjälki.
2. Koira voi oppia ymmärtämään yli tuhat sanaa.
3. Maailmassa on noin 400 miljoonaa koiraa.
4. Koirat näkevät mustan, valkoisen, sinisen ja keltaisen sävyjä.
5. Koiran silittäminen voi laskea verenpainetta.

Lähde: djurdrömmar.se



Missä ovat kaikki uutiset?

People by PostNord on lehti, joka kertoo PostNordin työntekijöistä. Jos sinulla on pääsy PostNordin intraan, löydät uutiset ja tärkeät tiedot sieltä. Voit kommentoida lehden juttuja Yammerin People by PostNord -ryhmässä.

KUVIA KULISSIEN TAKAA



KÖÖPENHAMINA. Karsten Bidstrup kuvaa PostNordin postimerkkikilpailun voittajakoiria. Katso sivu 33.



ROSERSBERG. Christian Gustavsson kuvasi Niclas Lövgrenin. Lue lisää Niclaksesta sivulta 29.

 Seuraa meitä Instagramissa: @peoplebypostnord

 Hopeaa Svenska Designpriset 2019 -kilpailussa

Tervetuloa!

Vuosi, jona mikään ei mennyt odotetusti

Me postnordilaiset joudumme usein yllättävien tilanteiden eteen. Joskus lunta tulee taivaan täydeltä tai pakettilajittelija hangoittelee vastaan. Vastoinkäymisistä huolimatta sinisen koneiston pitää pysyä käynnissä ja toimittaa paketteja ja kirjepostia kaikille palveluistamme riippuvaisille.

Maaliskuussa 2020 tapahtui kuitenkin jotakin, mitä kukaan ei ollut osannut kuvitellakaan. Koronapandemia rantautui Pohjoismaihin ja käänsi kaiken pääläelleen.

Alkuun me kaikki olimme järkyttyneitä. Miten selviytyisimme toimituksista, jos kaikki sairastuisivat? Ollisiko meillä edes mitään toimitettavaa? Nopeasti valkeni, että PostNordin palveluja tarvittiin. Niitä tarvittiin kipeämmin kuin koskaan.

Ihmiset alkoivat käyttää verkkokauppaa, ja kotiinkuljetusten kysyntä kasvoi merkittävästi. Norjassa kotiinkuljetukset kasvoivat yli sadalla prosentilla, ja PostNord onnistui kymmenkertaistamaan kapasiteettinsa lyhyessä ajassa.

Tanskassa otettiin ennätysajassa käyttöön uusi pakettien luovutusikäntä, ja PostNord Strålfors riensi terveydenhuollon avuksi ja toimitti 36 000 suojavaisiiriä.

Eri puolilla PostNordia on vuoden aikana tehty pieniä ihmeitä ja sankaritekoja, ja olemme vastanneet yllättävään tilanteeseen innovatiivisilla ratkaisuilla. Niiden ansiosta olemme paitsi selviytyneet kriisistä tähän asti myös vahvistuneet.

Oma toimintamme ja se, miten johdamme sekä itseämme että toisia, on aina tärkeää. Haastavina aikoina sen merkitys kuitenkin korostuu. Sivulta 48 voit lukea työntekijyyden kulmakivistä, jotka perustuvat vastuunkantoon, rohkeuteen ja sitoutuneisuuteen. Ne auttavat meitä toimimaan oikein, jotta PostNordin muutosmatka onnistuu. Meidän kaikkien pitää tehdä niin kuin olemme luvanneet ja kantaa vastuamme. On oltava avoin ja uskallettava toteuttaa uusia ideoita. Näin voimme innostaa toisiamme ja luoda yhdessä erinomaisen työilmapiirin. ■

Malin



BANFA JAMILA

MALIN NORDÉN
Päätöimittaja,
People by PostNord

PEOPLE BY POSTNORD

Päätöimittaja: Malin Nordén **Maatoimittajat:** Robert Långström (Ruotsi), Michael Kirkeby (Tanska), Maiju Karhunen (Suomi) ja Sigurd Bjerke (Norja).

Ulkoasu: Kristian Gustafsson **Kielikoordinaattori:** Louise Holpp

Muut tekijät: Aniella Svensson, Grethe-Birgitte Friis Jakobsen,

Salla Virkkunen, Rebecka Mathers, Malin Dahlberg, Fredrik Arvidsson

Tuotanto: Spoon **Paino:** V-TAB **Sähköposti:** peopleby@postnord.com



6

Tarja jaksaa liikkua.



29

Niclas voi taas hengittää.



38

Camilla nousee takaisin satulaan.



10

Berggrenit valtaavat PostNordin.



49

Magnus huomaa yksityiskohdat.



18

SidseL ja Nikolaj jännittävät jousen.



42

Ersin paljastaa jujunsa.

Me olemme mukana tässä numerossa

Meitä haastateltiin:

Alexander Wallsten	25	Lennart Rönqvist	42
André Snitkjaer	55	Mads Berggren	10
Angelica Björkbom	48	Magnus Egberth	49
Ann-Kristin Wik	28	Martin Redborn	53
Bengt Andersson	24	Mathias Olsson	66
Bo Andersson	32	Mats Duvner	15
Camilla Niemann	38	Mikkel Damholm	
Caroline Berggren	10	Christensen	54
Daniel Bahner	56	Niclas Lövgren	29
Egil Öberg	14	Nikolaj Settnes	18
Ella Clausen	32	Ole Laursen	52
Emma Strömberg	40	Patrik Lindblad	49
Eniz Özkan	42	Per Jostein Simensen	37
Ersin Özkan	42	Pia Slot Smedegaard	33
Helena Sjöberg	59	Pål Eier	13
Jan Greve	59	Sidsel Holm Larsen	18
Jasmina Music	56	Simon Høj	12
Joakim Persson	59	Sofia Leffler Moberg	64
Joan Regitza Garlov	54	Sophia Kandell	41
John Fred Gong Ro	16	Stefan Foug	40
Johnny Adolfsson	62	Susanne Jellesen	27
Jussi Wahlberg (ja Harry)	34	Tarja Tuominen	7
Kim Berggren	10	Therese Eriksson	32
Kirsi Yläne	26	Tomas Lundström	29
Lene Reiupert	27	Vandana Sharma	9

Meidät mainitaan:

Anders Bertilsson	62	Dainius Dainys	37	Jakub Kisel	18	Martin Pingel	33	Pontus Gellerbrink	29
Anders Ingelmo	52	Daniel Assarson	56	Jani Ståhlhammar	52	Martin Larsson	56	Päivi Kiljunen	7
Anders Trawén	29	David Winberg	52	Jeannette Hyldig	52	Mathias Filipsson	29	Rolf Kjellberg	42
Ann-Catrine Hagbo	14	Derin Sarwat	29	Jesper Sangill	18	Mikael Erikson	52	Ruben Knudsen	38
Anne-Marie Andersson	29	Diana Hjelte	29	Jimmy Ohlsson	29	Nadja Kristiansen	12	Salih Korkmaz	42
Annemarie Gardshol	25	Emil Aasmul-Olsen	12	Johan Granath	62	Niels Crossland	10	Sanna Mäki	34
Arto Kuorilehto	29	Emilia Mannari	34	John Nyås	37	Niklas Reinholdsson	62	Thomas Reinelöv	29
Ayman Nouh	38	Fredrik Thörnblom	52	Johnny Larsson	42	Noman Siddique	14	Tonny Rasmussen	38
Bekir Aslan	29	George Ribbing	14	Jörgen Lundgren	14	Palle Olsen	52	Torfinn Trondsen	37
Christian Klaussen	16	Henok Kiros	29	Kay Espung	52	Patrik Larsson	49	Uhlie Evertsson	14
Christian Thorén	42	Henrik Almtorp	10	Klara Møller Poulsen	12	Patrik Lindqvist	40	Yakup Cakmak	42
Christen Asmundsson	52	Hossein Arkan	29	Krista Yliruusi	34	Patrik Wikström	42		
Christoffer Larsson	40	Ibrahim Haji	38	Leif Göransson	52	Peter Andersson	14		
Claus Vogel	10	Ilker Bircan	42	Magnus Bennich	52	Peter Lundin	14		
Dag Helge Larsen	16	Jacob Franke	52	Marcello Menchise	14	Philip Wik	42		



MINUN PAIKKANI / MYLLYPURON VESITORNI

”Tässä paikassa on jotain todella rauhoittavaa”

”LIIKUNTA ON ELÄMÄNI eliksiiri. Nautin siitä, että voin liikkua niin töissä kuin vapaallakin. Askeleita PostNordin Vantaan-varastolla kertyy työpäivän aikana huomaamatta jopa 20 000. Se ei kuitenkaan riitä minulle, vaan jatkan liikkumista iltaisin, sillä koirani Adessa on päästävä ulos. Arkisin käymme lyhyemmillä lenkeillä, mutta sunnuntaisin tallustelemme jopa kymmenen kilometriä metsäpoluilla. Käymme usein kotini lähellä sijaitsevan, vuonna 1965 valmistuneen Myllypuron vesitornin alapuolella, missä Adessa voi olla hetken vapaana. Tässä paikassa on jotain todella rauhoittavaa. Olen itse Itä-Helsingistä kotoisin, joten vesitorni on tuttu paikka jo lapsuudestani. On ihanaa muistella, millaiset näkymät vesitornin luota avautuivat aiemmin ja peilata näkymiä tähän hetkeen. Huomaan, miten myös Adessa rauhoittuu aina kun tulemme tänne.”

TARJA TUOMINEN, VARASTOTYÖNTEKIJÄ SUOMEN POSTNORDIN VANTAAN-VARASTOLLA
KERROTTU MAIJU KARHUSELLE

Lähimmät työkaverit: ”Teen pääsääntöisesti töitä Päivi Kiljusen kanssa.”



ÄLÄ MISSÄÄ

PEOPLE

by PostNord

**-SISÄLTÖÄ
INSTAGRAMISSA**

Täältä löydät lehden parhaat palat sekä
ainutlaatuisia videoklippejä.

**Seuraa meitä!
@peoplebypostnord**

postnord

Pick up

Eväslinkki, perhe postin palveluksessa ja vinyylisuosikkeja. Pick up esittelee paloja postnordilaisten maailmasta sivuilla 9-15.



Enchilada on meksikolainen ruokalaji, joka gratinoidaan uunissa.

EVÄSRASIASSA

Vandanan kana-enchiladat

Ruoan pitää olla vahvasti maustettua ja hyvää, ja sen valmistamisen pitää olla hauskaa. Näin sanoo Vandana Sharma, Tukholman Solnassa työskentelevä tuotantopäällikkö, joka on luovuttanut oman lempireseptinsä Ruotsin PostNordin keittokirjaan.

4 ANNOTTA

- 500 g suikaloitua kanafileettä
- 2 sipulia
- Voita paistamiseen
- 1 tl suolaa
- 1 tl sambal oelekia
- 2 dl ranskankermaa
- 8 minitortillaa
- 2 dl voimakasta juustoa raasteena

LISUKKEEKSI

Vihersalaatti

OHJE:

- Säädä uunin lämpötila 225 asteeseen. Suikaloi kana. Kuori ja silppua sipulit.
- Ruskista kanasuikaleita voissa, kunnes ne ovat saaneet kauniin värin ja kypsyneet. Mausta suolalla ja siirrä sivuun odottamaan.
- Kuullota sipulit voissa. Lisää kanasuikaleet. Lisää joukkoon sambal oelek ja ranskankerma ja anna

- kiehua kokoon muutama minuutti. Lisää suolaa tarvittaessa.
- Annostele seos tortilloille. Taittele tortillat puolikuun muotoon, lada pellille ja ripottele päälle juustoraaste. Paista uunin keskiasolla 10-15 minuuttia, kunnes enchiladat ovat saaneet kauniin värin.
- Tarjoile salaatin kera.



”Nautin ruoanlaitosta, ja minusta on hauskaa kokeilla uusia asioita. Perusresepti on peräisin ruokalehdestä. Olen kehittänyt sitä lisäämällä sambal oelekkin ja korvaamalla juuston voimakkaamalla. Siitä on tullut suosikki meillä kotona. Ruoka sopii loistavasti mukaan töihin otettavaksi. Se on helppo ja nopea valmistaa. Kerrassaan loistava siis!”

Sinistä verta

Kaipaatko ratkaisua työongelmaasi?
Käy päivällisellä Berggrenin
perheen luona.

KUN TILANNE lähtee lapasesta päivällispöydässä, Birthe Berggren huudahtaa yhtäkkiä: ”Likapyykki!” Erikoisinta on, ettei keskustelu liittynyt millään tavalla pyykinpesuun. Aiheena oli PostNord, kuten tavallista.

Niin käy, kun 75 prosenttia perheestä leimaa kellokorttinsa aamuisin kello 7.30 Hillerødin jakelun solmukohdassa Kööpenhaminan pohjoispuolella. Loput 25 prosenttia, joka ei työskentele PostNordilla eli äiti Birthe, joutuu jatkuvasti turvautumaan turvasanaan ”likapyykki”.

- Kun joku käyttää sanaa, on aika vaihtaa puheenaihetta. Säännön noudattaminen voi joskus olla vaikeaa, koska usein pitäisi puhua vielä *ihan pienestä asiasta*, kuten ongelmasta tai ideasta, sanoo poika *Mads*.

Isä *Kim* aloitti työt postinjakajana 25 vuotta sitten. Kun tytär *Caroline* viime kesänä valmistui ylioppilaaksi ja halusi pitää väli vuoden, hänen oli helppo seurata isänsä jalanjälkiä PostNordille. Samoin teki *Mads*, kun hän kaipasi taukoa yliopisto-opinnoistaan.

Innostus yhteistä työtä kohtaan on lähentänyt perheenjäseniä.

- Nyt kun olemme siskoni kanssa samassa työpaikassa, juttelemme toisillemme paljon enemmän. *Henrik Almtorpista* on tullut minulle hyvä työkaveri, ja meillä on yhteisiä kiinnostuksenkohteita. Juttelen hänen, siskoni ja isäni kanssa paljon, *Mads* kertoo. ■



**Caroline, Kim ja
Mads Berggren**

Työ PostNordilla:

He työskentelevät
lajittelijoina ja postinjaka-
jina Hillerødissä Tanskassa.

Lähimmät työkaverit:

Niels Crossland, Claus
Vogel ja Henrik Almtorp.

Itsepäinen muusikko

Etsitkö Simon Høj'tä?
Seuraa vain plektroja lattialla.

- **ISÄLLÄNI OLI** 15 000 vinyylilevyn kokoelma. Hän myi ne muutamaa vuotta ennen kuin vinyyli yhtäkkiä taas olikin in. Hän sai niistä noin 9 000 kruunua (noin 850 euroa). Yritämme unohtaa koko asian, sanoo *Simon Høj*.

Kun Simon ei ole töissä PostNordin yritysasiakaspalvelussa Aarhusissa, hän opiskelee ravitsemusterapeutiksi. Vapaa-aika jakautuu tyttöystävän ja musiikin kesken. Simon säveltää, soittaa kitaraa, kuuntelee vanhoja vinyylilevyjä ja etsii uutta musiikkia.

- Olen soittanut bändissä 10 vuotta, 15-vuotiaasta asti. Lukion jälkeen opiskelin konservatorioon valmistavassa koulussa kolme vuotta. En kuitenkaan ollut valmis tekemään elämässäni niitä kompromisseja, joita ammattimuusikon työ edellyttäisi. Ehkä se on jonkinlaista lapsellista itsepäisyyttä, mutta musiikki on minulle liian tärkeää. ■

Simon Høj

Työ PostNordilla: Yritysasiakaspalvelun työntekijä Aarhusissa Tanskassa.

Lähimmät työkaverit: "Hyviä työkavereita on paljon, ja heistä on vaikeaa nostaa ketään muiden yläpuolelle. Tapaan kuitenkin lähes aina töissä ollessani Klara Møller Poulsenin, Nadja Kristiansenin ja Emil Aasmul-Olsenin."

Simonin kolme lempilevynkantta

Kolme albumia, joita Simon kuuntelee ahkerasti ja joiden kannet ovat koristanee hänen seinäänsä.



TOM WAITS - THE HEART OF SATURDAY NIGHT, 1974
"Ensimmäinen vinyylilevyini ja todennäköisesti paras koskaan tehty bluesalbumi. Kansi on kuin maalaus, ja se oli seinälläni monta vuotta. Levyn ostettuani muutin myös ulkonäköäni. Aiemmin käytin Gucci-kaulakoruja ja minulla oli piikkitikukka. Kasvatin hiukseni pidemmiksi, aloin pukeutua bändipaitoihin ja taskuistani tipahteli plektroja. Imagoni oli ilmeinen, haha."



NICK CAVE - PUSH THE SKY AWAY, 2013
"Todennäköisesti levy, jota olen kuunnellut eniten. Nick Caven juuret ovat syvällä bluesissa, ja hän välittää tunnelman levyllä - sen syvän melankolisuuden ja sentimentaalisuuden. Kansikuvassa hän päästää hieman valoa pimeyteen, minkä kuulee myös musiikissa. Kansi on edelleen seinälläni."



THE RACONTEURS - HELP US STRANGER, 2019
"Jack White on jumala. Näin hänen bändinsä The Raconteursin keikan Berliinissä viime vuonna. Se oli yksi upeimmista elämyksistä ikinä, eikä pelkästään musiikillisesti. Pidän kannen vihreästä kädestä, joka on mielestäni kuin auttava käsi. Kansi on kotona seinälläni."

Pål haluaa voittaa pakettimarkkinat

OSLOSSA, ALFASETIN terminaalin neljännessä kerroksessa työskentelevällä Pål Eierilla on vain yksi tavoite: viedä PostNord pakettimarkkinoiden ykköseksi. Pakettimarkkinoiden huipulle tähtääminen on kuitenkin enemmän kuin pelkkä tavoite, se on koko PostNord-konsernin painopistealue.

- Pakettimarkkinoiden ykköseksi tähtääminen ohjaa kaikkea toimintaamme. Myös arjessamme. Se toimii ohjenuorana jokaisessa projektissa ja päätöksentekotilanteissa sekä nyt että tulevaisuudessa. Jos ei ole varma, voi aina kysyä itseltään: "Viekö tämä meitä lähemmäs pakettimarkkinoiden ykköspaikkaa?"

Pål esittää kysymyksen itselleen toistuvasti, sillä hän johtaa ja koordinoi pakettipalveluita koskevaa strategiaa

Norjassa. Hän pitää viikoittain seurantapalaveriä eri puolilta yritystä tulevien kollegoidensa kanssa.

- On upeaa saada tehdä töitä niin monen organisaation osan kanssa. Kentällähän kehitys tapahtuu. Saan tärkeää tietoa toimintaamme vaikuttavista haasteista ja käynnissä olevista aloitteista. Se on tärkeä tietopankki.

- Erittymisen hauskaa on, että teemme kaikki töitä samojen tavoitteiden eteen. Tunnelma on myönteinen, ja strategia on toiminut meidät yhteen liittäväksi voimaksi. Tavoite olla pakettimarkkinoiden ykkönen on punainen lanka, joka läpäisee kaiken markkinoinnista, tuotekehityksestä ja terminaalityöstä jakeluun, lajitteluun ja henkilöstöhallintoon. ■

21 X

Virran viemänä

"Edistymissuunnitelmat ja koordinointi saavat jäädä työpaikalle. Kotona ja vapaa-ajalla en todellakaan ole mikään kontrollifriikki. Kolmen lapsen kanssa arki on hektistä. Menen kuitenkin lasten ehdoilla ja nautin siitä, että voin vain antaa virran viedä."

39 X

Ennen ja nyt

"Aloitin työt Drammenin terminaalisissa vuonna 1997. Olen aina työskennellyt samassa yrityksessä, josta on sittemmin tullut PostNord. Yli 20 vuoden aikana olen tutustunut lähes kaikkiin toiminnan osa-alueisiin. Olen saanut seurata pakettimarkkinoiden muuttamista aitiopalkalta. En ole taipuvainen nostalgisointiin, mutta taustat on tärkeää tuntea."

40 X

Katse tulevaisuudessa

"Voittaaksemme tulevaisuuden pakettimarkkinat meidän on toimitettava tulevaisuuden kuluttajille. Nyt vallalla olevia trendejä ovat joustavuus, vastuullisuus, toimitus seuraavana päivänä, toimitus ilman kuittausta ja mahdollisuus valita, mihin paketti toimitetaan. Nyt meidän on yksinkertaistettava palveluamme, jotta pystymme täyttämään vaatimukset parhaaseen hintaan."

”Olen vähän itsekäs”

Epäilijän päätä on erittäin vaikeaa kääntää. Kukaan ei ollut kuitenkaan kertonut tätä Egil Öbergille.

YLI 30 VUODEN ajan *Egil Öberg* on tullut töistä kotiin myönteistä energiaa uhkuen. Hänen elämänsäfilosofiansa on, että töissä pitää viihtyä ja saada muut viihtymään.

- Vietämme töissä kolmanneksen elämästämme, joten eikö siitä ajasta kannattaisi ottaa kaikki irti?

Egilin tukikohta on Norrmalmin postikonttori, mistä hän kuljettaa kirjepostia ja paketteja tukholmalaisyriyksille.

- Uskon, että niin metsä vastaa kuin sinne huudetaan. Haluan antaa itsestäni ammattimaisen, iloisen, mukavan ja vastuullisen kuvan. Asiakkaiden tulee voida kysyä minulta mitä vain työhöni liittyvää. Jos en osaa vastata, selvitän asian seuraavaksi päiväksi.

EGILIN JÄRKKYMÄTÖN INTO on tehnyt hänestä suosittua asiakkaiden keskuudessa. Kerran yhteen hänen piirinsä yritykseen tuli uusi pomo. Tämä oli lukenut PostNordista kielteisiä lehtijuttuja ja somejulkaisuja ja suhtautui yritykseen epäilevästi. Hän ei kuitenkaan ollut tavannut Egiliä. ”Egil on luontaisen ylpeä työstään. Hän hallitsee tehtävänsä viimeistä piirtoa myöten ja ratkoo eteen tulevat ongelmat. Kun hän tervehtii ihmisiä, tervehdyksestä välittyy, että PostNordiin voi luottaa”, sanoo tuo samainen pomo, jonka mielen Egil sai hetkessä muuttumaan.

Egil itse ottaa kehuja vastaan toppuutellen. Hän sanoo, ettei ole ainoa kaltaisensa PostNordilla.

- Työkaverini ja esimieheni tekevät loistavaa työtä joka päivä, mutta sitä ei juuri koskaan huomata. Siksi ilahdun, kun saan tällaista palautetta. Se antaa uutta energiaa.

EGIL ON VUOSIEN saatossa itsekkin antanut palautetta asiakkaille, jotka ovat tehneet häneen myönteisen vaikutuksen. Erään ison viestintätoimiston vastaanotossa työskenteli kolme nuorta. He tervehtivät Egiliä aina, kysyivät mitä kuuluu ja tarjosivat vettä. Egilistä nämä nuoret olivat niin mahtavia, että hän lähetti yrityksen toimitusjohtajalle käsin kirjoitetun kirjeen. Tämä vastasi yllättyneenä: ”Ihmiset eivät useinkaan vaivaudu antamaan tällaista hyvää palautetta. Saimme koko toimiston väki tästä nostetta.”

- Olen siis tavallaan vähän itsekäs. Haluan käydä iltaisin nukkumaan hyvällä mielin, sillä silloin voin hyvin. ■



ABC@POSTNORD

Oletko hyvä tarjoamaan asiakkaalle pientä lisäpalvelua?

Tai tunnetko jonkun, jolta se onnistuu?

Lähetä tarinasi osoitteeseen peopleby@postnord.com.



Egil Öberg

Työ PostNordilla: Kuljettaja Tukholmassa Ruotsissa.

Lähimmät työkaverit: ”Työpaikallani on paljon hyviä tyyppejä. Heistä valitseminen on kuin joutuisi valitsemaan suosikin omista lapsistaan. Tässä on kuitenkin joitakin: Marcello Menchise, Peter Lundin, Noman Siddique, Jörgen Lundgren, Georg Ribbing, Peter Andersson ja Uhlie Evertsson. Lisäksi arvostan tuotantopäällikkö Ann-Catrine Hagboja ja tuotantotoimittajiani. He ovat empaattisia, huumorintajuisia, antavat vastuuta ja jakavat tietoa avoimesti.”

Koko kansan kaukosäädin

Tavoitteena on, että yhtä Pohjolan suosituimmista sovelluksista käytetään entistä useamman paketin yhteydessä.

Mikä seurantatunnus?

Kun PostNord-sovellus otettiin käyttöön vuonna 2014, asiakkaan piti itse syöttää seurantatunnus. Vuodesta 2017 on riittänyt, että sovellukseen syöttää sähköpostiosoitteensa ja puhelinnumerossa, niin sovellus löytää automaattisesti matkalla olevien uusien pakettien seurantatiedot. Sovellusta on yksinkertaistettu myös siten, että pakettipalveluiden nimet on poistettu ja asiakkaat voivat tilata kuljetuksen pakettin painon ja mittojen mukaan.

Sovellus helpottaa elämää

Nyt sovelluksessa on paljon arkea helpottavia toimintoja, kuten lähetyksen seuranta ja palvelupistehaku. Sovellus sai maaliskuussa 2020 uuden ilmeen, ja myös toimintoja kehitettiin. "Sovelluksen pitää sopeutua ihmisten kiireiseen elämään. Olemme tehneet kovasti töitä tehdäksemme sovelluksesta helpokäyttöisen kaikissa tilanteissa", sanoo PostNordin sovellusomistaja Mats Duvner.

Kehitysehdotuksia

Sovellus on saavuttanut suuren suosion, mutta sen lisäksi se on tutkimusten mukaan lisännyt arvostusta PostNordia kohtaan. Sovelluksen merkitys käy ilmi asiakkaiden suoraan sovelluksessa antamasta palautteesta. "Sovellusta kehitetään jatkuvasti saamamme palautteen perusteella. Asiakaspalvelu on yksi tärkeimmistä palautekanavistamme", Mats huomauttaa.

Listamenestyjä

PostNord-sovellus on noussut yhdeksi Pohjoismaiden suosituimmista sovelluksista. Viime vuoden huippukausina se oli käytetyimpien sovellusten listan ykkösenä, ja toukokuussa koronaviruksen jyllätyksessä sovellus rikkoi kaikkien aikojen yksittäisten käyttäjien ennätysten, kun yhteensä 1,7 miljoonaa käyttäjää käytti sovellusta saadakseen yli 5,5 miljoonan paketin tiedot. Suosio jatkui koko kesän.



"Juuri nyt sovellus on erinomainen väline asiakassuhteiden vahvistamiseen", sanoo PostNordin sovellusomistaja Mats Duvner.

Uusia suosikkitoimintoja

Yksi suosituista toiminnoista on FlexChange, jolla käyttäjä voi vaihtaa paketin toimituspaikkaa pakettin ollessa matkalla. Mats on itse tyytyväisin toimintoon, jolla asiakkaat voivat tunnistautua verkkopankkitunnuksilla sen sijaan, että esittäisivät henkilöllisyystodistuksen palvelupisteessä. Toinen hänen suosikkinsa on mahdollisuus lähettää qr-koodi ystävälle, joka voi noutaa paketin. "Tässä PostNord on ajatellut todella fiksumasti. Palvelu hyödyttää sekä asiakkaita että palvelupisteitä", hän toteaa ja lisää, että toistaiseksi palvelu on käytössä vain Ruotsissa. Suuren suosion on saanut myös Send Direct -palvelu, jossa asiakas voi ostaa kuljetuksen sovelluksessa ja tulostaa rahtikirjan palvelupisteessä. "Moni arvostaa sitä, ettei omaa tulostinta tarvita", Mats sanoo.

Kehitystä keskiviikkoisin

PostNordin sovellustehdas ei koskaan hiljene, vaan uusi tai parannettu toiminto lisätään sovellukseen vähintään kerran kuussa. PostNordin käyttämä yritys tekee toimintojen käyttäjätestejä tarvittaessa keskiviikkoisin. "Kehitystyö on erittäin ketterää. Tavoitteemme on, että sovellus olisi ikään kuin kaukosäädin asiakkaan pakettiin. Tanskassa sovellus kehitettiin jo varhain avaamaan pakettiautomaatin lokero", Mats selittää ja pitää sitä hyvänä esimerkkinä kaukosäädintoiminnosta.

Onko sovellus tulevaisuutta?

Ruotsissa uusi toiminto on, että vastaanottaja voi seurata lähestyvää pakettiaan reaaliajassa kartalta. Sovelluksella pystytään myös keräämään entistä paremmin tietoa Pohjoismaiden ulkopuolelta tulevista paketeista, jotta nekin saadaan näkyviin sovelluksessa automaattisesti. Kuinka paljon sovellusta voidaan kehittää? "Kaikella on tietysti rajansa", Mats toteaa. "Juuri nyt sovellus on erinomainen väline asiakassuhteiden vahvistamiseen. En kuitenkaan yllätyisi, jos uudet teknologiat haastaisivat sovelluksen tulevaisuudessa. Mitä silloin sitten käytetään? Ehkäpä puheentunnistusta ja lisättyä todellisuutta!"

Lisättyä todellisuudessa (Augmented Reality, AR) todellinen ympäristö ja virtuaaliset elementit yhdistyvät. Näin käy esimerkiksi Pokémon Go -mobiilipelissä.



Katso videoita ja kuvia.
Seuraa meitä Instagramissa:
#peoplebypostnord

Uusi alku Norjassa

John Fred Gong Ro on kirjaimellisesti aloittanut uuden luvun elämässään.

HÄN PAKENI maailman pisintä sisällissotaa Myanmarista ja ryhtyi kuorma-autonkuljettajaksi miekkavalaiden ja keskiyön auringon taianomaisessa maailmassa. Kontrastia on mahdotonta kuvitella: hän lähti 50 vuotta kestäneen sodan keskeltä ja asettui maapallon toiselle puolelle elämään ennalta-arvattavaa arkea PostNordin kuljettajana. On hyvin todennäköistä, että *John Fred Gong Ro* on ainoa yhteinen nimittäjä näiden kahden maailman välillä.

Joka aamu tasan kello seitsemältä John Fred saapuu PostNordin terminaaliin Stokmarknesiin, joka sijaitsee Vesterålenin saaristossa Pohjois-Norjassa. Hän on yksi vakituista kuljettajista ja ajaa Stokmarknesin ja 15 kilometrin päässä sijaitsevan Melbun väliä.

- On upeaa ajaa niin kauniin luonnon keskellä joka päivä. Olen oppinut tuntemaan pienet paikallisyhteisöt, minulla on mukavia työkavereita ja viihdyn hyvin reitilläni, John Fred sanoo.

John Fred, hänen vaimonsa Di Dang ja heidän kaksi tyttärtään saapuivat Stokmarknesiin 10 vuotta sitten. He olivat YK:n kiintiöpakolaisia, eivätkä he olleet koskaan kuulleetkaan Pohjois-Norjasta. Kaikki lähti kuitenkin sujumaan.

- Meillä on hyvät naapurit, ja viihdyimme täällä. Viisi vuotta sitten aloitin työt PostNordin varastolla, jossa minulla on mukavia työkavereita.

Di Dang on nykyään kokki ja työskentelee ravintolassa naapurisaarella sijaitsevassa Sortlandissa. Vanhimmat tyttäret ovat 14- ja 18-vuotiaita ja nuorin nelivuotias.

Varastolla John Fred tutustui kuljettajiin, ja eräänä päivänä heidän esimiehensä tuli hänen juttusilleen.

- Yksi kuljettajista oli lopettamassa ja hän

kysyi, haluaisinko alkaa kuljettajaksi. Tietenkin halusin!

JOHN FRED LASTAA AUTON aamuseitsemältä, ajaa ensimmäisen kierroksen ja palaa varastolle aamupäivästä. Sen jälkeen hän lastaa auton uudelleen ja ajaa Melbuun, ennen kuin palaa takaisin Stokmarknesiin tekemään muutaman kierroksen siellä.

- Kuljetan paljon lääkkeitä ja muita terveydenhuollon tarvikkeita. Tuntuu merkitykselliseltä kuljettaa tärkeitä välineitä, joita hoitohenkilökunta tarvitsee ihmisten arjen helpottamiseen.

Työtovereiden mukaan John Fred on päättäväinen, huumorintajuinen ja osaa ratkaista ongelmat nopeasti. Hyvällä kuljettajalla pitää olla logistiikka hallussa jo silloin, kun autoa lastataan ja päivän toimituksia suunnitellaan. Jos näyttää siltä, että John Fred on viisi minuuttia myöhässä, hän ilmoittaa siitä aina vastaanottajalle.

Itse hän on vaatimattomampi - mutta myös varma siitä, että on löytänyt paikkansa elämässä.

- Minulla ei ollut lainkaan kokemusta kuljettajan työstä ennen Stokmarknesiin tuloa. Silti työ sopii minulle oikein hyvin.

VAIKKA JOHN FRED ON nyt kuljettaja, hän auttaa mielellään terminaalissa.

- Jos lisäkäsiä tarvitaan ja se sopii minulle, otan mielelläni lisävuoroja varastolta kiirehuippuina. Pidän myös sisätöistä. Vaikka työpäivä olisi mennyt miten tahansa, olen kiitollinen kaikille työkavereille. Meillä oli onnea, että päädyimme tänne. ■

John Fred Gong Ro

Työ PostNordilla: Kuljettaja Stokmarknesissa Norjassa, työnantaja KP Transport, joka on PostNordin kumppani.

Lähimmät työkaverit: Christian Klaussen on työnjohtaja ja palkkasi minut alun perin terminaalityöntekijäksi. Dag Helge Larsen on hyvä kuljettajakollega, joka opetti minulle kaiken reiteistämme.



John Fredin matka sodan runtelemasta Myanmarista on ollut kaikkea muuta kuin mutkaton. Nyt hän viihtyy hyvin Stokmarknesin vuonomaisemissa Vesterålenin saaristossa Pohjois-Norjassa.



"Tämä on iso palapeli, joka muuttuu jatkuvasti."
Nikolaj Settnes yrittää ennustaa tulevaisuutta
massadatan avulla.

Kastrupin oraakkeli

Nikolaj Settnes auttaa PostNordia näkemään tulevaisuuteen. ”Hyvä algoritmi voi olla tyylikäs ja jopa vetävä.”

TEKSTI: MICHAEL KIRKEBY KUVAT: FREDDY BILLQVIST



NIKOLAJ SETTNES luo älykkäitä työkaluja, jotka ennustavat, kuinka monta pakettia PostNord käsittelee tulevien kuukausien aikana. Omaan elämäänsä hän ei kaipaa samanlaista

ennustettavuutta.

– Olen jo pienestä pitäen tottunut ottamaan päivän kerrallaan. Carpe diem -ajattelu voi kuulostaa romanttiselta, mutta minulle se on täysin konkreettista, Nikolaj sanoo.

Ollessaan kuudennella luokalla Nikolaj sai tietää, että hänen tulevaisuutensa ei näyttäisi samalta kuin muiden.

– Geenivirheen aiheuttama lihasdystrofia. Minulla vain on ollut epäonnea.

Kun Nikolaj käynnistää tietokoneensa aamulla, hänen tavoitteenaan on tehdä työpäivästä hyvä. Hän on yksi neljästä PostNordin Business Intelligence -kehitystiimin asiantuntijasta ja työskentelee Kastrupin ison toimistorakennuksen ylimmässä kerroksessa Kööpenha-

minassa. Tiimi kehittää digitaalisia työkaluja ja sovelluksia, jotka helpottavat muiden postnordilaisten elämää ja arkea.

– Olen päättänyt, että kun aamulla avaan koneen, mietin mitä kaikkea kivaa työpäivä tuo tullessaan sen sijaan, että huokaisisin väsyneesti. Elämä on siihen liian lyhyt. Minun tapauksessani ehkä vielä lyhyempi kuin monella muulla.

NIKOLAJ PYSTYI KÄVELEMÄÄN yliopiston aloittamiseen asti. Vielä muutama vuosi sitten hän soitti kitaraa ja lauloi bändissä. Nyt 31-vuotiaana hän keskittyy mieluummin siihen, mihin hän pystyy – ei siihen, mitä hän ei enää pysty tekemään tai mistä hän ehkä joutuu luopumaan tulevina vuosina. Se ei kiinnosta häntä paljoakaan.

Työtehtäviin hän suhtautuu täysin eri tavalla. Nikolaj'n töissä kehittämien it-työkalujen pitää pystyä ennustamaan tulevaa mahdollisimman tarkasti. Kuinka monta pakettia PostNord käsittelee kolmen kuukauden päästä? Kuinka monta ihmistä pitää silloin pyytää töihin? Jos



PostNord Predict ennustaa tulevaisuutta terminaalien käyttöasteen laskemiseksi. Jos ennuste erehtyy yli viisi prosenttia, algoritmia pitää muokata.

ennuste menee mönkään yli viidellä prosentilla, se ei ole tarpeeksi hyvä. Silloin tiimin pitää muokata algoritmia ja tehdä työkalusta parempi.

– Periaatteessa PostNord Predict – tai PNP kuten me työkalua kutsumme – voisi aina olla parempi. Meidän asenteemme on, että parhaasta voi tehdä vielä vähän paremman ja sitä voi ”kiristää vähän tiukemmalle”. Saan tästä ammatillista tyydytystä, jota ilman en halua elää. Hyvä algoritmi tai koodi voi olla tyylikäs ja jopa vetävä.

PNP:N KYKY ennustaa pakettimääriä pohjautuu massadataan. PNP:n algoritmi rekisteröi ja analysoi jatkuvasti miljoonia eri lähteistä peräisin olevia tietoja.

– Pakettimäärään vaikuttaa monta muuttujaa: Millaiset kulutustottumukset ovat juuri nyt? Milloin palkat, lapsilisät ja lomarahat maksetaan? Miltä edellisvuoden vastaava ajanjakso näytti? Kuinka monta ostospäivää tämän vuoden joulukaupassa on? Milloin lomia pidetään niissä maissa, joista tanskalaiset tekevät verkko-ostoksia? Miten nämä ja muut tekijät vahvistavat toisiaan siten, että vaikutus on $1 + 1 = 3$? Se on iso palapeli, joka muuttuu jatkuvasti, Nikolaj sanoo.

Ennuste ei siltikään aina pidä täysin paikkaansa. Todellisuus kulkee omia polkujaan tai kuten sanonta kuuluu: ”Ennustaminen on vaikeaa, varsinkin tulevaisuuden ennustaminen.” Sään vaikutuksia on aina vaikea arvioida, ja joskus esimerkiksi koronaviruksen kaltaiset ilmiöt mullistavat kaiken.

NIKOLAJ'LE pandemia tarkoitti sitä, että hän ei moneen kuukauteen tavannut juuri muita kuin tyttöystävänsä Michelleä ja tuttuja avustajiaan. Lisäksi hänellä oli seuranaan pieni havannankoiransa Molly, joka juoksee innokkaana ympäri Kööpenhaminan eteläpuolella sijaitsevaa kotia.

– En halunnut saada koronatartuntaa, joten kului monta kuukautta, ennen kuin aloin tavata perhettäni. Silloinkin tapasimme ulkona, pidimme turvaväliä ja



Sidsel Holm Larsen ja Nikolaj Settnes

Työ PostNordilla: Sidsel toimii esimiehenä Kööpenhaminan Business Intelligence -yksikössä, jossa Nikolaj on digitaalisena kehittäjänä.

Lähimmät työkaverit: Jesper Sangill ja Jakub Kisel.

”Pienellä osastollamme on vahva yhteishenki, ja pidämme tiiviisti yhteyttä, kun kehitämme ja ylläpidämme ratkaisuja.”

käytimme käsidesiä ahkerasti. Kun on pitkään eristyksissä, voi helposti masentua. Onneksi on netti. Juttelin pandemian aikana tuntikausia perheeni kanssa verkossa ja pelasin verkkopelejä kavereideni kanssa.



Koronakriisi on ollut haaste myös Nikolaj'n esimiehelle *Sidsel Holm Larsenille*.

– Pienellä osastollamme on vahva yhteishenki ja pidämme tiiviisti yhteyttä, kun kehitämme ja ylläpidämme ratkaisuja. Koronaeristyksen aikana pidimme paljon videokokouksia tiimihengen ylläpitämiseksi. Ihanteellista se ei ollut, mutta toimi jonkin aikaa.

Hän tunnistaa Nikolaj'n kuvauksen työpaikasta.

– Voin ujostelematta sanoa, että meillä on maailman paras työ. PNP on hyvä esimerkki kehittämistämme datapohjaisista sovelluksista ja työkaluista, jotka auttavat PostNordia tekemään parempia päätöksiä – meidän itsemme ja asiakkai-

demme hyödyksi. Se on merkityksellistä ja tärkeää työviihtyvyyden kannalta.

SIDSELIN, Nikolaj'n, *Jesper Sangillin* ja *Jakub Kiselin* tiimi on monta kertaa saanut aplodit kehittämistään sovelluksista muiden PostNordin yksiköiden kanssa pidetyissä kokouksissa.

– Nikolaj'lle kuuluu siitä suurin kunnia. Hän on teknisesti taitava ja osaa myös kuvailla työtämme niin, että kaikki ymmärtävät. Olen palkkaamassa osastollemme kahta uutta tiimiläistä. Vaatimukset ovat kovat, mutta jos Nikolaj'n kaltaisia osaajia tulee vastaan, olen hyvin tyytyväinen. ■



KATSAUS: KORONAN VARJOSSA

VUOSI, JOKA MELKEIN KATOSI

SININEN KONEISTO EI SAA PYSÄHTYÄ, VAIKKA KOKO MUU MAAILMA PIDÄTTÄÄ HENKEÄN. KEVÄÄLLÄ 2020 POSTNORDILAISET ISKIVÄT SILMÄÄN UUDEN VAIHTEEN JA YLSIVÄT USKOMATTOMIIN TULOKSIIN. ”KAIKISSA HERÄSI TAHTO TYÖSKENNELLÄ HYVÄN ASIAN PUOLESTA.”

TEKSTIT: MALIN DAHLBERG, ROBERT LÄNGSTRÖM, DAN NILSSON, MICHAEL KIRKEBY JA MAIJU KARHUNEN
KUVAT: CHRISTIAN GUSTAVSSON JA ANDERS DEROS

ESIMERKKEJÄ TYÖSTÄMME >>>

1. LUKU:

"VIE SUOJA- VARUSTEITA 49 KUNTAAN – TÄNÄ ILTANA!"

VIESTI TULI KIIRASTORSTAIN iltapäivänä kolmen aikaan. PostNord Budin kuljettaja *Bengt Andersson* oli juuri toimittanut pyörätuoleja ja rollaattoreita Boråsissa sijaitsevaan hoivakotiin, kun hänen kämmentietokoneensa piippasi. Hän ymmärsi heti, että tilanne oli poikkeuksellinen. Niinpä hän soitti vaimolleen Annelle ja kertoi pääsevänsä pääsiäisenviettoon myöhässä.

Tilaus: Nouda suuri määrä suojavarusteita ja toimita ne 49 kuntaan. Mieluiten tänä iltana.

Bengt hyppäsi Fiat Doblonsa rattiin ja lähti ajamaan kohti Skövden varastoa, jossa säilytetään Länsi-Götanmaan sairaanhoitopiirin varusteita ja lääkkeitä. Hän saapui perille tuntia myöhemmin, lastasi auton täyteen laatikoita ja aloitti kierroksensa.

BENGT AJAA USEIN Länsi-Götanmaan sairaanhoitopiirin pikatoimituksia. Itse asiassa 95 prosenttia hänen kuljetuksistaan on sairaanhoitopiirin tilauksia. Bengt on suorittanut vaativia terveydenhuollon kuljetuksia koskevan koulutuksen, ja hän kuljettaa säännöllisesti lääkkeitä, apuvälineitä, elimiä ja laboratorionäytteitä. Nämä kuljetukset ovat usein erittäin kiireisiä. Kyse voi olla elämästä ja kuolemasta.

Koronapandemiaan liittyvät kuljetukset eivät olleet Bengtille uutta. Hän oli edeltävinä viikkoina tehnyt suuren määrän pitkiä covid-19-näytekuljetuksia eri puolilta Länsi-Götanmaata Göteborgissa sijaitsevaan Sahlgrenskan yliopistosairaalaan.

– Kun pandemia puhkesi, minulle valkeni nopeasti, että kuljetettavaa tulisi paljon.

Toimituksia laboratorioon on ollut joka aamu kuuden aikaan. Lisäksi olen useita kertoja ajanut Ruotsin tartuntasuojalaitokseen Tukholman lähelle, Bengt kertoo ja huomauttaa, että tällaisia yli 400 kilometriä suuntaansa käsittäviä pitkänmatkanajoja voi tulla mihin vuorokaudenaikaan tahansa.

Poikkeuksellista suojavarusteiden kuljetustoimeksiannossa tällä kertaa oli, että Bengtin itsensä oli koordinoitava kuljetuksia. Tehtävään oli osoitettu yhteensä seitsemän kuljettajaa. Toimitukset piti tehdä myöhään illalla, ja lisähankaluutta toi se, että virastot olivat jo kiinni pääsiäisen vuoksi.

– Se vaati vähän säätöä. Joka ikinen listalla ollut paikka oli kiinni. Jouduimme soittelemaan jokaisen paikan yhteyshenkilöille ja kysymään, minne he halusivat paketit toimitettavan.

– Kaikki kuitenkin toimi kuin rasvattu. Skövden varaston vastaavat päivystivät siltä varalta, että kohtaisimme ongelmia, mutta jouduimme ottamaan heihin yhteyttä vain kerran virheellisen osoitteen vuoksi.

BENGT AJOI KUNNASTA kuntaan tehokkaasti ja määrätietoisesti. Kierroksensa jälkeen hän oli tehnyt lähes 20 toimitusta. Puoleenyöhön mennessä kaikki 49 kuntaa olivat saaneet visiirinsä, ja seitsemän kuljettajaa pääsi palaamaan kotiin tyytyväisinä onnistuneen työkeikan jälkeen.

– Tämä työ on erittäin antoisaa. Se on innostavaa ja vaihtelevaa. Saamme auttaa ihmisiä monilla tavoilla. Saamme tuntea, että olemme hyödyksi yhteiskunnalle, Bengt sanoo. ■



2. LUKU:

”ALOIMME TOIMIA NOPEASTI”

OLI KESKIVIIKKO 26. HELMIKUUTA.

Konsernin turvallisuusjohtaja *Alexander Wallsten* oli huolissaan. Ruotsissa vietettiin talvilomaa, ja perheet olivat matkustaneet suurin joukoin lomalle Italiaan ja Saksan Alpeille. Samaan aikaan maan kansanterveysviranomainen oli kertonut uusista koronatapauksista Ruotsissa.

Alexander lähetti samana päivänä sähköpostia PostNordin toimitusjohtajalle *Annemarie Gardsholille* ja ilmoitti, että yhtiössä piti alkaa varautua viruksen laajaan leviämiseen Pohjoismaissa. Yhtiössä oli Ruotsin postin vuonna 2008 laatima pandemiasuunnitelma lintuinfluenssa- ja H5N1-virusten varalta, mutta konsernitason pandemiasuunnitelmaa ei ollut. Ensin piti tunnistaa mahdollisia tilanteita ja niiden vaatimia toimenpiteitä tähän tyyliin: ”Jos tapahtuu A, tehdään ja viestitään X. Jos ilmoitetaan B:stä, tehdään ja viestitään Y.”

– Ymmärsimme, että ihmiset voisivat tuoda tartuntoja mukanaan ulkomaanmatkoilta. Johto teki nopean päätöksen, että jokaisen ulkomailla olleen tuli jäädä kotikaranteeniin. Laadimme suunnitelmat siitä, ketkä pystyisivät tekemään etätöitä ja keiden avainhenkilöiden tuli pystyä tuuraamaan toisiaan. Koska tartuimme tilanteeseen niin nopeasti, PostNord on toistaiseksi selvinnyt pandemiasta hyvin, Alexander sanoo.

PostNord on Pohjoismaiden suurin tavarantoimittaja, kirjepostin ja pakettien kuljettaja, ja

sen toiminnan katsotaan olevan yhteiskunnallisesti merkittävää. Toimitettavana voi olla lääkkeitä, ruokien kotikuljetuksia tai tärkeää tietoa kansalaisille. Jos yhtiön sinisten autojen pyörät lakkaavat pyörimästä, myös yhteiskunta pysähtyy. Siksi PostNordilla on kriisinhallintaorganisaatio, joka huolehtii työn jatkuvuudesta tilanteessa kuin tilanteessa.



Annemarie Gardshol.

Organisaatio aloittaa työnsä, kun tietyt kriteerit täyttyvät. Kriisi syntyy, kun yhtiön fyysinen olemassaolo, imago, työntekijöiden turvallisuus tai työskentelyn perusedellytykset ovat vaarassa ja osaamista tai resursseja ei ole riittävästi tilanteen hoitamiseksi ilman merkittäviä vahinkoja.

– Uhkaavia tilanteita syntyy päivittäin, mutta ne muodostavat vain harvoin kriisin, Alexander toteaa.

KRIISSISSÄ TYÖNSÄ ALOITTAVAT

kriisikomiteat, jotka koostuvat tehtävään erikseen valikoiduista ja koulutetuista henkilöistä yhtiön eri toimintamaista. Periaatteena on, että kriisiytyö on mieluummin käynnistettävä liian aikaisin kuin liian myöhään.

– Heidän tehtävänään on hallita kriisiä. He hankkivat tietoa, päättävät toimenpiteistä, koordinoivat, tekevät päätöksiä, viestivät – ja pyrkivät näin mahdollistamaan töiden normaalin jatkumisen muille yhtiön työntekijöille. Heidät on koulutettu hallitsemaan kaikenlaisia kriisejä onnettomuuksista ja isoista tulipaloista työntekijöiden massapoissaoloihin.

”Kun pandemia puhkesi, minulle valkeni nopeasti, että kuljetettavaa tulisi paljon”, kertoo kuljettaja Bengt Andersson.

→ **POSTNORDIN** kriisinhallintaorganisaatio koulutautuu ja harjoittelee säännöllisesti pitääkseen taitojaan yllä. Lokakuussa 2018 pidettiin iso kriisiharjoitus. Ruotsin posti- ja telehallitus ja Ruotsin turvallisuusvirasto oli kutsuttu harjoitukseen tarkkailijoiksi. Harjoitustilannetta oli valmisteltu kuukausia. Tilanne kehittyi päivä päivältä, eikä kukaan osallistujista tiennyt, mitä oli luvassa.

Kaikki sai alkunsa, kun PostNordin it-osasto havaitsi poikkeuksen tuotantojärjestelmässä. Sitten osasto menetti järjestelmän hallinnan. Haittakoodi levisi yli miljoonalle Ruotsin kansalaiselle. Asiaa reviteltiin mediassa, ja PostNord sai syyt niskoilleen. Sitten paljastui, että vastaavia tapahtumia oli myös muilla yhteiskunnallisesti merkittävillä toimijoilla Ruotsissa ja muualla Euroopassa. Kävi ilmi, että hyökkäysten takana oli eräs lähellä sijaitseva maa, ja median huomio siirtyi PostNordista kyseiseen maahan ja Euroopan unioniin.

- Harjoituksen tarkoituksena oli altistaa organisaatio stressitestille. Sen avulla opimme, miten toimintomme selviäisivät tämän kokoluokan keskeytyksestä. Tapahtumien kulku oli hyvin todenmukainen, ja PostNord sai osakseen paljon kiitosta harjoituksesta ja

skenaariosta. Lavastimme esimerkiksi päivittäisiä lehdistötilaisuuksia, joissa oli toimittajia, valokuvaajia ja tv-ryhmiä, jotta harjoitus saatiin tuntumaan osallistujista mahdollisimman aidolta, Alexander kertoo.

KORONAPANDEMIA on yksi pahimmista PostNordia viime vuosina kohdanneista kriiseistä, mutta se on Alexanderin mukaan luonteeltaan erilainen.

- Olemme tottuneet hallitsemaan lyhytkestoisia pahoja kriisejä, jotka kohdistuvat vain osaan organisaatiotamme, eivät koko organisaatioon samanaikaisesti.

- Pandemia on kriisinä lievempi mutta pitkä ja vaatii kestävyyttä, kärsivällisyyttä ja sellaista kykyä katsoa tulevaisuuteen, joka on ollut monille yrityksille uutta. Olemme mielestäni hallinneet tilannetta erittäin hyvin. Ymmärsimme nopeasti, mitä tulisi tapahtumaan, ja toimimme heti taataksemme toimitukset, hillitäksemme tartunnan leviämistä ja myös lievittääksemme tilanteeseen liittyvää huolta ja tiedon puutetta. Uskon, että siitä on ollut hyötyä, että olemme virittäneet kriisinhallintaorganisaatiotamme kuntoon niin pitkän aikaa. ■

KRIISINHALLINNAN VIISI VAIHETTA:

1

Käynnistä kriisiyö mieluummin liian aikaisin kuin liian myöhään.

2

Muodosta tilanteesta hyvä, tosiasioihin perustuva yleiskuva.

3

Tunnista riskit ja arvioi seuraukset.

4

Käynnistä toimenpiteet ja seuranta.

5

Huolehdi viestinnästä asiakkaille, työntekijöille ja suurelle yleisölle.



”Olemme mielestäni hallinneet tilannetta erittäin hyvin”, Alexander Wallsten toteaa.

KUVA: KRISTINA SAHLÉN

3. LUKU:

KORONAKEVÄÄN SUOMALAISET SANKARIT

POIKKEUSKEVÄT LISÄSI

entisestään Suomen PostNordin terveydenhuollon kuljetuksia. Muiden kuljetusten lisäksi postnordilaisten kyydissä kulki koronanäytteitä ympäri maata. Yksi kuljettajista on *Kirsi Yläne*.

- Pohdin aluksi, että mitä jos sairastun koronanäytteistä. Pelko oli tietenkin täysin turha, sillä kaikki laatikot oli asianmukaisesti sinetöity, ja huolehdiin tarkasti käsihygieniaistani ja autoni puhtaudesta, Kirsi sanoo.

Kirsi pesee edelleen käsiään niin usein kuin mahdollista, pitää käsidesiä mukanaan ja desinfioi

autonsa aina terminaalkäyntien jälkeen.

- Mielestäni tällaiset erityispanostukset hygieniaan ovat olleet todella hyvä asia ja toivoisin, että sama linja jatkuisi myös koronan jälkeen. Hyvästä hygieniasta ei voi koskaan olla haittaa.

Kirsi on ajanut PostNordille kesästä 2019 lähtien, ja hänellä on myös aiempaa kokemusta terveydenhuollon kuljetuksista. Työssä Kirsiä kiehtoo sen monipuolisuus.

- Vaikka joudun heräämään usein jo ennen kolmea yöllä, pidän työstäni paljon. Tuntuu hyvältä, että voin tehdä oikeasti tärkeää työtä. ■



”Panostukset hygieniaan ovat olleet todella hyvä asia”, Kirsi Yläne sanoo.

KUVA: YKSITYINEN

YKSINKERTAINEN JA NEROKAS RATKAISU

MAALISKUUN 11. PÄIVÄNÄ ennätysmäärä tanskalaisia istui kuin nakutettuna tv-ruutujensa ääressä. Pääministeri Mette Frederiksen ilmoitti, että puolet maasta suljettaisiin koronaviruksen leviämisen estämiseksi. Hän aloitti kuuluisiksi muodostuneilla sanoillaan: ”Sillä, mitä aion tänä iltana sanoa, tulee olemaan merkittävä vaikutus kaikkiin tanskalaisiin.”

Kaikki eivät kuitenkaan seuranneet lähetystä. Aalborgissa *Susanne Jellesen* oli nukuttamassa 2- ja 3-vuotiaita lapsiaan.

- Tulin heidän huoneestaan vasta tuntia myöhemmin ja olin varmasti viimeinen tanskalainen, joka sai tiedon maan sulkemisesta. Äidiltäni oli tullut viesti, jossa hän kysyi, olinko katsonut tiedotustilaisuutta ja aioinko mennä töihin PostNordille seuraavana päivänä.

Susanne on työskennellyt Aalborgin paketti- ja rahtiterminaalissa 16 vuotta. Terminaalin läpi kulkee suuri määrä paketteja Kiinasta, joten tilanne herätti paljon kysymyksiä. Voiko koronavirus pysyä

elossa pakkausten sisällä? Miten estämme tartunnat työkavereiden ja lähetyksiään kuittaavien asiakkaiden kesken?

- Ensimmäisinä päivinä kysymyksiä heräsi paljon, ja tunnelma oli eriskummallinen. Useimmat työkaverit suhtautuivat kuitenkin uusiin haasteisiin rauhallisesti. Käsihygienia ei meidän työssämme ole ollut ykkösasia, Susanne naurahtaa.

MUUTAMAN PÄIVÄN KULUTTUA

terminaali sai ohjeet: fyysistä kosketusta lähetyksiään vastaanottaviin asiakkaisiin piti välttää.

- Ratkaisu oli yksinkertainen ja nerokas: Lasken paketin alas ja astun taaksepäin. Asiakas astuu eteenpäin, kirjoittaa allekirjoituksen paketin viivakoodin yläpuolelle omalla kynällään ja astuu taaksepäin. Minä vuorostani astun eteen ja kuvaan allekirjoituksen ja viivakoodin lukijallani. Valmista! Minun puolestani tämä saisi jäädä pysyväksi käytännöksi,

Susanne sanoo.

Idea uuteen kuittaustapaan sai alkunsa maan toisella puolella. Kööpenhaminan liepeillä sijaitsevassa Lyngbyssä *Lene Reipuert* katsoi tiedotustilaisuutta

11.3. Hän työskentelee Tanskan PostNordin operatiivisena johtajana, jonka vastuulla on pakettien jakelun toimivuus. Postin on kuljettava, sillä se on tärkeä osa infrastruktuuria - erityisesti pandemian aikana.

Varhain seuraavana aamuna Tanskan PostNordin koronatyöryhmä kokoontui keskustelemaan. Kello

kymmeneltä Lenellä oli palaveri oman johtoryhmänsä kanssa.

- Kysymys siitä, miten tartuntoja voidaan välttää lähetysten luovutustilanteessa, nousi esiin nopeasti. Pallottelimme eri ideoita siitä, että asiakas voisi kuitata arvolähetykset tekemällä allekirjoituksen pakettiin käsiskannerin sijaan. Olemme tyytyväisiä ratkaisuun, eikä siitä ole tarkoitus luopua toistaiseksi, Lene sanoo. ■



Lene Reipuert.

”USEIMMAT
TYÖKAVERIT
SUHTAUTUIVAT
KUITENKIN UUSIIN
HAASTEISIIN
RAUHALLISESTI.”

SUSANNE JELLESEN

KATSAUS: KORONAN VARJOSSA >>>



5. LUKU:

TOIMINTA KYMMENKERTAISTUI ENNÄTYSAJASSA

TARTUNTAVAARAN VUOKSI suljetussa Norjassa koulut olivat kiinni ja sadattuhannet työntekijät tekivät etätöitä kotoa. Se kasvatti kotiinkuljetusten kysyntää nopeasti. PostNord päätti vastata kysyntään täydellä kapasiteetilla ja hyökkäävällä strategialla.

Kotiinkuljetusten kapasiteetti lähes kymmenkertaistettiin. Se toteutettiin siten, että kuljettajat, jotka normaalisti tekivät pelkkiä myymälätoimituksia, alkoivat hoitaa myös kotiinkuljetuksia yksityishenkilöille.

– Autot piti kuormata aikaisemmin, jotta ehdimme toimittaa myös yksityishenkilöiden kuljetukset virka-aikaan. Se toimi, toteaa *Ann-Kristin Wik*, PostNordin liikenteenjohtaja Mo i Ranasta.

Kun viranomaisilmoitus yhteiskunnan sulkemisesta tuli, Norjan PostNordilla alettiin laatia suunnitelmaa kuljetusajoneuvojen

määrän supistamisesta.

– Huomasimme kuitenkin nopeasti, että kysyntä kehittyikin päinvastaiseen suuntaan. Kotiinkuljetusten ja noutopistetoimitusten kysyntä oli niin valtavaa, että jouduimme hankkimaan lisäauton saadaksemme kaikki lähtevät tilaukset toimitettua.

MO I RANA SIJAITSEE 25 kilometriä Napapiiriltä etelään, ja alueella on paljon teollisuutta. Alueen yrityspuistossa sijaitsevassa PostNordin terminaalissa työskentelee seitsemän ihmistä. Samassa paikassa toimii sata muuta yritystä, joissa työskentelee 2 300 työntekijää pääasiassa teollisen tuotannon parissa.

– Pelkäsin, että yhteiskunnan sulkeminen

vaikuttaisi näihin yrityksiin ja sitä kautta myös meihin, mutta niin ei käynyt. Pikemminkin päinvastoin. Koronakriisin intensiivisimmässä vaiheessa joka ikinen auto kuljetti lähetyksiä yksityishenkilöille, *Ann-Kristin* kertoo.

Hän on työskennellyt liikenteenjohtajana Mo i Ranassa heinäkuusta 2019. Tyypillisenä kiireisenä arkipäivänä hän ohjaa noin viittätoista liikenteessä olevaa autoa.

– Kun aloitin työssäni, olimme juuri aloittaneet yhteistyön uuden

liikenneoitsijan kanssa, ja useita uusia kuljettajia piti perehdyttää rutineihin. Ensimmäisten viikkojen aikana työ oli hyvin kiireistä. Talvella E6-tie suljettiin useita kertoja lumisateen vuoksi, ja maaliskuussa iski koronakriisi... Tyisiä hetkiä ei siis ole ollut. [n](#)



Ann-Kristin Wik.



”En ole koskaan ennen tehnyt töitä niin paljon ja niin nopeasti”, sanoo Niclas Lövgren.

KUVA: CHRISTIAN GUSTAVSSON

6. LUKU:

”HALUSIMME OLLA AVUKSI”

- **TARVE OLI HUUTAVA!** Tilauksia tuli ovista ja ikkunoista. En ole koskaan ennen tehnyt töitä niin paljon ja niin nopeasti.

Niclas Lövgren on PostNord Strålfors 3D Solutionsin asiakaskehittäjä. Hän kertoo, miten hän työkalureineen valmisti 36 000 suojausväriä terveydenhuollon käyttöön vain muutamassa viikossa. Toimipisteen tuotantoa muutettiin, ja osastolle luotiin täysin uusi toimitusketju ja tuotantolinjat vain kolmessa päivässä. Niclas kuvailee tätä poikkeuksellista toimintaa hyvin arkisesti. Ehkä tällaisen projektin loppuun saattaminen onnistuneesti edellyttää rauhallisuutta, joka saa poikkeuksellisenkin vaikuttamaan tavalliselta.

- Halusimme olla avuksi. Tuntui luontevalta tulla töihin viikonlopuiksi, tehdä pitkää päivää ja nipistää hieman lounastauoista. Työ oli yksitoikkoista eikä kovin innostavaa,



Suojausväriä 3D-tulostettiin terveydenhuololle 36 000 kappaletta parissa viikossa.

mutta meitä kaikkia motivoi se, että teimme sitä yhteiskunnan hyväksi, Niclas kertoo.

MITÄ TUKHOLMAN LIEPEILLÄ Rosersbergissä sitten tehtiin helmikuussa 2020? Kun pandemia oli rantautunut Italiaan, maassa

alettiin 3D-tulostaa venttiilejä hengityskoneisiin. PostNord Strålforsin 3D-johtajana työskentelevä *Tomas Lundström* sai kuulla siitä ja alkoi välittömästi selvittää, voitaisiinko Ruotsissa tehdä jotakin vastaavaa. Rosersbergin-tiimi otti yhteyttä terveydenhuoltoon. ”Mitä tarvitsette”, kuului kysymys, ja vastaus oli: ”Paljon ja nopeasti.”

- Kerroimme voivamme auttaa valmistamalla erilaisia suojavaivusteita. Pystyisimme jopa 3D-tulostamaan kannettavia hengityskoneita Espanjasta saamiemme piirustusten pohjalta. Korona-aikana voimaan tulleet julkisia hankintoja koskevat viranomaismääräykset kuitenkin panivat pisteen tälle kaikelle. Emme saaneet vastauksia virallisia reittejä. Niinpä kysyimme asiakkailtamme suoraan ja pääsimme näin ikään kuin takaoven kautta sisään, Tomas sanoo ja jatkaa:



Katso, kun Niclas 3D-tulostaa.
Seuraa meitä Instagramissa:
#peoplebypostnord



”Pystymme tulostamaan lähes mitä vain, kunhan saatavilla on digitaalinen tiedosto. Valtavan kysynnän johdosta meidän oli järjestettävä tuotanto uudelleen”, sanoo Niclas Lövgren.

→ - Otimme yhteyttä vanhustenhuollon yksityisiin ja kunnallisiin toimijoihin. PostNordin myyjä hoiti yhteydenotot, sillä nämä toimijat eivät olleet Strålforsin 3D-asiakkaita. Kävi ilmi, että pula oli huutava. Heillä ei ollut mitään varusteita. Kun otimme yhteyttä, he reagoivat välittömästi. Pystyimme aloittamaan samana päivänä. Vihdoinkin pystyimme olemaan avuksi!

SAIRAANHOITOVARUSTEITA KOSKEVIEN määräyksien vuoksi tilaukset koskivat vain suojavisiirejä. 3D-yritys Prototalin kollegoilta saimme yhden, aiemmin terveydenhuollossa käytetyn visiirin piirustukset. Kyseessä oli 3D-tulostettu pidike, johon kiinnitettiin kasvojen eteen tuleva läpinäkyvä piirtoheitin-kalvo. Materiaalina oli steriloinnin kestävä bioyhteensopiva Pa12-nailon.

Meiltä tilattiin 7 600 pidikettä ja 36 000 visiiriä. Kiire oli tulenpalava.

- Minä vastasin 3D-tuotannosta, mutta apunani oli tiimi. Pystyimme tulostamaan lähes mitä vain, kunhan saatavilla on digitaalinen tiedosto. Valtavan kysynnän johdosta meidän oli järjestettävä tuotanto uudelleen, Niclas Lövgren selittää.

SIITÄ SEURASI UUSI ongelma: Niclas työkalvereineen oli kyselyt piirtoheitin-kalvoja



Niclas Lövgren, PostNord Strålfors 3D Solutionsin asiakaskehittäjä.

PostNordin sisällä ja saanut hyvän vastaanoton. Kaikki harjoittelijoista toimitusjohtajaan olivat etsineet niitä toimistoilta, varastoista ja kotoaan. Rosersbergiin oli tullut eri puolilta yhtiötä yli 6 000 kalvoarkkia ja niiden mukana paljon kannustusviestejä. Visiirien tuottamiseen tarvittiin kuitenkin 30 000 tietynlaatuista

kalvoarkkia, ja ne olivat loppu koko Ruotsista.

Apuun tulivat tanskalaiskollegat, jotka löysivät kalvotoimittajan Tanskasta. Maarajojen sulkemisen vuoksi toimittaja ei pystynyt toimittamaan kalvoja Ruotsiin, mutta toimitukset tehtiin Tanskan PostNordin toimipisteisiin, mistä kalvot kuljetettiin edelleen Ruotsiin.

Niclas Lövgren tiimeineen oli luonut tuotantolinjan, jossa oli useita työpisteitä. Koko PostNord Stålfors teki työtä vuoroissa. Paikallinen paino otti käyttöön vanhan koneen, jolla pystyttiin stanssaamaan reiät kalvoihin.

- Syntyi valtavan nopeasti ketju, jossa työ saatiin sujumaan. Pääsimme tyhjältä täyteen tuotantoon vain muutamassa päivässä. Anders Trawénin johtama myyntitiimi hoiti kaiken yhteydenpidon asiakkaisiin ja seurannan, ja me saimme keskittyä tuotantoon. Kollegat hoitivat työnsä mallikkaasti, Niclas toteaa. ■

Työn toteuttanut tiimi:

Thomas Reinelöv, Anders Trawén, Pontus Gellerbrink, Mathias Filipsson, Arto Kuorilehto, Jimmy Ohlsson, Hossein Arkan, Henok Kiro, Diana Hjelte, Derin Sarwat, Bekir Aslan ja Anne-Marie Andersson.



Opas

PETS BY POSTNORD

Eläimet ovat iso osa elämäämme.
PostNordillakin ne voivat liittyä työhön monella tavalla.

32

Satoja sirkkoja terminaalin lattialla, sianspermaa ja huumekoiria.

34

Harry on koko toimiston suosikki. Mahtaako synnä olla suloinen katse?

37

Per Jostein painoi jarrua, pysähtyi ja pelasti vasikan hengen.

38

Eläimet ovat olleet tärkeitä kuljettajia ja ratsastajia Camillan elämässä. Ne ovat opettaneet hänelle, että koskaan ei pidä luovuttaa.



Prinssi Harry!



"Tulin
sotkemaan
työpäiväsi."

TERESEN 3 UNOHTUMATONTA PAKETTIA

1. Eläviä hyönteisiä

"Olen kohdannut työssäni paljon eläimiä. Kerran eräs paketti hajosi, ja siitä purkautui lattialle satoja eläviä sirkkoja. Siinä riitti laakaistavaa, enkä edes saanut kaikkia kiinni."

2. Kuollut kissa

"Työnsin kerran käteni rikkoutuneeseen pakettiin. Onpa painava nalle, ajattelin ja nostin paketista kuolleen kissan."

3. Kymmenen pakettia täynnä hylkeitä

"Ihmettelin, mikä täällä vuotaa, ja huomasin, että kymmenkunta pakettia oli vuotanut verta ja vettä. Paketit sisälsivät hylkeiden ruumiinosia ja sisältöjä, jotka oli todennäköisesti pakastettu ennen pakkaamista."

Kertonut Therese Eriksson, Segeltorpin pakettiterminaali, Tukholma, Ruotsi.



KUVA: SARA HESSEL

Therese Eriksson.



KUVA: KRISTINA SAHLEN

Bo Andersson.

KARJUNSPERMAA JA IKIONNELLINEN RUOTSALAIMAJUSSI

"Tämä tapahtui joskus 1970-luvulla Västeråsissa. Saavuini postikonttorille aamuvuoden tienoilla. Vahtimestarimme Knutte oli huomannut konttoriin unohtuneen styroksilaatikon, joka sisälsi karjunspermaa. Paketti oli menossa Skåneen, ja asiakas oli maksanut sekä pikapaketti-

maksun että maksun kiireellisestä kotiinkuljetuksesta.

Esimies sanoi:

"Bosse, ota Volvo, se on nopein, ja aja! Et

saa pitää taukoa, ennen kuin paketti on toimitettu."

Hyppäsin autoon ja ajoin reilun 500 kilometrin matkan Skåneen.

Matkalla aloin miettiä, mistä löytäisin vastaanottajan, ja sitten sain älynväläyksen: Perillä

pysähdyin paikalliselle huoltoasemalle. Kysyin tiskin takana olleelta nuorelta mieheltä, tunsiko hän vastaanottajan, ja totta kai hän tunsii. En kuitenkaan ymmärtänyt sanaakaan hänen skånenmurteella mongertamastaan reittiohjeesta!

Minusta "vasen" ja "oikea" kuulostivat hänen sanominaan samoilta, joten jouduin pyytämään häntä selittämään englanniksi.

Kun lopulta pääsin perille, minua oli vastassa Euroopan onnellisin maajussi. Se oli näkemisen arvoista. Hän otti paketin ja riensi juoksujalkaa sikalaan - kyse oli minuuteista! Hänen vaimonsa tarjosi minulle kahvia ja sämpylöitä, ennen kuin lähdin paluumatkalle. Työpäivä oli todella pitkä mutta ehdottomasti vaivan arvoinen!"

Kertonut Bo Andersson, Årstan postiterminaali, Ruotsi



KOIRA TYÖKAVERINA

Arlandan postiterminaalin tullikoirat kulkevat nenä tiukasti pakettihäkeissä. Niiden tehtävänä on löytää tavaraa, jonka lähettäminen postitse on kiellettyä. Koirat on koulutettu löytämään ulkomailta salakuljetettavaa kokaiinia, heroïinia, amfetamiinia ja kannabista mutta myös aseita ja ammuksia.

Koirat tekevät kierroksensa PostNordin työntekijöiden keskellä joka päivä ja löytävät epäilyttäviä paketteja herkän hajuaistinsa avulla. Vertailun vuoksi kerrottakoon, että kun

ihmisellä on viisi miljoonaa hajusolua, koiralla niitä on 220 miljoonaa. Koiran nenä on herkempi kuin mikään tekninen apuväline.

Kun joku koirista saa vainun, ohjaaja ohjeistaa sitä hyppäämään häkkiin. Koira etsii tovin ja merkitsee paketin jäämällä paikalleen sen luo. Tullin työntekijät poimivat paketin tutkittavaksi, ja koira odottaa palkintoa: palloa tai muuta lelua pureskeltavaksi. Meille ihmisille vakava asia on nimittäin hauska leikki nelijalkaisille ystävillemme.



KUVA: RASMUS FORSGREN



Kuvat seitsemästä voittajakoiraista otti Karsten Bidstrup. PostNord Frimärkenin graafinen suunnittelija Ella Clausen muokkasi kuvista postimerkit.

TANSKALAINEN JÄTTIMENESTYS

KOKEMUS OLI saksanpaimenkoira Theolle aivan uusi: kamalasti kirkkaita valoja ja innokas valokuvaaja, joka yritti saada vangittua kuvaan parasta kulmaa. Kokeneen koirakuiskaajan suostuttelun jälkeen kuvauksissa syntyi sarja persoonallisia muotokuvia, joissa esiintyvät Theo, Audi, Mille, Chivas sekä Pila, Gaia ja Blida. Nämä koirat esiintyivät postimerkeissä, joista tulisi jättimenestys.

Jo päätös valita Tanskan vuoden 2019 postimerkin teemaksi "Minun koirani" oli historiallinen. Kaksi miljoonaa postimerkkiä käsittävä sarja myytiin loppuun ennätysajassa. Tanskalaiset saivat ensimmäistä kertaa osallistua postimerkin kuva-aiheen suunnitteluun sosiaalisessa mediassa pidetyssä kilpailussa.

- Kilpailuun tuli reilusti yli 5 000 koiran kuvat, joista meidän piti valita viisi postimerkkeihin tulevaa. Tehtävä ei ollut helppo, mutta meitä auttoivat Tanskan kennelliiton asiantuntijat, kertoo kampanjasta vastannut PostNord Frimärkenin Tanskan-osaston projektipäällikkö Pia Slot Smedegaard.

POSTNORD PYYSI keväällä 2019 tanskalaisia koiranomistajia osallistumaan kilpailuun, jossa voisi saada oman koiransa postimerkkiin. Kilpailua mainostettiin julkaisuina ja videoina Facebookissa ja Instagramissa. Se sai valtavan innostuneen vastaanoton. Tavoitteena oli 3 000 vastausta, mutta niitä tulikin lähes tuplamäärä.



Pia Slot Smedegaard ja Ella Clausen

Työ PostNordilla: Pia työskentelee projektipäällikkönä ja Ella graafisena suunnittelijana Tanskan PostNord Frimärkessä.

Lähimmät työkaverit: "Olemme toistemme lähimmät työkaverit, ja lisäksi tiimiimme kuuluu postimerkkijohtaja Martin Pingel."

- Koirat ovat monille meistä hyvin tärkeitä. Koira on uskollinen ystävä, joka ei koskaan hylkää ja joka ilahtuu aina, kun tulet kotiin. Koiran kanssa voi tehdä monia asioita: käydä kävelyllä, metsästää tai osallistua näyttelyihin, toteaa Pia, jolla itsellään on englannincockerspanieli ja jota kilpailuun osallistuneiden koiraihmissen suuri määrä ei yllättänyt lainkaan.


POSTIMERKKIIN VALITTAVIEN koirien tuli olla uskollisia perhekoiria, mutta lisäksi niillä tuli olla erityiskykyjä tai ominaisuuksia tai erikoinen tarina. Kaiken tämän kertominen postimerkeissä oli oma haasteensa.

- Minulle tärkeintä oli tuoda jokaisen koiran luonteenpiirteet esiin. Poliisikoira Theo nostaa korviaan tarkkaavaisuuden merkiksi. Metsästyskoira Audi katsoo ylöspäin osoitukseksi hyvästä hajuaistista. Perhekoira Mille otti hoiviinsa kissanpennut ja osoittaa huolenpitoa hieman kumaralla asennollaan.

- Tarinan ydin pitää löytää ja sitten kertoa se visuaalisesti, selittää PostNord Frimärkenin graafinen suunnittelija Ella Clausen, joka muunsi valokuvat ilmaisuvoimaisiksi postimerkeiksi.

POSTNORD FRIMÄRKENIN Tanskan-osasto osallisti nyt ensimmäistä kertaa kansalaisia postimerkin kuva-aiheen valintaan. Ruotsissa oli aiemmin ollut oman kuva-aiheen postimerkkikilpailu, mutta tanskalaisen jättimenestyksen jälkeen Ruotsissakin ymmärrettiin, että jos ihmiset haluaa oikeasti saada innostumaan, pitää käyttää koiria. Viime keväänä kilpailuun lähetti kuvan koirastaan 30 000 ruotsalaista koiranomistajaa, ja elokuussa 2020 julkaistiin postimerkkivihko, jossa esiintyivät Håkan, Olsson, Woody, Fanny, Athos ja Ailo. Ne ovat saaneet yhtä suuren suosion kuin tanskalaiskollegansa.

MARIE-LOUISE ARNFAST

A man with blonde hair and a black t-shirt is holding a black dog. He is looking down at the dog with a gentle expression. The dog is looking towards the camera. The background is a dark, solid color.

"Mitäs täällä mekastetaan? Ei mitään työrauhaa koiralle!"

Jussi Wahlberg

Työ PostNordilla: Asiakkuuspäällikkö Tampereella.

Lähimmät työkaverit: "Koko toimiston väki, mutta Harry työskentelee eniten Emilia Mannarin, Krista Yliruusin ja Sanna Mäen kanssa."

Opas

PÖRRÖINEN SUOSIKKI

Jussi Wahlberg teki yhden toimiston parhaista rekrytoinneista. Tästä kollegasta kukaan ei voi olla pitämättä.

TEKSTI: MAIJU KARHUNEN KUVAT: BENJAMIN SUOMELA

S

Harry on työskennellyt PostNordin Tampereen-toimistolla vuoden verran. Harryn räätälöityyn HR-tehtävään kuuluu työntekijöiden luona

kiertäminen ja heidän tuijottaminen mustilla silmillä. Jos Harry pitää näkemästään – kuten useimmiten pitää – hän saattaa hypätä syliin. Muulloin hän ajattelee pääasiassa ruokaa.

Vaikka Harry tekee hieman omintakeista työtä ja käyttäytyy oudosti, kaikki työntekijät pitävät hänestä. Ei ihme, sillä Harry on hurjan söpö amerikancockerspanieli.

– Se oli rakkautta ensisilmäyksellä, kun näin

Harryn, kertoo Harryn isäntä *Jussi Wahlberg*, joka työskentelee Suomen PostNordin Tampereen-toimistolla asiakkuuspäällikkönä.

JUSSI HAKI SUOMEN PostNordille töihin asuessaan Kööpenhaminassa, jossa PostNordista oli ehtinyt syntyä myönteinen kuva. Asuntoa Tampereelta etsiessään Jussi kiinnitti huomiota siihen, että asunto ja sen sijainti sopisivat koiralle.

– Minulla on ollut aiemmin kääpiösnautseri ja kaniinimäyräkoira. Olin kuitenkin pitkään ilman koiraa, sillä asuin puolitoista vuotta Kööpenhaminassa enkä halunnut ottaa koiraa kaupungin vilskeseen, Jussi toteaa ja jatkaa:



Harry tarkastaa työoloja toimistolla Jussi Wahlbergin ja Emilia Mannarin kanssa.

- Liikun todella paljon ulkona luonnonpuistoissa ja metsissä. Halusin koiran, jonka voin ottaa mukaan kaikkiin aktiviteetteihin. Tärkeä kriteeri oli myös se, että koira olisi seurallinen, sillä olen paljon kavereideni kanssa.

KUN JUSSI HAKI Harryn kasvattajalta Kajaanista kuuden tunnin ajomatkan päästä Tampereelta, mukana hakureissulla oli ystävä, sillä Jussi pelkäsi, että Harry ei pysyisi aloillaan autossa. Pieni pörröinen pentu kuitenkin nukahti takapenkille moottorin käynnistyttyä.

- Uskon, että rakkaus oli molemminpuolista alusta asti, sillä Harry tunsi selvästi olonsa kotoisaksi ja nukkui suurimman osan matkasta. Kaikki on sujunut täydellisesti ensitapaamisesta lähtien, Jussi sanoo hyvillään ja vilkaisee vieressään makoilevaa Harrya.

Jos Harry ei ole mukana töissä, työkaverit katsovat Jussia tyrmistyneesti ja kysyvät, missä Harry on. Siitä on tullut osa yksitoista-henkistä myynti- ja tuotantotiimiä. Jussi



Kiinnostaako Harry?
Seuraa Harrya Instagramissa:
[@harrytheamericancockerspaniel](https://www.instagram.com/harrytheamericancockerspaniel)

kertoo varmistaaneensa ennen koiranhankintaa, että Harry olisi tervetullut toimistolle.

- Olen iloinen, että sekä työkaverini että tamperelaiset ylipäänsä suhtautuvat koiriin myönteisesti.

TAMPERELAISET tietävät, mitä tekevät.

Toimistokoirilla on monia hyötyjä. Tutkimukset nimittäin osoittavat, että työpaikoilla, joilla on koira, esiintyy vähemmän riitoja ja stressiä. Koira muistuttaa meitä (työ)elämän pieniin asioihin keskittymisestä ja niistä nauttimisesta. Kun työkaverin kanssa on tullut

sanaharkkaa, ja hänen kiinanpalatsikoiran- sa hyppää syliisi ja alkaa nuolla kättäsi, on vaikeaa jatkaa vihoittelua. Meidän pitäisi olla enemmän koirien kaltaisia ja antaa ristiriitatilanteiden vain mennä.

Jussi on huomannut, että tämä pitää paikkansa.

- Elämänlaatuni on parantunut valtavasti Harryn myötä. Asun yksin, mutta koska minulla on Harry, en tunne oloani ikinä yksinäiseksi. Korona-aikana Harry on myös auttanut pitämään päivärytmin, mikä ei varmasti olisi onnistunut muuten niin hyvin, Jussi sanoo ja suuntaa lähes kuninkaallisen koiransa kanssa kohti kallioita, joilla he usein käyvät yhdessä tarkkailemassa kaupungin tapahtumia.

Miten niin kuninkaallinen? Niin, prinsssi Harry oli paljon valokeilassa vuoden 2020 alussa, kun hänen ja herttuatar Meghanin muutosta Pohjois-Amerikkaan alettiin puhua. Harry tuntui juuri oikealta nimeltä amerikancockerspanielille.

- Brittihovista lähti Harry, mutta minulle tuli Harry, Jussi sanoo ja silittää koiraansa. ■

ELINTÄRKEÄ PYSÄHDYS

Per Jostein Simensen luotti tunteeseensa ja pelasti vastasyntyneen vasikan hengen.

OLI 23.3.2020. Per Jostein Simensenin auto kiisi yössä läpi sateisen saariston, kun hän näki jotakin silmäkulmastaan. Hän oli Trondheimin liepeillä, ja hänen InNight-pikakierroksensa veteli viimeisiään. Kun on ollut ratissa puolet yöstä, ei tee mieli pysähtyä pienen roskakasan takia, mutta jostakin syystä Per Josteinin jalka hakeutui jarrulle.

- En tiedä, mikä sai minut kääntymään takaisin, mutta minulle tuli vain sellainen aavistus, että jokin oli pielessä. Peruutin pätkän matkaa katsomaan tarkemmin auton valokeilassa näkyvää myttyä.

- Kuskin paikalta se näytti pieneltä, auton töytäisemäksi joutuneelta peuralta. Kun menin katsomaan lähempää, huomasin, että se olikin vastasyntynyt vasikka ja vielä elossa.

PER JOSTEININ REITILLÄ riittää kauniita maisemia ja vähän jännitystäkin. Hän on muun muassa raivannut tieltä pois tielle kaatuneita puita muiden tienkäyttäjien

iloksi. Nyt kyseessä oli aivan toisenlainen dramaattinen tilanne. Per Jostein ymmärsi, ettei pikku vasikalla ollut hyvä olla jääkylmällä asfaltilla, joten hän haki autostaan peiton. Märkä vasikka ei liikkunut lainkaan, kun Per Jostein kietoi sen peittoon.

- Soitin ensin poliisille siinä toivossa, että saisin sitä kautta lähimmän karjatilallisen yhteystiedot. Sitten menin ensimmäiselle näkemälleni tilalle ja koputin oveen. Oven avasi väsynyt mies, jolla ei itsellään ollut eläimiä mutta joka tiesi, kuka lehmät omistaa. Soitin hänelle ja kerroin löytäneeni vasikan.

Herättämäni karjatilallinen luuli, että vasikka oli jäänyt auton alle ja makasi kuolleena tien poskessa.

- Vasta kun sanoin, että voisin odottaa vasikan luona hänen tuloonsa asti, hän ymmärsi, että eläin olikin vielä elossa. Tunnelma piristyi heti.

Per Jostein pääsi jatkamaan matkaansa puolisen tuntia myöhemmin, ja omistaja vei

määrän vasikan lämpimässä navetassa odottavan emon luo. Vasikka oli ryöminyt aidan ali ja eksynyt emostaan kylmässä yössä. Ilman apua sille olisi käynyt huonosti.

PER JOSTEIN asuu Itä-Norjassa, ja hänen harrastuksiinsa kuuluvat kalastus, eräily ja amerikkalaiset klassikkoautot (hänellä itsellään on vuoden 1984 Chevrolet C10 -lava-auto). Hän aloitti kuljettajana PostNordilla vuonna 2015 ja ajaa päivittäin operoitavaa noin 650 kilometrin mittaista InNight-pikakuljetusreittiä Langhusin ja Kristiansundin välillä.

Per Jostein viihtyy kuljettajan itsenäisessä työssä hyvin, kunhan kaikki tapahtuu oikeaan aikaan. Ajaessaan hän juttelee puhelimesta ystäviensä kanssa, kuuntelee musiikkia, radiota ja podcasteja. Draamaa hän ei kaipaa.

- On kuitenkin hienoa voida auttaa tarvittaessa, ja tuntuu hyvältä, kun oma aavistus osuu oikeaan.

GEIR ANDERS RYBAKKEN ØRSLIEN



Per Jostein Simensen

Työ PostNordilla: Kuljettaja Tynsetissä Norjassa.

Lähimmät työkaverit: "Ajan reittiä yhdessä Dainius Dainysin kanssa. Hän on hurjan tehokas ja pesee auton sisältä joka päivä, ennen kuin otan sen haltuuni. Tuntuu aina kuin istuisi ihan uuteen autoon! Torfinn Trondsen on hyvä työkaveri, joka levittää ympärilleen hyvää tunnelmaa. Tynsetin-osaston johtajalla John Nyåsilla taas pysyvät kaikki langat käsissä."

Per Jostein jakoi tarinan Facebookissa, jossa se sai osakseen paljon huomiota. Pian sen jälkeen Norjan suurin lehti VG jakoi tarinan koko maan luettavaksi.

KUVA: YKSITYINEN



Opas

”PUTOAMAAN JOUTUU SATA KERTAA”

Camilla Niemannin elämä eläinten parissa on opettanut hänelle, että koskaan ei pidä luovuttaa.

- **ISTUIN HEVOSEN SELÄSSÄ** takapuolen päälle, kun hevonen yhtäkkiä pysähtyi ja potkaisi. Lensin korkealle ilmaan, ennen kuin putosin maahan. En ollut ennen pudonnut hevosen selästä sillä tavalla, ja se todella sattui. Se oli myös hirvittävän noloa. Yleisönä olivat nimittäin kaikki kesän ratsastusleirin tytöt.

Camilla Niemann oppi ratsastamaan paljon ennen kuin hän ajoi kuorma-autokortin ja ryhtyi Taulovin terminaalin kuljettajaksi.

- Miksi sitten istuin hevosen takapuolen päällä? Teimme harjoitusta, jossa piti istua hevosen selässä takaperin. Opettaja käski minua siirtymään eteenpäin. Tein työtä käskettyä. Hän huusi uudelleen, ja siirryin lisää. Sitten opettaja huusi kovaa ja siirryin niin pitkälle, että olin suoraan hevosen hännän yläpuolella. Silloin hevonen heitti minut selästään. Kuinka tyhmä voi ihminen olla? Opettaja tarkoitti tietysti, että siirtyisin eteenpäin kohti hevosen päätä, ei siihen suuntaan, mihin oma nenäni osoitti.

CAMILLA ON VUOSIEN varrella pudonnut hevosen selästä ja joutunut hevosen puremaksi tai potkaisemaksi lukemattomia kertoja.

- Ratsastuksenopettajani sanoi joskus, että oikea ratsastaja on vasta, kun on pudonnut sata kertaa. Nyt olin yhden putoamisen verran lähempänä tätä

tavoitetta. Putoamisia sattuu kaikille. Pitää vain nousta takaisin satulaan.

Ajan mittaan opettajan käsky takaisin satulaan nousemisesta on muodostunut Camillalle motoksi, joka pätee muissakin yhteyksissä. Viisi vuotta sitten hänelle tuli kipuja oikeaan ranteeseen, ja viime talvena käsi leikattiin. Kivut eivät kuitenkaan loppuneet täysin.

- Kipurien takia en enää pysty ratsastamaan, ja joutuin myymään ihanan tammani Manin vuoden 2020 alussa. Onneksi pääsen tapaamaan hevosta toisinaan uuden omistajan luona.

CAMILLA ON AINA RAKASTANUT ELÄIMIÄ, vaikka kasvoikin Aarhusissa kaupunkiympäristössä. Lapsena hän haaveili eläintenhoitajan ammatista ja kävi nuorena maatalouskoulun. Silti hän on nyt työskennellyt kolme vuotta PostNordilla. Miksi?

”Minulle eläimet, joihin on henkilökohtainen suhde, kuten koirat ja hevoset, ovat eri asia kuin eläimet, joita syödään.”

- Syitä on useita. Oli vaikeaa saada harjoittelupaikkaa eläinpuistosta, ja maatilain perustaminen on erittäin kallista.

Kouluttauduin teurastajaksi, jotta pääsisin työskentelemään eläinten kanssa toisella tavalla. Osaan leikata todella hyvät ulkofileepihvit, Camilla naurahtaa.

Rannekivut alkoivat teurastajan ammatin harjoittelujaksolla. Siksi hän ajoi kuorma-autokortin ja haki töihin PostNordille.

CAMILLAN TYÖPÄIVÄ ALKAA kello kaksi yöllä ja loppuu aamukymmeneltä. Töiden jälkeen hän ajaa kauniiden itäjyllantilaismaiesmien läpi kotiinsa pieneen Brædstrupiin, missä hän asuu tilalla kaupungin laitamilla kaksivuotiaan labradorinnoutajansa Dinon kanssa. Aivan yksin koiran kanssa hän ei silti tilalla ole, sillä hänen vuokranantajallaan on pihapiirissä isot sikalat, joissa on 900 emakkoa.

- Emakoille syntyy noin 20 000 porsasta vuodessa. En kuitenkaan juurikaan kuule niiden ääniä, en kiinnitä niihin huomiota. Minulle eläimet, joihin on henkilökohtainen suhde, kuten koirat ja hevoset, ovat eri asia kuin eläimet, joita syödään. Rakastan lihaa, enkä voisi koskaan ryhtyä vegaaniksi. Ehkä siihen vaikuttaa myös taustani teurastajana.

MICHAEL KIRKEBY



Camilla Niemann

Työ PostNordilla: Kuljettaja ja koordinaattori Taulovin terminaalisissa Tanskassa.

Lähimmät työkaverit: Ayman Nouh, Ruben Knudsen, Tonny Rasmussen ja Ibrahim Haji.



Katso videoita ja kuvia.
Seuraa meitä Instagramissa:
[#peoplebypostnord](#)

”YHTÄKKIÄ SE KÄVI KIINNI”

TAPAHTUMA-AIKAAN EMMA STRÖMBERG

oli työskennellyt PostNordilla vain pari vuotta. Postinjakajana hän ajaa kapeita teitä Eskilstunan liepeillä ja kuljettaa kirjepostin lisäksi myös paketteja.

- Joudun nousemaan usein autosta paketteja toimittaessani, ja monissa piirini kotitalouksissa on koiria, jotka tulevat tervehtimään, Emma kertoo.

Yhtenä kesäkuisena päivänä viime vuonna Emma ajoi erään talon ajotielle, kuten oli tehnyt monta kertaa aikaisemmin. Perheen kaksi koira, joista toinen on mäyräkoira ja toinen sekarotuinen, tulivat haistelemaan juuri autosta noussutta Emmaa. Yhtäkkiä jostain ilmestyi kolmas koira, jackrussellinterrieri, joka haukkui vihaisesti.

- Jähmetyin paikalleni aivan oven viereen, kun koira hyppäsi ja puri minua jalkaan.

Emma juoksi auton toiselle puolelle, ja talon omistaja otti koiran kiinni. Hän kertoi, että sen omisti hänen tyttöystävänsä. Mies myönsi, että koira oli purrut ihmisiä ennenkin mutta ei pitänyt sitä vakavana asiana.

- Hän sanoi, että koira oli vanha ja sen hampaat olivat tylsät. Halusin vain päästä pois sieltä.

Emma soitti heti esimiehelleen, joka käski hänen mennä terveyskeskukseen. Purema ei ollut paha. Haavasta on enää jäljellä arpi, joka muistuttaa tapahtuneesta. Pahimmat arvet ovat kuitenkin piilossa.

- Tätä ennen en ollut koskaan pelännyt koiria tai kissoja, mutta nyt minua pelottaa, jos niitä pyörii jaloissani. Jos vastaan tulee koira, kierrän toista kautta.

Mitä Emmaa purrelle koiralle tapahtui?

- En tiedä. Tiedän, että esimieheni kävi juttelemassa perheen kanssa ja sanoi, että



KUVA: NILS LÖFHOLM

Emma Strömberg

Työ PostNordilla:
Postinjakaja Eskilstunassa Ruotsissa.

Lähimmät työkaverit:
Christoffer Larsson ja Patrik Lindqvist. ”Meistä on tullut kavereita töissä, ja vietämme aikaa yhdessä myös vapaa-ajalla.”

koiran olisi lähdeittävä. En ole nähnyt sitä sen jälkeen.

Mitä haluat sanoa muille koiranomistajille?

- Toivon, että koirat pidettäisiin kiinni,

ainakin silloin kun tulemme jakamaan postia tai paketteja. Ihmiset kyllä tietävät, mihin aikaan posti tulee. En halua joutua pelkäämään eläimiä, mutta tapaus on jättänyt minuun jälkensä. ■

KUN ELÄIMISTÄ TULEE TYÖSUOJELUONGELMA

- RUOTSISSA TAPAHTUU

vuosittain noin sata eläimiin liittyvää tapaturmaa, joista noin 80 liittyy koiriin. Luku sisältää kuitenkin vain ilmoitetut työtapaturmat ja läheltä piti -tilanteet. Uskon, että tilastoimattomia tapauksia, joissa koira on purrut tai pelästyttänyt postinjakajan, on paljon.

Näin sanoo Ruotsin PostNordin päätyösuojeluvaihtuutettu Stefan Fougt. Mutta miksi juuri postinjakajat joutuvat koirien hampaisiin? Stefan

uskoo, että koirat vahtivat reviiriään.

- Ruotsissa postilaatikon sijaitsevat tontin rajalla. Kun



Stefan Fougt.

postinjakaja lähestyy laatikkoa, koira näkee hänet tunkeilijana. Kun itse työskentelin postinjakajana, minulla oli tapana kommentaa kaikkia haukkuvia koiria istumaan. Useimmat niistä tekivät

työtä käskettyä silkasta hämmästyksestä, Stefan kertoo ja jatkaa:

- Tanskassa tilanne on erilainen. Siellä postinjakajat joutuvat usein menemään ihmisten pihalle asti. Tiedän, että monet tanskalaispostinjakajat pitävät mukanaan koirannameja vihaisilta vaikuttavien koirien harhauttamiseen.

VIIME VUOSIEN vakavin eläintapaturma Ruotsissa johti pitkään sairauslomaan. Se ei kuitenkaan liittynyt koiriin. Postinjakaja joutui aggressiivisen kalalokin hyökkäyksen kohteeksi. Lintua paetessaan hän kompastui ja loukkasi

jalkansa. Toinen postinjakaja törmäsi peuraan kierroksellaan.

Oletko itse joutunut koiran puremaksi?

- En varsinaisesti. Parhaiten muistan tilanteen, jossa minun piti viedä eläkkeet eräälle tilalle. Soitin torvea, jotta omistaja tulisi ulos, ja aloin laskea rahoja. Kun katsoin ylös, vastassani oli irlanninsusikoiran kuono, joka näytti siltä, että se aikoo juuri tunkeutua sisään Volvon ikkunasta. Sydämeni tikkasi kovaan tahtiin. Mutta koira osoittautuikin tosi kiltiksi. ■

Miksi teemme arjesta helpompaa?

PostNordin tarkoitus on ”Me teemme arjesta helpompaa”, mutta eikö se ole itsestäänselvyys? Miksi tällainen tarkoitus on laadittu? PostNordin brändiasiantuntija Sophia Kandell selventää syitä.

Ensinnäkin, mitä brändiasiantuntija oikein tekee?

- Työskentelen Pohjoismaiden markkinoilla käynnissä olevan brändiuudistuksen parissa. PostNordin imago on haasteellinen erityisesti Ruotsissa ja Tanskassa. Minun työni on saada kuluttajat rakastamaan meitä ja valitsemaan meidät yhä useammin.

- On haauskaa työskennellä tunnetun brändin parissa, johon niin monilla ihmisillä on tunneside. Haluamme voittaa takaisin sen perusrakkauden, jota kuluttajat Ruotsissa ja Tanskassa PostNordia kohtaan tuntevat, ja hyödyntää yrityksen yllättäjämielikuvaa Suomessa ja Norjassa.

Pari vuotta sitten PostNord määrittä tarkoitukseksi ”Me teemme arjesta helpompaa”. Miksi meillä pitää olla tarkoitus?

- Yritykset ovat aina toimineet liikeideoiden, visioiden ja tavoitteiden pohjalta, mutta nyt on yhä yleisempää määritellä, minkä takia toimintaa harjoitetaan. Millaisen positiivisen vaikutelman yritys antaa? Tarkoituksen tehtävä on vastata tähän kysymykseen.

- Se on tärkeää paitsi sisäisesti myös ulkoisesti. Nykypäivän kuluttajat ovat hyvin vaativia. He haluavat tietää, miksi yritys toimii niin kuin se toimii, ja vaativat

läpinäkyvyyttä. Pelkkä voiton tavoittelu ei riitä, vaan yrityksen pitää pyrkiä johonkin suurempaan. Ne brändit, joilla on selkeä tarkoitus, palkitaan menestyksellä ja alansa johtoasemalla. **Miten postnordilaiset voivat hyödyntää tarkoitusta?**

- Työtehtävästä ja maasta riippumatta kaikki PostNordin työntekijät voivat omalta osaltaan tehdä asiakkaidemme arjesta helpompaa. Se on meille pienin yhteinen nimittäjä. Tarkoitus luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja yhtenäistä fokusta loppuasiakkaiden suuntaan.

- Uskon, että tarkoitus voi kulkea mukana työarjessa niin tuotannossa kuin hallinnossakin. Se on eräänlainen johtotähti.

Eikö se siis ole itsestäänselvyys?

- Jos se kuulostaa itsestäänselvyydeltä, olemme onnistuneet työssämme. Tarkoituksen määrittäminen on usein todella vaikeaa. Siinä ei ole kyse siitä, millaiseksi voimme kuvitella toimintamme hyvinä päivinä tai miten voimme ansaita enemmän rahaa. Siinä pitää aidosti löytää toiminnan ydin ja syy harjoittaa toimintaa. Syy sille, miksi me kaikki tulemme töihin joka päivä. Kun vahva

tarkoitus on määritelty, se kuulostaa hyvin helpolta ja itsestään selvältä.

Miten tarkoitus laaditaan?

- Pitää pyytää näkemyksiä eri osastojen työntekijöiltä tuotannosta konserni-johtoon. Kaikkien pitää pystyä samastumaan tarkoitukseen ja ottaa se osaksi oman työnsä sisältöä. Työ vie usein useita kuukausia, ja siihen osallistuu lukuisia ihmisiä.

On myös tavallista luottaa ulkopuoliseen kumppaniin, joka auttaa yritystä työssä.

Miten tarkoituksen voi pitää näkyvänä organisaatiossa?

- Hyvä kysymys... Minua kiehtoo se, miten tarkoituksemme on saanut luonnollista kasvupohjaa yrityksessä, erityisesti tuotannon puolella. Se on iskenyt niihin, jotka tekevät töitä lähinnä asiakkaita ja vastaanottajia.

- Sen lisäksi on tärkeää, että johtajamme puhuvat jatkossakin tarkoituksesta ja liittävät sen muutoksiin ja kehityshankkeisiin. Uskon, että jokainen ihminen tarvitsee oman *tarkoituksensa* ja voi hyvin, kun muistuttaa itseään siitä, että pienilläkin asioilla voi olla positiivinen vaikutus ihmisiin ja yhteiskuntaan. ■



Sophia Kandell.



A close-up portrait of Ersin Özkan, a man with a beard and mustache, looking slightly to the right. He is wearing a blue t-shirt. The background is dark and out of focus.

Ersin Özkan

Työ PostNordilla:

Tuotantopäällikkö
Segeltorpin terminaalissa
Tukholmassa.

Lähimmät työkaverit:

Lennart Rönqvist, Eniz
Özkan (kaksoisveli),
Johnny Larsson, Rolf
Kjellberg, Patrik
Wikström, Ilker Bircan ja
Yakup Cakmak.

1

Johtajuus

ERSIN ON

Ihmisiä voi motivoida vaikka millä tavoin, mutta mikään ei motivoi **Ersin Özkania** yhtä paljon kuin näytöllä vilisevät luvut. Se on todistettu 100 prosentin varmuudella.

TEKSTI: DAN NILSSON
KUVAT: CHRISTIAN GUSTAVSSON



R

LIIKENNE TUKHOLMAN SÖDERMALMILLA kävi vilkkaana. Autoja oli kaikkialla. Jalankulkijat loikkivat katujen yli. Punaisia valoja ja yksisuuntaisia katuja, jotka tuntuivat labyrintiltä.

Ersin Özkan ajoi PostNordin suurta kuljetusautoa navigaattoria silmäillen ja mietti, mihin oikein oli ryhtynyt. Hän oli 19-vuotias ja kouluttautunut alun perin rakennusalalle.

Mutta kun päivä oli pulkassa, hän halusi tehdä sen uudelleen. Ja sen jälkeen hän halusi ottaa lisää reittejä hoitaakseen. Ja kun kaikki Södermalmin kadut olivat tuttuja, hän halusi tutustua muihin alueisiin. Suurempiin alueisiin.

– Hetken päästä kaikki tuntui helpolta, Ersin muistelee.

Seitsemän vuotta myöhemmin hän istuu hiljaisessa

”Pyrimme aina siihen, että kuljettavat voivat tuntea olonsa varmaksi työssä. Kun se toimii, voi ottaa enemmän hommaa.”

toimistossa Segeltorpissa, kaukana Tukholman liikenteen vilinästä. Tällä hetkellä Ersinin työpäivät täyttyvät lähinnä tietokoneen näytöllä vilisevistä luvuista ja tilastoista. Ja hän nauttii siitä yhtä paljon kuin Södermalmin reiteistä. Erityisesti, koska tilastojen mukaan kotiinkuljetusten laatu on noussut 85 prosentista lähelle 100 prosenttia sinä aikana, kun Ersin on toiminut Segeltorpin terminaalin tuotantopäällikkönä.

– Viihdyn sisätoimissa oikein hyvin, Ersin virstittää.

ERSINILLÄ ON YHTÄ SUURI HYMY

kasvoillaan, kun hän jalkautuu tuotannon puolelle juttelemaan 75 alaisensa kanssa. Kaikki osastolla kuuntelevat Ersiniä, koska hän tietää kaiken siellä tehtävästä työstä. Ersin tietää, millaisia haasteita työhön liittyy – joka päivä ja tunti. Kuten Södermalmilla.

– Pyrimme aina siihen, että kuljettavat voivat tuntea olonsa varmaksi työssä. Kun se toimii, voi ottaa enemmän hommaa. Olen rohkaissut useita kuljettajia työnjohtajiksi. Heillä se on toiminut hyvin.

Eteenpäin pyrkiminen ja kehittyminen on Ersinillä verissä. Hän muistaa lapsuudestaan tyypillisen keskustelun ammatinvalinnasta vanhempiensa kanssa: ”Valitse mikä ammatti tahansa mutta älä ryhdy ravintola-alalle”, Ersinin isä oli sanonut.

Ersin oli omin silmin nähnyt, miten hänen isänsä paiksi 20 vuotta töitä ravintoloissa. Myöhäisiä iltoja ja pitkiä viikonloppuja. Meluisa ympäristö. Stressiä.

Myös hänen setänsä pitivät ravintolaa, joten ei olisi ollut yllättävää, vaikka Ersin ja hänen kaksoisveljensä Eniz olisivat valinneet saman tien. Ersin ja Eniz kuitenkin kuuntelivat isäänsä, mikä johti siihen, että he aloittivat melkein samana päivänä työt PostNordilla Segeltorpissa.

Tästä päätöksestä Ersin iloitsee tänä päivänä. Etenkin, koska hän ei omien sanojensa mukaan ole kummoinenkaan kokki.

– Syön mieluummin vaimoni laittamaa ruokaa, Ersin sanoo ja nyökkää ajatellessaan ruokaa, joka tuoksuu kotona Tukholman eteläpuolella.

Muistot vanhempien ravintolatyöstä ovat edelleen kirkkaana mielessä, mutta ennen kaikkea Ersin on omaksunut jotain muuta aiemmilta sukupolvilta: halun tehdä lujasti töitä, kehittyä ja saavuttaa jotakin. Tämän palavan halun Ersinin isovanhemmat toivat mukanaan Turkista, kun he tulivat Ruotsiin töihin 1970-luvulla. Sama halu vei Ersinin äidin ja isän Faluniin, minne he perustivat oman ravintolan. Falunissa syntyivät myös kaksospojat 27 vuotta sitten, ennen kuin perhe muutti Jordbrohon Tukholman reunamille, missä Ersin ja Eniz varttuivat.

TURKISSA ON JOTAIN, mitä kotona Ruotsissa ei ole. Ensinnäkään täällä ei ole sukua Konyan kaupungista, jossa perheen juuret ovat ja josta myös Ersinin vaimo on kotoisin.

Eikä täällä ole sitä, mikä on Ersinin sydäntä lähintä.

– Fenerbahce, hän sanoo.

Anteeksi mikä?

– F-e-n-e-r-b-a-h-c-e, Ersin tavaa mahdollisimman selkeästi nojattessaan työpöydän yli.

TÄMÄN SELKEÄMMÄKSI ASIA EI VOI tulla. Ersin ei koskaan jätä välistä Turkin jalkapalloliigassa pelaavan Fenerbahcen ottelua. Hän seuraa lempijoukkueensa ottelutilastoja yhtä tiiviisti kuin kyseessä olisivat Västberga Allén edellisen päivän toimitustarkkuustilastot. Kaikessa, mitä voi





”On hauskaa tehdä töitä kaksoisveljen kanssa. Hänelle voi jutella kaikesta. Asumme omillamme ja olemme molemmat naimisissa, joten näemme toisiamme eniten töiden puitteissa. Meillä on ollut paljon samanlaisia töitä ja samoja työpaikkoja. Työssä veljeni kannustaa minua aina. Myös vapaa-ajalla olemme samanlaisia. Hän on kiltti ja hauska. Hänen kanssaan saa aina nauraa. Onhan hän minun kaksoisveljeni.”

ENIZ ÖZKAN, TYÖNJOHTAJA SEGELTORPIN
TERMINAALISSA TUKHOLMASSA

Kaksoisveljet Ersin ja
Eniz Özkan Segeltorpin
terminaalissa
Tukholmassa.





”Juju on siinä, että kaikki kantavat oman vastuunsa. Ei vain lastata ja ajeta autoa”, sanoo Ersin, joka seuraa kuljettajiaan digitaalisesti, kun he ovat tien päällä ja hoitavat toimituksia. Jos kuljettajat tarvitsevat apua vaikka alueen löytämisessä, Ersin lähettää heille viestin.

mitata, on myös varaa parantaa.

Entä mikä tavoite on? Tietenkin kivuta listalla ylöspäin. Jos on yltänyt sataan prosenttiin, haluaa tehdä niin uudelleenkin.

– Pidän luvuista. Tähän työhön liittyy paljon prosenttilukuja. Edellisen päivän laatuluvut tulevat aamulla, ja seuraan kadonneita paketteja, saapumisilmoituksia ja vastaavia tietoja. Pidän ensimmäisen porukan kanssa aamukokouksen, jossa tarkastamme asioita ja keskustelemme.

Laatu on aina tärkeää – olivatpa kyseessä terminaalin luvut näytöllä tai Ersinin pojalleen ostama leikkikalua. Vuonna 2018 Segeltorp oli Ruotsin eniten asiakasvalituksia saanut terminaali. Nykyään luvut ovat täysin päinvastaiset, koska terminaalissa tehtiin useita toimenpiteitä, joista yksi oli onnistunut Swan-projektin pilottikoe. Siinä työntekijöitä motivoidaan vahvan johtamisen avulla.

– Siinä on kyse siitä, että arvostamme kaikkia kuljettajia yhtä paljon. Koska moni haluaa kehittyä, kerron mielelläni, miten olen itse sen tehnyt. Juju on siinä, että kaikki kantavat oman vastuunsa. Ei vain lastata ja

”Siinä on kyse siitä, että arvostamme kaikkia kuljettajia yhtä paljon. Koska moni haluaa kehittyä, kerron mielelläni, miten olen itse sen tehnyt.”

ajeta autoa, sanoo Ersin, joka seuraa kuljettajiaan digitaalisesti, kun he ovat tien päällä ja hoitavat toimituksia.

Jos kuljettajat tarvitsevat apua vaikka alueen löytämisessä, Ersin lähettää heille viestin.

MILLAISENA HÄN ITSE ARVELEE

alaistensa häntä pitävän? Onko hän ihminen, joka kannustaa ja tukee? Vai onko hän turhantarkka ja jopa rasittava tuotantopäällikkö, jolla on suuri kontrollintarve?

– Tärkeintä on, että he kuuntelevat minua. Olen päättänyt, että en ole heille kuin kaveri, koska silloin voi syntyä epävarmuutta siitä, puhunko johtajana vai kaverina. He näkevät minut johtajana, huomaan sen.

Lennart Rönnqvist, Segeltorpin terminaalin tuotantopäällikkö, palkkasi Ersinin ja

hänen kaksoisveljensä Enizin kahdeksan vuotta sitten.

– Molemmat ovat kehittyneet hurjasti. Södermalm ei ole helppo paikka ajaa, mutta se oli hyvä koulu. Sanoisin, että Ersinillä on hyvät viestintätaidot. Hänellä on myös kykyä nähdä, mitä tulevaisuudessa tulee eteen, ja keksii ratkaisuja valmiiksi.

ILTAPÄIVÄLLÄ AUTOT LIPUVAT terminaaliin sinisenä aaltona, ja Ersin ottaa vastaan kuljettajat kysyäkseen, miten päivä on sujunut. Halu korjata aiemmat huonot luvut elää vahvana, ja maine on tärkeä. Lisäksi jokainen asiakaspalaute pitää ottaa tosissaan.

– Jos olemme saaneet asiakaspalautetta, juttelen jokaisen kuljettajan kanssa. Keskustelut käydään mieluiten kahden



”Minun silmissäni hän on selkeästi tuleva johtaja. Olin hänen veljensä häissä, joihin osallistui ainakin 500 henkeä, ja Ersin otti heti järjestäjän roolin, joka sopii hänelle. Hän oli hyvä rekryointi!”

LENNART RÖNNQVIST,
TUOTANTOPÄÄLLIKKÖ
SEGELTORPIN TERMINAALISSA
TUKHOLMASSA



kesken luottamuksellisesti. Joskus kuljettajan ja asiakkaan välillä on tapahtunut väärinkäsitys. Silloin mietimme yhdessä, miten asian voi korjata, sanoo Ersin, joka usein soittaa itse asiakkaalle ongelman selvittämiseksi.

– Tähän mennessä vastaani ei ole tullut mahdollisia tapauksia. Asian voi aina sopia asiakkaan kanssa, hän sanoo.

Ersin myöntää kuitenkin, että PostNordin toiminnassa on haasteita. Esimerkiksi verkkokaupan osuus on kasvanut räjähdysmäisesti lyhyessä ajassa.

– Kasvua on ollut yli 50 prosenttia joka kuukausi, hän sanoo ja etsii tietokoneen näytöltä yhteenvetoa tuoreimmista luvuista.

Tilanteeseen sopiva luku löytyy aina, ja Ersin tuntee ne kaikki. Hänen työssään on kyse ihmisistä ja luvuista. Ersin pitää molemmista. Mutta silti elämässä on aina uutta tehtävää. Lisää opeteltavaa.

KUN ERSINILTÄ KYSYY ESIKUVISTA, vastausta ei tarvitse odotella. Hän voisi valita jonkun tunnetun suurhenkilön. Ehkä jonkun Fenerbahcen pelaajista tai valmentajista?

– Esikuviani ovat esimieheni *Salih Korkmaz* ja *Philip Wik*. Tavoitteeni on tulla heidän kaltaisekseen, Ersin sanoo ja lisää, että hänellä on ollut koko ajan samat esimiehet PostNordilla.

Näinhän se toimii. Opimme niiltä, jotka itse osaavat. Seuraavaksi Ersin opettaa muita, ja hänestä tulee esikuva heille. Aivan kuten silloin, kun hän ajoi autoa Södermalmilla ja päätti opetella kaikki reitit ja kadut. Sen jälkeen suuntia on vain yksi, ja sinne mennään 100-prosenttisesti. ■

MUUTOKSEN AAKKOSET

Itsensä johtamisen taito

OMAN VASTUUN KANTAMINEN, palveluhenkisyys, asiakkaiden auttaminen ja ennen kaikkea sovittujen asioiden tekeminen - nämä ovat itsestään selvyiksiä monille postnordilaisille. Ne eivät ole tekoja vaan ihmisen ominaisuuksia.

PostNord halusi kuitenkin luoda vieläkin vahvemman yrityskulttuurin alati muuttuvassa maailmassa ja laati kriteerit sille, miten työntekijät ja esimiehet voivat kantaa vastuuta ja johtaa itseään.

Yksi konkreettinen esimerkki itsensä johtamisesta ovat ne ruotsalaiset toimistotyöläiset, jotka lähtivät koronakriisin aikana maaliskuussa auttamaan kirjeiden jakelussa.

– Esimies ei käsenyt heitä. He näkivät tarpeen ja lähtivät avuksi omasta aloitteestaan. Kaikissa Pohjoismaissa on runsaasti vastaavia esimerkkejä. Olemme tässä jo hyviä mutta voimme tulla vielä paremmiksi, sanoo *Angelica Björkbom*, joka on PostNordin Head of HR & Talent Management.



Angelica Björkbom on PostNordin Head of HR & Talent Management.

KUVA: CARLA LOMAKKA

TOINEN ASIA, mistä itseään johtamaan kykenevän tunnistaa, on hänen tapansa tarttua ongelmiin. Itsensä johtaja voi sanoa vastaan mutta esittää myös omia konkreettisia ehdotuksiaan tilanteen korjaamiseksi.

– On tärkeää, että meillä on esimiehiä, jotka antavat alaisten sanoa mielipiteensä ja kokeilla uusia asioita, ja että työntekijöillä on lupa epäonnistua.

TYÖNTEKIJYDEN KULMAKIVET ovat vastuunkanto, rohkeus ja sitoutuneisuus. Nämä kolme käsitettä antavat esimiehille, johtajille ja työntekijöille avaimet toimintatapoihin, joiden avulla PostNord onnistuu muutosmatkansa ja tulee Pohjoismaiden halutuimmaksi kuljetusyritykseksi ja säilyttää asemansa Ruotsin ja Tanskan suurimpana kirjepostin toimittajana.

– Vastuunkanto tarkoittaa, että meidän kaikkien pitää tehdä niin kuin olemme luvanneet ja kantaa vastuumme. Rohkeus tarkoittaa, että olemme avoimia ja uskallamme kokeilla uusia ideoita ja työtapoja. Sitoutuneisuus tarkoittaa, että me kaikki voimme innostaa ja motivoida toisiamme ja luoda yhdessä viihtyisän ja hyvän työympäristön, Angelica sanoo.

Miksi PostNord tarvitsee työntekijyyden kulmakiviä?

– Ympäröivä maailma, asiakkaiden tarpeet ja viestintätavat muuttuvat kiihtyvään vauhtiin. Meidän pitää pystyä muuttamaan tuotantoamme nopeasti, joskus supernopeasti, kuten koronavirus osoitti. Meillä siis pitää olla työntekijöitä, jotka pystyvät tunnistamaan signaaleita ja uskaltavat toimia ilman tuplavarmistuksia.

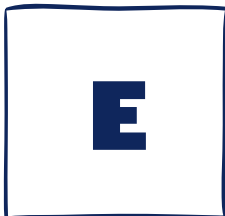
MALIN DAHLBERG



Mies, joka osaa pakettien kieltä

Magnus Egberthillä on pää täynnä pahvilaatikoita.
Ja tarroja. Ja logoja. Ja...

TEKSTI: DAN NILSSON
KUVAT: FREDDY BILLQVIST



ENGLANNIKSI

SANOTAAN, ETTÄ piru piilee yksityiskohdissa. Jos tämä pitää paikkansa, *Magnus Egberth* on jo pyytänyt pirusiirtymään, jotta hän voi tehdä työnsä.

Magnuksella on harvinaislaatuista tajua yksityiskohdille. Hän pystyy tunnistamaan paketin lähettäneen yrityksen, vaikka sitä ei lue paketissa: pelkkä etiketin muoto, yksi numero tai pakkaustyyppi riittää. Sitä on lähes mahdotonta selittää, mutta jos hänen pitäisi yrittää, hän ei omasta mielestään ole mikään supersankari tai Sherlock Holmes. Magnukselle ei tällainen itsensä kehuminen sovi. Paholaisen löytämiseksi ei tarvita jumalallista silmää, mutta teräviä hoksottimia se vaatii.

– Kokemuksestahan tämä on kiinni. Olen ollut täällä niin pitkään, että pikkuasioiden muistaminen on kuin ammattitauti. Tai nörttitauti.

MAGNUS EGBERTH ALOITTI työt Ruotsin postissa 27 vuotta sitten yötyöläisenä pakettien lajittelussa. Viimeksi kuluneet 13 vuotta hän on työskennellyt vahingoittuneita ja osoitteettomia lähetyksiä käsittelevällä osastolla Torsvikissä Jönköpingin liepeillä. Täällä selvitetään vastaanottajia paketeille, joista osoitetiedot ovat kadonneet toimituksen aikana.

Osaston päällikkönä toimii *Patrik Lindblad*. Hänellä on oma Magnuksen arviosta poikkeava selityksensä sille, miksi Magnus soveltuu tähän erikoiseen työhön:

– Magnuksella on lähes valokuvamuisti. Tai ei ehkä ihan valokuvamuisti mutta uskomaton muisti kuitenkin.

Sen vuoksi Patrik ja hänen seitsemän muuta alaistaan menevät Magnuksen pakeille, kun he tarvitsevat apua erityisen pulmallisissa pakettimysteereissä.

– Heillä kaikilla on omat superominaisuutensa, Patrik sanoo alaisistaan.

– Mutta se, mikä Magnuksesta tekee erityisen, on hänen kykynsä päätellä paketin määränpää vain osoitekorttia vilkaisemalla. Kaikki osoitekortit eivät ole samanlaisia, ja hän pystyy näkemään erot niiden muodossa. Ääriviivat voivat vaikka olla erilaisia. Hänellä on uskomatonta silmää yksityiskohdille.

Magnuksella ei omasta mielestään ole muita parempi muisti. Kun kysymme, saammeko teettää hänellä muistitestin, hän nauraa.

Kuinka hyvin muistat ihmisten syntymäpäivät?

– Syntymäpäivien suhteen minulla on melko hyvä muisti. Ja häpäpäivien.



”Vahingoittuneet paketit, joista osoitekortti on irronnut, voivat olla todella hankalia. Mutta sitä hauskeempaa on saada ne perille!”



450 000

pakettia kulkee joka päivä Ruotsissa PostNordin terminaalien läpi. Haastattelupäivänä **700** pakettia niistä päätyi Magnuksen ja hänen työkaveriensä osastolle.

Entä ovikoodit?

– Joitakin en muista. Aina kun käyn yhden työkaverin luona, minun pitää tekstata ja kysyä ovikoodia.

Entä koulussa opitut historian knoppitiedot, kuten kuninkaat ja hallitsijanumerot?

– Jotain ehkä muistan...

Entä vuosiluvut? Milloin Lützenin taistelu käytiin?

– 1637?

Ei valitettavasti. 1632.

– Siinä näet, Magnus naurahtaa.

Epätieteellisen kokeemme tulos ei kerro, onko Magnukselle työssä enemmän hyötyä numero- vai kuvamuistista – vai molemmista. Fakta kuitenkin on,



Magnus Egberth

Työ PostNordilla: Varastoassistentti vahingoittuneita ja osoitteettomia lähetyksiä käsittelevällä osastolla Jönköpingissä Ruotsissa.

Lähimmät työkaverit: Patrik Lindblad, Patrik Larsson ja Christian Thorén.

Vinkki pakettien lähettämiseen:

”Neuvon ihmisiä olemaan teippaamatta osoitekorttia, koska silloin teksti voi tuhrintua. Jos paketti palautetaan, pitää tarkistaa, että vanha osoitekortti peittyi. Usein meille tulee paketteja, joissa on useampi osoite. Näiden lähetysten selvittäminen on helppoa, mutta se pidentää toimitusaikaa parilla päivällä.”



että hän pystyy muistamaan asiakasnumeroita 15 vuoden takaa.

– Myös muut jutut voivat auttaa minua muistamaan, kuten vaikka jonkin logon tietyllä tavalla muotoiltu osa, hän sanoo ja uppoutuu ajatuksiinsa maalaamaan mielessään kuvaa:

– Kulmassa voi esimerkiksi olla pieniä keltaisia neliöitä... Jollakin voi olla esimerkiksi tyyliä C-kirjain.

Kuten sanottu, yksityiskohdat ratkaisevat.

Ja yksityiskohtia Magnuksen osastolla riittää hyllyittäin. Pelkästään tänään osoitteettomia paketteja on tullut 700. Se on enemmän kuin tavallisena päivänä mutta edelleen vähän, kun ajattelee, että PostNordin

terminaalien läpi kulkee Ruotsissa 450 000 pakettia vuorokaudessa.

Miten jäljitätte yrityspaketteja?

– Työhöme kuuluu kaikenlaista, kuten hajonneita paketteja ja paketteja, joista osoitekortti on irronnut tai joiden osoitekortti on vahingoittunut kuljetuksessa. Joskus lähettäjä on unohtanut osoitekortin. Suuryrityksissä kortit asentaa kone, jolta liimaus voi jäädä välistä.

Jos paketin lähettäneen yrityksen nimeä ei näy paketissa, Magnus aloittaa tutkimalla lähetylistaa. Jos siitä löytyy asiakasnumero, tapaus on ratkaistu niin nopeasti, että se tuntuu haasteista pitävän mielestä lähes tylsältä.

– Monilla pienillä yrityksillä ei kuitenkaan ole asiakasnumeroa. Silloin asiakkaiden löytäminen on hankalampaa, Magnus sanoo.

Takaisin alkuun siis. Näissä tapauksissa Magnuksen pitää etsiä muita johtolankoja. Vaatteita ja kenkiä myyvät verkkokaupat kiinnittävät usein etiketin suoraan vaatteeseen tai tuotteen ympärillä olevaan muoviin.

– Aina lähettäjä ei löydy, mutta usein lähettäjän pystyy tunnistamaan vaikka Ellokseksi. Jotkut vanhat yritykset laittavat pakettiin käsin kirjoitetun kuitin, josta vastaanottaja näkyy.

Mitkä tapaukset ovat hankalimpia?

– Vahingoittuneet paketit, joista osoitekortti on irronnut, voivat olla todella hankalia. Mutta sitä hauskeempaa on saada ne perille!

Mikä on selvitystyön pääasiallinen tavoite? Itse tapauksen ratkaisu? Mysteerin paljastaminen? Se käy ilmi, kun maagiset numerot vihdoinkin ilmaantuvat Magnuksen tietokoneen näytölle.

Seurantatunnus.

– Jahtaamme seurantatunnusta, Magnus toteaa ja kertoo, että tunnus on avain, joka johtaa vastaanottajan kotiovelle.

Tapaus ratkaistu.

Ja näin päättyy 80 prosenttia tapauksista. Magnus myöntää saavansa edelleen – kaikkien työvuosien jälkeen – tyydytystä jokaisesta ratkaistusta jutusta.

– Tuntuu aina mukavalta soittaa asiakkaalle ja kertoa, että olemme löytäneet paketin. Vartti sitten soitin Västeråsiin autokauppaan, joka oli lähettänyt paketin Romaniaan. Siellä oltiin kiitollisia, että paketti löytyi. Osa voi olla tyytymättömiä paketin katoamisen vuoksi, mutta yleensä asiakkaat ovat kiitollisia ja ilahuneita.

– Mielestäni työni on vaihtelevaa. Vaikka käsittelen paketteja koko ajan... Mutta ovathan ne uusia paketteja. Uusia paketteja, joihin pureutua. Uusia haasteita joka päivä.

Ja tietenkin uusia yksityiskohtia, jotka ovat itsestään selviä – ainakin sille, joka ne näkee. ■



SESONKI 2020 BRING IT ON!

KOHTA ON KÄSILLÄ SE AIKA VUODESTA, KUN ON PYSTYTTÄVÄ
VENYMÄÄN HUIPPUSUORITUKSIIN. TANSKASSA KESKITYTÄÄN TIIVIISTI
ASIAKASKOKEMUKSEEN. JA KONSERNILLA ON POHJOISMAINEN TIIMI,
JOKA AIKOO VOITTA AISTELUN PAKETTIMÄÄRIÄ VASTAAN.

TEKSTI: MALIN DAHLBERG JA MARIE-LOUISE ARNFAST

Uusi normaali

MAALISKUUSSA KAIKKI LUULIVAT, että pakettimäärät laskisivat. Pohjoismaat olivat koronan kourissa ja talous horjui. Totta kai tavaratoimitukset vähentyisivät. Vai mitä?

Kävikin päinvastoin. Paketteja tuli kevään aikana tulvimalla. Ruotsissa lyötiin 4. toukokuuta uusi ennätys, kun PostNord vastaanotti lähes 800 000 pakettia ja kirjelähetystä tavallisen vuorokauden aikana. Lähetysten ja kotiinkuljetusten määrä kasvoi räjähdysmäisesti kaikissa Pohjoismaissa.

Todellisuus on aivan toinen kuin mitä PostNord oli suunnitellut vuoden 2020 kiirehuipuksi.

– Ennusteiden tekeminen on aina haastavaa, ja tällä kertaa kuluttajakäyttäytymiseen on liittynyt useita epävarmuustekijöitä ja muutoksia. Tanskassa puhumme uudesta normaalista, kertoo *Ole Laursen*, joka työskentelee PostNord-konsernin Sales & Operations Planning -osastolla.

KEVÄÄLLÄ OLE, hänen työkaverinsa *Martin Redborn* ja eri maiden edustajat pitivät päivittäisiä ”war room meeting” -verkkokokouksia, joissa pandemian käsiteltiin konsernitasonla. War room on sotilaskäsite, mutta sitä käytetään usein kuvaamaan kokouksia, joissa avainhenkilöt tapaavat vaikean ongelman ratkaisemiseksi. Vaikka varsinaista sotaa ei olisi käynnissä, käsiteltävä ongelma voi olla niin tärkeä ja iso, että se tuntuu sodalta. Juuri nyt tämä taistelu tarkoittaa Olelle ja hänen työkavereilleen sesonkia, joka ulottuu Black Fridaysta tammikuun puoliväliin. Ryhmä on laatinut pitkän aikavälin valmiussuunnitelman kasvavien volyymien käsittelyä varten.

– Olemme työskennelleet uudella tavalla elokuusta 2019 lähtien. Olimme oppineet aiemmilta vuosilta, että kustannukset olivat liian suuret ja



Ole Laursen ja Martin Redborn

Titteli: Molempien tiitteli on Nordic Strategic Infrastructure & Process Manager.

Työ: Johtavat maarajat ylittävää pakettitoiminnan suunnitteluprosessia (S&OP). Tavoitteena on tasapainottaa kysyntä ja kapasiteetti, vähentää tarpeettomia kustannuksia ja luoda parempaa laatua asiakkaille ja kuluttajille.

Lähimmät työkaverit: Palle Olsen, Jeannette Hyldig, Kay Espung, Jacob Franke, Mikael Erikson, Magnus Bennich, David Winberg, Christen Asmundsson, Leif Göransson, Jani Ståhlhammar, Anders Ingelmo ja Fredrik Thörnblom.

laatu liian matala. Olimme myös havainneet, että kuljetusten määrä Pohjoismaiden rajojen yli oli kasvussa. Oivalsimme, että tarvitsimme pohjoismaista koordinaointia maiden oman suunnittelun lisäksi. Näin pystyisimme paremmin tasapainottamaan kysyntää ja kapasiteettia sekä löytämään yhteistyötapoja, Ole selittää.

POSTNORD SAI korjata satoa rajat ylittävän ryhmän työstä jo vuoden 2019 sesongin aikana. Esimerkiksi Zalandon toimitukset siirrettiin Toftanäsistä Ruotsista Køgeen Tanskaan. Maiden omat ennusteet osoittivat, että Tanskassa oli huomatta-

vasti enemmän vapaata kapasiteettia, minkä vuoksi siirsimme sinne noin 20 000 pakettia päivässä kiireisimpien viiden viikon aikana.

– Se oli hyvin konkreettinen tulos työstämme. Jos emme olisi nähneet tätä mahdollisuutta, Toftanäs olisi jäänyt jälkeen joka päivä, mikä olisi vaikuttanut negatiivisesti asiakkaisiimme, kun laatu olisi kärsinyt, Ole toteaa.

Vuoden 2020 sesonkia varten ryhmä on laatinut vuosisuunnitelman ja erilaisia kohdealueita esimerkiksi pääsiäistä ja kesää varten. He ovat analysoineet kevään pandemian aiheuttamasta stressitestistä saatuja oppeja mutta ennen kaikkea keskittyneet siihen, mitä edellisen vuoden sesongin perusteella voidaan parantaa.

– Yksi oivallus on ollut se, että meidän pitää olla tiiviisti yhteydessä suurimpiin asiakkaisiimme kaikissa Pohjoismaissa. Meidän täytyy hyödyntää dataa ja asiakkaiden ennusteita ja yhdistää ne historiatietojen analyysiin – tämä on ratkaisevaa suunnittelulle. Meidän täytyy myös laajentaa noutojen aikaikkunaa ja noutaa paketteja asiakkailta ehkä kaksi tai kolme kertaa päivässä, Martin sanoo.

TYÖTÄ VOLYYMIEN siirtämiseksi laajennetaan. Suunnitelmassa terminaalit saavat värikoodin – vihreän, keltaisen tai punaisen – sen perusteella, miltä kapasiteetti kiireaikana näyttää. Uuden terminaalin Norjan Langhusissa ja uuden lajittelijan Turussa odotetaan tuovan helpotusta vuoden kiirehuippuun.

Kun tiimiltä kysyy pitkän aikavälin tavoitetta, vastaus tulee heti: taistelun voittaminen.

– Jos onnistumme laatimaan tarkkoja ennusteita, suunnittelemaan resurssimme kustannustehokkaasti ja fiksusti sekä toimittamaan asiakkaille ajallaan, voimme voittaa pakettimarkkinat kilpailijoilta, Martin toteaa. ■

”MEIDÄN TÄYTYY MYÖS LAAJENTAA NOUTOJEN AIKAIKKUNAA JA NOUTAA PAKETTEJA ASIAKKAILTA EHKÄ KAKSI TAI KOLME KERTAA PÄIVÄSSÄ”

Tavoite: tyytyväiset asiakkaat jouluksi

KUN MIETTII SEURAAVIEN

viikkojen aikana odottavaa pakettien määrää, asiakkaiden pitäminen tyytyväisinä on valtava urakka kaikille postnordilaisille. Tunteet voivat kuohahtaa, jos joululahja ei saavu jouluaattoon mennessä. Siksi PostNord aloittaa joulun suunnittelun kuukausia etukäteen. Suunnittelu kattaa koko arvoketjun, kuten noudon asiakkailta, pakettiterminaalien kapasiteetin, lisähenkilökunnan ja asiakaspalvelun pidennetyt aukioloajat. Mikä tavoite on? Saada paketit toimitettua ajallaan.

Näin sanoo *Joan Regitza Garlov*. Hän on Tanskan Head of Customer Experience eli hän valvoo asiakastytyväisyyttä ja pyrkii parantamaan sitä yhteistyössä muiden yksiköiden kanssa.

Asiakastytyväisyys on aina yksi tärkeimmistä kohdista Tanskan PostNordin ylimmän johdon viikkokokouksissa. Mittauksia käydään läpi ja mahdollisista toimista keskustellaan. Asiakaskokemus on täysin ratkaiseva PostNordin menestymisen kannalta – ja sen vuoksi sillä on keskeinen paikka pakettiliiketoiminnan uudessa kasvustrategiassa, jonka PostNord otti käyttöön keväällä 2020.

– Katsomme PostNordia koko ajan asiakkaan näkökulmasta. Miten asiakas kokee toimitusvaihtoehdot, joustavuuden, toimitusajat, palvelun ja hinnat? Yritämme mitata kaikkea, Joan kertoo.

MONET ASIAKKAAT ottavat suoraan yhteyttä PostNordiin, mikä on merkki siitä, että parannuksille olisi varaa. Sama koskee TrustPilotia, jossa

PostNord on yksi eniten arvioiteja saaneista palvelutoimittajista. Toimituslaadun jatkuvan mittaamisen lisäksi asiakkaiden kokemaa arvoa mitataan joka vuosi. Tällä yritetään tutkia yritysasiakkaiden ja kuluttajien asiakaspolkuja ja mitata kokemusta kokonaisuutena. Lisäksi tulevat Touchpoint-mittaukset, joilla selvitetään asiakkaiden mielipiteitä konkreettisisissa tilanteissa.

VUOSITULOKSET asiakastytyväisyyden osalta osoittavat edistymistä jo toista vuotta peräkkäin.

Asiakkaat kertovat paremmasta laadusta, ja PostNord saa parempia tuloksia imagomittauksissa.

– Parannettavaa kuitenkin vielä riittää, ennen kuin yllämme sille tasolle, jota asiakkaat odottavat ja jolla kilpailijat ovat, Joan kertoo.

– Olemme keskellä muutosprosessia, jossa sopeutamme toimintaamme vastaamaan markkinoiden ja asiakkaiden kovia odotuksia. Meidän on toimitettava jokaisella kerralla se, mitä asiakkaan kanssa on sovittu – ajallaan ja oikeaan paikkaan. Se asettaa tiukat vaatimukset työntekijöille ja järjestelmämme vakaudelle.

Pyrkimyksemme on tulla kuluttajien ensisijaiseksi toimittajaksi – se velvoittaa ja vaatii meiltä jokaiselta parasta, olipa työpaikkamme terminaalisissa, jakelussa, myynnissä, asiakaspalvelussa tai hallinnossa. Meidän pitää asettua asiakkaan asemaan työtä tehdessämme ja

ajatella, miten oma käytöksemme vaikuttaa asiakkaaseen, Joan sanoo.

”POSTINJAKAJA EI SOITTANUT

ovikelloa, vaikka olin kotona” on yksi tavallisimpia valituksia asiakkailta,

joita ovat saaneet ilmoituksen, että paketti on noudettavissa postitoimipisteestä. Sen *Mikkel Damholm Christensen* voi allekirjoittaa. Hän työskentelee PostNordin asiakaspalvelussa ja kuuluu tiimiin, joka vastaa kysymyksiin Facebookissa, Twitterissä, TrustPilotissa ja sähköpostitse.



Mikkel Damholm Christensen.

– Kun näin käy, syitä voi olla monia. Lähetin on kuitenkin aina helpompaa toimittaa paketti suoraan asiakkaan osoitteeseen kuin tuoda se takaisin postiin, Mikkel sanoo.

Mikkel yrittää tarjota asiakkaille hyvän kokemuksen – myös kun kyseessä on valitus. Pitää osoittaa kunnioitusta ja jos PostNord on tehnyt virheen, tunnustaa se.

– Yritän aina viestiä mahdollisimman selkeästi ja melko henkilökohtaisesti. Asiakkaalle on hyvä välittää tunne siitä, että toisessa päässä on ihminen, joka ei latele vakiovastauksia. Käytän myös huumoria, jos se sopii tilanteeseen. Sen kanssa pitää tietenkin olla tarkkana. Jos asiakas on hyvin tuotunut esimerkiksi joulun alla, hän ei todellakaan halua kuulla vitsailua, Mikkel sanoo.

Asiakaspalvelutiimissä on huomattu, että asiakastytyväisyys on parantunut viime vuosina. Eikä PostNord saa sosiaalisessa mediassa enää pelkkiä risuja. Kommentteissa jaellaan nykyään myös ruusuja. ■



Joan Regitza Garlov.

”KÄYTÄN MYÖS HUUMORIA, JOS SE SOPII TILANTEeseen.

SEN KANSSA PITÄÄ TIETENKIN OLLA TARKKANA.

JOS ASIAKAS ON HYVIN TUOHTUNUT, HÄN EI

TODELLAKAAN HALUA KUULLA VITSAILUA.”

”Totta kai se ilahduttaa ja tekee ylpeäksi”

YKSI ASIAKKAILTAAN kehuja saanut työntekijä on *André Snitkjaer*. Hän työskentelee pakettilähtetänä Lyngby Storcenterissä Kööpenhaminasta pohjoiseen ja asioi päivittäin monien liikkeenomistajien kanssa.

– Pidän työstäni ja olen melkein aina hyvällä tuulella. Asiakkaat huomaavat sen, ja positiivisuus tarttuu muihinkin. Tervehdimme

iloisesti ja vaihdamme pari sanaa. Muistan myös, jos asiakas haluaa paketin tiettyyn paikkaan, ja tarjoudun viemään mennessäni pari pakettia takaisin terminaaliin. Kaikessa on kyse hyvästä palvelusta, André sanoo.

André kertoo itse pahoittaneensa mielensä PostNordin pari vuotta sitten saamasta imagosta. Hänen mielestään

mielikuva ei pidä paikkaansa, kun hän katsoo työkavereita ja asiakkaita ympärillään.

– Kohtaamani asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä.

Yksi heistä jopa kirjoitti sähköpostin PostNordin henkilöstöosastolle kehuakseen André'n tekemää työtä.

– Totta kai se ilahduttaa ja tekee ylpeäksi, hän sanoo.



Armeijan vaistoilla

Daniel Bahner epäili pakettipetosta, törmäsi lounastuntia viettäneisiin poliiseihin ja oli yhtäkkiä mukana poliisioperaatiossa. ”Tunsin itseni salaiseksi agentiksi.”

TEKSTI: MALIN DAHLBERG KUVAT: FREDDY BILLQVIST



OLI JÄÄTÄVÄN KYLMÄ

tammikuinen keskiviikkopäivä. *Daniel Bahner* oli juuri jakamassa pakettia asuinalueella Malmön liepeillä, kun nuori mieshenkilö tuli häntä vastaan ja väitti tilanneensa paketin.

Hän kertoi osoitelapussa lukevan nimen mutta katosi nopeasti Danielin kysytyä henkilöllisyystodistusta. Kävi ilmi, että pakettiin liittyi petosyritys.

Seuraavana päivänä Daniel soitti työnjohtajalleen. Myös kahteen muuhun pakettiin epäiltiin liittyvän petosyritys, ja paketteja oltiin palauttamassa suoraan. Daniel kävi kuitenkin osoitteissa ja kuten hän oli aavistanut, myös niissä oli mies portilla odottamassa.

– Kun on tehnyt töitä jonkin aikaa, alkaa nähdä kaavoja ja huomata, kun asiat eivät ole kohdallaan. Tässä syttyivät kaikki varoitusmerkit, Daniel sanoo.

ENNEN PAKETTIAUTONKULJETTAJANA aloittamista kolme vuotta sitten Daniel suoritti armeijan peruskoulutuksen. Se vahvisti hänen vastuuntuntoaan, päätöksentekokykyään ja myös kykyään luottaa omiin vaistoihinsa, kun jokin ei tunnu oikealta. Ehkä juuri nämä kyvyt saivat hänet seuraavana perjantaina huomaamaan autossa vielä yhden epäilyttävän lähetyksen. Sattumalta Daniel törmäsi kadulla lounaalta tulevaan poliisipartioon. Hän hyppäsi ulos autosta, selitti tilanteen ja kysyi neuvoa. Poliisit ottivat hänen kysymyksensä vakavasti.



Daniel Bahner

Työ PostNordilla: Malmö Skåpbilin kuljettaja Ruotsissa.

Lähimmät työkaverit:

"Martin Larsson, jonka kanssa vitsailemme paljon ja pidämme hauskaa töissä, sekä Daniel Assarson. Danielilla oli hiljattain vastaava tilanne, ja nyt kaikki toimistolla tietävät, että henkilöllisyystodistus pitää kysyä aina, kun vähänkin epäilyttää."



”Olen kuullut paljon tästä rikostyypistä. Se koskettaa tavallisia ihmisiä, ja tuntuu tärkeältä saada pysäytettyä se alkuunsa.”

– He neuvoivat ottamaan yhteyttä poliisin petososastoon. Sen jälkeen kaikki tapahtui nopeasti.

POLIISI SOITTI DANIELILLE ja kertoi, että he olivat suunnitelleet alueelle iskua samaksi päiväksi. He halusivat Danielin jakavan paketin normaalisti. Daniel sai korvakuulokkeen ”aivan kuin salainen agentti” ja oli jatkuvasti yhteydessä poliiseihin paikan päällä.

– He olivat tunteja aikaisemmin käyneet sisällä talossa ja puhuttaneet kaikkia naapureita, pitäneet silmällä porttia vastapäisestä asunnosta ja suunnitelleet koko iskun.

– Kun saavuin portille, minun ei tarvinnut odottaa kuin puoli minuuttia, kun nuori mies ilmaantui tyhjästä paikalle. Hän näytti puhelintaan todisteeksi paketin tilaamisesta. Kysyin henkilöllisyysdistusta, jota hänellä ei tietenkään ollut. Heti sen jälkeen kolme siviilipoliisia otti hänet kiinni.

KAIKKI KÄVI NIIN nopeasti, että Danielia ei edes ehtinyt jännittää. Hän kertoo, että tuntui hyvältä olla mukana pysäyttämässä käynnissä olevaa petosyritystä.

– Olen kuullut paljon tästä rikostyypistä. Se koskettaa tavallisia ihmisiä, ja tuntuu tärkeältä saada pysäytettyä se alkuunsa.

– Tuon tapauksen jälkeen alueellani ei ole ollut yhtään petospakettia, mutta olen kuullut, että niitä on osunut muille kuljettajille.

Daniel sai poliiseilta paljon kehuja iskun jälkeen.

– He kysyivät, olinko harkinnut ammatinvaihtoa. Luulen kuitenkin, että minua tarvitaan PostNordilla, hän naurahtaa.



Daniel Bahner luotti väistöihinsa ja auttoi pysäyttämään petosyrityksen.

DANIEL ON TOKI käynyt tapahtunutta tarkasti läpi töissä ja kehottanut työkavereita olemaan valppaina, jos jokin tuntuu vääraltä. *Jasmina Music*, Malmö Skåpbilin tuotantopäällikkö, on ylpeä Danielin toiminnasta.

– Noin rohkea toiminta ilahduttaa minua. Se osoittaa, kuinka motivoituneita työntekijöitä meillä on. Oli myös hyvä, että Daniel ei vaarantanut itseään vaan meni poliisin pakeille. ■

Soittolista

FIKSUJA UUTISIA

PostNord eturintamassa

Innovatiivisia projekteja, fiksuja ratkaisuja ja ympäristöystävällisiä menetelmiä. Esittelemme viisi tapausta, joista on PostNordin kilpailijoille todellista vastusta.

TEKSTI: MALIN DAHLBERG



PostNord toimittaa lukkojen ja puomien taakse

Tavallisesti yritysasiakkaiden on vastaanotettava ja kuitattava toimituksensa, mutta PostNordin uusi yhteistyö Qlocxin kanssa mahdollistaa sen, että vastaanotto sujuu ilman kuittausta ja asiakas voi noutaa paketin milloin vain.

Käytännössä ratkaisu toimii siten, että asiakas varustaa esimerkiksi kontin, varaston oven tai toimituslaatikon digitaalisella lukolla. PostNordin kuljettaja saa digitaalisen kertakäyttöavaimen. Kun toimitus on suoritettu, avain on käytetty ja tavarat ovat lukkojen takana. Vastaanottaja saa ilmoituksen toimituksesta.

Yhteistyö alkoi pilottiprojektista, mutta nyt PostNord on ottanut käyttöön DigitalLOCKin toiminnassaan ja tarjoaa palvelua kaikkialla Ruotsissa.

- Tämä toimitustapa osoittaa, miten digitalisaatio muuttaa logistiikka-alaa, Ruotsin PostNordin liiketoiminnan kehittäjä *Helena Sjöberg* sanoo.



Digitaaliset lukot helpottavat yritystoimituksia.

KUVA: KRISTINA SAHLÉN

Tukholman Södermalmin kaupunginosan ilmanlaatu kaipaa kipeästi parantamista.

Fossiilittomasti kaupungissa

Ruotsin PostNordin liiketoiminnan kehittäjä *Joakim Persson* sai helmikuussa 2020 tehtäväkseen etsiä kaupunginosan fossiilittomien kuljetusten kokeilemista varten. Yksi kriteereistä oli, että alueen



Joakim Persson.

pitäisi olla vähäpäästöiseksi luokiteltu. Lisäksi infrastruktuurin pitäisi olla toimiva sähköautoille ja uusiutuville polttoaineille. Alueeksi valikoitui Tukholman Södermalm.

- Tämä kaupunginosa on täydellinen monestakin syystä. Koska kaupunginosa muodostuu saaresta, se on selkeästi rajattu alue. Lisäksi siellä on 127 000 asukasta. Kaupunginosassa on paljon ajoneuvoliikennettä ja ilmanlaatu on huono. Ennen kaikkea lähellä on kuitenkin polttoainesemia, joissa voimme tankata uusiutuvaa HVO100-dieseliä, Joakim Persson kertoo.

PostNord voi vähentää Södermalmin hiilidioksidipäästöjä 360 tonnilla vuodessa biodieseliä käyttävien pakettiautojen, sähköautojen ja uudenlaisten tavarapyörien avulla. Seuraavaksi projektia laajennetaan muihin Tukholman kaupunginosiin ja muihin Ruotsin kaupunkiin, joissa on vähäpäästöisiksi luokiteltuja alueita, kuten Göteborgiin ja Malmöön.

Biokaasua Tanskan teillä

PostNord kokeilee Tanskassa uutta Scania G410 -kuorma-autoa, joka kulkee paineistetulla biokaasulla. Tavoitteena on tehdä kuljetuksista vastuullisempia ja vähentää hiilidioksidipäästöjä. Kuorma-autoa käytetään muun muassa Køgessä,



missä selvitetään, kuinka monta tuntia ajoneuvolla voi päivässä ajaa ja kuinka joustava se on - eli miten se toimii käytännössä.

Scania G410 kulkee paineistetulla biokaasulla.

- Etsimme jatkuvasti uusia ilmastoystävällisiä ratkaisuja, joista G410:n testaaminen on uusin ja kiinnostavin esimerkki, Tanskan PostNordin kehityspäällikkö Jan Greve sanoo.

Kuorma-auto kulkee sekä paineistetulla maakaasulla (CNG) että paineistetulla biokaasulla (CBG). Tanskassa on 17 fossiilisia polttoainetta myyvää asemaa, joilla myydään myös biokaasua.

- Biokaasun käyttö on taloudellisin tapa vähentää hiilidioksidipäästöjä. Tanskassa valmistettu biokaasu on nollapäästöinen ratkaisu. Lisäksi kaasuauton melutaso on huomattavasti pienempi, Scanian myyntipäällikkö Anton Freiesleben sanoo.

Kuljetuksista tulee vastuullisempia Tanskassa.

Suomesta ja Tanskasta tutut pakettiautomaatit rantautuvat Ruotsiin.



KUVA: KRISTINA SAHLÉN

Pakettiautomaatit tulevat

Pakettiautomaatteja on ollut Tanskassa vuodesta 2008 lähtien, ja toimitustapa on erittäin suosittu myös Suomessa, missä 50 prosenttia lähetyksistä toimitetaan automaatteihin. Nyt Ruotsin PostNord on lanseerannut pilottiprojektin, jonka tekniikka perustuu samalle alustalle kuin Tanskassa. Vastaanottaja voi avata lokeron PostNordin sovelluksen ja Bluetoothin avulla, kunhan on tunnustautunut sovelluksessa verkkopankkitunnuksilla.

Pakettiautomaatit parantavat lähetyksen saatavuutta, koska vastaanottaja voi noutaa pakettinsa milloin tahansa asuntonsa tai työpaikkansa lähetyksiltä. Eri puolille Tukholmaa paikkoihin, joissa liikkuu paljon kuluttajia, on tulossa sata pakettiautomaattia. Pilottijaksen jälkeen tavoitteena on laajentua muuallekin Ruotsiin.

Täsmällisempiä toimituksia reitioptimoinnilla

Ohjelmistoyritys Urbantz on auttanut Suomen PostNordia parantamaan toimitusketjun viimeisen osan asiakaskokemusta. Pilottiprojektissa käytetään reitioptimointia, jonka avulla toimitusajat pystytään ilmoittamaan täsmällisemmin. Ensimmäinen asiakas saa saapumisilmoituksen, jossa on toimituspäivä ja -kellonaika parin tunnin tarkkuudella. Kun paketti lähtee terminaalista, asiakas saa uuden viestin, jossa on tarkempi toimitusaika. Viestissä olevaa linkkiä klikkaamalla asiakas voi seurata toimituksen kulkua kartalla reaaliaikaisesti. Uuden palvelun tavoitteena on tietenkin parantaa asiakastytyväisyyttä mutta myös toimittaa mahdollisimman suuri osa lähetyksistä ensimmäisellä yrityksellä ja helpottaa asiakaspalveluun kohdistuvaa painetta.



Reitioptimointi parantaa toimitusaikojen tarkkuutta Suomessa.



Matkaa ajassa taaksepäin.
Seuraa meitä Instagramissa:
#peoplebypostnord

LEMPITAVARA / JOHNNY ADOLFSSON

Aikamatkustaja

Johnny Adolfsson kokee PostNordin koko historian joka päivä. ”Aloitin keräilyharrastuksen sattumalta.”

JOHNNY ADOLFSSONIN ja hänen vaimonsa kotitalon edustalla Växjössä roikkuu iso postin kyltti. 1930-luvulla se roikkui Österlenin postiaseman edessä mutta nyt se koristaa Johnnyn talon julkisivua yhdessä vanhan postilaatikon kanssa, joka sekun on matkannut aikakoneella muutaman vuosikymmenen. Kun saapuu paikan päälle, ei voi erehtyä siitä, missä tämä postiharrastaja ja postinjakaja asuu.

- Keräilyn aloittaminen oli puhdasta sattumaa. Tuntui hauskalta ajatukselta omistaa omaan työhön liittyviä esineitä, joten aloin etsiä niitä nettikirpputorilta. Siitä keräilyharrastus sitten lähti, Johnny kertoo.

Asiasta kiinnostunut voisi viettää pitkän tovin Johnnyn vitriinikaapin edessä, jossa on esillä monia hänen 80 pienoispöstiäuton kokoelmastaan.

- Minulle ne eivät ole vain pienoismalleja. Selvitän aina esineen historian, kuten miten sitä käytettiin todellisuudessa, Johnny kertoo.

Johnny aloitti postissa 18-vuotiaana saatuaan vinkin kaverilta. Sen jälkeen hän on vaihtanut työtehtäviä monta kertaa ja jopa ottanut työn mukaansa toiseen kaupunkiin muutettuaan.

- Viihdyn todella hyvin työssäni, ilmapiiri on hyvä ja työ on vapaata. Työskentelin 21-vuotiaana Ruotsin nuorimpana rautatielajittelijana. Se oli kovaa työtä. Nousimme postivaunuun lajittelemaan kirjeet ja varmistimme, että posti purettiin ja lastattiin, kun juna pysähtyi.

Ei olekaan mikään yllätys, että Johnnyn kokoelmaan kuuluu kymmenisen pienoispöstivaunua, joista yksi on tarkka kopio siitä vaunusta, jossa hän itse työskenteli.

SARA MARCZAK



JOHNNYN KOKOELMA
Satoja postiin liittyviä esineitä, joihin kuuluu noin 80 pienoismallia vanhoista ruotsalaisista postiautoista.

Johnny Adolfsson

Työ PostNordilla: Terminaali-työntekijä Växjössä Ruotsissa.

Lähimmät työkaverit:

”Työskentelen tiiviisti kahden tiiminvetäjän, Anders Bertilssonin ja Niklas Reinholdssonin, kanssa. Yhteistyömme sujuu tosi hyvin. Johan Granath tekee töitä terminaalissa, kuten minäkin. Hän on myös ollut postinjakaja aiemmin, ja olemme tehneet saman matkan PostNordilla.”





Aikapaineista ymp

Aikana, jona ilmasto on toimitusaikaa tärkeämpi, juna on tullut taas muotiin. Myös tämä vanha ja uskollinen palvelija on silti uusien haasteiden edessä.

ENNEN

Tanskalainen Robert Svendsen suoritti vuonna 1911 Pohjoismaiden ensimmäisen postilennon kuljettaessaan 300 postikorttia lentokoneellaan Fyniltä Jyllantiin.

Ruotsin posti on käyttänyt lentokuljetuksia 1920-luvulta asti täyttääkseen lain vaatimat toimitusajat. Tanskassa, Norjassa ja Suomessa PostNord ei tarvitse lentokuljetuksia.

Ruotsin postilakiin tulleen muutoksen myötä kirjeet pitää nyt jakaa kahdessa päivässä. Tämän ansiosta PostNord on voinut vähentää 500 Ruotsin sisäistä lentoa. Jotta lentokuljetuksista voitaisiin luopua kokonaan, PostNord tarvitsisi jakeluun kolme päivää. Asiaa selvitetään parhaillaan.

PostNordin tavoite on, että kuljetukset ovat täysin fossiilittomia vuonna 2030. Jos kehitys on tuolloin siinä vaiheessa, että tarjolla on uusiutuva lentopolttoaine, PostNord voisi käytännössä käyttää kuljetuksiin sekä junia että lentokoneita.

Lentokuljetusten vähentäminen on jo tuottanut tulosta. Lentokoneiden ilmastovaikutus väheni 51 prosenttia vuonna 2019, ja nykyään lentokuljetusten osuus päästöistä on 1,6 prosenttia.

1928

Ensimmäinen pitkä postilento Ruotsista lennettiin kesäkuussa 1928 reitillä Tukholma-Malmö-Lontoo.

Äristötavoitteisiin

NYT

Sanotaan, että rautatiet valoivat pohjan tulevaisuudelle, kun ne rakennettiin 1800-luvulla. 200 vuotta myöhemmin ilmastotavoitteet ovat antaneet tälle vanhalle totuudelle uuden merkityksen. Ilmastonäkökulmasta rautatie on paras vaihtoehto PostNordin postiliiketoiminnalle Ruotsissa. Tanskassa maakuljetukset ovat ilmastolle parempia.

Tällä hetkellä noin puolet Ruotsin kirjepostista kulkee terminaalien väliä junalla. Norjassa, missä PostNordilla ei ole postiliiketoimintaa, noin puolet paketti- ja kappalevarakuljetuksista hoidetaan terminaalien välillä rautateitse lähinnä pitkien välimatkojen vuoksi. Muissa Pohjoismaissa pakettikuljetuksia ei juurikaan hoideta junalla.

Ruotsissa pakettien siirtäminen junakuljetukseen merkitsisi isoja investointeja. Nykyiset perävaunut ja vaihtokontit pitäisi korvata uudentyypisillä kuljetusyksiköillä, jotka sopivat rautatieliikenteeseen. Kuljetustehokkuuden maksimoimiseksi kuhunkin pakettiterminaaliin pitäisi vetää raiteet.

Ilmaston kannalta juna on ylivertainen lentokoneeseen nähden, mutta selviytyykö se nopeista toimituksista, joita tulevaisuudessa vaaditaan? PostNordin panostukset junakuljetuksiin jatkuvat, mutta seuraava vaihe vaatii isompia investointeja.



”Meidän pitää kysyä itseltämme rakenteellinen kysymys: pitääkö kaikki tuotteet toimittaa yhtä nopeasti? Pitääkö puhelimen kuorien olla perillä yhtä nopeasti kuin kasvomaskin? Pitääkö kaikki lennättää vai saako joidenkin tavaroiden toimitus kestää? Samaan aikaan olisi hyvä, jos lentokone on täynnä, kun se nousee ilmaan.”
Sofia Leffler Moberg, PostNordin vastuullisuuspäällikkö tulevaisuuden infrastruktuurikysymysten monitahoisuudesta

Lähteet: Tukholman postimuseo, Nordisk familjebok -tietosanakirja, Helsingørin museo, Marieholmin kyläyhdistys ja PostNord. Tiedot PostNordin vastuullisuustavoitteista ovat PostNordin vastuullisuuspäällikkö Sofia Leffler Mobergiltä.



TOISELLA PUOLEN / POSTITOIMISTON TUHO

Kun posti lakkautti Ruotsin

Nuori harjoittelija ehdotti pätkähullua ideaa, ja koko Ruotsi kääntyi PostNordia vastaan. Se oli silti sen arvoista.

1990-LUVULLA Ruotsin posti oli eturintamassa. Digitaalinen kauppapaikka torget.se oli kuuminta netissä. Ruotsin postipankilla oli enemmän verkkokäyttäjää kuin muilla pankeilla yhteensä, ja yritys omisti oman lentoyhtiön - Falcon Airin, jolla oli kolme lentokonetta valmiudessa. Suunnilleen niihin aikoihin *Mathias Olsson* tuli Eskilstunan postiin harjoittelijaksi. Hän oli vastavalmistunut taloustieteiden opiskelija Linköpingin yliopistosta ja halusi oppia kaiken postin eri osista.

- Harjoittelin postinjakelussa, istuin kassalla ja sain hyvän käsityksen postin toiminnasta. On tapana sanoa, että isoissa yhtiöissä on kaksi perusongelmaa: joko pääkonttori keksii asioita, jotka eivät toimi käytännössä, tai asioita tarkastellaan suurkaupungin näkökulmasta. Onnistuin vällytymään molemmilta.

Mathias kuului tiimiin, joka sai

tehtäväkseen selvittää, miten kannattavuutta voisi parantaa. Vuoden 2000 paikkeilla postitoimisto oli jo kuin minitavaratalo, joka myi tietokonehiiriä ja cd-levyjä.

- Olimme silloin Ruotsin levymarkkinoiden suurin toimija ja levy-yhtiön omistajan Bert Karlssonin paras kaveri, Mathias naurahtaa ja lisää:

- Se oli kuitenkin kuin yrittäisi tilkitä avohaavaa laastarilla.

Postitoimistolla ei ollut sitä saavutettavuutta ja palvelua, jota verkkokaupassa tarvittiin. Samaan aikaan levyistä saadut tulot pienenevät noin 20 prosenttia vuodessa. Se ei vain toiminut.

- Tutkimuksistamme kävi ilmi, että ruotsalaiset kävivät postitoimistossa 1,8 kertaa vuodessa mutta ruokakaupassa 1,8 kertaa viikossa.

Vaadittiin isoja muutoksia, ja siitä ajatus sai alkunsa. Se oli tavallaan pätkähullu ajatus. Vähän kuin olisi päättänyt lakkauttaa Ruotsin.

Siihen aikaan posti oli osa ruotsalaista kansansielua, joten Mathias osasi odottaa jättimäisiä reaktioita. Samaan aikaan ehdotus oli kuitenkin itsestään selvä.

- Meillä oli vankka pohja. Kaikki luvut osoittivat samaan suuntaan. Meidän ei edes tarvinnut ylipuhua johtajia tai omistajia. Se oli kirjoitettu tulikirjaimin: postitoimisto oli pakko lakkauttaa.

Posti avaisi niiden tilalle asiamiespostejä myymälöihin, joissa kävi paljon asiakkaita. Kuten sanottu, asia oli itsestään selvä.

Ruotsin kansa oli täysin toista mieltä. Median ja tavallisten kansalaisten kritiikki ilmeni vastalauseiden ryöppyinä, mutta posti piti päänsä.

- Tiesimme, että jos emme toimi näin, yrhti ei selviä. Mutta hauskaa se ei ollut. Siihen aikaan postin palveluksessa oli 5 000 kassanhoitajaa. Se oli raskas ja tunteellinen päätös, joka oli vain pakko tehdä.

Tutkimusten mukaan kestää noin seitsemän vuotta, ennen kuin yhteiskunta hyväksyy radikaalin muutoksen. Juuri niin pitkään se Mathiaksen mukaan vei ruotsalaisiltakin. Yhden kuukauden tarkkuudella. Nykyään PostNordilla on Ruotsissa 1950 palvelupistettä ja 78 miljoonaa yksittäistä asiakaskohtamista vuodessa. Ajassa laskettuna postin saavutettavuus on kaksinkertaistunut keskivertokotitaloudelle. Kukaan ei voi enää väittää, että ennen kaikki oli paremmin.

- Joskus haikailen niiden aikojen perään. Sain olla mukana luomassa jotakin niin suurta ilman odotuksia. Vain joukko ihmisiä, joilla oli tahtoa, paloa ja kyky ajatella toisin. Se oli upeaa.

MALIN DAHLBERG

Nykyään Mathias Olsson on pääliikkeenä PostNord Retailissa, joka vastaa koko Ruotsin kattavasta palvelupisteverkostosta.

SEAMLESS UPPER

OPTIMAL COMFORT

EXPLOSIVE TOE-OFF

FUSEKNIT X II



From road to trail and back again.
The Fuseknit X II is our most versatile shoe yet.



CRAFT 

CRAFTSPORTSWEAR.COM

Activities

Offers

Community

En aktiv fritid

postnordplus.com



PostNord Plus is a Swedish personnel foundation within PostNord AB with the mission of creating an attractive leisure activity for PostNord employees, in the areas of holidays and recreation, sports and fitness as well as culture and events.

Even if you are not employed in Sweden, you are welcome to check out the offerings and join in!

postnord