

ET MAGASIN OM OSS SOM GJØR HVERDAGEN ENKLERE

# PEOPLE

*by PostNord*

## Tall lyver ikke

Ersin parkerte lastebilen, forelsket seg i statistikk og snudde fiasko til suksess.

#2 2020

# 120

PostNord-medarbeidere i dette nummeret:  
**Egil** gjør det umulige,  
**Nikolaj** koder fremtiden,  
og **Camilla** reiser seg alltid.  
Og 117 til.



SVENSKA  
DESIGN  
PRISET  
SØLV 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](http://www.volkswagen.se)

Bränsleförbrukning blandad körning från 5,9 – 6,3 l/100 km. CO<sub>2</sub>-utsläpp från 131 – 142 g/km. Skattegrundande CO<sub>2</sub>-utsläpp från 112 g/km. Miljöklass Euro Bilen på bilden är extrautrustad. Vi reserverar oss för ändringar och avvikelser.



Volkswagen

## KONKLUSJONEN\*

### PostNord ❤️ dyr

>>> Hunden kalles ofte menneskets beste venn, men for de som jobber i PostNord, kan forholdet til dyr være litt ambivalent. Mange kan fortelle om sinte hunder eller katter som lurer ved postkassen for å gå løs på det intetanende postbudet. På en terminal kan det krype små skapninger ut av pakkene, og den som kjører bil i jobben, må kanskje svinge unna ville dyr. Eller en nyfødt kalv, som den norske sjåføren på side 37.

Mange har selvfølgelig også gode erfaringer med dyr. Et eksempel er medarbeiderne i finske Tammerfors som har en egen kontorhund (se side 34).

Uansett hva man mener - uten dyr ville livet vært atskillig kjedeligere. Både i og utenfor PostNord.

\* Basert på intervjuene i bladet trekker redaksjonen en høyst uvitenskapelig konklusjon om hva som forener PostNord-medarbeiderne.



**Visste du at hunden og mennesket har hengt sammen lenge? Skjelettfunn viser at det fantes tamme hunder allerede for 12 000 år siden. Litt flere funfacts:**

1. Et neseavtrykk er like unikt som et fingeravtrykk.
2. Hunder kan lære seg å forstå over 1000 ord.
3. Det finnes rundt 400 millioner hunder i verden.
4. Hunder ser i nyanser av svart, hvitt, blått og gult.
5. Å kose med en hund kan senke blodtrykket.

Kilde: [djurdrömmar.se](http://djurdrömmar.se)



### Hvor er nyhetene?

People by PostNord er et blad som forteller om PostNords medarbeidere. Alle som har tilgang til PostNords intranett, finner nyheter og informasjon der. Kommenter gjerne artiklene i Yammer-gruppen: People by PostNord.

### BILDER BAK SCENEN



**KØBENHAVN.** Karsten Bidstrup fotograferer vinnerhundene i PostNords frimerkekonkurranse. Se side 33.



**ROSERSBERG.** Niclas Lövgren fotograferes av Christian Gustavsson. Les om Niclas på side 29.



Sølv i Svenska Designpriset 2019

# Velkommen!

## Året da ingenting ble som forventet

Vi som jobber i PostNord, tvinges ofte til å håndtere uventede situasjoner. Det kan være snø som laver ned, eller en pakkemaskin som ikke fungerer som den skal. Men uansett hva som skjer, må «den blå maskinen» fortsette å rulle og levere pakker og brev til alle som er avhengig av tjenestene våre.

I mars 2020 inntraff det imidlertid noe som ingen hadde kunnet forestille seg. Koronapandemien kom til Norden og snudde opp ned på alt.

I starten var vi nok alle ganske forvirrede. Hvordan skulle vi klare å levere pakker og brev hvis alle ble syke? Og ville det være noe å levere? Men det ble relativt raskt klart at det var behov for PostNords tjenester. Kanskje mer enn noen gang før, til og med.

Mange begynte å handle på nettet i mye større grad, og etterspørselen etter hjemlevering steg betraktelig. I Norge økte hjemleveringene med over 100 prosent, og PostNord klarte på kort tid å tidoble kapasiteten. I Danmark ble det på rekordtid innført en ny «pandemivennlig» leveringsrutine, og PostNord Strålfors tok initiativ for å hjelpe helsevesenet, noe som førte til 36 000 ansiktsvisirer.

Overalt i PostNord har det i løpet av året vært heltemodig innsats og skjedd små mirakler, og vi har møtt det uventede med innovative løsninger. En innsats som har gjort at selskapet ikke bare har taklet krisen så langt, men også blitt sterkere.

Måten vi gjør ting på, og måten vi leder på, både oss selv og andre, er alltid viktig, men dette blir enda viktigere i utfordrende situasjoner. På side 48 kan du lese om ABC Leadership, som er basert på ordene *Accountable*, *Brave* og *Committed*. De definerer hva vi må gjøre for at PostNord skal lykkes med sin endringsreise. At vi alle skal gjøre det vi har lovet, og ta ansvar for at det blir så bra som mulig. Det handler om å være åpen og å tørre å prøve nye ideer. Gjør vi det, kan vi inspirere hverandre og sammen skape et skikkelig godt arbeidsmiljø. ■



**MALIN NORDÉN**  
Sjefredaktør,  
People by PostNord

### PEOPLE BY POSTNORD

**Sjefredaktør:** Malin Nordén **Landsredaktører:** Robert Långström (SV), Michael Kirkeby (DK), Maiju Karhunen (FI) og Sigurd Bjerke (NO).

**Form:** Kristian Gustafsson **Språkkoordinator:** Louise Holpp

**Andre medvirkende:** Aniella Svensson, Grethe-Birgitte Friis Jakobsen, Salla Virkkunen, Rebecka Mathers, Malin Dahlberg, Fredrik Arvidsson

**Produksjon:** Spoon **Trykk:** V-TAB **E-post:** [peopleby@postnord.com](mailto:peopleby@postnord.com)



**6**

Tarja  
står på.



**29**

Niclas  
puster ut.



**42**

Ersin avslører  
triksene.



**38**

Camilla  
reiser seg.



**10**

Familien Berggren  
lever med jobben.



**49**

Magnus ser  
detaljene.



**18**

Sidsel og Nikolaj  
setter seg høye mål.

Vi er  
med i dette  
nummeret

**Vi som er intervjuet:**

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

**Vi som er omtalt:**

Anders Bertilsson	62	Dainius Dainys	37	Jakub Kisel	18	Martin Larsson	56	Pontus Gellerbrink	29
Anders Ingelmo	52	Daniel Assarson	56	Jani Ståhlhammar	52	Martin Pingel	33	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	Georg Ribbing	14	Jörgen Lundgren	14	Palle Olsen	52	Torfinn Trondsen	37
Christen Asmundsson	52	Henok Kiros	29	Kay Espung	52	Patrik Larsson	49	Uhlie Evertsson	14
Christian Klaussen	16	Henrik Almtorp	10	Klara Møller Poulsen	12	Patrik Lindqvist	40	Yakup Cakmak	42
Christian Thorén	42	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		



**MITT STED** / KVARNBÄCKENS VANNTÅRN

# «Stedet har noe fredfullt over seg»

**«MOSJON ER MIN** livseliksir. Jeg elsker å være i aktivitet, både på jobben og i fritiden. På PostNords lager i Vanda (Finland) går jeg lett 20 000 skritt i løpet av en arbeidsdag. Jeg kunne aldri tenkt meg en kontorjobb. Men skrittene på jobb er ikke nok, jeg beveger meg om kveldene også, da må hunden min Adessa luftes. På hverdager går vi kortere runder, men på søndager blir det ofte ti kilometer på skogsstier. Vi går gjerne til Kvarnbäckens vanntårn som ligger i nærheten av der vi bor i Helsingfors. Der får Adessa springe løs en stund. Tårnet ble bygd i 1965, og jeg synes stedet har noe fredfullt over seg. Kanskje har det å gjøre med at jeg ofte var her i barndommen. Jeg vokste opp i den østre delen av Helsingfors, og det er morsomt å tenke på utsikten da sammenlignet med nå. Jeg merker at også Adessa blir rolig når vi kommer dit.»

**TARJA TUOMINEN, LAGERMEDARBEIDER I VANDA, FINLAND**  
FORTALT TIL MAIJU KARHUNEN

**Nærmeste kolleger:** «Jeg jobber mest med Päivi Kiljunen.»



**FØLG**

**PEOPLE**

*by PostNord*

**PÅ INSTAGRAM!**

Her finner du de beste artiklene  
i bladet og unike filmklipp.

**Følg oss allerede i dag!  
@peoplebypostnord**

**postnord**



# Pick up

Tips til matboksen, en familie i postens tjeneste og favoritter på vinyl. Pick up byr på raske nedslag i PostNord-medarbeidernes verden på side 9-15.



Enchilada er en meksikansk rett som gratineres i ovn.

TEKST: FRA «VÅR BÄSTA MAT» FOTO: WOLFGANG KLEINSCHMIDT

## I MATBOKSEN

# Vandas kyllingenchiladas

Mat skal være sterk og god, og morsom å lage. Det sier Vandana Sharma, produksjonssjef i Solna, som har bidratt med sin favoritt-oppskrift til PostNord Sveriges egen kokebok «Vår bästa mat».

### 4 PORSJONER

- 500 g strimlet kyllingfilet
- 2 gule løk
- Smør til steking
- 1 ts salt
- 1 ts sambal oelek
- 2 dl crème fraiche
- 8 tortillalefser (små)
- 2 dl revet smaksrik ost

### TIL SERVERING

Blandet grønn salat

### SLIK GJØR DU:

- Sett ovnen på 225 grader. Strimle kyllingen. Finhakk løken.
- Brun kyllingen i smør i en stekepanne til den har fått fin farge og er gjennomstekt.
- Salte og ha kyllingen over på en tallerken.
- Stek løken myk og blank i smør. Tilsett kyllingen. Krydre med sambal oelek, rør i crème fraiche og la småkoke i et par minutter. Smak eventuelt til med mer salt.
- Fordel blandingen på lefsene. Brett dem sammen til halvmåner, legg dem på en bakeplate med bakepapir og strø ost over. Stek midt i ovnen i 10-15 minutter til de har fått fin farge.
- Server med salat.



«Jeg elsker å lage mat og å prøve nye ting. Grunnoppskriften fant jeg i et matblad. Da jeg testet den, satte jeg mitt eget preg på retten med sambal oelek og en mer smaksrik ost. Retten er blitt en skikkelig favoritt hjemme hos oss. En fin bonus er at den også er perfekt i matboksen. En enkel oppskrift som det går fort å lage. Kjempegodt, synes jeg!»

# Blått blod

Trenger du hjelp med et problem på jobben? Dra på middag til familien Berggren.

**NÅR DET SPORER** av rundt middagsbordet, roper Birthe Berggren plutselig ordet «skittentøy!». Det kanskje mest interessante med det er at samtalen rundt middagsbordet overhodet ikke handlet om skittentøyvask. Den handlet om PostNord. Som vanlig.

Det blir fort slik når 75 prosent av familien stempler inn på distribusjonshuben i Hillerød nord for København kl. 07.30 hver morgen. De 25 prosentene som ikke jobber i PostNord, mamma Birthe, tvinges da til å si kodeordet «skittentøy».

- Når noen sier det, er det på tide å bytte samtaleemne. Men det kan være vanskelig å følge regelen, for ofte er det bare *én liten ting* til som må diskuteres, en eller annen utfordring eller idé, sier sønnen *Mads*.

Pappa *Kim* begynte å arbeide som postbud for 25 år siden. Da datteren *Caroline* gikk ut av videregående i fjor og ville ha et friår, var det nærliggende å følge i pappas fotspor og søke jobb i PostNord. Det samme gjaldt sønnen *Mads* da han trengte en pause i universitetsstudiene.

Engasjementet for deres felles arbeidsplass har knyttet familien nærmere sammen.

- Jeg snakker mye mer med søsteren min nå som vi jobber på samme sted. Jeg har også fått en skikkelig god kollega i *Henrik Almtorp* som jeg deler fritidsinteresser med, og både søsteren og faren min snakker en god del med ham, forteller *Mads*. ■



**Caroline, Kim og Mads Berggren**

**Jobb i PostNord:**

Jobber i sorteringen og er postbud i Hillerød, Danmark.

**Nærmeste kolleger:**

Niels Crossland, Claus Vogel og Henrik Almtorp.

# En sta musiker

Leter du etter Simon Høj?  
Bare følg gitarplektersporene på bakken.

- **FAREN MIN HADDE** 15 000 vinylplater. Han solgte dem noen år før vinyl plutselig ble populært igjen. Han fikk 9000 kroner, som er cirka 50 øre per album. Vi prøver å ikke tenke så mye på det, sier *Simon Høj*.

Når Simon ikke jobber i Post-Nords bedriftskundeservice i Aarhus studerer han ernæringsfysiologi. Resten av tiden er i grove trekk delt mellom kjæreste og musikk - komponering, gitarspilling, lytting på gamle vinylplater og oppdaging av ny musikk.

- Jeg har spilt i band i ti år, fra jeg var 15. Etter videregående gikk jeg på en musikkskole i tre år. Men jeg orker ikke de kompromissene som et liv som profesjonell musiker innebærer. Kanskje er det en slags barnslig stahet, men musikken er for viktig for meg. ■

## Simon Høj

**Jobb i PostNord:** Kundeservice-  
medarbeider for bedrifter i  
Aarhus, Danmark.

**Nærmeste kolleger:** «Jeg har  
mange gode kolleger, og det er  
vanskelig å peke ut noen spesielle.  
Men Klara Møller Poulsen, Nadja  
Kristiansen og Emil Aasmul-Olsen  
treffer jeg nesten hver gang jeg  
er på jobben.»

## Simons tre favorittomslag

Tre albumer som roterer på platespilleren samtidig  
som omslagene har prydet veggene.



### TOM WAITS - «THE HEART OF SATURDAY NIGHT», 1974

«Min første vinylplate og antagelig det beste bluesalbumet noensinne. Omslaget ser ut som et maleri, det hang på veggene min i mange år. Da jeg kjøpte platen, endret jeg også utseende fra Gucci-halskjede og piggete hår til t-skjorter med bandnavn, langt hår og en masse gitarplektrer som hele tiden ramlet ut av lommen. Ingen skulle være i tvil, haha.»



### NICK CAVE - «PUSH THE SKY AWAY», 2013

«Antagelig den platen jeg har hørt mest på. Nick Cave har dype røtter i bluesen, han deler den stemningen i denne platen. Den dype melankolien og sentimentaliteten. På omslaget kan du se at han lukker inn litt lys i mørket, du kan også høre det i musikken. Omslaget henger fremdeles på veggen hos meg.»



### THE RACONTEURS - «HELP US STRANGER», 2019

«Jack White er Gud. Jeg så bandet hans, Raconteurs, i Berlin i fjor. Det er en av mine største opplevelser noensinne, ikke bare musikalsk. Jeg liker den grønne hånden på omslaget. Det er en hjelpende hånd, tror jeg, og omslaget henger på veggen hjemme.»

21 X

**Følger flyten**

«Fremdriftsplaner og koordinering blir ved dørstokken. På hjemmebane og på fritiden er jeg ingen kontrollfrik. En aktiv familiehverdag med tre barn er hektisk, men jeg følger deres takt og finner glede i å følge flyten.»

39 X

**Da og nå**

«I 1997 begynte jeg å jobbe på terminalen i Drammen. Jeg har alltid jobbet i det som nå er PostNord. Gjennom mine over 20 år har jeg lært å kjenne nesten alle deler av virksomheten godt. Når vi snakker om hvordan pakkemarkedet har endret seg, er det noe jeg personlig har vært tett på og sett. Jeg er ingen nostalgiker, men det er nyttig å vite hvor vi kommer fra.»

40 X

**Fokus på fremtiden**

«For å vinne fremtidens pakkemarked må vi levere til fremtidens forbrukere. Trendene fortsetter å vise at fleksibilitet, bærekraft, levering neste dag, levering uten kvittering og mulighet til å bestemme hvor pakken skal leveres, er det som gjelder nå. Vår oppgave er å forenkle tjenesten vår, slik at vi kan levere på dette, til lavest pris.»

## Pål vil vinne pakkemarkedet

**PÅ KONTORET** I fjerde etasje på Alfaset i Oslo finner du Pål Eier. Han har bare ett mål for øyet: PostNord skal vinne pakkemarkedet. Men *Win in Parcel* er mer enn et mål, det er en strategi og et fokus for hele PostNord-konsernet.

- *Win in Parcel* preger alt vi gjør. Også i hverdagen. Det er en rettesnor i alle prosjekter og alle valg vi tar, både nå og i fremtiden. Er du i tvil, kan du alltid stille spørsmålet «tar dette oss nærmere å nå målet om å vinne pakkemarkedet?».

Det spørsmålet stiller Pål ofte, han leder og koordinerer *Win in Parcel* i Norge. Hver uke har han møter med ulike områder i

PostNord hvor veien mot mål følges opp.

- Det er flott å få være så tett på så mange deler av organisasjonen, det er jo der ute det skjer. Jeg får en enorm innsikt i hva slags utfordringer og initiativ som finnes der ute. Det er en stor ressursbank.

Det som er utrolig gøy med å jobbe med dette i PostNord, er å se hvor *med* alle i organisasjonen er. Det er en fantastisk positiv stemning, og jeg opplever at *Win in Parcel* har samlet oss. Målet om å vinne pakkemarkedet går som en rød tråd i alt fra marked, produktutvikling og arbeidet på terminalene til distribusjon, sortering og HR. ■

# «Jeg er litt egoistisk»

Det er ekstremt vanskelig å få en skeptiker til å bli fan. Men det hadde ingen fortalt Egil Öberg.

**I OVER 30 ÅR** har *Egil Öberg* stilt på jobb ladet med positiv energi. Hans filosofi er å trives og å få andre til å trives.

- Du er på jobb en tredjedel av livet, hvorfor ikke gjøre det beste ut av det?

Med postkontoret i Norrmalm som base kjører Egil ut post og pakker til bedrifter i Stockholm.

- Jeg tror man får tilbake det man selv utstråler. Jeg ønsker å bli oppfattet som profesjonell, glad, hyggelig og ansvarlig. Kunder skal kunne spørre meg om hva som helst som gjelder jobben, og kan jeg ikke svare, finner jeg ut av det til neste dag.

**EGILS ENTUSIASME** har gitt ham flere tilhengere blant kundene. I en bedrift der Egil deler ut post, var det kommet en ny leder. Hun var skeptisk til PostNord etter å ha lest negative avisartikler og innlegg i sosiale medier, men det var før hun traff Egil. «Han har en naturlig stolthet over yrket sitt. Stålkontroll på sitt område. Er det et problem, løser han det. Han hilser på en måte som sender signaler om at PostNord kan man stole på», sier lederen, som raskt gikk fra å være skeptiker til å bli fan.

Egil selv tar oppmerksomheten med stor ro. Han mener at dette ikke er unikt for ham.

- Kollegene og lederne mine gjør fantastiske ting hver dag, men det legges det nesten aldri merke til. Derfor blir jeg glad når jeg får den typen tilbakemelding. Det gir meg ny energi.

**HAN HAR I** årenes løp selv gitt tilbakemeldinger til kunder som han synes møter folk på en fin måte. I en stor kommunikasjonsbedrift jobbet det tre ungdommer i resepsjonen. De sa alltid hei, spurte hvordan det gikk, og tilbød vann. Egil syntes at de var så fantastiske at han sendte et håndskrevet brev til administrerende direktør, som besvarte brevet med ordene: «Det er ikke ofte folk tar seg tid til å gi en så god tilbakemelding. Dette ga oss alle på kontoret en skikkelig boost.»

- På en måte er jeg litt egoistisk, jeg ønsker å føle meg fornøyd med dagen når jeg går og legger meg, da har jeg det bra. ■



## ABC@POSTNORD

Er du god på å gi det lille ekstra? Eller kjenner du noen som er det?

Fortell oss gjerne om det på [peopleby@postnord.com](mailto:peopleby@postnord.com)



## Egil Öberg

**Jobb:** Sjåfør i Stockholm, Sverige.

**Nærmeste kolleger:** «Det er mange fine folk der jeg jobber, det blir som å velge mellom barna sine, men hvis jeg skal nevne noen: Marcello Menchise, Peter Lundin, Noman Siddique, Jörgen Lundgren, Georg Ribbing, Peter Andersson og Uhlie Evertsson. Jeg setter også pris på Ann-Catrine Hagbo, som er produksjonssjefen min, og produksjonslederne mine. De er empatiske, humoristiske, gir ansvar og er sjenerøse med direkte informasjon.»

# En fjernkontroll for folket

Nå skal en av Nordens mest populære apper finne enda flere pakker for kundene.

## Hvilket kollinummer?

Da PostNords mottakerapp ble lansert i 2014, måtte kundene skrive inn kollinummeret selv for å finne pakken. Siden 2017 har man bare trengt å skrive inn e-postadresse og telefonnummer én gang for at appen automatisk skal finne nye pakker som er på vei. En annen ting som er blitt enklere er at navnet på pakketjenestene er blitt fjernet eksternt, det gjør at kundene bare trenger å bestille frakt ut fra vekt og størrelse.

## Appen gjør livet lettere

I dag har appen en rekke funksjoner som gjør livet lettere, f.eks. funksjoner for å spore pakker, kjøpe frakt og søke etter nærmeste utleveringssted/postkasse. I mars 2020 ble appen redesignet, og funksjonene utviklet. «Appen må være tilpasset folks stressende hverdag. Vi jobber løpende med å gjøre appen til et brukervennlig verktøy i alle situasjoner», sier *Mats Duvner*, produkteier for appen i PostNord.

## Feedback for forbedringer

Det er ikke bare appen som er blitt mer populær - undersøkelser viser at den også har gjort PostNord mer verdsett som selskap. At den er viktig, bekreftes av tilbakemeldingene som kundene kan gi direkte via appen. «Vi jobber løpende med å forbedre appen basert på de tilbakemeldingene vi får. Kundeservice er en av våre viktigste kanaler når det gjelder å få respons fra kundene», sier *Mats Duvner*.

## Topper listene

PostNords app har vokst til å bli en av de mest populære i Norden. I den travleste perioden i fjor var det øyeblikk der den toppede listen over de mest brukte appene - og i mai, under koronakrisen, satte den rekord i antall unike brukere da totalt 1,7 millioner nordboere håndterte over 5,5 millioner pakker via appen. En suksess som fortsatte hele sommeren.



«I dag er appen et kjempegodt verktøy for å styrke våre kunderelasjoner», sier *Mats Duvner*, produkteier for appen i PostNord.

## Nye favorittfunksjoner

Flexchange-funksjonen, som innebærer at brukeren kan endre leveringen mens den pågår, er populær. *Mats Duvner* er personlig mest fornøyd med funksjonen som gjør at kunden kan identifisere seg med BankID i stedet for legitimasjon på inn-/utleveringsstedet, og sende QR-koden til en venn som da kan hente ut pakken. «Der har PostNord virkelig tenkt utenfor boksen. En fantastisk tjeneste som både er nyttig for kundene og for våre utleveringssteder», sier han og legger til at den foreløpig bare finnes i Sverige. En annen populær tjeneste er *Skicka Direkt*, som innebærer at kunden kan kjøpe frakt i appen og så skrive ut fraktseddelen på inn-/utleveringsstedet. «Mange synes det er fint å slippe å måtte ha en egen skriver», sier *Mats*.

## Bedre og bedre dag for dag

I PostNord arbeider appfabrikken kontinuerlig og sniker inn en ny eller forbedret funksjon minst en gang i måneden. Hver onsdag gjennomfører tech-selskapet som PostNord bruker, nye tester med privatpersoner hvis det er behov for det. «Vi jobber veldig agilt. Vi ønsker at appen skal være en fjernkontroll for kundens pakke. I Danmark var man f.eks. tidlig ute med å bruke den til å låse opp pakkebokser, kalt Nærboks», sier *Mats Duvner*, som synes det er et godt eksempel på hvordan en fjernkontroll skal fungere.

## Er appen fremtiden?

En nyhet i Sverige er at mottakeren kan følge pakken på et kart i sanntid når leveringen nærmer seg. Appen blir også stadig bedre på å samle inn informasjon om pakker fra utenfor Norden, slik at også de vises automatisk når de er på vei. Men hvor mye kan appen egentlig utvikles? «Det er selvfølgelig begrenset hvor mye den kan utvikles», sier *Mats Duvner*. «Akkurat nå er den et kjempegodt verktøy for å styrke våre kunderelasjoner, men det ville overraske meg om ikke ny teknologi kommer til å utfordre appen i fremtiden. Hva bruker vi da? Talesyntese og AR\* kanskje!»

\*Augmented Reality, en teknologi som kombinerer et ekte og virtuelt miljø, som f.eks. i mobilspillet Pokemon Go.



Se film og bilder  
Følg oss på Instagram  
#peoplebypostnord

# En unik ny start

John Fred Gong Ro har gitt uttrykket «å starte på et nytt kapittel i livet» et helt nytt innhold.

**HAN FLYKTET FRA** verdens lengste borgerkrig i Burma og ble lastebilsjåfør i en magisk verden av spekkhoggere og midnattssol. Det er umulig å forestille seg kontrasten mellom det å leve i en krig som har pågått i 50 år, og en fullstendig forutsigbar hverdag en halv jordklode unna som sjåfør for PostNord. *John Fred Gong Ro* er høyst sannsynlig den eneste fellesnevneren mellom de to verdenene ...

Presis kl. 7 hver morgen kan du se ham ved rampen på PostNords terminal i Stokmarknes. Han er en av de faste sjåførene som kjører mellom Stokmarknes og Melbu, som ligger 15 kilometer unna.

- Det er fantastisk å kjøre gjennom så mye vakker natur hver dag. Jeg er blitt godt kjent med de ulike små bygdene og lokalsamfunnene, har gode kolleger og trives veldig godt med ruten, sier John Fred.

Ti år er gått siden John Fred, kona og deres da to døtre landet i Stokmarknes. De kom som FN-kvoteflyktninger og hadde aldri hørt om Lofoten. Men det ble et godt første møte.

- Vi har gode naboer og trives godt her. Og for fem år siden begynte jeg å jobbe på lageret hos PostNord sammen med hyggelige kolleger.

Kona Di Dang er i dag kokk og jobber på en restaurant i Sortland. De nå tre døtrene er 4, 14 og 18 år gamle.

På lageret ble John Fred også kjent med sjåførene, og en dag kom sjefen deres til ham med et spørsmål.

- En av sjåførene skulle slutte, og han

lurte på om jeg kunne tenke meg å kjøre. Det kunne jeg selvsagt tenke meg!

**HAN LASTER BILEN** kl. 7 om morgenen, kjører den første runden og er tilbake på formiddagen. Da laster han bilen på nytt og kjører til Melbu, før han returnerer til Stokmarknes for flere runder der.

- Mye av det jeg har med, er medisiner og andre varer som vi kjører for HelseService. Det føles bra å frakte viktige varer som helsevesenet trenger for å gjøre hverdagen bra for folk!

Blant kollegene er han kjent for sitt pågangsmot, det gode humøret og evnen til å løse problemer kjapt. En god sjåfør må ha logistikken i orden helt fra starten av, når lastingen av bilen starter og dagens leveringer skal planlegges. Har John Fred kommet fem minutter bak skjema, gir han alltid beskjed til de det gjelder.

Selv er han mer beskjeden, men samtidig tydelig på at han har havnet på rett hylle.

- Jeg hadde jo ingen erfaring som sjåfør før jeg kom til Stokmarknes. Men jeg føler at denne jobben passer meg veldig bra!

**OG SELV OM HAN** nå er ansatt som sjåfør, tar han fremdeles gjerne i et tak inne på terminalen.

Når det trengs ekstra folk der og det passer for min del, så tar jeg gjerne noen vakter på lageret i de periodene hvor det kommer mye varer. Jeg liker å jobbe inne også. Uansett hvordan arbeidsdagen er, er jeg heldig som har snille kolleger. Vi var heldige som havnet her! ■

## John Fred Gong Ro

**Jobb i PostNord:** Sjåfør i Stormarknes, Norge, ansatt i KP Transport som er underleverandør til PostNord.

**Nærmeste kolleger:** Christian Klaussen er driftsleder og den som først ansatte meg som terminalarbeider. Dag Helge Larsen, en god sjåførkollega som har lært meg de fleste av rutene våre.





**John Freds reise fra det krigsherjede Burma var alt annet enn enkel. Nå trives han blant fjell og fjorder i Stokmarknes i Vesterålen rett nord for Lofoten.**



«Det er et stort puslespill som endrer seg hele tiden.»  
Ved hjelp av *Big Data* prøver Nikolaj Settnes og kollegene å forutse fremtiden.

# Orakelet i Kastrup

Nikolaj Settnes hjelper PostNord med å se inn i fremtiden. «En god algoritme kan være lekker, den kan faktisk være litt sexy.»

TEKST: MICHAEL KIRKEBY FOTO: FREDDY BILLQVIST



**NIKOLAJ SETTNES** utvikler intelligente verktøy som forutser hvor mange pakker PostNord forventes å håndtere flere måneder inn i fremtiden. Han er imidlertid mindre interessert i å ha

total kontroll over egen fremtid.

– Helt fra jeg var liten, har jeg vent meg til å ta en dag om gangen. Carpe diem-tankegangen kan høres litt romantisk ut, men for meg er det noe helt konkret, sier Nikolaj.

Han fikk beskjeden da han gikk i sjetteklasser. Det var da han fikk vite at fremtiden hans ikke så ut som alle andres.

– Muskeldystrofi skyldes en genetisk defekt. Jeg har bare hatt uflaks.

Når Nikolaj hver morgen slår på datamaskinen, er det med et mål om å ha nok en god arbeidsdag på jobben. Han er en av fire høyt spesialiserte medlemmer i PostNords utviklingsteam innen Business Intelligence. Arbeidsplassen ligger i øverste etasje i det store kontorkomplekset i

Hedegårdsvej i Kastrup i København. De arbeider med å utvikle de digitale verktøyene og applikasjonene som skal gjøre livet og hverdagen enklere for kollegene i resten av PostNord.

– Jeg har bestemt meg for at jeg skal slå på datamaskinen med et «Yes! Hva skal vi gjøre i dag?», og ikke med et søvnlignende sukk. Det er livet for kort til. I mitt tilfelle er det kanskje enda kortere enn for mange andre.

**NIKOLAJ KUNNE GÅ** frem til han begynte på universitetet. Han spilte gitar og sang i band helt til for noen år siden. I dag er han 31 år og foretrekker å fokusere på det han kan nå – og ikke på det han ikke kan lenger, eller kanskje ikke kommer til å kunne om noen år. Det interesserer ham ikke spesielt mye.

Men med arbeidsoppgavene er det noe annet. Her skal IT-verktøyene som Nikolaj utvikler, forutsi fremtiden så nøyaktig som mulig. Hvor mange pakker kan det forventes at PostNord må håndtere om tre måneder? Hvor mange folk må innkalles da? Hvis prognosen bommer med en



**PostNord Predict forutser fremtiden for å beregne belegget på terminalene. Hvis prognosen har en feilprosent på over fem prosent, må algoritmen justeres.**

feilprosent på over fem prosent, er den ikke god nok. Da må Nikolaj og kollegene justere algoritmen og gjøre verktøyet bedre.

– I prinsippet kan PostNord Predict – eller bare PNP som vi kaller verktøyet – alltid bli bedre. Vårt utgangspunkt er at det beste alltid kan bli litt bedre. Det er en stor profesjonell tilfredsstillelse som jeg ikke ville vært foruten. En god algoritme eller kode kan være lekker, den kan faktisk være litt sexy.

**PNPS EVNE** til å forutse pakkemengder er basert på såkalte *Big Data*. Algoritmen i PNP registrerer og analyserer millioner av data fra forskjellige kilder kontinuerlig.

– Det er mange variabler som påvirker pakkevolumene. Hvordan ser forbruksmønstrene ut akkurat nå? Når utbetales lønn, barnebidrag og feriepenger? Hvordan så perioden ut året før? Hvor mange handledager er det i forbindelse med julen i år? Hvordan er feriene lagt opp i andre land som dansker handler på nettet fra? Hvordan kan disse og andre faktorer forsterke hverandre slik at effekten blir  $1+1=3$ ? Det er et stort puslespill som endrer seg hele tiden, forklarer Nikolaj.

Men prognosen vil aldri være 100 prosent riktig. Virkeligheten går sin egen vei, eller som munnehellet lyder: «Det er vanskelig å spå, særlig om fremtiden.» Været kan man heller aldri helt stole på, og noen ganger oppstår det fenomener som covid-19-pandemien som snur opp ned på alt.

**FOR NIKOLAJ INNEBAR** pandemien at han i mange måneder nesten ikke traff andre enn kjæresten Michelle, hans vanlige assistenter og lille Molly, den livlige hunden av rasen bichon havanais som løper fornøyd rundt i leiligheten i Vallensbæk Strand sør for København.

– Jeg vil helst ikke bli smittet av koronaviruset, og det gikk mange måneder før jeg begynte å treffe familien igjen – det foregikk utendørs og med god



### **Sidsel Holm Larsen og Nikolaj Settnes**

**Jobb i PostNord:** Sidsel er sjef og Nikolaj digital utvikler innen Business Intelligence i København, Danmark.

**Nærmeste kolleger:** Jesper Sangill og Jakub Kisel.

**«Vi har et sterkt samhold på vår lille avdeling, og vi kommuniserer mye med hverandre når vi utvikler og vedlikeholder løsninger.»**

avstand og masse håndsprit. Man kan lett bli deprimert hvis man er isolert lenge. Heldigvis har vi nettet. Jeg vet ikke hvor mange timer jeg har tilbrakt med å kommunisere med familien digitalt eller spille spill på nettet sammen med venner. Men det er mange.



Koronakrisen har også vært en utfordring for Nikolajs sjef *Sidsel Holm Larsen*.

– Vi har et sterkt samhold på vår lille avdeling, og vi kommuniserer mye med hverandre når vi utvikler og vedlikeholder løsninger. Da landet var nedstengt, hadde vi mange videomøter for å bevare den gode teamfølelsen. Det var ikke optimalt, men det var helt greit i en periode.

Hun kjenner seg igjen i Nikolajs beskrivelse av arbeidsplassen.

– I all beskjedenhet mener jeg faktisk at vi har den beste jobben i verden. PNP er et godt eksempel på de datadrevne applikasjonene og verktøyene vi utvikler, og som hjelper PostNord med å ta bedre beslutninger

– til nytte for oss selv og for kundene våre. Det er meningsfullt, og det er viktig for trivselen på jobben.

**TEAMET BESTÅENDE AV SIDSEL**, Nikolaj, *Jesper Sangill* og *Jakub Kisel* har flere ganger fått applaus på møter med andre enheter i PostNord – av ren entusiasme for løsningene de har utviklet.

– Nikolaj skal ha en stor del av æren for det. Han er ikke bare teknisk dyktig, han er også god til å forklare hva vi gjør, slik at alle forstår. Jeg er i ferd med å ansette to nye medarbeidere til avdelingen vår. Kravene er høye, men har de en profil som ligner Nikolajs, kommer jeg til å være veldig fornøyd. ■



FOKUS: I SKYGGEN AV KORONA

# ÅRET SOM NESTEN FORSVANT

NÅR VERDEN HOLDER PUSTEN, MÅ DEN BLÅ MASKINEN RULLE VIDERE.  
VÅREN 2020 KNEPPET POSTNORD-MEDARBEIDERNE  
IGJEN UNIFORMEN OG GJORDE EN HELT UNIK INNSATS.  
«ALLE FØLTE DEN DRIVKRAFTEN SOM LIGGER I Å GJØRE EN GOD TING.»

TEKST: MALIN DAHLBERG, ROBERT LÅNGSTRÖM, DAN NILSSON, MICHAEL KIRKEBY OG MAIJU KARHUNEN  
FOTO: CHRISTIAN GUSTAVSSON OG ANDERS DEROS

EKSEMPLER PÅ VÅR INNSATS >>>

## KAPITTEL 1:

# «KJØR VERNEUTSTYR TIL 49 KOMMUNER – I KVELD!»

**MELDINGEN KOM VED** 15-tiden på skjærtorsdag. *Bengt Andersson*, sjåfør i PostNord Bud, hadde nettopp levert rullestoler og rullatorer til eldreomsorgen i Borås da det plinget i den håndholdte datamaskinen. Han forsto med en gang at det var noe utenom det vanlige. Det var bare å ringe hjem til kona Anne i Ulricehamn og gi beskjed om at han nok ville komme sent hjem.

Bestillingen. Hente en stor leveranse av verneutstyr og kjøre den til 49 forskjellige kommuner. Helst samme kveld.

Nå gjaldt det å komme seg raskest mulig av gårde til lageret i Skövde der utstyr og legemidler for Västra Götalandsregionen oppbevares. Bengt satte seg bak rattet i sin Fiat Doblo. En time senere kjørte han inn på lageret, lastet bilen full av esker og kjørte ut fra parkeringen.

**DET ER IKKE UVANLIG** at Bengt får akutte bestillinger fra Västra Götalandsregionen. Tvert imot består 95 prosent av timeplanen hans av kjøring for regionen. Etter å ha gjennomgått en opplæring for å oppfylle helsevesenets høye krav leverer han jevnlig både legemidler, pasienthjelpemidler, organer og prøver – som regel under et ekstremt tidspress. En levering kan bety liv eller død.

Bengt var heller ikke uvant med kjøring knyttet til koronapandemien. I tiden før denne dagen hadde han kjørt mange og lange turer med covid-19-prøver, særlig mellom Sahlgrenska Universitetssjukhuset i Göteborg og sine egne trakter i Västergötland.

– Da virusutbruddet kom, skjønnte jeg raskt at det ville bli mye å gjøre. Klokker

6 hver morgen har det vært leveringer til laboratoriet. Jeg har også flere ganger kjørt opp til *Smittskyddsinstitutet* i Solna, forteller Bengt og legger til at det plutselig og når som helst på døgnet kan dukke opp langturer på over 40 mil én vei.

Men det som gjorde dette oppdraget uvanlig, var at det krevde at han selv måtte koordinere en god del. Til sammen var sju sjåfør involvert i oppdraget. I tillegg til at leveringene pågikk til sent på kvelden, var kommunehusene påske-stengte.

– Det var relativt krevende. På hver adresse på listen var det jo stengt. Vi måtte ringe rundt til kontaktpersoner på hvert sted for å få vite hvor de ville at eskene skulle leveres.

– Det var likevel en velsmurt kjede, heldigvis. På lageret i Skövde var det folk på vakt i tilfelle vi støtte på problemer, men vi trengte bare å kontakte dem én gang i forbindelse med én adresse som hadde blitt feil.

**BENGT KJØRTE EFFEKTIVT** og målrettet fra kommune til kommune – i en rett linje mellom Bollebygd og Ulricehamn samt i traktene rundt. Til slutt hadde han gjort nesten 20 stopp. Før midnatt hadde alle de 49 kommunene fått visirer, og sju budsjåfør kunne vende fornøyd hjem etter å ha gjort en ekstraordinær innsats.

– Jeg synes denne jobben er utrolig givende. Den er stimulerende og variert. Vi har mulighet til å hjelpe mennesker på mange forskjellige måter. Jeg føler at vi gjør en samfunnsnyttig innsats, sier Bengt. ■







## KAPITTEL 2:

# «VI FORSTO SITUASJONEN RASKT»

**DET VAR ONSDAG 26. februar.** Konsernets sikkerhetssjef *Alexander Wallsten* var bekymret. I Sverige var det vinterferie, og en rekke svenske familier hadde reist på ferie til Italia og de tyske Alpene. Samtidig rapporterte den svenske *Folkhälsomyndigheten* om nye tilfeller av korona i Sverige.

Alexander sendte samme dag en e-post til *Annemarie Gardshol*, administrerende direktør i PostNord, om at organisasjonen måtte forberede seg i tilfelle viruset slo til for fullt i Norden. Det forelå ingen ferdig pandemiplan på konsernivå som den Posten i Sverige hadde utarbeidet i 2008 i forbindelse med fugleinfluensaen og H5N1-viruset. I stedet måtte man begynne å identifisere trigger- og handlingspunkter, dvs. «hvis A skjer, skal X gjøres og kommuniseres. Hvis B rapporteres, skal Y gjøres og kommuniseres.»

– Vi så at det kunne bli et problem med folk som kom tilbake fra ferie og var smittet. Ledelsen tok en rask beslutning om at alle som hadde vært utenlands, skulle sitte i hjemmekarantene. Vi utarbeidet planer for hvem som kunne jobbe hjemme, og for hvilke nøkkelpersoner som kunne veksle på å være til stede på jobb. Det at vi forsto situasjonen så raskt, er en av grunnene til at PostNord så langt har taklet koronapandemien bra, sier Alexander.

Som Nordens største leverandør av varer, gods, post og pakker er PostNord et av de selskapene som regnes som samfunnskritiske. Det kan dreie seg om

livsviktig levering av medisin, hjemlevering av mat eller om viktig informasjon til innbyggerne. Hvis selskapets blå lastebiler slutter å rulle, da stopper også samfunnet opp. PostNord har derfor en kriseledelsesorganisasjon som skal sørge for at arbeidet fortsetter, uansett hva som skjer. Men for at den skal aktiveres, må visse kriterier være

oppfylt. En krise oppstår når organisasjonens fysiske eksistens eller image, medarbeidernes sikkerhet eller de grunnleggende forretningsmulighetene trues, samtidig som det ikke er tilstrekkelig kompetanse og ressurser til å takle situasjonen uten betydelig skade.

– Det skjer hendelser hver dag, men det er svært sjelden det oppstår en krise, konstaterer Alexander.

**I EN KRISISITUASJON** overtar en rekke kriseutvalg som består av spesielt utvalgt og spesialopplært personell i alle land. Tommelfingerregelen er å aktivere kriseledelse for tidlig heller enn for sent.

– Oppgaven er å håndtere krisen. De skal innhente informasjon, treffe tiltak, koordinere, ta beslutninger, kommunisere – og det på en måte som gjør det mulig for andre å videreføre den vanlige virksomheten. De har opplæring i å håndtere alle typer kriser, f.eks. ulykker, store branner eller situasjoner der en stor andel av personalet ikke lenger kan arbeide.

**POSTNORDS** kriseledelsesorganisasjon gir opplæring og gjennomfører regelmessige



**Annemarie Gardshol.**

«Da virusutbruddet kom, skjønte jeg raskt at det ville bli mye å gjøre», sier sjåfør Bengt Andersson.

øvelser for å sikre at evnen til å håndtere krisesituasjoner hele tiden er på topp. I oktober 2018 ble det gjennomført en stor kriseøvelse. Den svenske *Post- och Telestyrelsen* og *Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap* (MSB) var invitert som observatører. Scenarioet, som det hadde tatt flere måneder å forberede, ble videreutviklet dag for dag, og ingen av de som deltok, visste hva som skulle skje.

Det hele startet med at PostNord IT oppdaget avvik i produksjonssystemene. Plutselig mistet de kontrollen. Skadelig kode ble spredt til over en million svensker. Et ekstremt mediekjør startet, og PostNord fikk skylden. Men så fremkom det at det hadde skjedd lignende hendelser hos andre samfunnsviktige aktører i Sverige og Europa. Det viste seg at et land i nærområdet sto bak angrepene, og fokus i media skiftet da fra PostNord til nasjonen og EU.

- Hensikten med øvelsen var å stressteste organisasjonen for å se hvordan vi kunne håndtere et avbrudd i den størrelsesordenen. Hendelsesforløpet var svært realistisk, og PostNord fikk oppmerksomhet og ros både for

øvelsen og scenarioet. Vi iscenesatte f.eks. daglige pressekonferanser med journalister, fotografer og TV-team for å få det til å virke så realistisk som mulig for alle som deltok, forklarer Alexander.

**KORONAPANDEMIEN** er en av de største krisene PostNord har stått overfor de siste årene, men ifølge Alexander er den litt annerledes enn andre kriser.

- Vi er vant til å håndtere kriser som er høyintensive i en kort periode, og som rammer deler av vår organisasjon. Ikke hele organisasjonen samtidig.

- Pandemien er en lavintensiv, langvarig krise som krever utholdenhet, tålmodighet og langtidsplanlegging på en måte som jeg tror vil være ny for mange bedrifter. Jeg synes vi har håndtert det veldig bra. Vi forsto raskt hva som var i ferd med å skje, og iverksatte tiltak med det samme for å sikre leveringene og ikke bare redusere smittespredningen, men også redusere den uroen og kunnskapsmangelen som var knyttet til situasjonen. Jeg tror det har vært avgjørende at vi har finpusset konsernets kriseledelsesorganisasjon i såpass lang tid. ■

### KRISEHÅNDTERING I FEM TRINN:

1

Aktiver kriseledelsesorganisasjonen for tidlig heller enn for sent.

2

Sørg for at du har et godt og faktabasert bilde av situasjonen.

3

Identifiser risikoer, vurder konsekvenser.

4

Iverksett tiltak og følg opp.

5

Kommuniser! Med kunder, medarbeidere og allmennheten.



«Jeg synes at vi har håndtert det veldig bra», sier Alexander Wallsten.

FOTO: KRISTINA SAHLÉN

## KAPITTEL 3:

# KORONAVÅRENS FINSKE HVERDAGSHELTER

**FOR POSTNORD FINLAND** førte virusvåren til økt antall oppdrag innen levering til forskjellige deler av helsevesenet. PostNords medarbeidere har f. eks. fraktet koronaprøver rundt om i Finland. En av dem er *Kirsi Yläne*.

- I starten lurte jeg på om jeg kunne bli smittet av prøvene. Redselen var selvfølgelig helt ubegrunnet - alle bokser og esker var lukket på riktig måte - og selv var jeg veldig nøye med håndhygiene og sørget for at bilen var ren, sier Kirsi.

Hun vasker fremdeles hendene så ofte som mulig, hun har alltid med

seg hånddesinfeksjonsmiddel og desinfiserer alltid bilen etter hvert terminalbesøk.

- Jeg synes en slik spesialsatsing på hygiene er kjempebra og håper det fortsetter også etter korona. God hygiene skader aldri.

Kirsi har kjørt for PostNord siden sommeren 2019, og fra tidligere har hun også erfaring med levering til helsevesenet. Hun liker at jobben er allsidig.

- Selv om jeg ofte må stå opp før kl. 3 om natten, liker jeg jobben. Det føles bra å gjøre en jobb som er viktig. ■



«Satsing på hygiene er kjempebra», mener Kirsi Yläne.

FOTO: PRIVAT

# LIKE INNLYSENDE SOM ENKELT

**DEN 11. MARS** måtte et rekordstort antall TV-seere i Danmark blunke en ekstra gang. Statsminister Mette Frederiksen meddelte at halve Danmark ble stengt ned for å bremse spredningen av koronaviruset. Hun startet med de nå berømte ordene: «Det jeg skal si i kveld, kommer til å få store konsekvenser for alle danskere.»

Men noen fikk ikke med seg dette der og da. I Ålborg på Nord-Jylland var *Susanne Jellesen* i ferd med å legge barna sine på to og tre år.

– Jeg kom ut av soverommet først en time senere, så jeg var antagelig en av de siste som oppdaget at landet ble stengt ned. På mobilen lå det en SMS fra mamma: Hadde jeg sett på TV, og skulle jeg på jobben i PostNord dagen etter?

På distribusjonshuben i Ålborg – der Susanne har vært ansatt i 16 år – kommer det normalt mange pakker fra Kina. Nå var spørsmålene mange. Kan koronaviruset overleve inne i pakkene? Hvordan unngår vi å

bli smittet av kolleger eller av kunder som må kvittere for pakkene de mottar?

– Det var mange spørsmål de første dagene, og stemningen var litt spesiell. Jeg synes faktisk at de fleste kollegene tok de nye utfordringene med stor ro. Og vi har aldri hatt så rene hender på jobben, sier Susanne og ler.

**DET GIKK IKKE** mange dager før det kom en klargjøring. Det gjaldt å unngå fysisk kontakt med kundene når de tar imot pakkene.

– Løsningen er like enkel som den er innlysende: Jeg legger ned pakken og tar et skritt tilbake. Deretter går kunden frem og signerer på emballasjen med egen penn – rett over strekkoden – og tar et skritt tilbake. Så går jeg frem og fotograferer signaturen og strekkoden med håndskaneren – og så er alt klart. For mitt vedkommende kan vi gjerne beholde den metoden, sier Susanne.

Ideen til den nye kvitteringsmetoden stammer fra en annen del av landet. I Lyngby nord for København satt *Lene Reipuert* også foran TV-skjermen den 11. mars. Som



**Lene Reipuert.**

operativ sjef i PostNord Danmark er det Lenes ansvar å sørge for at distribusjonen av pakker fungerer. Posten må ut, det er viktig infrastruktur, spesielt under pandemier.

Tidlig neste morgen ble det avholdt et møte med koronagruppen som koordinerte innsatsen i alle enhetene i PostNord Danmark. Og kl. 10 hadde Lene et møte med sin egen ledelsesgruppe.

– Spørsmålet om å unngå smitte ved overlevering av pakker dukket raskt opp. Vi prøvde ut ideer og kom frem til at kunden kunne kvittere for verdipakker ved å skrive på selve pakken i stedet for på håndskaneren. Vi er fornøyde med løsningen og har ikke tenkt å avskaffe den med det første, sier Lene. ■

«JEG SYNES  
FAKTISK AT DE  
FLESTE KOLLEGENE  
TOK DE NYE  
UTFORDRINGENE  
MED STOR RO.»

SUSANNE JELLESEN

FOKUS: I SKYGGEN AV KORONA >>>



## KAPITTEL 5:

# TIDOBLET VIRKSOMHETEN PÅ REKORDTID

**I ET NEDSTENGT** Norge, med stengte skoler og flere hundre tusen ansatte som jobbet hjemmefra, oppsto det raskt et økt behov for leveringer til privatadresser på dagtid. PostNord bestemte seg for å møte behovet med full kapasitet og en offensiv strategi.

Kapasiteten innen hjemlevering ble nesten tildoblet. Dette skjedde ved at sjåfører som normalt bare leverer til butikker, også tok med seg private hjemleveringer.

- Løsningen var å laste bilene tidligere for også å kunne levere private pakker i løpet av kontortiden. Og det fungerte, konstaterer *Ann-Kristin Wik*, trafikkleder i PostNord i Mo i Rana.

Da myndighetene stengte ned store deler av samfunnet, utarbeidet PostNord Norge

en plan for eventuelt å redusere antallet biler.

- Men vi så raskt at utviklingen gikk stikk motsatt. Trykket på private leveringer og MyPack ble så stort at vi måtte sette inn en ekstra bil for å håndtere den store mengden gods som skulle ut.

**MO I RANA LIGGER** 25 kilometer sør for Polarsirkelen, sju timers biltur nord for Trondheim, i et levende industrimiljø. PostNords terminal med sju ansatte ligger i Mo Næringspark. Der finner vi også over 100 andre bedrifter med over 2300 ansatte, de fleste knyttet til industriproduksjon.

- Jeg var redd for at nedstengingen skulle

ramme mange av dem, og dermed også oss, men slik ble det ikke. Snarere tvertimot. I den mest intensive koronaperioden var det ikke en eneste bil som ikke hadde med seg gods til privatpersoner, forteller Ann-Kristin.

Hun har jobbet som trafikkleder i Mo i Rana siden juli 2019. I en typisk travelt hverdag styrer hun rundt 15 biler i trafikk.

- Rett etter at jeg hadde begynt, hadde vi en ny transportør med

flere nye sjåfører som skulle settes inn i rutinene. Så det var litt høy puls de første ukene. Da vinteren kom ble E6 over Saltfjellet stengt flere ganger på grunn av snøvær, og i mars kom koronakrisen ... Så det har definitivt ikke vært kjedelig. ■



**Ann-Kristin Wik.**



«Jeg har aldri gjort noe så raskt i den målestokken før», sier Niclas Lövgren.

FOTO: CHRISTIAN GUSTAVSSON

## KAPITTEL 6:

# «VI SKJØNTE AT HER KUNNE VI HJELPE»

- **BEHOVET VAR AKUTT.** Ordrene strømmet inn! Jeg har aldri gjort noe så raskt i den målestokken før.

Niclas Lövgren, kundeutvikler i PostNord Strålfors 3D Solutions i Rosersberg, forteller om da han og kollegene produserte 36 000 ansiktsvisirer til helsevesenet på bare noen uker. Og om hvordan de omstilte den vanlige produksjonen og opprettet en helt ny leveringskjede og produksjonslinje på tre dager. Selv om han beskriver en helt unik innsats, gjør han det nesten som om det hadde vært en hvilken som helst jobb. Det er kanskje en egenskap som kreves for å ro i land et prosjekt som dette. En slags ro som forvandler det ekstraordinære til noe normalt.

- Vi skjønnte at her kunne vi hjelpe. Det gjorde det enkelt å dra på jobb i helgene, jobbe lengre dager og ta kortere lunsjpauser. Det er



**De 3D-printet 36 000 ansiktsvisirer til helsevesenet på bare noen få uker.**

ikke så spennende å stå og sandblåse deler om og om igjen, men alle følte den drivkraften som ligger i å gjøre noe bra, sier Niclas.

**SÅ HVA GJORDE** de i Rosersberg, rett nord for Stockholm, i februar 2020? Da pandemi-

en nådde Italia, 3D-printet landet respiratorventiler. Tomas Lundström, Head of 3D i PostNord Strålfors, hørte dette og begynte straks å undersøke om de kunne gjøre noe lignende i Sverige. Teamet i Rosersberg tok kontakt med helsevesenet. «Hva trenger dere?», var spørsmålet, og svaret var «relativt mye, og det raskt.»

- Vi sa at vi kunne hjelpe med forskjellige typer verneutstyr. Vi kunne til og med 3D-printe bærbare respiratorer basert på tegninger vi hadde fått fra Spania. Men nye myndighetsregler for innkjøp under koronapandemien gjorde at alt stoppet opp. Vi fikk ikke noe særlig respons. Så vi spurte i stedet kundene våre direkte, vi gikk liksom inn bakveien, sier Tomas og fortsetter:

- Vi henvendte oss til eldreomsorgen og til private og kommunale aktører. Det var



Se Niclas printe i 3D  
Følg oss på Instagram  
#peoplebypostnord



«Vi kan stort sett produsere hva som helst, så lenge vi har en digital fil. Men den enorme etterspørselen gjorde at vi måtte omstrukturere produksjonen», sier Niclas Lövgren.

PostNords selgere som tok kontakt, i og med at vi i Strålfors ikke hadde disse som 3D-kunder. Behovet var enormt. De hadde ingenting og reagerte umiddelbart da vi tok kontakt. Vi kunne starte samme dag. Endelig kunne vi hjelpe!

**REGLENE FOR** sykehusutstyr i Sverige gjorde at bestillingene kun omfattet ansiktsvisirer. Bransjekollegene i 3D-selskapet Prototal delte tegningen av et visir som allerede var blitt brukt i helsevesenet. Det var en 3D-printet holder med et gjennomiktig overheadark for ansiktet. Materialet var Pa12, en biokompatibel nylonplast som tåler sterilisering.

Det kom en bestilling på 7600 holdere og 36 000 visirer. Leveringsdato – helst i går.

– Jeg fikk ansvaret for 3D-produksjonen – med et team som hjalp til. Vi kan stort sett produsere hva som helst, så lenge vi har en digital fil. Men den enorme etterspørselen gjorde at vi måtte omstrukturere produksjonen, sier Niclas Lövgren.

**DA KOM NESTE** problem. Niclas og kollegene hadde etterlyst overheadark i PostNord og hadde fått en enorm respons. Alt fra praktikanter til administrerende direktør



**Niclas Lövgren, kundeutvikler i PostNord Strålfors 3D Solutions.**

hadde lett på kontorer, lagre og hjemme. De hadde sendt over 6000 ark via posten til Rosersberg, mange med små oppmuntrende lapper i pakkene. Men det var behov for 30 000 ark av en viss kvalitet, og det var ikke å oppdrive noen steder i Sverige.

Inn kom kolleger i Danmark som fant en dansk leverandør. Denne kunne ikke frakte til Sverige på grunn av pandemien, men leverte alt til PostNords lokaler i Danmark som deretter kunne frakte det til Rosersberg.

Der hadde Niclas Lövgren & Co bygget en produksjonslinje med stasjoner. Hele PostNord Stålfors hjalp til på skift. Et Strålfors-trykkeri i Tandsbyn gjenbrakte en gammel maskin for å kunne håndtere utstansingen av hullene i overheadarkene.

– Alle var ekstremt raske til å sette opp en helt ny kjede for å få dette til å fungere. De gikk fra ingenting til fullskalaproduksjon på 2-3 dager. Salgsteamet med *Anders Trawén* i spissen tok hånd om all kundekontakt og oppfølging, slik at vi kunne fokusere på produksjonen. Det var en helt fantastisk innsats fra kollegene våre, fastslår Niclas. ■

### Teamet bak innsatsen:

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



*Guiden*

## PETS BY POSTNORD

Dyr er en stor del av manges liv.  
I PostNord kan de også være en stor del av jobben.

**32**

Hundrevis av gresshopper på terminalgulvet, svinesæd og hunder som finner narkotika.

**37**

Per Jostein trykket inn bremsepedalen, stoppet og reddet livet til en kalv.

**34**

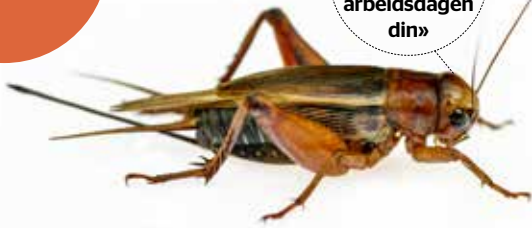
Harry er den mest populære kollegaen på kontoret. Kanskje skyldes det det ekstremt søte blikket?

**38**

Livet til sjåfør og rytter Camilla har alltid vært preget av dyr. Det har lært henne å aldri gi opp.



Prins Harry!



«Jeg har kommet for å sabotere arbeidsdagen din»

### TRE PAKKER THERESE ALDRI GLEMMER

#### 1. Levende insekter

«Jeg har truffet på mange dyr. En gang sprakk en pakke, og ut strømmet det flere hundre levende gresshopper. Det var bare å begynne å feie. Jeg kunne jo ikke akkurat fange hver og en av dem.»

#### 2. Død katt

«En gang stakk jeg hånden ned i en skadet pakke. For en tung bamse, tenkte jeg og trakk opp det som viste seg å være en død katt.»

#### 3. Ti pakker med kroppsdeler fra sel

«Hva er det som renner, tenkte jeg og oppdaget både blod og vann fra et titalls pakker som viste seg å inneholde forskjellige kroppsdeler og innvoller fra sel som trolig hadde vært fryst før de ble pakket.»

Fortalt av *Therese Eriksson, Segeltorp pakketerminal i Stockholm.*



FOTO: SARA HESSEL

Therese Eriksson.



FOTO: KRISTINA SAHLÉN

Bo Andersson.

### OM SVINESÆD OG EN OVERLYKKELIG SVENSK BONDE

«Denne historien utspiller seg i Västerås en gang på 1970-tallet. Jeg kom ned til postkontoret ved 5-tiden om morgenen.

Vaktmesteren - Knutte, var navnet hans - hadde funnet en gjenglemte frigolittpakke som inneholdt svinesæd. Den skulle ned til Skåne, og kunden hadde

betalt for både ekspresspost og ekspresslevering, så det hastet.

Formannen sa «Bosse, ta Volvoen,

den går raskest, og kjør!

Du får ikke ta pause før pakken er levert.»

Det var bare å hoppe inn i bilen og sette av sted til verdensmetropolen Höör.

På veien begynte jeg å lure på hvordan jeg skulle finne bonden ved navn Jonsson, men så fikk jeg en lys idé. Da jeg kom frem, gikk jeg inn på stedets bensinstasjon.

Der sto det en ung mann som selvfølgelig visste hvor Jonsson bodde. Problemet var at jeg ikke forsto et ord av det han sa!

Jeg hørte ikke en gang forskjell på «venstre» og «høyre», så jeg måtte be ham om å ta det på engelsk.

Da jeg omsider kom frem, var det Nord-Europas lykkeligste bonde som møtte meg. Gleden var total! Han tok pakken og småløp bort til griseføset, nå var det snakk om minutter! Før tilbaketuren ble jeg servert kaffe og brødskiver av kona. Det ble en utrolig lang arbeidsdag, men det var det verdt!»

Fortalt av *Bo Andersson, Årsta brevterminal, Sverige*



### MED HUNDEN SOM KOLLEGA

Med nesene dypt inn i pakkebuene jobber hundene i det svenske *Tullverket* på Arlanda brevterminal i Stockholm.

Målet er å oppdage ting som det ikke er lov å sende med posten. Hundene er opplærte til å finne kokain, heroin, amfetamin og cannabis, men også ammunisjon og våpen, som smugles inn fra utlandet.

Hver dag tar hundene runden, midt blant PostNord's medarbeidere, for å oppdage mistenkelige pakker ved hjelp av sin gode luktesans. Til sammenligning kan det nevnes at et menneske har fem millioner luktceller, mens en

hund har 220 millioner. Det finnes ikke noe teknisk utstyr som er like følsomt som en hunds nese.

Når noen av dem får teften av noe, gir hundeføreren signal om å hoppe inn i buret.

Hunden søker, og når riktig pakke er funnet, frysmarkerer den ved å stå blikkstilte i retning av pakken. Forsendelsen plukkes ut for å bli videre undersøkt av tollpersonalet, og for hunden venter den etterlengtede belønningen - en ball eller en annen leke å tygge på. Det vi mennesker tar på største alvor, er nemlig en lek for våre firbeinte venner.



FOTO: RASMUS FORSGREN





De sju vinnerhundene ble fotografert av Karsten Bidstrup som var hyret inn spesielt for dette oppdraget. Deretter ble bildene redigert og omgjort til frimerker av Ella Clausen, grafisk designer i PostNord Frimerke.

## EN DANSK BRAKSUKSESS

**DETTE VAR** definitivt noe nytt for schæferen Theo. Massevis av lamper og spotlys, i tillegg til en entusiastisk fotograf som prøvde å finne den beste vinkelen. Etter litt overtalelse fra en erfaren «hundeviker» ble det til slutt en serie særpregede portretter av Theo, Audi, Mille, Chivas, Pila, Gaia og Blida – hundene som i frimerkeform skulle vise seg å bli en braksuksess.

Ikke bare skrev de historie da «Min hund på frimerke» ble valgt som frimerketema i 2019, serien på to millioner eksemplarer ble utsolgt på rekordtid. Og det var første gang danskene ble direkte involvert via sosiale medier i en konkurranse om motiv på et frimerke.

– Vi fikk bilder av godt over 5000 hunder – og blant dem skulle vi velge ut fem som skulle portretteres. Det var ingen enkel oppgave, men vi fikk hjelp av kompetente og engasjerte folk fra den danske kennelklubben, forteller *Pia Slot Smedegaard*, prosjektleder i den danske avdelingen av PostNord Frimerke som hadde ansvar for kampanjen.

**DET VAR** våren 2019 at PostNord oppfordret danske hundeeiere til å delta i konkurransen om å få sin hund portrettert på frimerke. Oppfordringen ble lagt ut som innlegg og videoklipp på Facebook og Instagram. Og den ble mottatt med entusiasme. Man håpet på 3000 bidrag, men det kom inn nesten dobbelt så mange.



**Pia Slot Smedegaard og Ella Clausen**

**Jobb i PostNord:** Pia er prosjektleder og Ella grafisk designer i PostNord Frimerke i Danmark.

**Nærmeste kolleger:** «Vi er hverandres nærmeste kolleger sammen med Martin Pingel, som er frimerkesjef.»

– Hunden betyr jo utrolig mye for mange av oss. Den er en trofast venn som alltid er der for deg, og alltid er glad når du kommer hjem. Det er så mye du kan gjøre sammen med en hund – gå tur, gå på jakt eller delta på utstillinger, konstaterer Pia Slot Smedegaard, som selv har en engelsk cocker spaniel, og som ikke ble det minste overrasket over at så mange hundeeiere ønsket å forevige bestevennen på et frimerke.

**I TILLEGG TIL Å VÆRE** trofaste familiehunder skulle hundene som ble valgt ut, også

ha noen spesielle evner eller karaktertrekk – eller en spesiell historie.


Å få det med på et frimerke var en utfordring i seg selv.

– Det viktigste for meg var å få frem hver hunds karaktertrekk. Politihunden Theo som løfter ørene og signaliserer oppmerksomhet. Jakthunden Audi som vører med nesen vendt opp og signaliserer god luktesans. Familiehunden Mille som har tatt til seg morløse kattunger, og med lett nedoverbøyd hode som signaliserer omsorg.

– Det handler om å komme inn til kjernen og fortelle historien om hunden visuelt, forklarer *Ella Clausen*, grafikeren og designeren i PostNord Frimerke som har gjort bildene til uttrykksfulle frimerker.

**DETTE VAR** første gang PostNord Frimerkes danske avdeling involverte befolkningen i valget av motiv til frimerkene. I Sverige var dette blitt gjort før i konkurransen #mittfrimärke, men etter den danske suksessen har også svenskene forstått at det er hunder som gjelder hvis man virkelig vil engasjere befolkningen. 30 000 svenske hundeeiere sendte inn sine bidrag i vår, og i august 2020 ble et frimerkehefte med hundene Håkan, Olsson, Woody, Fanny, Athos og Ailo sluppet. Hundene ble like populære i Sverige som de firbeinte motstykkene i Danmark.

MARIE-LOUISE ARNFAST

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

«Hva er alt dette styret? Kan ikke en hund få jobbe i fred?»

**Jussi Wahlberg**

**Jobb i PostNord:** Sjef for kunde-relasjoner i Tammerfors, Finland.

**Nærmeste kolleger:** «Hele kontoret, men Harry arbeider kanskje litt ekstra sammen med Emilia Mannari, Krista Yliruusi og Sanna Mäki.»



Guiden

# EN FLUFFY FAVORITT

Jussi Wahlberg gjorde en av kontorets beste rekrutteringer. En kollega ingen kan ta blikket fra.

TEKST: MAIJU KARHUNEN FOTO: BENJAMIN SUOMELA

**H**

Harry har jobbet på PostNords kontor i Tammerfors i et år. I en skreddersydd HR-rolle går han rundt blant personalet og iakttar dem med fokusert

blikk. Liker han det han ser - noe han ofte gjør - hopper han gjerne opp i fanget til vedkommende. Resten av tiden tenker han mest på mat.

Til tross for det originale oppdraget og sin spesielle atferd er Harry elsket av medarbeiderne. Det er kanskje ikke så rart når man er en

amerikansk cocker spaniel og søtere enn et tonn sukker.

- Da jeg så Harry, var det kjærlighet ved første blikk, forteller matfar *Jussi Wahlberg*, som arbeider som kundesambandsleder mot bedrifter på PostNord Finlands kontor i Tammerfors.

**JUSSI SØKTE JOBB** i PostNord Finland da han bodde i København. Han hadde fått et så godt inntrykk av selskapet. Da han flyttet til Tammerfors, valgte han en bolig som ville passe til en hund.

- Før har jeg hatt en dvergschnauzer og en



Harry inspiserer arbeidsmiljøet på kontoret sammen med Jussi Wahlberg og Emilia Mannari.

kanindachs. Men jeg har lenge vært uten hund siden jeg har bodd et og et halvt år i København og ikke ville ha hund i den travle byen, sier han og fortsetter:

- Jeg er veldig mye ute i naturparker og skoger. Jeg ville ha en hund som jeg kan ta med på alle aktiviteter. Et viktig kriterium var også at hunden skulle være selskapelig, siden jeg ofte er sammen med venner.

**DA JUSSI HENTET** Harry hos oppdretteren i Kajana - en seks timers kjøretur fra huset i Tammerfors - hadde han med seg en kamerat i tilfelle Harry skulle være nervøs på hjemturen. Men den lille valpen sovnet i baksetet med det samme motoren startet.

- Jeg tror det var gjensidig kjærlighet helt fra starten av, i og med at Harry så tydelig følte seg hjemme og sov størstedelen av bilturen. Alt har gått lekende lett siden vårt første møte, sier Jussi og ser på Harry som ligger ved siden av.

Hvis Harry har fri fra kontoret en dag, ser kollegene skuffet på Jussi og spør hvor han er. Han har rett og slett blitt en del av den



sammensveidede gjengen på elleve personer som arbeider med salg og produksjon. Jussi forteller at han før han anskaffet Harry, spurte om en hund ville være velkommen på kontoret.

- Jeg er glad for at arbeidskollegene mine, og ikke minst innbyggerne i Tammerfors, har en så positiv innstilling til hunder.

**INNBYGGERNE I TAMMERFORS** vet hva de gjør. Faktum er at det er en rekke fordeler ved å ha en hund på kontoret. Studier viser nemlig at en hund på jobben gjør at personalet krangler og stresser mindre. En hund minner

oss på å fokusere på, og nyte, de små tingene i (arbeids)livet. Kanskje har du en konflikt med en kollega, men så hopper pekingeseren hennes opp i fanget ditt og slikker deg på hånden. Da er det vanskelig å fortsette å være sint. Vi bør ganske enkelt være mer som hunden og la konfliktene prelle av oss.

Jussi har sett at alt dette stemmer.

- Livskvaliteten min har økt enormt siden jeg fikk Harry. Jeg bor alene, men i og med at jeg har Harry, føler jeg meg aldri ensom. I koronatiden hjalp Harry meg også med å holde på døgnrytmen, noe jeg antagelig ikke hadde klart alene, sier Jussi og går med sin nesten kongelige hund mot åsene der de ofte står sammen og ser ut over byen.

Kongelig? Jo, Harry er oppkalt etter Englands prins Harry som fikk mye oppmerksomhet i begynnelsen av 2020 da han og hertuginne Meghans flytting til USA sto på tapetet. Harry virket som et riktig navn på en amerikansk cocker spaniel.

- Harry forlot det britiske hoffet, men jeg fikk hunden Harry, sier Jussi og klapper den blanke pelsen. ■

# ET LIVSVIKTIG STOPP

## Per Jostein Simensen stolte på magefølelsen og reddet livet til en nyfødt kalv.

**23. MARS 2020.** Per Jostein Simensens lastebil suste av gårde en regnfull natt da han oppdaget noe i øyekroken. Han befant seg i Gyl, et stykke sørvest for Trondheim, og var nesten ferdig med sin InNight-ekspressrute. Det er ingen som stopper for en liten haug skrot i veikanten når man har kjørt halve natten, men av en eller annen grunn trakk Per Jostein inn bremsepedalen.

- Jeg vet ikke hva det var som fikk meg til å stoppe, men magefølelsen sa at det var noe som var galt. Så jeg rygget tilbake og tok en nærmere titt på det som lå der i lyset fra billyktene.

- Fra førerhuset så det ut som en liten hjort som var blitt påkjørt. Men da jeg gikk bort til den, så jeg at det var en nyfødt kalv - og at den levde.

**PER JOSTEINS RUTE MELLOM** Langhus og Kristiansund byr på fine veier og en viss spenning. Han har bl.a. buksert vekk velte trær som har sperret veibanen - til jubel fra

medtrafikantene. Men dette var et helt annet drama. Han forsto at den lille krabaten ikke hadde det bra på den iskalde asfalten og hentet et teppe fra lastebilen. Kalven rørte seg ikke da han la teppet rundt den våte pelsen.

- Jeg ringte først politiet i håp om at de kunne få tak i nærmeste bonde. Deretter gikk jeg til det første huset jeg så, og banket på døren. Ut kom en søvndrukken mann som ikke selv hadde dyr, men han visste hvem som hadde kyr i nærheten. Jeg ringte og fortalte at jeg hadde funnet kalven.

Bonden, som var blitt vekket av oppringning min, trodde at kalven var blitt påkjørt og lå død ved veien.

- Det var først da jeg sa at jeg kunne vente hos kalven til han kom, at han forsto at den levde. Da ble stemningen straks bedre.

Etter en drøy halvtime kunne Per Jostein kjøre videre, mens bonden kjørte den våte kalven hjem til et fjøs der moren ventet.

Uten hjelp hadde det gått dårlig for den nyfødte kalven som hadde krøpet under et gjerde og kommet bort fra moren i den kalde natten.

**PER JOSTEIN** bor på Tynset, der han bruker fritiden på fiske, friluftsliv og amerikanske veteranbiler (han har en Chevrolet C10 pickup fra 1984). Han startet som sjåfør for PostNord i 2015 og kjører den faste InNight-ekspressruten som går mellom Langhus og Kristiansund - 130 mil hvert døgn.

Per Jostein trives svært godt som sjåfør og styrer det meste selv, forutsatt at alt gjøres i rett tid. Når han sitter i bilen, pleier han å snakke med venner på telefonen og høre på musikk, radio eller podkaster. Dramatikk er ikke noe han streber etter.

- Men det er alltid fint å kunne hjelpe til når det trengs, og det føles bra når magefølelsen stemmer.

**GEIR ANDERS RYBAKKEN ØRSLIEN**



### Per Jostein Simensen

**Jobb i PostNord:** Sjåfør på Tynset, Norge.

**Nærmeste kolleger:** «Jeg deler ruten med Dainius Dainys. Han er utrolig effektiv og vasker bilen innvendig hver dag før jeg overtar den. Det er som å sette seg i en ny bil hver gang! Torfinn Trondsen er også en god kollega som alltid skaper god stemning. Og John Nyås som leder avdelingen på Tynset. Han er god på å holde orden på alt som må gjøres.»

Per Jostein delte hendelsen på Facebook og fikk enorm respons. Kort tid etter spredte VG historien til hele Norge.

FOTO: PRIVAT





Guiden

# «MAN MÅ FALLE AV 100 GANGER»

Camilla Niemanns liv med dyr har lært henne å aldri gi opp.

- **JEG SATT HELT BAK PÅ HESTEN** da den plutselig stoppet og steilet. Jeg ble kastet høyt opp i luften før jeg landet på bakken. Jeg hadde aldri før blitt kastet av på den måten, og det gjorde vondt, skikkelig vondt. Samtidig var det utrolig pinlig. Det skjedde jo foran øynene på alle de andre jentene på rideleiren den sommeren.

Camilla Niemann lærte å ri lenge før hun tok lastebilsertifikat og senere ble sjåfør på Terminal Taulov i nærheten av Fredericia.

- Hvorfor jeg satt helt bak på hesten? Vi drev med en øvelse der vi måtte sitte vekselvis vendt bakover og fremover. Instruktøren ropte at jeg skulle flytte meg fremover, og jeg flyttet meg. Instruktøren ropte igjen, og jeg flyttet meg fremover. Nå ropte instruktøren høyt, og jeg flyttet meg så langt frem at jeg så ned på halen til hesten. Så ble jeg kastet av. Hvor dum går det an å bli? Instruktøren mente selvfølgelig at jeg skulle flytte meg i hestens retning, ikke i min egen.

**CAMILLA HAR IKKE TALL PÅ ALLE DE** gangene hun har falt av, blitt bitt eller sparket i årenes løp.

- Ridelæreren min sa en gang at man er ikke en ordentlig rytter før man har falt av 100 ganger - og at jeg nå hadde kommet

nærmere målet. Alle ramler av, sånn er det bare. Men da gjelder det å prøve å reise seg igjen.

Med tiden har ridelærerens ord «opp i salen igjen» blitt et motto som Camilla har brukt i andre sammenhenger. For fem år siden begynte hun å få vondt i høyre håndledd, og i vinter ble hun operert, men uten at smertene forsvant helt.

- Det har medført at jeg ikke lenger kan ri. Jeg ble derfor tvunget til å selge Mani, min fantastiske hoppe, i begynnelsen av 2020. Heldigvis kan jeg besøke Mani hos de nye eierne.

**SELV OM CAMILLA VOKSTE OPP** omgitt av asfalt midt i Aarhus, har hun alltid elsket dyr. Som barn drømte hun om å bli dyrepleier, og som ung gikk hun på landbruksskole. Likevel har hun nå tilbrakt tre år i PostNord - hvorfor?

«For meg er det stor forskjell på dyr du har et personlig forhold til, og dyr du spiser.»

- Det er mange årsaker på det. Det var nesten umulig å få en lærlingplass i en dyrepark, og det er dyrt å starte opp som bonde.

I stedet utdannet jeg meg til slakter - en annen måte å arbeide med dyr på, kan man si. Jeg er skikkelig god på å skjære ut ryggstykker, ler Camilla.

Det var i slaktelæringstiden at smertene i hånden startet. Hun tok derfor lastebilsertifikat og søkte seg til PostNord.

**CAMILLAS ARBEIDSDAG STARTER** klokken to om natten og slutter klokken ti om formiddagen. Deretter går turen hjem gjennom det østjyske landskapet til lille Brædstrup, der hun bor alene på en gård rett utenfor byen med sin to år gamle labrador Dino. Eller nesten alene - for bak gården har husverten 900 purker i store driftbygninger.

- De får 20 000 smågriser hvert år. Men det er sjelden jeg hører dem, og jeg tenker ikke så mye på det. For meg er det stor forskjell på dyr du har et personlig forhold til, som hunder og hester, og dyr du spiser. Jeg er kjempeglad i kjøtt og kommer aldri til å bli veganer. Kanskje er det min fortid som slakter som spiller inn.

MICHAEL KIRKEBY



**Camilla Niemann**

**Jobb i PostNord:** Sjåfør og koordinator på Terminal Taulov i Fredericia, Danmark.

**Nærmeste kolleger:** Ayman Nouh, Ruben Knudsen, Tonny Rasmussen og Ibrahim Haji.



Se film og bilder  
Følg oss på Instagram  
#peoplebypostnord

# «PLUTSELIG HOGG DEN TIL»

**EMMA STRÖMBERG** hadde bare jobbet i PostNord i knapt to år da det skjedde. Som landpostbud kjører hun på smale veier i traktene utenfor Eskilstuna, og jobben innebærer å levere både post og pakker.

- Jeg må ofte gå ut av bilen for å kunne levere pakkene, og mange husholdninger på runden har hunder som kommer løpende og vil hilse, sier Emma.

En dag i juni i fjor kjørte hun inn i innkjørselen til et hus der hun hadde vært mange ganger før. Familiens to hunder, en dachs og en blandingsrase, kom bort og snuste på Emma som nettopp hadde gått ut av bilen. Plutselig dukket det opp en tredje hund, en Jack Russell, som bjeffet sint.

- Jeg sto rett ved døren og stivnet til, og så plutselig hoppet den frem og beit meg i beinet.

Emma løp til den andre siden av bilen samtidig som huseieren kom ut og tok tak i hunden. Han fortalte at det var sønnens kjæreste som eide den, og innrømmet at den hadde bitt før, men syntes ikke det var så farlig.

- Han sa at hunden var gammel og ikke hadde så skarpe tenner ... Det eneste jeg ville, var å dra derfra.

Emma ringte med en gang til sjefen sin som ba henne oppsøke legevakten. Bittet var ikke farlig, det ble et sår, og nå har hun et arr som minne. Men det verste er kanskje det som ikke synes.

- Jeg hadde aldri vært redd for hunder eller katter før, men når de nå løper rundt beina mine, blir jeg urolig. Hvis jeg møter en hund, går jeg gjerne en omvei.

## Hva skjedde med hunden?

- Jeg vet ikke helt. Jeg vet at sjefene mine dro dit og snakket med familien og sa at de



FOTO: NILS LÖFHOLM

## Emma Strömberg

**Jobb i PostNord:** Landpostbud i Eskilstuna, Sverige.

**Nærmeste kolleger:** Christoffer Larsson og Patrik Lindqvist: «Vi er blitt venner på jobben og henger også sammen på fritiden.»

måtte kvitte seg med den, men jeg har sett den i ettertid.

## Hva vil du si til andre hundeeiere?

- Jeg skulle ønske at de kunne holde

hundene i bånd, i hvert fall når vi kommer. De vet jo omtrent når postbudet kommer. Jeg vil ikke gå rundt og være redd for dyr, men det har satt sine spor. ■

## NÅR DYRENE BLIR ET ARBEIDSMILJØPROBLEM

- I **SVERIGE** har vi hvert år rundt 100 hendelser som involverer dyr, og rundt 80 av disse er hunderelaterte. Dette tallet gjelder imidlertid bare arbeids-skader og hendelser som meldes. Jeg tror det er store mørketall når det gjelder hunder som skremmer eller biter postbud.

Det sier **Stefan Foug**, hovedverneombud i PostNord Sverige. Spørsmålet er hvorfor nettopp postbudet er så utsatt for hundenes sinne? Stefan tror det har å gjøre med at en hund vokter sitt revir.

- I Sverige er postkassene plassert ved tomtgrensen. Hvis postbudet nærmer seg, ser hunden på budet som en inntrenger. Da jeg selv var postbud, pleide jeg å brøle «SITT» til alle bjeffende hunder, og de fleste satte seg ned i ren forbauselse, sier Stefan og fortsetter:

- I Danmark er det annerledes. Der må man ofte gå inn i hagene. Jeg vet at mange danske postbud har hatt hundegodteri i lommen for å kunne bli dgjøre sinte hunder.

**DE** mest alvorlige dyrerelaterte hendelser de siste årene som har ført til lengre sykemelding, har imidlertid ikke hatt med hunder å gjøre: En gang ble et postbud angrepet av en aggressiv fiskemåke, og da han prøvde å komme seg unna, snublet han og skadet foten. En annen gang kolliderte et postbud som var ute på runden sin, med en hjort.



Stefan Foug.

## Har du selv blitt bitt av en hund?

- Nei, jeg har ikke blitt bitt. Det jeg husker best, var da jeg var landpostbud og skulle utbetale pensjon på en gård. Jeg tutet for å få eieren til å komme ut, og begynte å telle pengene. Da jeg tittet opp igjen, stirret jeg rett inn i nesen på en irsk ulvehund som var så stor at den måtte bøye seg ned for å komme inn gjennom vinduet på Volvoen. Da var pulsen litt høy. Men den var kjempesnill. ■



# Hvorfor gjør vi hverdagen enklere?

PostNords formål er «Vi gjør hverdagen enklere», men er ikke det innlysende? Må man ha et formål? PostNords varemerkespesialist Sophia Kandell forklarer.

## Først, hva gjør egentlig en varemerkespesialist?

- Jeg arbeider med endringene i merkevaren som skjer på alle de nordiske markedene akkurat nå. PostNord har en utfordring når det gjelder hvordan vi oppfattes, særlig i Sverige og Danmark, og jobben min er å få forbrukerne til å like og velge oss i større grad.

- Det er kjempekult å få jobbe med et så kjent varemerke som så mange har et emosjonelt forhold til. Vi ønsker å få tilbake den grunnleggende kjærligheten til PostNord som finnes i Sverige og Danmark, og bygge videre på «nykomlingauraen» som omgir selskapet i Finland og Norge.

## For et par år siden bestemte PostNord seg for formålet «Vi gjør hverdagen enklere».

### Hvorfor trenger man et formål?

- Bedrifter har alltid jobbet med forretningsideer, visjoner og mål, men det blir mer og mer vanlig å definere hvorfor man driver virksomheten. Hvilket positivt avtrykk skal bedriften etterlate seg? Hensikten med formålet er å besvare det spørsmålet.

- Dette er viktig ikke bare internt, men også eksternt. Forbrukere i dag er mye mer krevende enn før. De ønsker å vite hvorfor bedrifter gjør som de gjør, og etterspør transparens. Det er

ikke nok å bli drevet av et ønske om fortjeneste, bedriften må strebe etter noe større. Man kan se at varemerker som tydelig er formålsdrevne, også belønnes ved å lykkes og bli ledende på sitt felt.

### Hvordan kan medarbeidere i PostNord bruke formålet?

- Uansett hva du jobber med i PostNord, eller hvilket land du befinner deg i kan du bidra til å gjøre hverdagen enklere for kundene våre. Det er den minste fellesnevneren som vi alle kan enes om. Formålet gjør at vi får et større fellesskap og et felles fokus på sluttkunden.

- Jeg synes vi kan ha med oss formålet i arbeidshverdagen, uansett om vi jobber innen produksjon eller i administrasjonen. Det blir som en ledestjerne.

### Er ikke det innlysende?

- Hvis det høres innlysende ut, har vi gjort en god jobb. Det er ofte svært vanskelig å definere et tydelig formål. For det handler ikke om hvordan vi kan fremstille virksomheten i bedre tider, eller hvordan vi skal tjene mer penger. Det gjelder å finne kjernen i det man gjør, og hvorfor man gjør det. Grunnen til at vi

alle går på jobb hver dag. Når man har definert et sterkt formål, høres det svært enkelt og innlysende ut.

### Hvordan definerer man et formål?

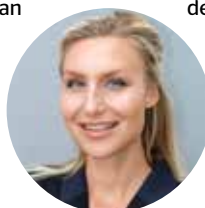
- Det gjelder å involvere alle typer medarbeidere i alt fra produksjonen til konsernledelsen. Alle skal kunne relatere seg til formålet og sette det inn i sin spesifikke arbeidskon-

tekst. Dette arbeidet tar ofte flere måneder og omfatter mange mennesker. Ofte bruker man også en ekstern part som bistår bedriften med arbeidet.

### Hvordan kan vi holde formålet levende i organisasjonen?

- Det er et godt spørsmål ... Jeg er fascinert av hvordan vårt formål har fått en slags naturlig grobunn i virksomheten, særlig innen produksjonen. Det har slått an hos de som jobber nærmest kunder og mottakere.

- Utover dette er det viktig at lederne våre fortsetter å snakke om formålet og kobler det til utviklingen og de endringene vi gjør. Jeg tror at alle har behov for et *hvorfor* og har godt av å bli minnet på at man også i det små kan ha en positiv påvirkning på mennesker og samfunnet. ■



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

**Jobb i PostNord:**

Produksjonsleder på Segeltorp-terminalen i Stockholm, Sverige.

**Nærmeste kolleger:**

Lenhart Rönnqvist, Eniz Özkan (tvillingbror), Johnny Larsson, Rolf Kjellberg, Patrik Wikström, Ilker Bircan og Yakup Cakmak.

# 1

# Lederskap

# ERSINER

Det finnes mange triks for å motivere folk, men ingenting motiverer **Ersin Özkan** mer enn en skjerm fylt med tall.

Det er bevist med 100 prosent sikkerhet.

TEKST: DAN NILSSON  
FOTO: CHRISTIAN GUSTAVSSON



R

**RUSHTRAFIKKEN PÅ SÖDERMALM** i Stockholm var heftig. Biler overalt, og fotgjengere som gikk rett ut i veien uten å se seg for. Trafikklys og enveiskjørte gater som føltes som en labyrint.

*Mens han manøvrerte den store PostNord-bilen samtidig som han holdt øye med GPS-en, lurte Ersin Özkan på hva han hadde begitt seg ut på. Han var 19 år og egentlig utdannet for en jobb i byggebransjen.*

Men da han var ferdig for dagen, ville han gjøre det igjen. Og da han hadde gjort det igjen, ville han ta flere ruter. Og da han hadde lært seg alle gater på Södermalm, ville han lære seg andre områder. Større områder.

– Etter en stund var det kjempelett, husker Ersin.

Sju år senere sitter han på et stille kontor i Segeltorp, langt borte fra den heftige trafikken i Stockholms gater.

# «Vår jobb er å sikre at sjåførene alltid er trygge på jobben. Når det fungerer, kan man gjøre enda mer.»

I dag er det mest tall og statistikk på datamaskinen som krysser hans vei. Og han er like glad i det som i rutene på Södermalm. Særlig siden statistikken viser at kvaliteten på hjemleveringer har gått fra 85 til nærmere 100 prosent på Segeltorp-terminalen i hans tid som produksjonsleder.

– Jeg trives faktisk bra på kontoret, sier Ersin med et smil.

**SMILET ER LIKE STORT** når Ersin går ut på produksjonsgulvet for å snakke med noen av de 75 medarbeiderne. Der ute hører alle på Ersin, for de vet at han kan alt om jobben deres. Han vet hvilke utfordringer de har. Hver dag, hver time. Som på Södermalm.

– Vår jobb er å sikre at sjåførene alltid er trygge på jobben. Når det fungerer, kan man gjøre enda mer. Jeg har pushet flere sjåfører til å bli arbeidsledere. De har gjort det bra.

For Ersin ligger det i blodet å jobbe fremtidsrettet og utvikles. Når han tenker tilbake, husker han den samtalen som alle foreldre har med sine barn, den om hvilket yrke man skal velge i fremtiden. «Velg hva du vil, men ikke restaurantbransjen», sa faren hans.

Ersin hadde sett med egne øyne hvor hardt faren hadde jobbet i sine 20 år på forskjellige restauranter. Alle de sene kveldene og lange helgene. All støyen. Stresset.

Også onklene hans drev restauranter, så det ville ikke ha vært helt usannsynlig om Ersin og tvillingbroren *Eniz* hadde valgt samme vei. Men både Ersin og Eniz hørte på faren, noe som gjorde at de etter hvert kom til å ha sin første arbeidsdag samtidig i PostNord i Segeltorp.

Og den avgjørelsen er Ersin glad for i dag. Spesielt siden han ifølge ham selv ikke er særlig god til å lage mat.

– Jeg spiser heller det kona lager, sier han og nikker når han tenker på maten som dufter hjemme i leiligheten i Enskededalen.

Minnene fra restaurantgulvet sitter imidlertid fremdeles i. Men det er særlig noe annet han har tatt med seg fra tidligere generasjoner: viljen til å arbeide hardt, utvikles og komme seg frem. Det var den drivkraften som førte Ersins farmor og farfar fra Tyrkia til Sverige for å jobbe på 1970-tallet. Og det var den samme drivkraften som førte Ersins mor og far til Falun, der de satset på en egen restaurant. Det var også der tvillingbrødrene ble født for 27 år siden – før familien flyttet til Jordbro utenfor Stockholm der Ersin og Eniz vokste opp.

**I TYRKIA ER DET NOE** som ikke finnes hjemme i Sverige. Foruten det mest åpenbare: Familien i byen Konya, der familien har sine røtter, og der også kona stammer fra.

Der er det noe som gjør Ersin varm om hjertet.

– Fenerbahce, sier han.

**Unnskyld?**

– F-e-n-e-r-b-a-h-c-e, staver Ersin så tydelig han kan, samtidig som han lener seg frem over skrivebordet.

**TYDELIGERE KAN DET IKKE BLI.** Ersin går aldri glipp av en kamp med favorittlaget Fenerbahce som ligger i den øvre halvdel av den tyrkiske fotballigaen. Og han følger kampstatistikken som om det gjaldt





«Det er utrolig fint å jobbe sammen med tvillingbroren sin. Han kan jeg prate med om alt. Vi bor jo på hvert vårt sted, og begge er gifte, så jobben gjør at vi treffes oftere. Vi har hatt mange like jobber og faktisk samme arbeidsplasser. På jobben står broren min virkelig på. Også på fritiden er vi relativt like, han og jeg. Han er snill og dessuten morsom. Man ler mye sammen med ham. Han er jo tvillingbroren min.»

ENIZ ÖZKAN, ARBEIDSLIEDER PÅ  
SEGELTORP-TERMINALEN I STOCKHOLM

Tvillingbrødrene Ersin  
og Eniz Özkan på  
Segeltorp-terminalen i  
Stockholm.





«Alle har et eget ansvar. Det er ikke bare å laste og kjøre», sier Ersin, som følger sjåførene digitalt når de er ute på veien, og når de gjennomfører leveringene. Han SMS-er og sjekker om de trenger hjelp, f.eks. med å finne frem i området.

gårsdagens leveringsnøyaktighet i Västberga Allé. I alt som kan måles, er det også noe å strebe etter.

Og målet? Å komme lenger opp på listen, selvfølgelig. For har man nådd 100 prosent, vil man gjøre det igjen.

– Jeg liker tall. Det er mye prosenttall i denne jobben. Gårsdagens kvalitet kommer inn nå om morgenen, og jeg følger opp eventuelle savnede pakker, meldinger osv. Jeg har morgenmøte med det første teamet, sjekker og diskuterer.

For kvalitet er alltid viktig – enten det gjelder tallene på skjermen i terminalen, eller om han skal kjøpe en leke til sønnen. I 2018 lå Segeltorp helt i bunn blant terminalene i Sverige som mottok flest kundeklager. Men takket være en rekke tiltak – bl.a. en vellykket pilottest av prosjektet Swan, som går ut på å motivere medarbeiderne ved hjelp av sterk ledelsesstyring – er tallene i dag stikk motsatt.

– Poenget er å verdsette alle sjåfører like mye. Det er mange som ønsker å utvikles, og jeg forteller gjerne om hvordan jeg har gjort det. Det er trikset. Alle har et eget ansvar.

## «Poenget er å verdsette alle sjåfører like mye. Det er mange som ønsker å utvikles, og jeg forteller gjerne om hvordan jeg har gjort det.»

Det er ikke bare å laste og kjøre, sier Ersin, som følger sjåførene digitalt når de er ute på veien, og når de gjennomfører leveringene. Han SMS-er og sjekker om de trenger hjelp, f.eks. med å finne frem i området.

**HVORDAN TROR HAN** at medarbeiderne oppfatter ham? Som en person som oppmuntrer og støtter? Eller som en pirkete og kanskje til og med en litt slitsom produksjonsleder med kontrollbehov?

– Det viktigste er at de hører på meg. Jeg har valgt å ikke oppføre meg som en venn, for da kan de bli usikre på om jeg snakker som leder eller som venn. De ser på meg som en leder, det merker jeg.

*Lennart Rönnqvist*, produksjonsleder på Segeltorp-terminalen, ansatte Ersin og tvillingbroren Eniz for åtte år siden.

– Begge har utviklet seg mye. Det var jo ikke helt lett å kjøre på Södermalm, men det var en god skole. Ersin har en god kommunikativ evne. Han har også en evne til å se hva som vil dukke opp fremover, og prøver å finne løsninger på det.

**OM ETTERMIDDAGEN**, når bilene strømmer inn som en blå bølge på terminalen, tar Ersin imot sjåførene for å spørre om hvordan dagen har vært. Viljen til å rette opp de tidligere dårlige tallene er der fremdeles, og ros er viktig. Men det gjelder også å ta hver tilbakemelding fra kundene på alvor.

– Har vi fått tilbakemeldinger fra kundene, da snakker jeg med hver og en. Det skal helst være en en-til-en-samtale, for ingen andre trenger å vite. Noen ganger kan



«I mine øyne er han helt klart en fremtidig sjef. Jeg var invitert i brorens bryllup, med omtrent 500 gjester, og Ersin tok med det samme en arrangørrolle som passer ham kjempegodt. Han var en god ansettelse!»

LENNART RÖNNQVIST,  
PRODUKSJONSLEDER PÅ  
SEGELTORP-TERMINALEN



→ det dreie seg om en misforståelse mellom sjåfør og kunde. Da blir vi enige om hvordan vi skal få det til å fungere, sier Ersin, som mange ganger selv ringer kunden for å finne ut hva problemet er og løse det.

– Så langt har jeg ikke støtt på noe som det ikke har vært mulig å løse. Det er alltid mulig å bli enig med kunden, sier han.

Ersin innrømmer at det finnes utfordringer i PostNords virksomhet, f.eks. at netthandelen har økt enormt på kort tid.

– Med over 50 prosent hver måned, legger han til og ser på dataskjermen for å sammenfatte de siste tallene.

Det er alltid et tall som kan hentes frem, og Ersin kjenner dem alle. Mennesker og tall – det er det jobben hans handler om. Ersin elsker begge deler, men det gjenstår alltid ting å gjøre her i livet. Flere ting å lære.

**PÅ SPØRSMÅL OM HAN HAR** et forbilde, trenger han ikke å tenke seg om særlig lenge. Han kunne valgt en kjent og stor offentlig profil. Kanskje en spiller eller trener i Fenerbahce?

– Mine forbilder er sjefene mine. *Salih Korkmaz* og *Philip Wik*. Målet mitt er å bli som dem, sier han og legger til at de har vært med ham i hele den tiden han har vært i PostNord.

For det er akkurat slik det fungerer. Man lærer av de som kan. I neste ledd er det Ersin som lærer bort det han kan, og blir et forbilde for en annen. Som da han satt i bilen på Södermalm og bestemte seg for å lære seg alle ruter, alle gater. Derfra kan det bare gå en vei, mot 100 prosent. ■

## ENDRINGENES ABC

# Kunsten å lede seg selv

**Å TA ANSVAR**, være serviceinnstilt, hjelpe kunder og fremfor alt – levere. Det er en selvfølge for mange som jobber i PostNord. Det er ikke noe man gjør, men noe man er.

Men for å skape en enda sterkere bedriftskultur, i en verden i stadig endring, har PostNord utarbeidet kriterier som viser medarbeidere og ledere hvordan de kan ta ansvar for å lede seg selv.

Et konkret eksempel på selvlederskap er de svenske kontormedarbeiderne som under koronakrisen i mars trådte til og hjalp til i brevombæringen.

– Det var ingen sjef som beordret dem. De så behovet og tok initiativ på egen hånd for å hjelpe til. Det finnes en rekke lignende eksempler i alle de nordiske landene. Vi er allerede gode på dette, men vi kan bli enda bedre, sier *Angelica Björkbom*, som er Head of HR & Talent Management i PostNord.

**ET ANNET EKSEMPEL** på hva som skiller en selvleder fra andre, er hvordan man forholder seg til et problem. En som utøver selvlederskap sier ifra, men kommer også med et konstruktivt forslag til hvordan man heller kan gjøre det.

– Her er det viktig at vi har sjefer som lar medarbeiderne si sin mening, teste nye ting og tillates å mislykkes.



Angelica Björkbom er Head of HR & Talent Management i PostNord.

FOTO: CARLA LOMAKKA

«**ABC LEADERSHIP**» er kriteriene – de bygger på ordene *Accountable*, *Brave* og *Committed*, dvs. ansvarlig, modig og engasjert. Man kan si at de tre ABC-ordene er en slags nøkkel til hvordan sjefer, ledere og medarbeidere må opptre for at PostNord skal lykkes med sin endringsreise mot å bli best i Norden på pakker, og fortsette å være størst på brev i Sverige og Danmark.

– *Accountable* handler om at vi alle skal gjøre det vi har lovet, og ta ansvar for at det blir så bra som mulig. Med *Brave* menes at vi er åpne og tør å prøve ut nye ideer og arbeidsmåter. *Committed* handler om at vi alle kan inspirere og motivere hverandre og sammen skape trivsel og et godt arbeidsmiljø, sier Angelica.

### Hvorfor trenger PostNord disse ABC-kriteriene?

– Verden rundt oss, kundenes krav, hvordan vi kommuniserer – alt endres i et rasende tempo. Vi må omstille produksjonen raskt, noe ganger superraskt – som da koronakrisen slo til. I slike situasjoner må vi ha medarbeidere som kan fange opp signaler og tørre å kjøre, uten sikkerhetsseler og livrem.

MALIN DAHLBERG

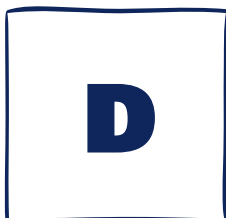




# Mannen som kan snakke med pakker

Magnus Egberth har esker på hjernen. Og etiketter. Og logoer. Og ...

TEKST: DAN NILSSON  
FOTO: FREDDY BILLQVIST



**DE SIER AT** djevelen sitter i detaljene. Hvis det stemmer, har *Magnus Egberth* allerede bedt ham om å flytte på seg, slik at han kan gjøre jobben sin.

Magnus har en sans for detaljer som bare få har. Han

kan gjenkjenne hvilken bedrift det er som har sendt en pakke, uten at det står skrevet noe sted. Det kan være nok med formen på en etikett, et nummer eller en viss type eske. Det går nesten ikke an å forklare, men skulle han likevel gjøre et forsøk på det, er han verken superhelt eller Sherlock Holmes. Nei, det hadde ikke vært likt Magnus å bruke slike store ord om seg selv. Man trenger ikke et gudommelig øye for å finne djevelen, bare et veldig skarpt blikk.

– Det har vel med erfaring å gjøre. Jeg har jo vært her så lenge at man får anse det som en yrkesskade at jeg husker slike ting. Eller nerdekunnskap ...

**MAGNUS EGBERTH BEGYNTE** å jobbe i Posten for 27 år siden som nattansatt i pakkesorteringen. De siste 13 årene har han tilhørt enheten for skadede og adresseløse forsendelser i Torsvik utenfor Jönköping. Deres oppgave er å finne mottakerne av pakker der adresseinformasjonen er blitt borte.

*Patrik Lindblad* er sjef for enheten. Han har sin forklaring på hvorfor Magnus er egnet til denne spesielle jobben, og den avviker en god del fra Magnus' egen forklaring:

– Han har jo nærmest en fotografisk hukommelse. Eller ... kanskje ikke fotografisk, men han har i hvert fall en utrolig hukommelse.

Det er derfor Patrik og hans sju andre medarbeidere ofte går til Magnus når de trenger hjelp med spesielt kompliserte mysterier knyttet til bedriftspakker.

– Alle har forskjellige superegenskaper, sier Patrik Lindblad om sine medarbeidere.

– Men det som gjør Magnus så spesiell, er at han klarer å finne ut hvor pakken skal bare ved å se på adresselappen. Alle adresselappene ser ikke like ut, og han kan se forskjeller i formen på dem. Kanskje er det noen linjer som ikke går som andre. Han har et utrolig øye for detaljer.

Selv mener Magnus at han ikke har bedre hukommelse enn andre. Når vi spør om vi kan utsette ham for en hukommelsestest, ler han.

**Hvor god er du på å huske folks bursdager?**

– Bursdager har jeg ganske god styr på. Og bryllupsdager.



«Skadede pakker der adresselappen har falt av, kan være en skikkelig utfordring. Men desto morsommere er det når man finner ut av det!»



**450 000**

pakker passerer hvert døgn gjennom PostNord Sveriges terminaler. Denne dagen har **700** av dem havnet hos Magnus og kollegene.

**Portkoder, da?**

– Noen har jeg veldig problemer med å huske. Jeg har en kollega som jeg må sende SMS til og spørre om koden hver eneste gang jeg skal på besøk.

**Hm, hvordan er det med ting man lærte på skolen, f.eks. gamle konger og regentnumre?**

– Nja, litt kanskje ...

**Og årstall? Når sto slaget ved Lützen?**

– I 1637?

**Dessverre. I 1632.**

– Ja, der ser du, ler Magnus.

Resultatet av vår uvitenskapelige test viser ikke om det er tallhukommelsen eller den fotografiske hukommelsen – eller begge deler – som hjelper Magnus i jobben. Men faktum er at han husker



### Magnus Egberth

**Jobb i PostNord:** Lagerassistent på enheten for skadede og adresseløse forsendelser i Torsvik sør for Jönköping, Sverige.

**Nærmeste kolleger:** Patrik Lindblad, Patrik Larsson og Christian Thorén.

**Tips til de som sender pakker:** «Jeg pleier å lære folk å ikke teipe på adresselappen, for da forsvinner ofte teksten. Skal man returnere en pakke, skal man sørge for å dekke over den gamle adresselappen. Det hender ofte at vi får inn pakker med flere adresser. Det er enkelt å finne ut av, men det tar noen dager ekstra for pakken.»



kundenumre som han lærte seg for 15 år siden.

– Det kan også være andre ting som får meg til å huske, f.eks. en del av en logo som er formet på en spesiell måte, sier han og forsvinner inn i tankene der han maler opp et bilde for sitt indre:

– Det kan være små gule firkanter i hjørnet ... Noen har f.eks. en «C» som ser ut på en spesiell måte.

Som sagt, detaljer.

Og detaljer er det fullt av i hyllene hos enheten for skadede og adresseløse forsendelser. Akkurat denne dagen har de registrert 700 adresseløse pakker. Det er noe mer enn vanlig, men fremdeles lite når man tar i betraktning at det hvert døgn i snitt er 450 000 pakker som passerer gjennom PostNord Sveriges terminaler.

### Howdan skjer sporingen av en bedriftspakke?

– Vi tar jo hånd om alt fra pakker som har gått i stykker, til pakker der adresselappen har falt av eller er blitt skadet under transporten. Noen ganger glemmer avsenderen å sette på adresselapp. Større bedrifter har maskiner som setter på adresselapper, men noen ganger fester de ikke etiketten på riktig måte.

Hvis det ikke fremkommer hvilken bedrift som har sendt pakken, ser Magnus først etter om det finnes en følgeseddel. På den kan det noen ganger være et kundenummer som gjør at saken løses så raskt at det nesten blir kjedelig for en som liker utfordringer.

– Men mange mindre bedrifter har ikke kundenummer. Da kan det bli vanskeligere å finne dem, sier Magnus.

Tilbake til start, altså. Da må Magnus finne andre ledetråder. Når det gjelder nettbutikker som selger klær og sko, har de ofte en etikett som er festet på selve plagget, eller på plasten rundt produktet.

– Det er ikke alltid, men man gjenkjenner ofte om det f.eks. er Ellos som har sendt pakken. Og noen eldre bedrifter har håndskrevne kvitteringer i pakken. Da pleier det å stå hvem mottakeren er.

### Hva er det vanskeligste?

– Skadede pakker der adresselappen har falt av, kan være en skikkelig utfordring. Men desto morsommere er det når man finner ut av det!

Hva er hovedmålet, det «etterforskningen» skal føre til? Selve løsningen på saken, på mysteriet? Det viser seg først når de magiske tallene omsider dukker opp på dataskjermen til Magnus.

Kollinummeret.

– Det er det vi er ute etter, konstaterer Magnus og forteller at kollinummeret er nøkkelen som fører hjem til mottakerens dør.

Oppdrag utført.

Og det skjer i 80 prosent av tilfellene. Magnus innrømmer at han fremdeles, etter alle disse årene i jobben, blir like fornøyd hver gang han løser en sak.

– Det er en utrolig god følelse når vi kan ringe opp en kunde og fortelle at vi har funnet hans/hennes pakke. For et kvarter siden ringte jeg et bilfirma i Västerås som hadde en pakke som skulle helt til Romania. Der var de kjempetaknemlige for at vi hadde funnet den. Noen kan være sure for at en pakke er blitt borte, men de fleste er taknemlige og glade.

– Jeg synes jeg har en variert jobb. Det er pakker hele tiden ... Men det er jo nye pakker. Nye pakker som man må prøve seg på. Nye utfordringer hver dag.

Og nye detaljer, selvfølgelig. Men de er jo innlysende, i hvert fall for den som ser dem. ■



# PEAK 2020 BRING IT ON!

DET ER SNART DEN TIDEN PÅ ÅRET DA HELE VIRKSOMHETEN  
PRESSES TIL DET YTTERSTE. I DANMARK ER DET KUNDEOPPLEVELSEN  
SOM ER I FOKUS, OG PÅ KONSERNNIVÅ HAR ET NORDISK TEAM TATT  
OPP KAMPEN MOT PAKKEVOLUMENE.

TEKST: MALIN DAHLBERG OG MARIE-LOUISE ARNFAST

# Den nye normalen

**I MARS TRODDE** alle at pakkevolumene ville gå ned. Norden var blitt rammet av koronaviruset, og økonomien vaklet. Godstransportene ville selvfølgelig bli redusert. Eller?

Det ble det stikk motsatte.

I løpet av våren strømmet pakkene inn. Den 4. mai ble det satt ny rekord i Sverige – da tok PostNord imot nesten 800 000 pakker og varebrev i løpet av et vanlig døgn. I alle de nordiske landene opplevde man en eksplosiv økning i antall forsendelser og hjemleveringer.

Det var en helt ny virkelighet som PostNord i utgangspunktet hadde planlagt for årets høysesong (peak-periode).

– Det er alltid utfordrende å lage prognoser, men denne gangen har det vært flere usikkerhetsfaktorer og endringer i forbrukeratferd. I Danmark snakker vi om «the new normal», forteller *Ole Laursen*, som jobber med Sales & Operations Planning på konsernnivå i PostNord.

**I LØPET AV VÅREN SATT** Ole, kollegaen *Martin Redborn* og representanter fra landene daglig i digitale «war room meetings» for å håndtere pandemien på konsernnivå. Konseptet med «war rooms» stammer fra militæret, men brukes ofte for å beskrive møter der nøkkelpersoner treffes for å løse et vanskelig problem. Det er ingen reell krig som utkjempes, men det aktuelle problemet kan være så viktig og stort at det kan føles som en krig. For Ole og kollegene handler den «striden» nå om peak-perioden, som varer fra Black Friday til midten av januar. Gruppen har utarbeidet en langsiktig beredskapsplan for å kunne håndtere de voksende volumene.

– Vi har jobbet på en ny måte siden august 2019. Det vi har sett fra tidligere år, er at vi hadde høye kostnader og



## Ole Laursen og Martin Redborn

**Tittel:** Nordic Strategic Infrastructure & Process Managers.

**Jobb:** Leder en landsoverskridende planleggingsprosess, en såkalt S&OP, for pakkevirksomheten. Det handler om å oppnå en optimal balanse mellom etterspørsel og kapasitet for å redusere unødvendige kostnader og oppnå bedre kvalitet for kunder og sluttforbrukere.

**Nærmeste kolleger:** Palle Olsen, Jeannette Hyldig, Kay Espung, Jacob Franke, Mikael Erikson, Magnus Bennich, David Winberg, Christen Asmundsson, Leif Göransson, Jani Ståhlhammar, Anders Ingelmo og Fredrik Thörnblom.

ikke tilstrekkelig god kvalitet. Vi så også at de grensekryssende transportene økte mellom de nordiske landene. Konklusjonen var at vi trengte en nordisk koordinering i tillegg til landenes egen planlegging. For å få bedre kontroll over balansen mellom etterspørsel og kapasitet og finne måter å samarbeide på, forklarer Ole Laursen.

**ALLEREDE I** peak-perioden i 2019 kunne PostNord høste fruktene av gruppens grenseoverskridende arbeid. Blant annet ble leveringene fra en kunde, i dette tilfellet fra Zalando, flyttet

fra Toftanäs i Sverige til Køge i Danmark. Landenes egne prognoser viser at den ledige kapasiteten var betydelig høyere i Danmark, og derfor ble rundt 20 000 pakker hver dag flyttet i de fem ukene da trykket var størst.

– Det er et veldig konkret resultat av arbeidet vårt. Hvis vi ikke hadde sett denne muligheten, ville Toftanäs hatt igjenliggende forsendelser hver dag, noe som hadde påvirket kundene våre negativt og ført til at kvaliteten hadde blitt lidende, konstaterer Ole.

I forkant av årets peak-periode har gruppen arbeidet med årsplanlegging og forskjellige fokusområder, f.eks. påsken og sommeren. De har analysert lærdommen fra vårens stresstest – pandemien – men har særlig sett på hva som kan forbedres i forhold til fjorårets peak-periode.

– En lærdom er at vi må ha tett kontakt med våre største kunder i alle de nordiske landene. Vi må være datastyrte og bruke kundenes prognoser kombinert med analyser av historiske data – det er avgjørende for planleggingen. Vi må også øke tidsrommet for henting hos kundene og hente pakker kanskje to eller tre ganger om dagen, sier Martin.

**ARBEIDET MED** å flytte volumer utvides. I planleggingen får terminalene forskjellige fargekoder – grønn, gul, rød – avhengig av hvordan kapasiteten ser ut i den aktuelle perioden. Det forventes også at den nye terminalen på Langhus og den nye sorteringsmaskinen i Åbo (Finland) vil gjøre årets peak-periode enklere.

På spørsmålet om hva som er det langsiktige målet for teamets arbeid, er svaret gitt – å vinne striden.

– Hvis vi klarer å lage nøyaktige prognoser, planlegge ressursene på en kostnadseffektiv og smart måte og levere til kundene i tide – da kan vi vinne pakkemarkedet fra konkurrentene, konstaterer Martin. ■

**«VI MÅ ØKE TIDSROMMET FOR HENTING  
HOS KUNDENE OG HENTE PAKKER KANSKJE  
TO ELLER TRE GANGER OM DAGEN»**

# Målet: Fornøyde kunder til jul

**MED DE PAKKEMENDENE** som venter de nærmeste ukene, er det en enorm oppgave for alle PostNord-ansatte å gjøre kundene fornøyde. Følelsene kan lett ta overhånd hvis en julegave ikke kommer frem i tide til julaften. Derfor starter PostNord å planlegge for «den beste julen» flere måneder i forveien. Planleggingen omfatter hele verdikjeden - henting hos kundene, kapasiteten på pakketerminalene, ekstra bemanning, lengre åpningstider hos kundeservice osv. Målet? Å få ut alle pakker i tide.

Det sier *Joan Regitza Garlov*.

Hun er Head of Customer Experience i Danmark, noe som innebærer at hun overvåker kundetilfredsheten og jobber for å forbedre den i samarbeid med alle de andre enhetene.

Når den øverste ledelsen i PostNord Danmark møtes hver uke, er kundetilfredshet et av de viktigste punktene på dagsordenen. Da gjennomgås forskjellige målinger, og mulige tiltak diskuteres. Kundeopplevelsen er helt avgjørende for PostNords suksess - derfor har også kundeopplevelsen en sentral plass i den nye vekststrategien for pakkeområdet som PostNord lanserte våren 2020.

- Vi ser hele tiden på PostNord ut fra kundens perspektiv. Hvilken opplevelse har kunden når det gjelder leveringsalternativer, fleksibilitet, leveringstider, service og priser? Vi prøver å måle alt, forteller Joan.

**MANGE KUNDER** kontakter PostNord direkte, og det gir en indikasjon på hvor det er rom for forbedring. Det

samme gjelder TrustPilot - der er PostNord en av tjenesteleverandørene som får flest kunden anmeldelser. Foruten løpende målinger av leveringskvaliteten måles kundeverdien en gang i året. Da undersøker man bedriftkundernes og forbrukernes «kundereise» og måler den samlede opplevelsen. I tillegg kommer såkalte Touchpoint-målinger der man tar temperaturen på utvalgte kunders opplevelse i konkrete situasjoner.

## ÅRSRESULTATET FOR

kundetilfredshet viser fremgang for andre år på rad. Kundene forteller om høyere kvalitet i leveringene, og imagemålingene viser forbedret resultat.

- Men det er fremdeles behov for forbedring, for vi holder ikke det nivået som kundene forventer, og som konkurrentene leverer på, forteller Joan.

- Vi er midt i en omstillingsprosess der vi tilpasser virksomheten etter markedet og kundenes høye forventninger. Vi skal hver gang levere det vi har avtalt med kunden - i rett tid og på rett sted. Det stiller høye krav til medarbeiderne og til stabiliteten i systemene våre. Vår ambisjon er jo å være forbrukernes førstevalg som leverandør - det forplikter og krever en helt spesiell innsats

fra oss alle, enten vi arbeider på terminalene, i distribusjonen, med salg, i kundeservice eller i administrasjonen. Vi skal sette oss i kundens sted når vi jobber, og tenke på hvordan vår atferd påvirker kunden, sier Joan.

«**POSTBUDET RINGTE** ikke på selv om jeg var hjemme» er en av klagen som kommer regelmessig fra kunder som har fått melding om at de kan hente en pakke på postkontoret. Det kan *Mikkel Damholm Christensen*

skrive under på. Han er kundeservicemedarbeider i PostNord og er en del av teamet som svarer på spørsmål via Facebook, Twitter, TrustPilot og e-post.

- Det kan være mange årsaker til at dette skjer. Men under alle omstendigheter er det enklest for budet å levere pakken på kundens adresse, i stedet for å ta den

med tilbake til postkontoret, sier Mikkel.

Mikkel prøver å gi kunden en god opplevelse - også ved klager. Det handler om å vise respekt, og er det PostNord som har gjort en feil, er det bare å erkjenne det, sier Mikkel.

- Jeg gjør mitt beste for å kommunisere tydelig og relativt personlig. Jeg tror det er viktig for kunden å vite at det sitter et menneske i den andre enden som ikke bare lirer av seg standard svar. Hvis det fungerer i den aktuelle situasjonen, prøver jeg også å bruke litt humor. Men der er det en balansegang, selvfølgelig. Hvis det er mye følelser involvert, og det kan det f.eks. ofte være før jul, vil kunden som regel ikke bli møtt av en munter tone, sier han.

I kundeserviceteamet har de merket at kundetilfredsheten har økt de siste årene. Og i sosiale medier får PostNord ikke lenger bare ris. Nå kommer det også rosende kommentarer. ■



**Mikkel Damholm Christensen.**



**Joan Regitza Garlov.**

«HVIS DET FUNGERER I DEN AKTUELLE SITUASJONEN, PRØVER JEG Å BRUKE LITT HUMOR. MEN DET ER EN BALANSEANG, SELVFØLGELIG. HVIS DET ER MYE FØLELSER INVOLVERT, VIL KUNDEN SOM REGEL IKKE BLI MØTT AV EN MUNTER TONE.»

## «Det er klart man blir glad og stolt»

**EN AV DE** som roses av kundene, er *André Snitkjaer*. Han jobber som pakkebud på Lyngby Storcenter nord for København, der han daglig har kontakt med en rekke butikkeiere.

– Jeg liker jobben og er stort sett alltid i godt humør. Det merker kundene, og det smitter nok og har en positiv effekt på relasjonen. Vi hilser muntert og snakker kanskje sammen

en stund. Jeg er også oppmerksom på om de vil ha pakkene på et bestemt sted, eller om jeg kan hjelpe dem ved å ta med pakker tilbake til terminalen. Poenget er å tilby god service, sier André.

Han sier at han personlig har vært lei seg over det bildet mange hadde av PostNord for noen år siden. Og som han ikke synes er helt rettferdig

når han ser seg rundt blant kolleger og kunder.

– De kundene jeg møter, er svært fornøyde.

Det var også en av dem som tok seg tid til å sende en e-post til PostNords HR-avdeling med ros av Andrés innsats.

Det er klart man blir glad og stolt, sier han.



# Med militær magefølelse

Daniel Bahner hadde mistanke om pakkesvindel, tok kontakt med noen politifolk i nærheten som hadde lunsjpause, og befant seg plutselig midt i et spaningsoppdrag. «Jeg føler meg som en hemmelig agent.»

TEKST: MALIN DAHLBERG FOTO: FREDDY BILLQVIST



**ET VAR EN ISKALD** onsdag i januar. *Daniel Bahner* var i ferd med å levere en pakke i et boligområde i utkanten av Malmö da en ung mann kom slentrende bort og påsto at det var han som hadde bestilt den.

Han sa navnet som sto på fraktetiketten, men da Daniel ba om legitimasjon, forsvant han raskt. Det viste seg at pakken var et forsøk på svindel.

Dagen etter ble Daniel oppringt av arbeidslederen sin. Det var mistanke om to lignende svindelpakker som skulle gå direkte i retur. Daniel kjørte likevel en

omvei forbi de aktuelle adressene, og akkurat som han mistenkte sto det en ung mann utenfor hver dør.

– Når man har jobbet en stund, ser man mønstre og føler når det er noe som ikke stemmer. Her var alle varseltegnene, sier Daniel.

**FØR DANIEL BEGYNTE** som varebilsjåfør for PostNord for tre år siden, gikk han forsvarets grunnutdanning. Med seg fra den har han en sterk ansvarsfølelse, evnen til å treffe egne beslutninger og å stole på magefølelsen når noe føles feil. Kanskje er det dette som gjorde at han fredagen etter oppdaget nok en mistenkelig forsendelse i varebilen. Ved en





### **Daniel Bahner**

**Jobb i PostNord:**

Distribusjonssjåfør i Malmö Skåpbil, Sverige.

**Nærmeste kolleger:**

«Martin Larsson, vi spøker mye og har det alltid moro på jobben, og Daniel Assarson. Daniel var nylig med i en lignende hendelse, men nå vet alle på kontoret at de skal be om legitimasjon ved den minste mistanke.»



## «Jeg har hørt mye om denne typen kriminalitet. Det er vanlige folk som rammes, og det er viktig å få stoppet det så raskt som mulig.»

tilfeldighet traff Daniel på en politipatrulje som hadde lunsjpause. Han gikk ut av bilen, forklarte situasjonen og ba om råd. Politifolkene tok spørsmålet på største alvor.

– De mente at jeg burde kontakte den avdelingen i politiet som arbeider med bedrageri og svindel. Etter det gikk alt raskt.

**POLITIET RINGTE OPP** Daniel og fortalte at de planla en aksjon i området senere samme dag. De ville at han skulle være med og levere pakker som planlagt. Daniel fikk en øreplugg i øret – «som en hemmelig agent» – og hadde kontinuerlig kontakt med politifolkene på stedet.

– I timene før hadde de vært i bygningen og snakket med alle naboene, spanet på døren fra en leilighet på den andre siden av gaten og planlagt aksjonen.

– Da jeg gikk mot døren, gikk det bare 30 sekunder før det dukket opp en fyr fra intet. Han viste frem telefonen som bevis på at han hadde bestilt pakken. Jeg ba om legitimasjon, som han selvfølgelig ikke hadde. Rett etterpå kom det tre politifolk i sivil og pågrep ham.

**ALT GIKK SÅ** fort at Daniel knapt rakk å bli nervøs. Han sier at det er en god følelse å bidra til å stoppe et pågående svindelforsøk.

– Jeg har hørt mye om denne typen kriminalitet. Det er vanlige folk som rammes, og det er viktig å få stoppet det så raskt som mulig.

– Vi har ikke hatt en eneste svindelpakke i mitt område siden dette skjedde, men jeg har hørt at andre sjåfører har vært rammet.

Daniel fikk mye ros fra politifolkene etter aksjonen.

– De spurte om jeg ikke hadde tenkt på å bytte yrke. Men jeg tror jeg trengs i PostNord, ler han.



Daniel Bahner fulgte magefølelsen og hjalp til med å stoppe et svindelforsøk.

**DANIEL BAHNER HAR** selvfølgelig gått gjennom hendelsen i detalj på jobben og oppfordret kollegene til å være påpasselige når det er noe som føles feil. *Jasmina Music*, produksjonssjef i Malmö Skåpbil, er stolt av Daniels innsats.

– Jeg blir kjempeglad når noen er så modig. Det viser det drivet medarbeiderne våre har. Det var også bra at han ikke utsatte seg selv for fare, men gikk til politiet i stedet. ■

*Listen*

SMARTE NYHETER

# PostNord i forkant

Innovative prosjekter, smarte løsninger og miljøvennlige metoder. Her er fem ting som gir PostNords konkurrenter en skikkelig utfordring.

TEKST: MALIN DAHLBERG



## PostNord leverer bak lås og slå

Vanligvis må bedriftskunder ta imot og kvittere for en levering, men gjennom PostNords nye samarbeid med selskapet Qlocx kan også bedrifter ta imot varer uten kvittering og hente når det passer dem.

Det fungerer på den måten at kunden monterer en digital lås på f.eks. en container, en lagerdør eller en leveringsboks. PostNords sjåfører får da en digital engangsnøkkel. Når varene er levert, er nøkkelen «brukt opp» og varene låst inne. Mottakeren mottar en melding om at varene er levert.

Samarbeidet startet som et pilotprosjekt, men nå har PostNord implementert Digital-LOCK i virksomheten og tilbyr tjenesten i hele Sverige.

- Denne leveringsmåten viser hvordan digitaliseringen endrer logistikkbransjen, sier *Helena Sjöberg*, forretningsutvikler i PostNord Sverige.



FOTO: KRISTINA SAHLÉN

Digitale låser forenkler leveringen til bedrifter.

På Södermalm i Stockholm er det et stort behov for å forbedre luftkvaliteten.

## Fossilfritt i bymiljø

I februar 2020 fikk PostNord Sveriges virksomhetsutvikler *Joakim Persson* i oppdrag å finne en bydel for å teste fossilfri levering.

Et av kriteriene var at området skulle være en miljøsoner, men det skulle også ha en fungerende infrastruktur for elbiler og fornybart drivstoff. Det ble Södermalm i Stockholm.



**Joakim Persson.**

- Det er flere grunner til at bydelen er perfekt. Siden den ligger på en øy, er den tydelig avgrenset, samtidig som det bor 127 000

mennesker der. Bydelen har mye biltrafikk og dårlig luftkvalitet, men fremfor alt er det drivstoffstasjoner i nærheten der vi kan tanke 100 prosent fornybar diesel, HVO100, forteller Joakim Persson.

Ved hjelp av varebiler som går på biodiesel, elbiler og en ny type transportsykkel kan PostNord redusere CO<sub>2</sub>-utslippene på Södermalm med så mye som 360 tonn per år. Neste trinn i prosjektet er å gjøre det samme i andre bydeler i Stockholm, men også i andre byer med miljøsoner, f.eks. Göteborg og Malmö.

## Biogass på danske veier

For å skape mer bærekraftige leveringer og redusere CO<sub>2</sub>-utslippene tester PostNord Danmark en ny lastebil, Scania G410, som kjører på komprimert biogass. Lastebilen brukes bl.a. i Køge, og målet er å finne ut hvordan den fungerer



### Scania G410 kjører på komprimert biogass.

Lastebilen kan kjøres på både komprimert naturgass (CNG) og komprimert biogass (CBG). I Danmark tilbys biogass på de 17 tankstasjonene for fossilt brensel som finnes i landet.

- Bruken av biogass er den mest økonomiske måten å redusere CO<sub>2</sub>-utslippene på, og med danskprodusert biogass fjernes CO<sub>2</sub>-utslippene helt. Dessuten er lydnivået betydelig lavere i gassbilen, sier *Anton Freiesleben*, salgssjef i Scania.

i praksis, hvor mange timer den klarer hver dag, og hvor fleksibel den er.

- Vi arbeider kontinuerlig med å finne nye og klimavennlige løsninger, og testingen av G410 er det siste spennende initiativet, sier *Jan Greve*, utviklingssjef i PostNord Danmark.

Mer bærekraftig levering i Danmark.



Nå kommer pakkeboksene til Sverige.

FOTO: KRISTINA SAHLÉN

## Pakkeboksene overtar

I Danmark har man brukt pakkebokser siden 2008, og leveringsmåten er også blitt populær i Finland, der over 50 prosent av leveringene skjer til pakkebokser. Nå velger også PostNord Sverige å lansere et pilotprosjekt basert på samme plattform som i Danmark. Mottakeren kan åpne pakkeboksluken ved hjelp av Bluetooth via en funksjon i PostNord-appen der BankID på mobil kreves for identifisering.

Med pakkebokser øker tilgjengeligheten, siden mottakerne kan hente pakker døgnet rundt i tilknytning til hjemmet eller jobben. Innledningsvis vil det bli utplassert 100 pakkebokser på forbruker-nære steder rundt om i Stockholm, og etter pilotperioden er målet å utvide ordningen til flere steder i landet.

## Raskere levering med ruteoptimalisering

I Finland har PostNord fått hjelp av teknologiselskapet Urbantz for å kunne tilby en bedre opplevelse av «den siste milen». I pilotprosjektet ble det brukt ruteoptimalisering for å oppnå mer nøyaktige leveringstider. Først får kunden en melding med leveringsdato og tid innenfor et tidsvindu på et par timer. Når pakken forlater terminalen, sendes det en ny melding til mottakeren som angir leveringstiden mer nøyaktig. Ved å klikke på den medfølgende lenken kan mottakeren også spore leveringen i sanntid på et kart. Målet med den nye tjenesten er selvfølgelig mer fornøyde kunder, men også å levere så mange forsendelser som mulig ved første forsøk og redusere trykket på kundeservice.



Ruteoptimalisering skal gi mer nøyaktige leveringstider i Finland.



En reise tilbake i tid  
Følg oss på Instagram  
#peoplebypostnord

**SAMLEREN /** JOHNNY ADOLFSSON

# Tidsreisen

Johnny Adolfsson opplever hele PostNords historie hver dag. «Det var en tilfeldighet at jeg begynte å samle.»

**UTENFOR JOHNNY ADOLFSSON** og konas leilighet på bakkeplan i Växjö henger det et stort postskilt. På 1930-tallet hang det utenfor en poststasjon på Österlen, men nå henger det på fasaden til Johnnys hus sammen med en gammel postkasse som også har reist med tidsmaskin i noen tiår. De som ikke vet hvor det postobjektsamlende postbudet i Växjö bor, oppdager det når de nærmer seg huset til Johnny.

– Det var en ren tilfeldighet at jeg begynte å samle. Jeg tenkte at det ville være kult å eie ting med tilknytning til jobben, så jeg gikk inn på tradera.com for å sjekke hva som var til salgs. Ganske raskt hadde jeg startet samlingen, forteller han.

Den som er interessert kan bli stående ved Johnnys vitrineskap en stund. det inneholder mange av hans 80 modeller av postbiler.

– For meg er det ikke bare en modell. Jeg prøver alltid å finne historien bak modellen, f.eks. hvordan den ble brukt i virkeligheten, forteller Johnny.

Han begynte å jobbe i daværende Posten som 18-åring etter å ha blitt tipset av en venn. Siden da har han byttet rolle flere ganger og også tatt jobben med seg når han har flyttet.

– Jeg trives veldig bra med det jeg gjør, i jobben er det godt kameratskap og mye frihet. Som 21-åring jobbet jeg som Sveriges yngste postsorterer på tog. Det var tøft, vi sto opp og sorterte brev i postkupeen og sørget for at posten kom ut og inn når toget stoppet.

Ikke helt uventet har Johnny et titalls modeller av postkupeer i samlingen, en av dem er en tro kopi av kupeen der han selv jobbet.

**SARA MARCZAK**



## OM SAMLINGEN

Et hundretalls postrelaterte gjenstander, bl.a. rundt 80 modeller av gamle svenske postbiler.

## Johnny Adolfsson

**Jobb:** Terminalarbeider i Växjö, Sverige.

**Nærmeste kolleger:** «Anders Bertilsson og Niklas Reinholdsson er de to gruppelederne jeg jobber tettest sammen med. Vi har et fantastisk samarbeid. Johan Granath jobber på gulvet som jeg, han var også på brevombæringen før, og vi har gjort samme reise i PostNord.»



# Fra tidspress til

I tider når klimaet er viktigere enn leveringstiden, er toget «inn» igjen. Men den gamle og tro tjeneren står også overfor tidstypiske utfordringer.

## DA

I 1911 gjennomførte danske Robert Svendsen det som kan regnes for å være den første postflygingen i Norden. Han tok med seg 300 postkort og fløy i eget fly fra Fyn til Jylland.

Siden 1920-tallet har svenske Posten brukt flytransport for å kunne levere post innen den tiden som loven krever. I Danmark, Norge og Finland har PostNord ikke behov for flytransport.

Takket være en endring i den svenske postloven som gjør at man nå har to dager på seg til å levere et brev, har PostNord kunnet eliminere 500 innenlandsflyginger i Sverige. For å kunne slutte å bruke fly helt kreves det at PostNord får tre dager på seg til å levere brev, noe som nå utredes.

PostNord har som mål at all transport skal være helt fossilfri i 2030. Hvis det innen da er utviklet et fornybart flydrivstoff, vil det i praksis kunne innebære at PostNord bruker både tog og fly til transportene.

Det reduserte antallet flytransporter har allerede gitt resultater for miljøet. Klimapåvirkningen fra fly gikk ned med 51 prosent i 2019, og flytransportene står nå for 1,6 prosent av utslippene.

## 1928

Den første lange postflygingen fra Sverige ble gjennomført i juni 1928 på strekningen Stockholm-Malmö-Hamburg-Amsterdam-London.



# miljøsmål

## NÅ

Det blir ofte sagt at jernbanen la grunnen til fremtiden da den ble bygd på 1800-tallet. 200 år senere har klimamålene gitt den gamle sannheten nytt innhold. Fra et klimaperspektiv er jernbanen å foretrekke for PostNords brevvirksomhet i Sverige. I Danmark er det mer klimaeffektivt med veitransport.

I dag fraktes knapt halvparten av brev volumene mellom terminalene i Sverige med tog. I Norge, der PostNord ikke har noen brevvirksomhet, skjer cirka halvparten av pakke- og stykkgodstransportene mellom terminalene med tog, særlig på lengre strekninger. Når det gjelder resten av Norden, skjer det stort sett ingen transport av pakker med tog.

I Sverige vil en overføring av pakker til tog kreve svært store investeringer, i og med at dagens trailere og containere må erstattes med en ny type lastbærere som er tilpasset tog. For å maksimere transporteffektiviteten bør jernbanesporene også forlenges helt frem til den enkelte pakketerminalen.

Klimamessig er tog overlegent i forhold til fly, men takler tidstabellen fremtidens krav til rask levering? PostNords satsing på togtransport fortsetter, men for å ta neste skritt kreves det større investeringer.



«Et strukturelt spørsmål som vi bør stille oss, er om alle typer produkter må komme frem like raskt. Må mobildeksler komme frem like raskt som munnbind? Må alt fraktes med fly, eller er det greit at visse ting tar tid? Samtidig er det bra at flyene er fylt opp når de letter.»

**Sofia Leffler Moberg**, sjef for bærekraft i PostNord, om fremtidens komplekse infrastrukturspørsmål.

Kilder: Postmuseum, Nordisk familjebok, Helsingörs museum, Marieholms byaförening og PostNord. Informasjon om PostNords bærekraftsmål fra Sofia Leffler Moberg, sjef for bærekraft i PostNord.



PÅ DEN ANNEN SIDE / POSTKONTORENES FALL

## Da Posten lå ned Sverige

En ung trainee stakk frem haken med en vill idé, og PostNord fikk hele Sverige mot seg. Men det var det verdt.

**PÅ 1990-TALLET** lå svenske Posten i forkant. Den digitale markedsplassen torget.se var det hotteste på nettet. Postbanken hadde flere nettbrukere enn alle de andre bankene til sammen og eide sitt eget flyselskap, Falcon Air, med tre jumbojetter som sto klare. Det var i denne tiden at *Mathias Olsson* startet som trainee i Posten i Eskilstuna. Han var nettopp blitt uteksaminert innen økonomi fra universitetet i Linköping og ønsket å lære seg alt om de forskjellige delene av Posten.

- Jeg jobbet innen brevombæringen, satt i skranken og fikk stor forståelse for hvordan virksomheten fungerte. Man sier ofte at det finnes to sykdommer i store bedrifter, den ene er når hovedkontoret finner på ting som ikke fungerer i virkeligheten, den andre er storbyperspektivet. Jeg klarte å unnslipe begge.

Mathias Olsson inngikk i et team

som fikk i oppdrag å utrede hvordan lønnsomheten kunne bli bedre. Allerede rundt år 2000 var postkontorene som et minivarehus som solgte datamuser og CD-plater.

- Vi var nok størst på det svenske platemarkedet og platedirektør Bert Karlssons beste venn akkurat da, ler Mathias og legger til:

- Men postkontorene hadde ikke den tilgjengeligheten og den servicen som netthandelen trengte.

Samtidig gikk de økonomiske transaksjonene over disk ned med cirka 20 prosent hvert år. Det gikk rett og slett ikke opp.

- I våre undersøkelser kunne vi se at svenskene gikk til et postkontor 1,8 ganger i året, mens de var innom en matvarebutikk 1,8 ganger i uken.

Noe drastisk måtte gjøres og en idé tok form. Det var på sett og vis

en vill tanke. Litt som å bestemme seg for å legge ned Sverige. Posten var en del av den svenske folkesjelen på den tiden, og Mathias visste at reaksjonene ville bli massive. Men samtidig var forslaget innlysende.

- Vi baserte oss på et utrolig omfattende datagrunnlag. Alle tall pekte samme vei. Vi trengte ikke en gang å overtale sjefer eller eiere. Det stod skrevet med lysende skrift. Vi måtte legge ned postkontorene.

I stedet skulle Posten åpne såkalte «utleveringssted» i tilknytning til butikker som folk ofte var innom. Innlysende, som sagt.

Det syntes ikke Sverige. Kritikken i media og blant folk kan best beskrives som et ramaskrik, men Posten ga seg ikke.

- Vi visste at hvis vi ikke gjorde dette, kom vi ikke til å overleve. Men morsomt var det ikke. Vi hadde 5000 postkasserere på den

tiden. Det var en tung og emosjonell beslutning, men et must.

Ifølge forskning tar det cirka sju år for et samfunn å akseptere radikale endringer, og ifølge Mathias var det så lang tid det tok for svenskene. I dag har PostNord 1950 utleveringssted i Sverige med 78 millioner unike kundemøter hvert år. Åpningstidene er fordoblet for gjennomsnittshusholdningen. Ingen kan vel i dag si at det var bedre før, eller?

- Jeg kan noen ganger lengte tilbake til den tiden. Å få være med på å forme noe så stort, uten fasit. Bare en masse mennesker med vilje, ambisjoner og evne til å tenke nytt. Det var fantastisk.

**MALIN DAHLBERG**

*Mathias Olsson er i dag sjef for PostNord Retail som har ansvar for det riksdekkende nettet av «postombud» i Sverige.*

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](https://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**