

**È** uno dei grandi protagonisti mondiali della logistica e delle spedizioni in tutto il mondo: DHL recita un ruolo leader anche in Italia, dove punta a rendere sempre più efficiente e accurato il proprio servizio al cliente. Ne parliamo con Elena Galletti, Customer Service Manager DHL Express (Italy) srl.

**D.** Ci può tracciare un quadro del mercato in cui opera DHL e qual è il suo posizionamento?

**R.** DHL, leader mondiale della logistica e delle spedizioni espresso aereo internazionali, è un marchio Deutsche Post World Net, il gruppo tedesco che nel 2007 ha raggiunto ricavi per 63,5 miliardi di euro. La nostra divisione, DHL Express, opera nell'ambito dei servizi aerei e stradali di spedizione espressa nazionale e internazionale. DHL Express Italy, con 2.600 dipendenti, una flotta di 14 aerei, oltre 3.000 veicoli e 50.000 clienti, offre soluzioni specifiche e a valore aggiunto per settori industriali, quali Fashion e Tessile, Automotive e Meccanico, It ed Electronics. La società, guidata dall'amministratore delegato Fausto Forti, con i quattro hub internazionali di Bergamo, Bologna, San Giuliano e Carpiano e i sei gateways di Treviso, Pisa, Roma, Ancona, Firenze e Caserta, effettua 39 voli giornalieri e consegna oltre 26 milioni di spedizioni all'anno. Il network di DHL Express in Italia è basato su oltre 3.000 sedi tra uffici, magazzini e Servicepoint. DHL collega oltre 225 Paesi in tutto il mondo per un totale di 285.000 dipendenti.

**D.** Tra i punti di forza di DHL, spicca il customer service: come lo intendete e come rispondete alle richieste della clientela?

# DHL

## Nuovi strumenti per rendere sempre più efficiente il customer service

**Elena Galletti è Customer Service Manager DHL Express (Italy) srl. La società, marchio Deutsche Post World Net, con 2.600 dipendenti, una flotta di 14 aerei, oltre 3.000 veicoli e 50.000 clienti, offre soluzioni specifiche e a valore aggiunto per settori industriali, quali Fashion e Tessile, Automotive e Meccanico, It ed Electronics.**



**Negli ultimi anni DHL Express ha implementato notevolmente i servizi di customer care e i relativi sistemi informatici e tecnologici. L'It ricopre un ruolo di primo piano ed è una leva di business fondamentale per DHL.**

**MyDHL (www.mydhl.it) è il nuovo portale Internet dedicato ai clienti abbonati, innovativo sia per i contenuti sia per la tecnologia utilizzata.**

**DHL IntraShip consente alla clientela abbonata di gestire le spedizioni in autonomia, con un notevole risparmio di tempo e maggiore facilità di accesso alle informazioni.**

**R.** Negli ultimi anni abbiamo implementato notevolmente i servizi di customer care e i relativi sistemi informatici e tecnologici. L'It ricopre un ruolo di primo piano ed è una leva di business fondamentale per DHL. L'informazione deve anticipare la consegna delle merci e questo rende necessari flussi sempre più veloci. I processi informativi devono essere continuamente innovati per garantire efficienza operativa e qualità del servizio al cliente in termini di ritiro e consegna, visibilità sul percorso della spedizione fino ad arrivare alla consegna. I progetti It più significativi degli ultimi sei anni sono rivolti al cliente. In questo

periodo abbiamo ridisegnato tre volte l'architettura degli strumenti a supporto del customer service, utilizzando tecnologie sempre più innovative.

**D.** Come si configura MyDHL?

**R.** MyDHL (www.mydhl.it), il nuovo portale Internet dedicato ai clienti abbonati, innovativo sia per i contenuti sia per la tecnologia utilizzata, è l'ultima novità. Il cliente, via Internet e tramite la sua login, può visualizzare il costo della spedizione, calcolata tramite un simulatore di tariffe secondo il proprio listino di abbonamento, inserendo tutti i dati utili come peso, dimensioni e destinazione,

può controllare lo stato delle spedizioni, accedere agli archivi delle immagini digitalizzate delle lettere di vettura e delle prove di avvenuta consegna. Il servizio è disponibile 24 ore su 24. L'accesso alle diverse tipologie di informazioni può essere profilato in funzione della tipologia di utente (amministrazione, magazzino, ecc).

Tutte le informazioni consultate su MyDHL sono criptate e trasmesse su protocollo sicuro https, per garantire il massimo livello di protezione.

**D.** Quali le soluzioni tecnologiche DHL in ambiti importanti, come l'accesso alle informazioni e la gestione del tempo?

**R.** L'altra novità è la nuova release di DHL IntraShip, l'applicativo web, accessibile dalla sezione del sito DHL dedicata, che consente alla clientela abbonata di gestire le proprie spedizioni in tutta autonomia, con un notevole risparmio di tempo e con un aumento della facilità di accesso alle informazioni.

L'utente può creare un proprio archivio on-line, preparando la documentazione necessaria per effettuare la spedizione, la prenotazione del ritiro e monitorando in qualunque momento il proprio status. Per i clienti occasionali la soluzione tecnologica proposta da DHL è Shipnow, accessibile sempre all'indirizzo www.dhl.it e dedicato alla gestione dei ritiri delle spedizioni aeree.



DHL Express srl  
Centro Direzionale Milanofiori  
Palazzo U/3  
20089 Rozzano (Mi)  
www.dhl.it