

# **DHL Express ITALIA**

## ***Soluzione Remote Working***

### **Premi CMMC 2021**

24 Settembre, 2021

#### **Daúdo Vali**

Customer Service Director

#### **Rossana Papa**

National Key Account Manager





italianità è qualità, italianità è creatività, italianità è...



OFFICIAL TECHNICAL SPONSOR



italianità è qualità, italianità è creatività, italianità è...



OFFICIAL TECHNICAL SPONSOR



In Marzo 2020, noi c'eravamo...

---

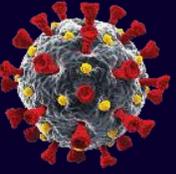
**SAFETY  
FIRST**

---

**BUSINESS  
CONTINUITY**

---

**CARE FOR  
PEOPLE**



## **SAFETY FIRST**

---

**Dispositivi di  
protezione per il  
personale in Front Line**

**Tutti al sicuro a casa  
con la propria famiglia**



# BUSINESS CONTINUITY

Nuova  
piattaforma  
telefonica

Cambiamento  
*hardware*

Connessione e  
VPN stabile

Formazione  
per *Remote  
Working*

Telecamere e  
Licenza Zoom  
per tutti



# CARE FOR PEOPLE

Connected Like  
Never Before



SmartTr



zoom

Health & Wellbeing



Emotional Energy



Personal Energy



Physical Energy



Mental Energy

# Employee experience & Customer experience



## MIGLIORAMENTO DELL'EMPLOYEE EXPERIENCE



4° posto



6° posto



## E DELLA CUSTOMER EXPERIENCE



Crescita del GAP verso i principali competitors su ICCC Index



Miglioramento del Net Promoter Score su diversi touchpoints

# The Future of Work (secondo DHL)

## A casa

- Equilibrio casa/lavoro
- Risparmio di costi
- Sostenibilità ambientale
- Attrazione e ritenzione di talenti

## In ufficio

- Innovazione
- Collaborazione
- Coaching* e formazione
- Relazioni umane e professionali



**GRAZIE**