Cinzia Righi – Giuria Premi CMMC 2026

Motivazione del Premio Trasformazione Strategica
1° posto a DHL Express Italy
16 paesi/5 lingue/1 unico hub!
Ascolto del cliente per rivedere il modello di customer service: il progetto di DHL Italia, in 6 mesi di lavoro, ha trasformato 16 customer service locali in un modello cross country, centralizzato e scalabile.
Un hub internazionale multilingue, basato in Italia e dedicato ad un prestigioso gruppo del settore luxury, che garantisce al cliente un unico punto di contatto con servizio uniforme e personalizzato su 16 paesi.
Come ci sono riusciti? Ridisegnando processi end to end cross funzionali, semplificando e concentrandosi su persone e governance. IA e altri abilitatori digitali giocano un ruolo chiave per potenziare il customer service e creare una customer experience fluida e personalizzata.
Premiamo questo progetto che, partendo da competenza locale diventa capability internazionale e sottolinea il ruolo strategico del Customer service per posizionamento del brand e nuovo centro di profitto.