



ON DEMAND DELIVERY

Il mercato sta cambiando, con l'aumento delle consegne destinate ai Clienti privati, DHL ha la necessità di soddisfare le esigenze dei destinatari. A seguito dello sviluppo dei sistemi online sia tradizionali che in mobilità gli utenti destinatari chiedono sempre più autonomia nell'esprimere le proprie necessità di servizio di consegna in ambito B2C.

La risposta di **DHL Express** alle esigenze degli e-shopper è **On Demand Delivery**, una nuova interfaccia web, che permette al destinatario, nel caso lo desideri, di cambiare le modalità di consegna predefinite in autonomia. Qualora il destinatario necessiti o voglia un contatto diretto può continuare ad utilizzare il Servizio Clienti DHL tramite telefono o chat.

Nel mercato B2C, fortemente dinamico ed in continua evoluzione, il ruolo del Cliente destinatario è più che mai centrale per la definizione delle caratteristiche dei servizi e delle modalità di interazione.

La personalizzazione della consegna è una delle chiavi vincenti del mondo eCommerce, in cui l'e-shopper si aspetta di poter scegliere le modalità di ricezione più conformi alle sue esigenze.

Analogamente il merchant ha la possibilità di predefinire quali opzioni di consegna abilitare per i propri Clienti, in linea con le proprie esigenze operative e di Business.

DHL Express, in questo contesto, fornisce ai suoi Clienti destinatari un'opportunità che aggiunge valore ai propri servizi: con **ODD - On Demand Delivery**, l'e-shopper può personalizzare la propria consegna in pochi e veloci click, fornendo ai merchant la possibilità di distinguersi dai competitors, andando incontro alle necessità dei propri Clienti destinatari ed aumentandone la fidelizzazione.

I Clienti destinatari possono modificare il **luogo di consegna** (casa, ufficio, etc.), indicando quello che ritengono più comodo, oppure indicare il **DHL ServicePoint più vicino** dove ritirare personalmente la spedizione.

È anche possibile modificare e posticipare la **data di consegna** entro 7 giorni di calendario.

Nel caso in cui il Cliente fosse impossibilitato ad effettuare il ritiro poiché lontano dalla propria sede, in vacanza o per lavoro, può richiedere la **sospensione della consegna fino a un massimo di 30 giorni** di calendario.

Infine è possibile autorizzare il corriere, tramite ODD, a **recapitare la spedizione presso un vicino di casa** o un custode **espressamente indicato dal Cliente**, ma anche lasciarla alla porta d'ingresso (o in altri luoghi segnalati), derogando l'obbligo di firmare il documento di avvenuta consegna.



Il destinatario riceve una conferma delle proprie disposizioni tramite mail o, se preferisce, tramite SMS. Nel frattempo i sistemi DHL si aggiornano con le nuove indicazioni di consegna.

In questo modo il destinatario ha **un'esperienza di servizio di consegna su misura**.

Per DHL, che da sempre si occupa di connettere le persone e le aziende in modo sicuro e affidabile, **innovazione** significa soprattutto migliorare l'offerta di servizi ai propri Clienti in modo costante.

On Demand Delivery è la **risposta chiara ed efficiente alle esigenze del mercato**, per una **Customer Experience** sempre più innovativa in tutte le sue fasi.

Questo è riconosciuto dai Clienti mittenti e dai destinatari che lo confermano attraverso regolari sondaggi di gradimento predisposti da DHL. Il *Net Promoter Score* misura il livello di soddisfazione e valuta eventuali suggerimenti di miglioramento degli utenti destinatari selezionati a campione (circa 300 al mese).

Il personale del nostro Customer Service viene costantemente aggiornato ed istruito per fornire assistenza ai Clienti che si muovono nel mondo e-commerce ed è sempre a disposizione dei destinatari e dei mittenti per ogni richiesta di supporto tecnico e/o di chiarimento in merito alla consegna.

On Demand Delivery è disponibile in oltre 165 paesi nel mondo dove opera DHL ed utilizzabile 7 giorni su 7, 24 ore su 24. La percentuale delle interazioni del destinatario con l'interfaccia web ODD cresce annualmente del 3 – 4 %.

San Bovio , 23 ottobre 2019

#CMMCnationalweek – Settimana Relazione Esperienza Cliente 2019 dal 21 al 25 ottobre