

DHL EXPRESS_ CUSTOMER EXPERIENCE

CMMC AWARDS 2025

Rossana Papa, Call Center Manager Milan & Head of CS Solutions

10 Ottobre 2025

DHL Express Italy – Excellence. Simply delivered.



COSTRUIAMO SULLE NOSTRE SOLIDE FONDAMENTA



Strategy 2030

**Accelerare
la crescita
sostenibile**

PURPOSE

**Connecting People.
Improving Lives.**



Come una delle più grandi aziende di logistica a livello globale, **viviamo il nostro scopo ogni giorno** costruendo prosperità, servendo le nostre comunità, facilitando il commercio tra i paesi e aiutando gli altri

VALUES

Respect & Results



I nostri valori fondamentali fungono da standard vincolante per tutti i colleghi. Ci ricordano che possiamo ottenere **risultati duraturi solo con integrità e correttezza**

CUSTOMER PROMISE

**Excellence.
Simply delivered.**



Concentrarsi sui nostri clienti è parte integrante di ogni divisione e ci spinge a **fornire una qualità superiore** e ad allineare le nostre capacità con le esigenze logistiche dei nostri clienti



IL VIAGGIO DI DHL PER POTENZIARE LA CX

FIRST CHOICE



2006

CONTINUOUS IMPROVEMENT



ICCC

Insanely Customer
Centric Culture

2012

CUSTOMER CENTRICITY

VOICE

2023

THE NEXT LEVEL OF CUSTOMER FOCUS

GLOBAL APPROACH

41 INTERACTIONS

>3.000 CUSTOMER FEEDBACKS/SETTIMANA

VIA CALL, EMAIL, SMS, POP UP



2013

CX STANDARDS

LOCAL APPROACH

29 TOUCHPOINTS

>1.500 CUSTOMER FEEDBACKS/SETTIMANA

VIA CALL



RUOLI E ATTIVITA' CRUCIALI DELLA CX IN DHL



CUSTOMER EXPERIENCE & CONTINUOUS IMPROVEMENT TEAM

- Analisi dei dati
- Individuazione delle ricorrenze
- Supporto al campo (Roadshow, Workshops, Iniziative e Progetti)
- Comunicazione a tutta l'organizzazione (Weekly NPS, VOC a functional team, Intranet, etc.)

PEOPLE LEADER & FRONTLINERS

- Follow up
- Celebrazione e replicazione delle BDP
- Identificazione ed esecuzione delle azioni di miglioramento
- Condivisione delle idee a livello cross-funzionale

ICCC X-FUNCTIONAL TEAM

- 10 membri - meeting settimanali
- Revisione della Customer Experience
- Identificazione delle route cause
- Definizione di iniziative e progetti cross-funzionali
- Revisione delle idee e ingaggio delle funzioni

ICCC BOARD COMMITTEE

- Discussione delle performance
- Revisione delle azioni di miglioramento
- Decisioni strategiche
- Definizione ed implementazione di progetti a livello di SMT

CX ROUTINES AL CUSTOMER SERVICE DI DHL

DAILY

- Follow Up (PL & SMT)
- Straight To The Top
- Performance Dialog
- GEMBA walks

WEEKLY

- Voice of Customer Review (X-Functional Team)
- Risultati Weekly NPS ai PL (e a cascata a tutta la popolazione)
- SMT PD con focus su Interaction specifici
- Call per famiglia professionale per condivisione risultati VOC, BDP ed azioni
- Caso della settimana per reparti Back Line in PD

MONTHLY

- Root Cause Analysis basata anche su NPS/VOC
- Newsletter VOICE a tutta la popolazione
- Perfect 10
- Contest su NPS di team



CX_ DATI PRINCIPALI 2025

- ❑ **41** Transactions
- ❑ **> 75.000** Rating
- ❑ **88%** dei detractor follow up ha avuto un'azione entro le 48h
- ❑ **18** iniziative di miglioramento cross funzionali di cui 89% completate
- ❑ **> 370** Performance dialog attivi a livello DHL Italia





MIGLIORAMENTO CONTINUO: UN ESEMPIO PRATICO



- GEMBA Walk presso magazzini operativi
- Coinvolgimento Sales e Clienti con maggior numero reclami
- Collaborazione Customer Service, Reparto Operativo e CX Team

Guide Utili Per L'imballaggio

-  [La Nostra Guida Base All'imballaggio](#)
-  [Articoli Elettronici](#)
-  [Abbigliamento Di Moda](#)
-  [Guida all'Imballaggio di spedizioni "Fuori Misura" e Pallettizzate](#)
-  [Guida Agli Imballaggi Per Spedizioni Sensibili Alla Temperatura](#)



Gentile Cliente,

In DHL Express la sicurezza dei tuoi pacchi è la nostra priorità, e insieme possiamo fare la differenza. Vuoi sapere come? Ecco alcuni consigli per un imballaggio efficace.

Scegli l'imballo perfetto

Non lasciare nulla al caso! Scegli un **imballaggio robusto** e che sia adeguato al peso della tua spedizione. Un buon imballo è la prima prevenzione contro i danni.

Riempi gli spazi vuoti

Usa sempre **materiale di riempimento e divisori** per non lasciare spazi vuoti all'interno delle scatole. Questo al fine di:

- Proteggere la tua merce da movimenti indesiderati, specialmente se hai più oggetti che possano urtarsi tra loro
- Evitare che le scatole mezze vuote si rompano con conseguente danno alla merce

Sigilla con attenzione

Non dimenticare di **sigillare** le tue spedizioni con **nastro robusto**! Questo è un passo fondamentale affinché la tua spedizione arrivi in perfette condizioni.

Imballare con cura la tua merce è il primo passo verso una spedizione di successo. Assieme facciamo la differenza.

Vuoi saperne di più? Consulta le nostre guide all'imballaggio, specifiche per tipologia di merce:

[Clicca qui!](#)

Miglioramento NPS Claim pre e post iniziativa → + 5pt

GRAZIE