

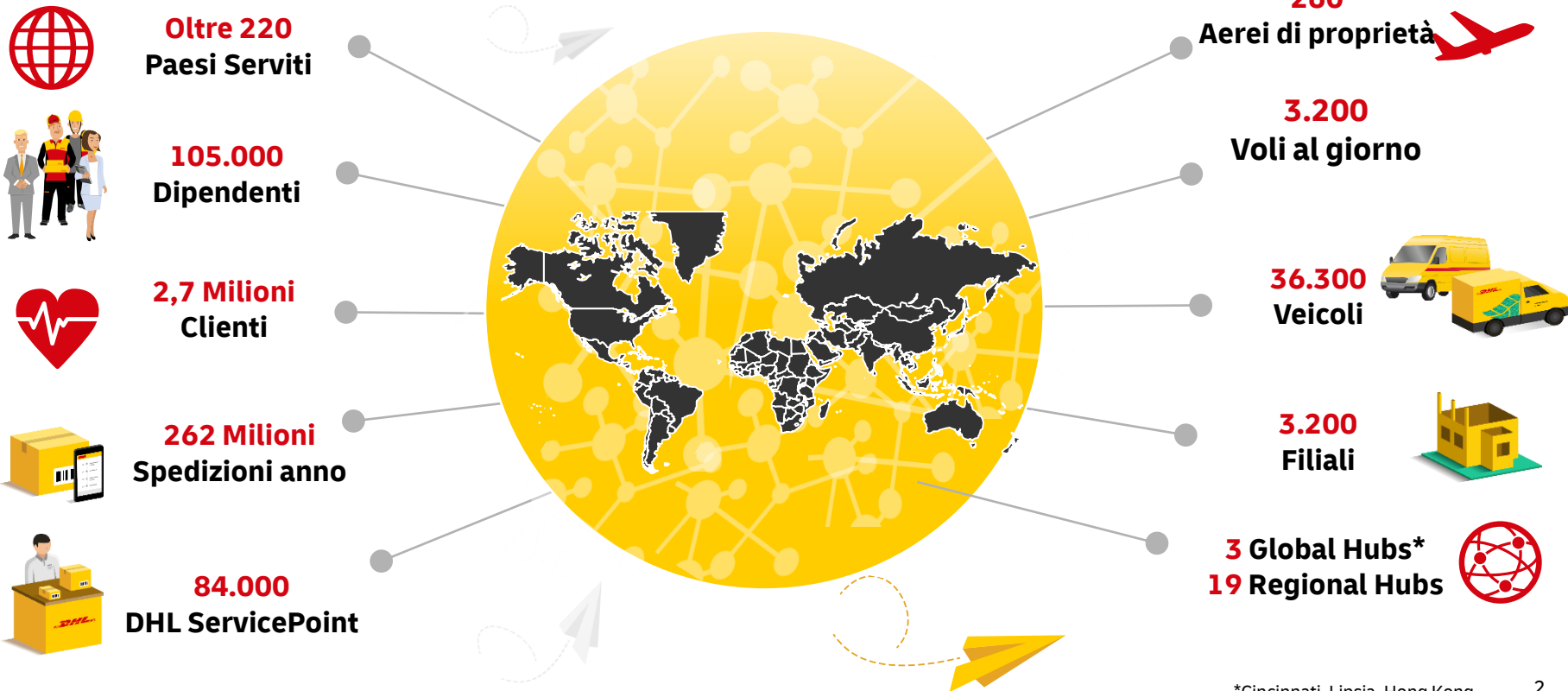


DHL EXPRESS COMPANY PROFILE PRESENTATION

DHL Express – EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.



Benvenuto in DHL Express: l'azienda più internazionale al mondo



L'Italia: uno dei mercati più importanti, lo serviamo al meglio



60%
Market Share*



7.500
Dipendenti
(diretti e indiretti)



68.000
Clienti abbonati



37 Milioni
Spedizioni anno



>3.000 DHL ServicePoint



40
Voli giorno



2.500
Veicoli



75
Filiali



1 Air Hub

8 Air Gateways

3 Ground Hub



* Fonte: ricerche di terze parti commissionate da DHL

Connettiamo il tuo mondo con un servizio internazionale d'eccellenza



Specialisti Internazionali Certificati

DHL, leader nel mercato globale da oltre 50 anni, mette a disposizione dei clienti un **team** di Specialisti Internazionali Certificati per supportare l'**internazionalizzazione** del business e del **Made in Italy**.



Esperti doganali

DHL esegue milioni di transiti doganali ogni giorno ed è uno dei broker più grandi al mondo. Più dell'80% delle spedizioni in entrata viene sdoganato all'arrivo per garantire una consegna rapida ed efficiente ai clienti. I nostri Specialisti Internazionali forniscono assistenza per **gestire in maniera rapida e efficace** tutte le procedure di **sdoganamento** standard e non.



Il Cliente al centro del nostro mondo

Insanely Customer Centric Culture: ogni singolo individuo in DHL Express ha un ruolo essenziale di **ascolto** della Voce del Cliente per il **miglioramento continuo**, questa è la mentalità che guida il nostro agire, affinché ogni interazione sia un'esperienza **positiva**.



Zero emissioni entro il 2050

La nostra priorità è sostenere lo sviluppo del business con azioni mirate alla **sostenibilità**, alla cura delle **persone** e dell'**ambiente**. Il gruppo DPDHL si è posto l'obiettivo di ridurre a **zero** le proprie **emissioni entro il 2050**, con obiettivi intermedi da raggiungere entro il 2025.




Un network globale

Attraverso la nostra **rete logistica globale** viaggiano spedizioni, ma soprattutto **esigenze**. Abbiamo il **più alto numero di Hub** Internazionali e Nazionali ed **i migliori tempi di transito**.



DHL Express, al tuo fianco con soluzioni per ogni esigenza

DHL Express è **leader** nel mercato delle **spedizioni internazionali** con un servizio **espresso door to door** d'eccellenza, veloce e affidabile, conosce bene le esigenze legate al **commercio internazionale**, per questo è in grado di fornirti **soluzioni** per ogni **esigenza** per spedire merce e documenti in e da **oltre 220 Paesi**.

	 SAMEDAY	 TIME DEFINITE	 DAY DEFINITE
Esigenza	Spedizioni estremamente urgenti che richiedono il ritiro immediato e la consegna nel più breve tempo possibile	Spedizioni con consegna entro un orario predefinito o entro la fine del primo giorno lavorativo disponibile	Spedizioni per consegne meno urgenti entro un certo numero di giorni lavorativi successivi al ritiro
Prodotto	DHL JETLINE DHL SPRINTLINE	DHL EXPRESS 9:00 DHL EXPRESS 10:30 DHL EXPRESS 12:00	DHL EXPRESS WORLDWIDE DHL IMPORT EXPRESS DHL EXPRESS DOMESTIC
+ URGENTE		- URGENTE	

- Ampia gamma di **servizi opzionali** tra i quali:



GoGreen Climate Neutral, per calcolare le emissioni di carbonio per ciascuna spedizione e compensarle attraverso programmi ambientali certificati.

- **Servizi doganali** in risposta a qualsiasi esigenza, grazie ad un'esperienza consolidata in 50 anni, come ad esempio:
 - Duties Taxes Paid**, per sollevare il tuo destinatario da qualunque pensiero legato al pagamento degli oneri doganali
 - Paperless Trade**, il servizio gratuito per trasmettere elettronicamente i tuoi documenti per fini doganali e rispettare l'ambiente
- Servizi specifici per **settori industriali** come ad es Food, Fashion, Life Sciences & Healthcare

DHL Express: il tuo partner per l'eCommerce



DHL ha un **team di esperti** per supportare lo **sviluppo** del tuo **eCommerce** offrendoti **consulenza e servizi innovativi** in tutte le fasi della **Customer Experience** per:

- **umentare** la **soddisfazione** dell'e-shopper
- **migliorare** la **conversion rate**
- **diminuire** il tasso di **carrelli abbandonati**
- **semplificare** la gestione dei **resi**

ON DEMAND
DELIVERY



ODD - On Demand Delivery, è l'innovativo servizio gratuito per **personalizzare l'ultimo miglio**.

L'e-shopper **può modificare** in pochi click, fino all'ultimo minuto, **orari, luoghi e modalità di consegna**.

Il tuo **e-Shop** si distinguerà dai competitors, aumentando **vendite e fidelizzazione** del cliente



Per ottenere il massimo delle prestazioni dal tuo eCommerce DHL ti offre **ECOM4YOU**, la **piattaforma gratuita dedicata ai merchant** per

- **gestire** efficacemente **gli ordini** provenienti da siti eCommerce (CMS) e marketplace
- **automatizzare** con un'unica interfaccia **le attività di back-office**, dalla gestione dell'ordine alla spedizione



E' riconosciuto e rispettato in tutto il mondo. Siamo lieti di poter essere **ambassador del tuo brand** in ogni angolo del mondo

Un servizio eccellente e certificato



QUALITÀ



1994 DHL è la **prima** società di trasporti in **Italia ad ottenere** la certificazione **ISO 9001**.



DHL è inoltre certificata **ISO 45001**



100% dei **gateway** DHL Express Italy certificati **TAPA**



DHL ha la **certificazione AEO** che permette **procedure doganali semplificate**



DHL Express Italy è certificata **HACCP**



PERSONE



Dal 2014 a oggi DHL Express Italy è **Top Employer**



2020 è DHL Express Italy **Great Place To Work**



AMBIENTE



Dal 2006 DHL ha la certificazione **ambientale ISO 14001**



Dal 2015 DHL ha la certificazione **energetica ISO 50001**



2015 DHL sigla con il **Ministero dell'Ambiente per lo Sviluppo Sostenibile** il «Programma nazionale per la valutazione dell'impronta ambientale»



SERVIZIO CLIENTI



Miglior Servizio Clienti dal 2015 ad oggi:
- **2015** premio **Miglior Customer Service Italia**
- **2017** premio **Customer Experience Management**
- **2018** premio **Employee & Customer Engagement**
- **2019** premio **Share and Learn**

* Customer Management Multimedia Competence