#CMMCnationaweeek - 6 novembre 2018

DHL Italia

La trasformazione del lavoro seguendo i concetti di “Agile” e l’aiuto alle attività delle Persone.

In linea con le innovazioni tecnologiche offerte dal mercato DHL ha deciso di rivedere la dotazione operativa degli addetti al Customer Service per facilitare il loro modo di lavorare e garantire un miglior benessere durante l’orario lavorativo.

Abbiamo riconsiderato la postazione di lavoro al fine di renderla il più ergonomica possibile seguendo il nuovo Concept per il ridisegno delle sedi DHL.

Il layout delle nuove postazioni è stato ispirato a creare un ambiente di lavoro pulito, ordinato e focalizzato alla riduzione di ogni elemento superfluo o disordine mutuato dalla metodologia **5S di Six Sigma** (Sort, Set in order, Shine, Stadardize, Sustain).

Nel particolare DHL ha deciso di **eliminare tutti i fili** dalle scrivanie, liberando periferiche e persone dal vincolo di un collegamento fisico  diretto  con gli apparati. **Tastiere, Mouse e Cuffie Telefoniche funzionano con tecnologia wireless**.

In questo modo gli addetti possono organizzare la scrivania nel modo più consono alle loro necessità lavorative.

Le cuffie wireless consentono inoltre di potersi muovere ed al bisogno alzarsi davanti alla propria scrivania e contemporaneamente continuare a gestire la conversazione telefonica. Nel pilota della sede di Roma questa mobilità è ulteriormente accentuata dalla **possibilità di alzare o abbassare la scrivania**, permettendo di lavorare anche in piedi e facilitando così la gestione della propria postazione di lavoro nell’ambito della giornata.

Sempre per migliorare la gestione delle molte informazioni utilizzate dagli operatori, **ogni postazione è stata dotata di doppio monitor**. In questo modo l’operatore ha a disposizione un desktop elettronico più ampio e può vedere contemporaneamente più applicazioni. In questo modo ha la possibilità di strutturare il proprio desktop nel modo più opportuno per facilitare la raccolta e l’utilizzo delle informazioni tra differenti applicazioni e di conseguenza poter meglio seguire le richieste dei nostri Clienti.