

LA GESTIONE DEL PICCO

A yellow DHL van is driving on a snowy mountain road. The background features a vast, rugged mountain range with snow-covered peaks and a valley below. The sky is overcast with grey clouds. The overall scene is a winter mountain landscape.

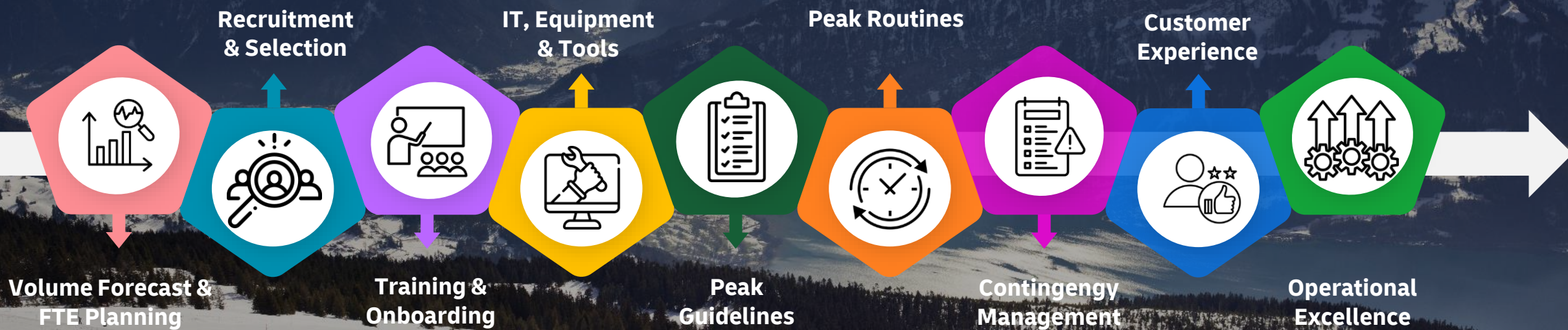
Daúdo Vali

Managing Director Customer Service

DHL Express Italia

Gennaio 2023

La gestione del picco



La gestione del picco

1

Volume Forecast & FTE Planning

- Analisi storica e forecast di clienti specifici
- Outsourcer onboarded e allineato

2

Recruitment & Selection

- Distribuzione tra tutti Call Centers (Rinnovamento del personale)
- Gestione delle defezioni di interinali

3

Training & Onboarding

- Anticipazione del training e creazione di aule aggiuntive/"backup"
- Attivazione di supporto di altri reparti "fuori picco" (es. HR)

La gestione del picco

4

IT, Equipment & Tools

- Attrezzatura IT per tutti per possibilità di Smartworking
- Form ad-hoc per segnalazione problemi tecnici

5

Peak Guidelines

- Equilibrio tra vari teams e attivazione meccanismi di supporto
- Definizione calendario (es. date critiche, apertura sabati)
- Semplificazione dei processi

6

Peak Routines

- Riunioni di team strettamente operative
- Attività di engagement per le persone
- Team cross-funzionale (Xmas Control Center)

La gestione del picco

7

Contingency Management

- Overtime: Raccolta disponibilità e attivazione giornaliera
- Creazione di «statement reattivi» per comunicazione esterna / clienti in casi di situazioni critiche

8

Customer Experience

- Rafforzamento dei canali digitali (Chat, whatsapp)
- Mantenimento attività di VOC: NPA 2° Calls, mystery shopper
- Monitoraggio delle performance e richieste per clienti specifici

9

Operational Excellence

- Creazione di Hub Temporaneo e Equipment addizionale
- Piano di comunicazione interna e Squadra di supporto emergenza



#Gossy4Xmas!

