



DHL EXPRESS ITALY COMPANY PROFILE

DHL Express – EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.



Brand: un'Azienda con 2 forti pilastri



L'Azienda logistica per il mondo



Le «Poste» tedesche

Ti diamo il benvenuto in DHL Express: l'Azienda più internazionale del mondo



220+
Paesi & Territori
serviti



116.000
Persone



3 Milioni
Clienti



288 Milioni
Spedizioni/anno



115,000
DHL ServicePoint



295+
Aerei di proprietà



2,300+
Voli/giorno



~34,600
Veicoli
(Flotta per l'ultimo miglio)



3,800
Filiali



3 Hub globali*
19 Hub regionali



Italia: uno dei mercati più importanti e che noi serviamo al meglio



60%

Quota di mercato*



9.800

Persone
(dirette e indirette)



78.000

Clienti



50+ milioni

Spedizioni/anno



3.000

DHL ServicePoint



86

Movimenti aerei/giorno
(import/export)



3.000

Veicoli
(Flotta per l'ultimo miglio)



77

Filiati



1 Air Hub

7 Air Gateways

1 Ground Gateway

3 Ground Hubs



*Basata su ricerche di terze parti commissionate da DHL

Proposition DHL Express

Ritiriamo e consegniamo documenti e pacchi **il più velocemente possibile** in tutto il mondo tramite una rete di spedizione espresso programmata.

Questo aiuta a **facilitare il commercio mondiale** consentendo ai nostri clienti di espandere la propria attività **da e verso qualsiasi Paese**.

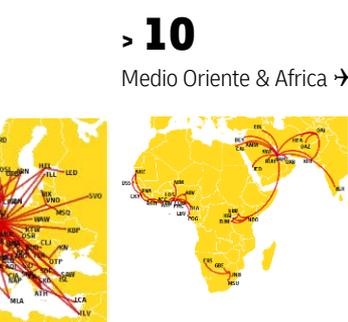
Servizi core DHL Express

Offriamo i seguenti servizi **in ogni Paese del mondo**:

- Consegna **porta a porta** internazionale **veloce e affidabile, sempre**
- Focus su pezzi fino a **30 kg** e spedizioni fino a **300 kg**
- **Tracciabilità dettagliata** delle spedizioni in tutta la rete



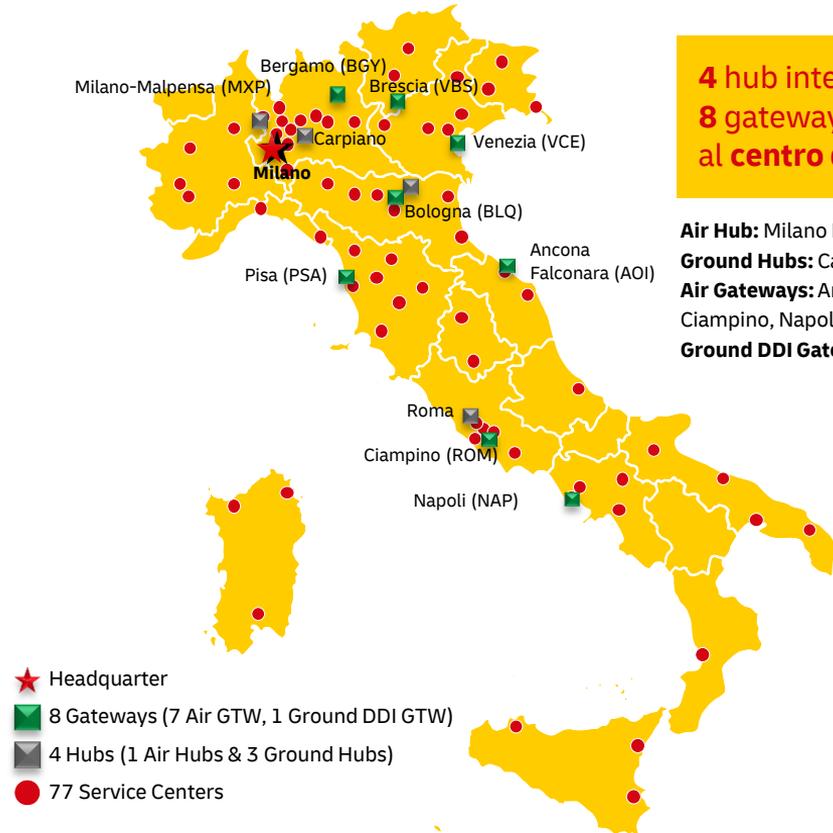
Aviazione globale – Una panoramica del network DHL



Dimensioni del network dedicato:

-  **>295** Velivoli
-  **3** Air Hub globali
-  **19** Air Hub regionali

Network DHL Express Italy: infrastrutture e operazioni best-in-class



**4 hub internazionali &
8 gateway
al centro delle nostre operazioni**

Air Hub: Milano Malpensa

Ground Hubs: Carpiano, Roma, Bologna

Air Gateways: Ancona, Bologna, Brescia, Roma

Ciampino, Napoli, Venezia, Pisa

Ground DDI Gateway: Brescia

95.2%

Performance in entrata

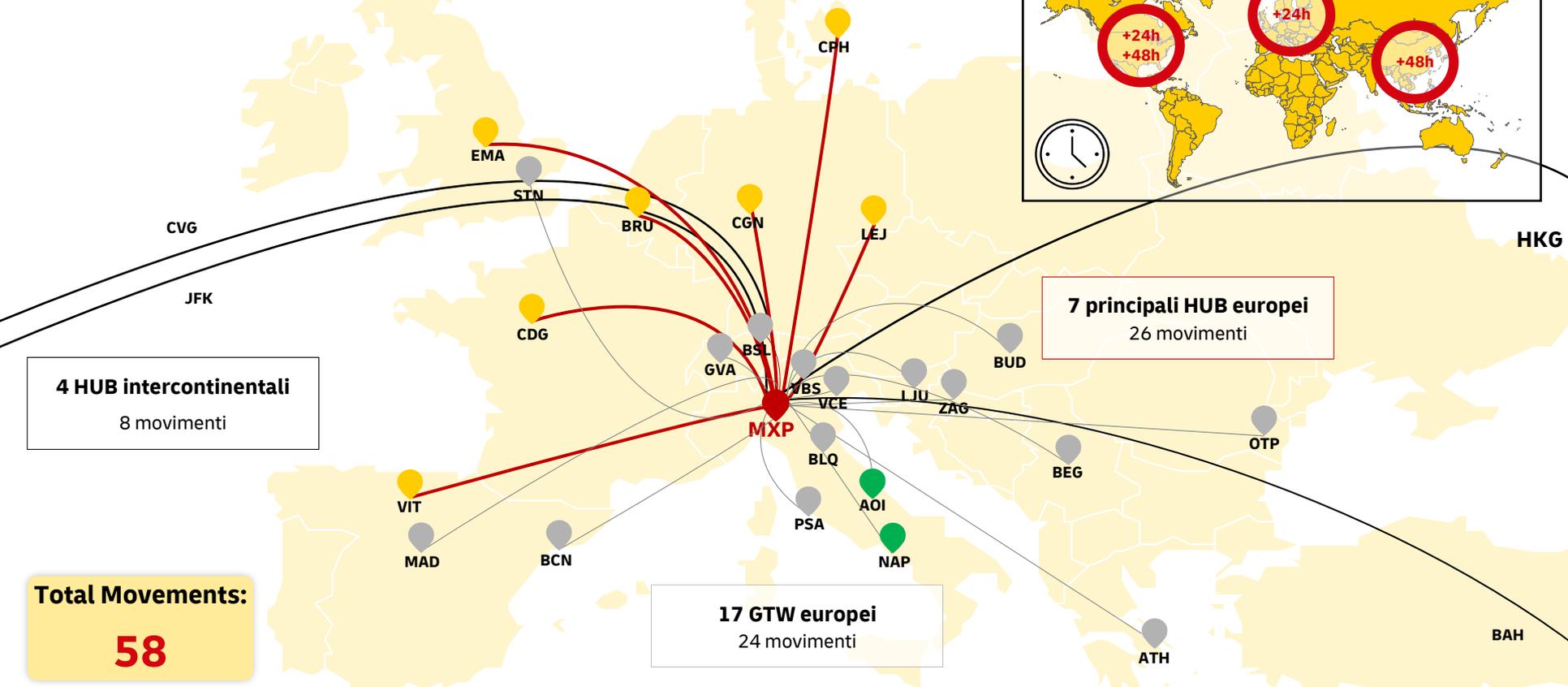
94.3%

Performance in uscita

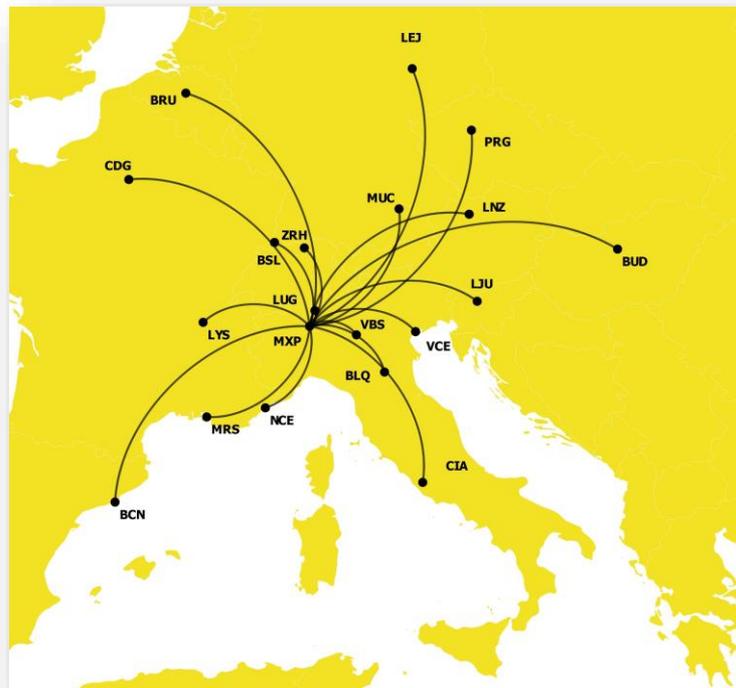
90.7%

Performance domestica

MXP: da qui connettiamo il mondo



DHL Express Italy: servizi europei su gomma



505 linehaul giornalieri in tutta Europa

4 Hub (Milano Malpensa, Carpiano, Bologna, Roma)

50 partenze in uscita/giorno

48 partenze in entrata/giorno

Da/per i principali Paesi europei:

- Belgio
- Austria
- Germania
- Croazia
- Svizzera
- Repubblica Ceca
- Ungheria
- Grecia
- Spagna
- Francia
- Romania
- Slovenia

Stiamo accelerando la sostenibilità del business

ROADMAP DI SUSTAINABILITÀ FATTI & CIFRE

<29 milioni di tonnellate entro il 2030: obiettivo basato su dati scientifici per la riduzione dell'impronta carbonica

€7 miliardi di spesa in tecnologie green entro il 2030

30% obiettivi in ambito ESG nei bonus annuali dei membri del Board Corporate



Come partner di lunga data delle Nazioni Unite, il Gruppo DHL sostiene gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs)**, concentrandosi in particolare su **6** di questi.





Abbiamo una grande responsabilità in tutte le aree della Sostenibilità (ESG)

La nostra Roadmap di Sostenibilità definisce ambizioni ed obiettivi

E Operazioni pulite per la protezione del clima



Eletrificazione del ~60% dei nostri mezzi last mile & line-haul entro il 2030



Progettazione carbon-neutral di tutti i nuovi edifici & ammodernamento degli hub principali



Obiettivo **>30% di miscela con carburante sostenibile** per l'aviazione entro il 2030

S Luogo di lavoro eccellente in cui lavorare, per tutti



Reduce **lost-time injury frequency rate (LTIFR) to below 3.1** by 2025



Drive **diversity, equity, inclusion and belonging (DEIB)** and increase share of **women in management to 30%** by 2025



Maintain consistent **>80% score on Employee Engagement** in EOS

G Azienda fidata



COMPLIANCE
for better business

Compliance and data protection training



SUPPLIER
CODE OF CONDUCT

Work with **like-minded and compliant suppliers and partners**



HUMAN RIGHTS
POLICY STATEMENT

We want to be **best in class** in our industry when it comes to **respect for human rights**

Lasting impact in communities through our **Go** programs

GOGREEN

GOTRADE

GOHELP

GOTEACH

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.

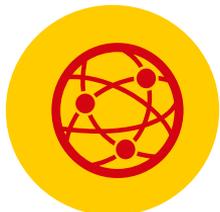


Connettiamo il tuo mondo con un servizio internazionale d'eccellenza



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**.



Un network globale

Attraverso la nostra **rete logistica globale** viaggiano spedizioni ma soprattutto **esigenze**. In Italia, abbiamo il **maggior numero di Hub** Internazionali e Nazionali ed i **migliori tempi di transito**.



DHL Express, al tuo fianco con soluzioni per ogni necessità

DHL fornisce **soluzioni** che rispondono alle **esigenze del commercio internazionale**, spedendo prodotti e documenti verso e da oltre **220 Paesi**.

	 SAMEDAY	 TIME DEFINITE	 DAY DEFINITE
Bisogno	Spedizioni estremamente urgenti che richiedono ritiro e consegna nel minor tempo possibile	Spedizioni con consegna entro un tempo prestabilito o entro la fine del giorno lavorativo successivo .	Spedizioni con consegna meno urgente entro un certo numero di giorni lavorativi dopo il 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
			DHL ECONOMY SELECT <small>Disponibile in Europa e MENA (Medio Oriente e Nord Africa)</small>

- Un'ampia gamma di **servizi opzionali**, come:



GoGreen Plus: investendo in **Sustainable Aviation Fuel (SAF)**, cioè carburante sostenibile per l'aviazione, con **GoGreen Plus** permettiamo ai **nostri clienti** di **ridurre le emission associate alle spedizioni aeree**, dato che diminuiamo le emissioni di gas serra in termini assoluti lungo la nostra catena del valore.

- Servizi doganali** per ogni esigenza, grazie alla nostra consolidata esperienza di 50 anni:

Duty Tax Paid - per sollevare il tuo destinatario dal pensiero del pagamento di dazi doganali

Paperless Trade - il servizio gratuito di trasmissione digitale dei tuoi documenti utili a fini doganali, rispettando l'ambiente

I 4 pilastri di un servizio Eccellente e Certificato



QUALITÀ



1994: DHL è la prima azienda logistica ad ottenere **ISO 9001** in Italia (Certificazione di Qualità)



Dal 2012 certificata **ISO 45001** (Salute & Sicurezza)

DHL Express Italy è **certificata TAPA**

Napoli GTW, Alessandria, S. Giuliano Milanese, Carpiano HUB, Muggiò, Napoli, Bari, Rho e MXP HUB



DHL è **certificata AEO** (AEOC e AEOS), permettendoci di gestire **procedure doganali semplificate**



PERSONE



Great PlaceToWork 2023

- 2° posto al mondo
 - 1° posto in Europa
 - 5° posto in Italia
- 2024**
- 6° posto in Italia



2024
Global e Europe
Top Employer



AMBIENTE



Piattaforma EcoVadis per rating ESG



Piattaforma ESG Assessment Integrity Next



Dal 2006:
ISO 14001
Certificazione ambientale



Dal 2015:
ISO 50001
Certificazione energetica



SERVIZIO CLIENTI



Dal 2015, abbiamo il Customer Service migliore

2019

- Premio Remote Working Support
- 2022**

- 1° posto: Premio Progetto Giovani
- 2023**

- Premio Leadership e Cultura Organizzativa
- 1° posto: Premio Progetto Giovani
- 2° posto: categoria Customer Experience

DHL Express Italy: specialisti internazionali pronti a supportarti.

✓ LA TUA SOLUZIONE TUTTO IN UNO

MyDHL+

- Crea e gestisci spedizioni
- Gestisci le informazioni amministrative

✓ SERVIZIO CLIENTI & ESPERTI DOGANALI

 **199.199.345***

 **CHAT ONLINE**

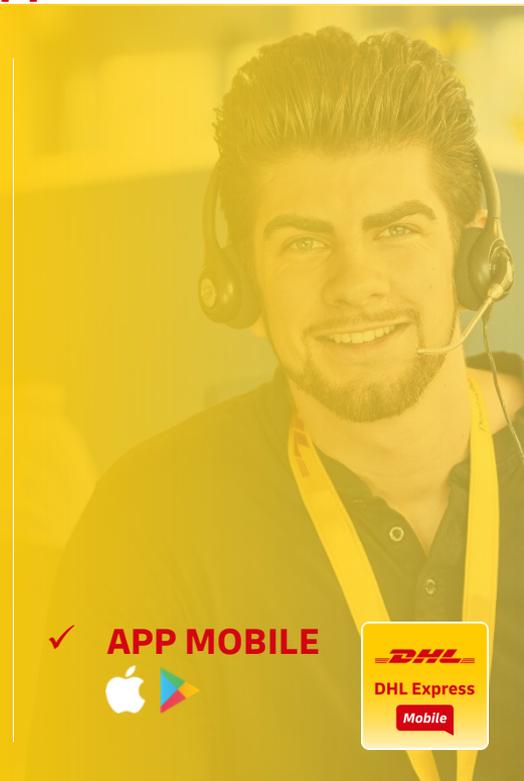
 **+39 0230453420**

- Prenota e segui le spedizioni
- Ottieni un preventivo e ricevi supporto
- Ricevi supporto per spedizioni extra UE

✓ ASSISTENZA TECNICA

 **199.190.191***  **Scrivici un'e-mail**

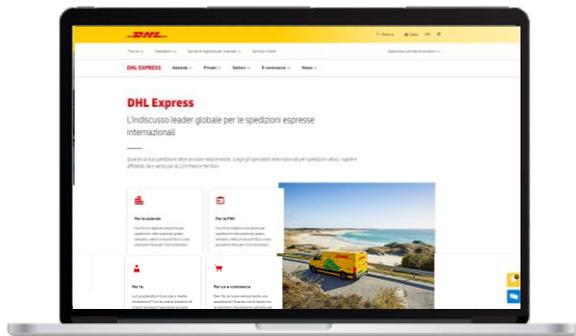
✓ APP MOBILE



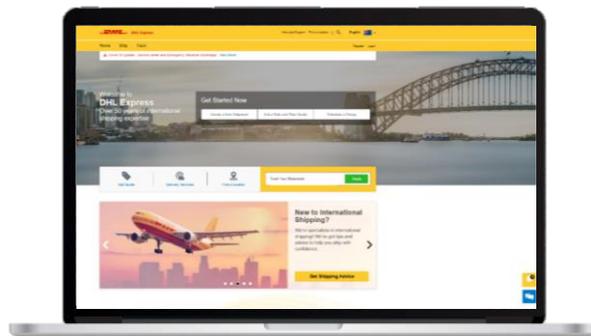
Servizio clienti & Supporto doganale: Lun/Ven 9-19, Sab 9-13, **Assistenza tecnica:** Lun/Ven 9-18

**Solo chiamate dall'Italia, costo massimo per chiamate da linea fissa 14,49 cent€/minuto inclusa IVA; costo massimo per chiamate da rete mobile 48,80 cent€/minuto, con quota fissa di 15,75 cent€.*

Il nostro mondo a portata di click, da qualsiasi dispositivo.



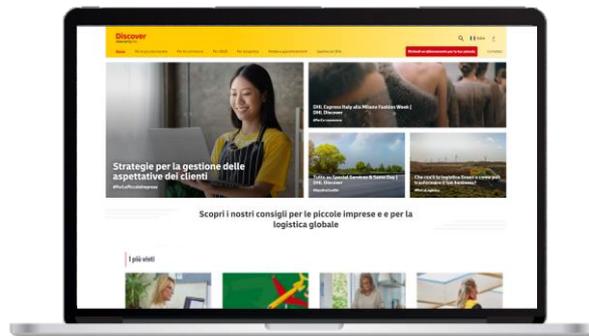
DHL.com è la casa del nostro brand.
Qui puoi anche richiedere un conto DHL.



MyDHL+ combina una struttura pensata per contenuti e possibilità di transazione in un unico posto. Un'esperienza senza intoppi per il cliente dalla richiesta di informazioni all'acquisto.

~126 mln
Spedizioni create nel 2023

5,013,200
Clienti attivi*



Discover è la nuova piattaforma editoriale DHL, ricca di spunti in fatto di business e logistica, idee, trend e consigli.

SEGUICI ANCHE SU:



Fonti: OPMS, MyDHL+, CREST, C360

* I clienti attivi sono utenti che hanno effettuato almeno 1 spedizione negli ultimi 12 mesi.

GRAZIE