



customer experience

L'esperienza del cliente per migliorare le logiche del nostro servizio

TNT Express Italy

Highlights

- *Head Office a Torino*
- **2.900** collaboratori diretti
- **1.300** collaboratori indiretti
- **3.750** driver
- Base di circa **100.000** clienti



Infrastrutture

- oltre **100** Filiali e **14** Hub
- oltre **1.200** TNT Point
- **1** Customer Service dotato di 3 Call Centre
- Piacenza, il maggiore Hub in Italia
 - 127 bocche di carico
 - 50.000 mq di superficie
 - 400 operatori
 - 1.000.000 colli/settimana
 - 112 telecamere e 210 sensori



Flotta

- **2.950** furgoni per la distribuzione
- **786** autotreni di linea
- **4** aerei



nel corso del 2013 e 2014,
TNT ha ricevuto vari
riconoscimenti per la
realizzazione di
applicazioni Self Service



l'esperienza del cliente per migliorare le logiche del nostro servizio



Servizio clienti

Il 94,6% dei clienti dichiara la propria soddisfazione nei nostri confronti


Il 94,6% dei clienti dichiara la propria soddisfazione nei nostri confronti

- 3 Call Centers TO, PD, NA
- Tecnologia VoIP
- Speech Self Service (Vittoria): sistema automatico di prenotazione ritiri e tracking
- Web chat su www.tnt.it (tracking)
- 400 persone impiegate
- 15.000 telefonate al giorno circa
- 2.500 e-mail circa ricevute al giorno
- Numero unico 199.803.868



Customer Proximity

TNT è sempre
a un passo da te



l'estensione
del nostro network

+1200 TNT Point



400 Locker



L'estensione del network

400 Locker



“Delivery machine” per il ritiro delle merci

- 24/7
- 365 giorni all'anno

Vantaggi per il retailer



Differenziarsi offrendo una migliore Customer Experience

- Offrire un'opzione di consegna **aggiuntiva**, espressamente studiata per incontrare le esigenze degli e-shopper
- Migliorare la **customer experience** e quindi i **volumi di business** risolvendo alcune problematiche chiave legate alla fase di delivery delle merci



Minori costi di gestione

- 100% delle consegne al 1° tentativo
- Riduzione delle giacenze



Integrazione immediata

- Massima **semplicità**: plug & play
- **Integrazione totale** dei sistemi
- Trasferimento info in **tempo reale**
- **Assistenza** dedicata



Marketing tools "ready to use"

TNT mette a disposizione una library di **tool promozionali dedicati**, volti a far conoscere le potenzialità dei Locker ai consumer (es. banner, mailing, iniziative Social congiunte)

Vantaggi per il consumer

➔ funzionali



DISPONIBILITA' 24/7

Niente code o orari d'apertura



VELOCITA'

Per ritirare un pacco bastano pochi secondi.



VICINANZA

I Locker sono sempre a due passi da te: lungo la strada verso l'ufficio o davanti al tuo supermercato.



SICUREZZA

Codici di sicurezza, CCTV e una struttura in acciaio a prova di scasso



SEMPLICITA'

Un SMS, qualche click e il locker si apre!



DISCREZIONE

I Locker mantengono privato ciò che è personale

Vantaggi per il consumer



Nessuna preoccupazione

Spedire a un TNT Locker mi libera dai problemi e dalle formalità legate al ritiro di una spedizione. Decido io quando e dove ritirare il mio pacco: al ritorno dal lavoro o quando vado a fare la spesa.

Più tempo per me

I Locker non limitano la mia libertà ma mi consentono di avere più tempo da dedicare a ciò che realmente mi interessa. Non sono io ad aspettare il pacco ma è lui che aspetta me.

La sensazione che qualcuno si prenda cura di me Percepisco un servizio attento, professionale e che mi parla da amico.





grazie

