

## COMUNICATO STAMPA

### **GLS punta sul digitale per una migliore e più veloce esperienza del cliente**

*L'obiettivo del progetto è quello di ottimizzare la gestione di tutti i flussi di comunicazione interna grazie all'utilizzo della piattaforma all'avanguardia Service Now*

**Milano, 02 febbraio 2021** – GLS, uno tra i principali player di corriere espresso in Italia, punta in modo deciso sulla digitalizzazione dei propri processi di business grazie all'accordo con ServiceNow, società che opera per offrire flussi di lavoro digitali che migliorano l'user experience a vantaggio di una migliore produttività.

L'obiettivo del progetto è quello di ottimizzare la comunicazione tra le Sedi GLS sul territorio e la direzione e rendere più efficiente la gestione delle attività grazie all'utilizzo della piattaforma in cloud di internal request management di ServiceNow.

GLS avrà a disposizione un software per gestire le richieste degli utenti attraverso workflow digitali predefiniti ed automatizzabili, che consentiranno un coordinamento semplice e trasversale dell'operatività all'interno dei team di lavoro. Più in particolare, l'utente potrà utilizzare un unico portale per comunicare e interagire con tutti gli addetti del Gruppo GLS, attraverso i canali web, tenendo traccia della propria richiesta e verificandone gli aggiornamenti.

Sarà, inoltre, possibile monitorare i processi attraverso statistiche puntuali e rilevare aree critiche predisponendo interventi in tempo reale. In questo modo, le sinergie all'interno dell'organizzazione saranno ancora più efficaci.

I clienti beneficeranno, quindi, di una maggior efficienza e rapidità da parte di GLS perché, riducendo le tempistiche di gestione delle richieste, le sedi potranno avere più disponibilità nel lavoro operativo con una conseguente diminuzione delle tempistiche di risposta nei confronti dei clienti stessi.

"L'implementazione di ServiceNow è un tassello fondamentale nel nostro futuro, basato su una strategia volta ad affrontare con strumenti innovativi e processi digitali l'evoluzione del settore della logistica", afferma Francesco Pellerano, General Manager di GLS Italy S.p.A. "Abbiamo deciso di investire in modo significativo sul miglioramento dei nostri processi di business grazie al digitale al fine di garantire ai nostri clienti tempi di risposta sempre più rapidi con un conseguente innalzamento dei nostri già elevati standard di qualità del servizio".

"La digitalizzazione dei processi si inserisce all'interno di una visione di lungo periodo, che vede nell'innovazione un pilastro su cui fondare la strategia di customer centricity della GLS del futuro – conferma Elisa Piazzola, Director Market & Customer Development di GLS – Questo progetto inaugura una nuova era in cui le parole chiave saranno digitalizzazione, semplificazione, personalizzazione".

#### **Il Gruppo GLS**

GLS, General Logistics Systems B.V. (sede centrale a Amsterdam), propone servizi di spedizione affidabili e di qualità elevata per oltre 240.000 clienti, integrando servizi di corriere espresso e di logistica. "Collocarsi in una posizione di prestigio a livello di qualità nella logistica delle spedizioni", questo è il motto di GLS. Con società e partner propri il Gruppo GLS copre 40 Paesi ed è collegato a livello globale tramite partnership sancite da contratto. Grazie alla sua rete distributiva su strada, GLS è un fornitore di servizi di spedizione leader sul mercato europeo. Il Gruppo è presente anche in Canada e sulla costa ovest degli USA. GLS dispone di oltre 70 centri di smistamento centrali e regionali e circa 1.400 Sedi. Ogni giorno circa 19.000 dipendenti, circa 28.000 mezzi e circa 4000 mezzi di linea per le lunghe distanze sono in

strada per GLS. Nell'esercizio 2019/20 GLS ha trasportato 667 milioni di colli e ha ottenuto un fatturato di 3,6 miliardi di euro.