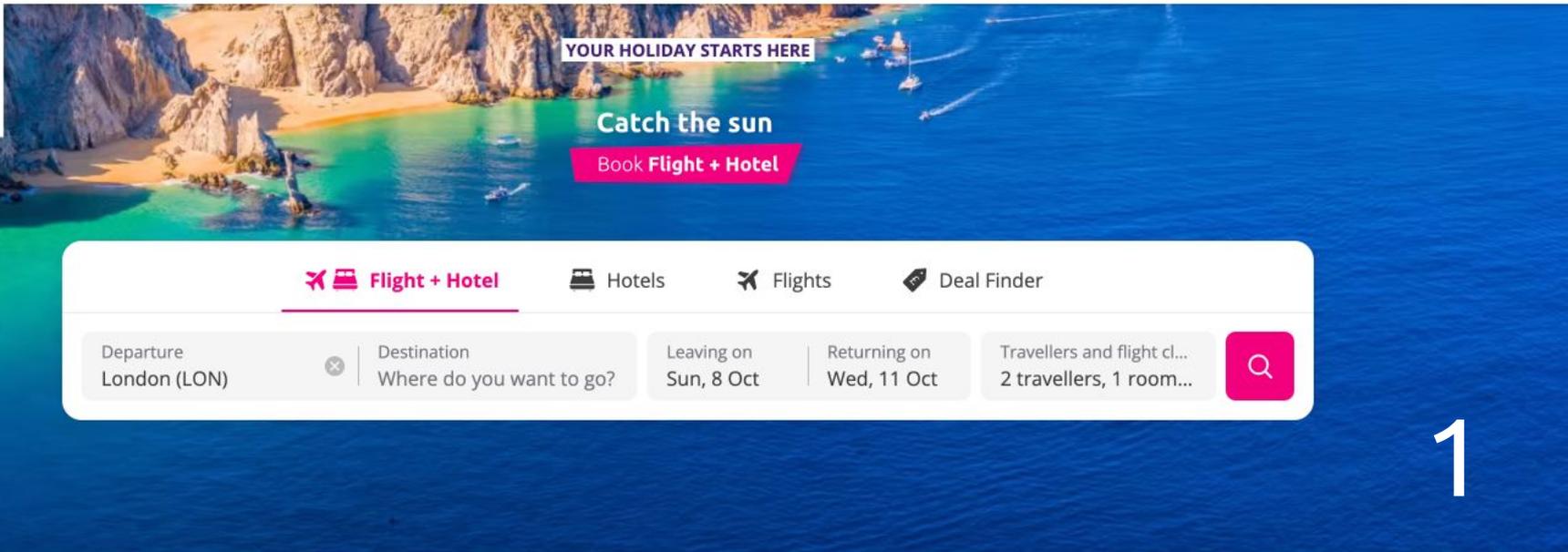


- Flash Sales
- Holidays
- City breaks



YOUR HOLIDAY STARTS HERE

Catch the sun

Book Flight + Hotel

Flight + Hotel
 Hotels
 Flights
 Deal Finder

Departure London (LON)
 Destination Where do you want to go?
 Leaving on Sun, 8 Oct
 Returning on Wed, 11 Oct
 Travellers and flight cl... 2 travellers, 1 room...

1



Fuss-free

We search by value, quality and convenience for you.



Travel experts

Prefer to book over the phone? Call us on 0203 386 8411.



25 years of holidays

We have been serving our customers since 1998!



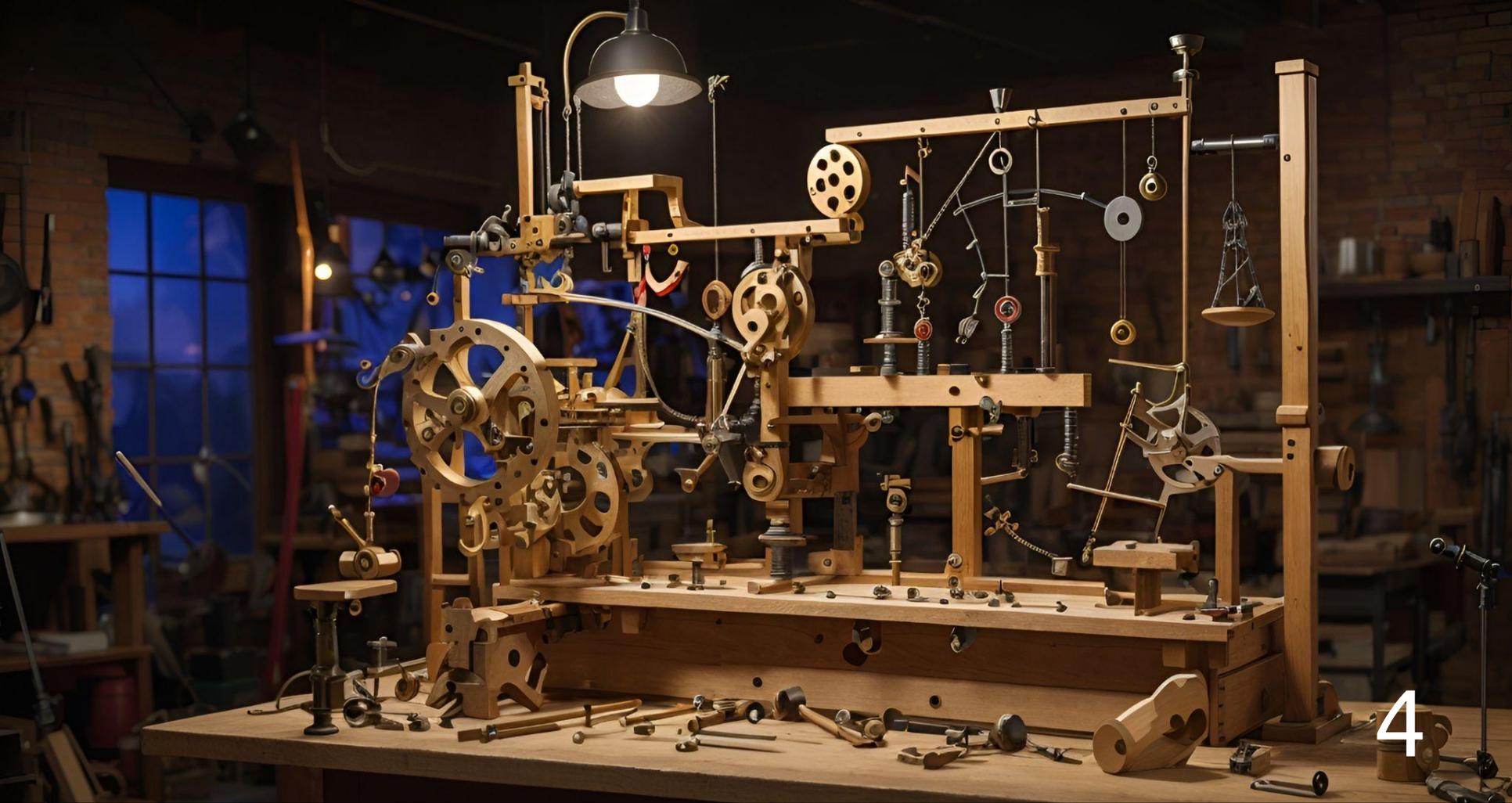
2

Il nostro customer Operations: gestisce oltre 2.8 milioni di interazioni con i clienti all'anno.



3

La nostra sfida: i nostri clienti possono scegliere tra migliaia di diversi fornitori di voli, hotel, treni, etc



4

Processi complessi: In termini di gestione della conoscenza interna (KM) questo significa?



5

La nostra storia: esperienze precedenti con sistemi di KM.



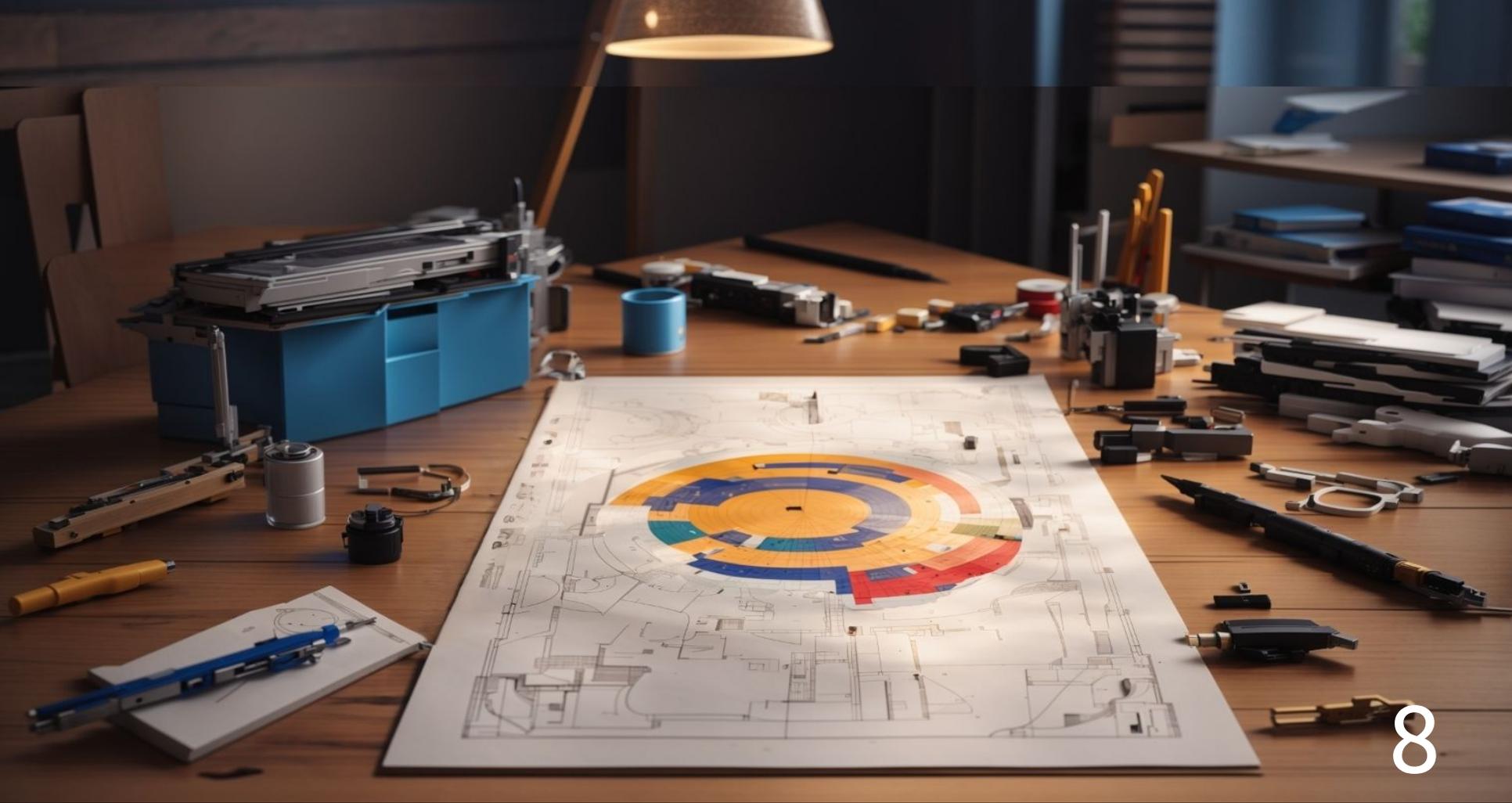
6

Perché volevamo un cambiamento? KM da mettere in rilievo e centralizzare nel nostro operativo



7

Preparazione, ordine e pulizia.



8

Requisiti: Abbiamo effettuato diversi sondaggi per comprendere le esigenze degli utenti finali



9

La ricerca: durante il Covid abbiamo investito il nostro tempo sul progetto di scouting fatto in casa



10

La scelta: KMS Lighthouse.



12

Nuova metodologia di lavoro: Community of Practice

SEARCH



Advanced Search

13

BREAKING NEWS

[e proxy and provider hotels](#) *** [The privacy of LM employees](#) *** [Citizenplane: Pnr's updated after the confirmation](#) ***

CUSTOMER SERVICE PROCEDURES



43
content creators

14



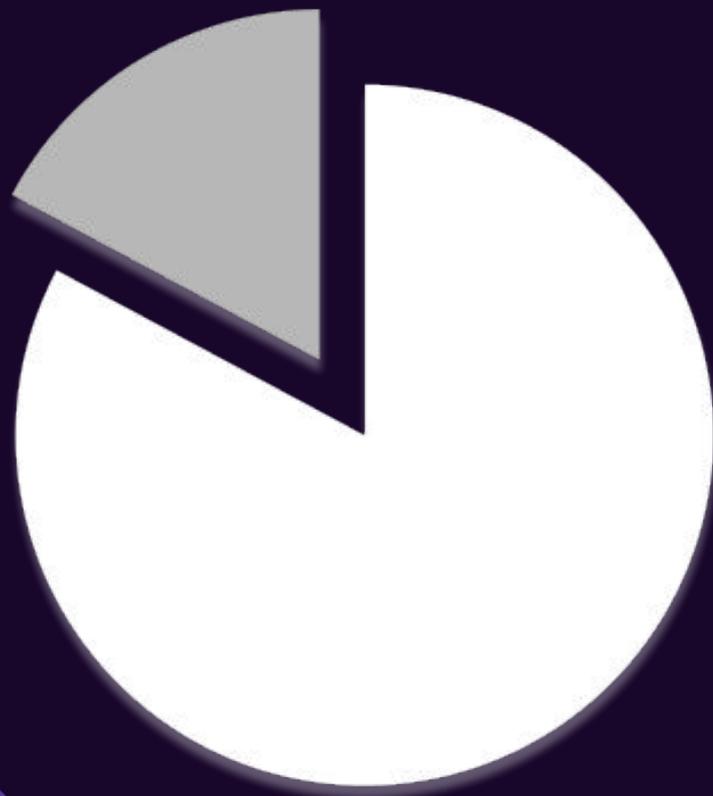
76%

handling time reduction

15

83%

Scenario (step by step)
Manuale compagnie
Manuale fornitori
Assicurazioni



16

Statistiche uso



188000

37000

Click per mese

Frequenza

7-8

Accessi giornalieri

8/10

Soddisfazione utente

Tempi di gestione



95 ore

41 ore

Obiettivo azienda

48

Ore

Riduzione tempi per i clienti

18



19

Prossima opportunità in fase di sviluppo: AI + Structured Knowledge

“Quello che amo di Pinkpedia è che ha reso così facile per tutti essere coinvolti nel proporre suggerimenti, mantenendo le informazioni accurate e aggiornate.”

Lourdes, Barcelona



“Pinkpedia è super perché è interattivo, intuitivo e facile da navigare. Mi piace davvero il fatto che per ogni procedura ci siano fornite delle schermate relative alla gestione, ma la cosa che mi piace di più è il fatto che possiamo fornire un feedback dettagliato per fare domande e aggiornare le procedure.”

Chiara, San Remo