



LiveHelp® – LHOST by ParcelValue

LHOST BY PARCELVALUE



Partecipazione a PREMI CMMC 2024
Categoria Digital Customer Service



LIVEHELP®

IL MONDO DEGLI OGGETTI DIMENTICATI



Il **73%** degli italiani ha perso un effetto personale durante le vacanze.

Solo il **20%** degli oggetti dimenticati viene recuperato dagli ospiti



Tra gli oggetti più frequentemente dimenticati ci sono **vestiti, dispositivi elettronici e caricatori**, che rappresentano oltre il **60%** degli articoli dimenticati dai clienti.



parcelvalue

parcelvalue

ParcelValue nasce nel **2012** come broker logistico di **spedizioni esprese**.

Uniamo una **tecnologia** in costante evoluzione ad una fondamentale **componente umana** per dare alle **PMI** la possibilità di accedere al mondo delle spedizioni esprese con **vantaggi** e **strumenti** altrimenti riservati solo ai big player.

L'idea è semplice: la **spedizione** non come fine, ma come **mezzo** per consegnare all'azienda un **valore economico, tecnologico e umano** di eccellenza.



LHOST BY PARCELVUE

LHOST è un business innovativo,
nato nel **2015** dall'esperienza
di ParcelValue nella **logistica**.

È la soluzione ideale
per **restituire gli oggetti dimenticati**
nelle strutture ricettive (e non solo).

Ad oggi si affidano a LHOST **più di 15.000**
strutture ricettive in **6 nazioni**.



LIVEHELP®

COME FUNZIONA LHOST

LAVORI IN HOTEL?





LIVEHELP®

COME FUNZIONA LHOST



Il cliente richiede un oggetto dimenticato



La struttura conferma di averlo trovato



Organizziamo la spedizione dell'oggetto



Il cliente paga la spedizione



Ritiriamo il pacco



Lo consegniamo in tutto il mondo



LIVEHELP®

LA STORIA DI UN SERVIZIO IMPECCABILE



★★★★★ un giorno fa **NUOVA**

THANK YOU TO THE WHOLE LHOST TEAM...and SPECIAL GRAND THANKS to the super fantastic Marta who saved our entire trip from disaster!!

We accidentally left a cell phone in a taxi and couldn't get it back before we had to board the train toward our cruise ship.

Our fabulous Grand Hotel Villa Torretta, Curio collection by Hilton in Milan contacted the taxi and got the phone secured...and then connected us with a great courier service who made the phone meet us in Ravenna at the cruise port!

Marta (& her counterparts) went above & beyond in connecting with us and finding where to get it to connect with us at one of the cruise ship ports! And when it showed it wasn't delivered, Marta followed up on it and made sure it WAS DELIVERED to the port and that we did get it!

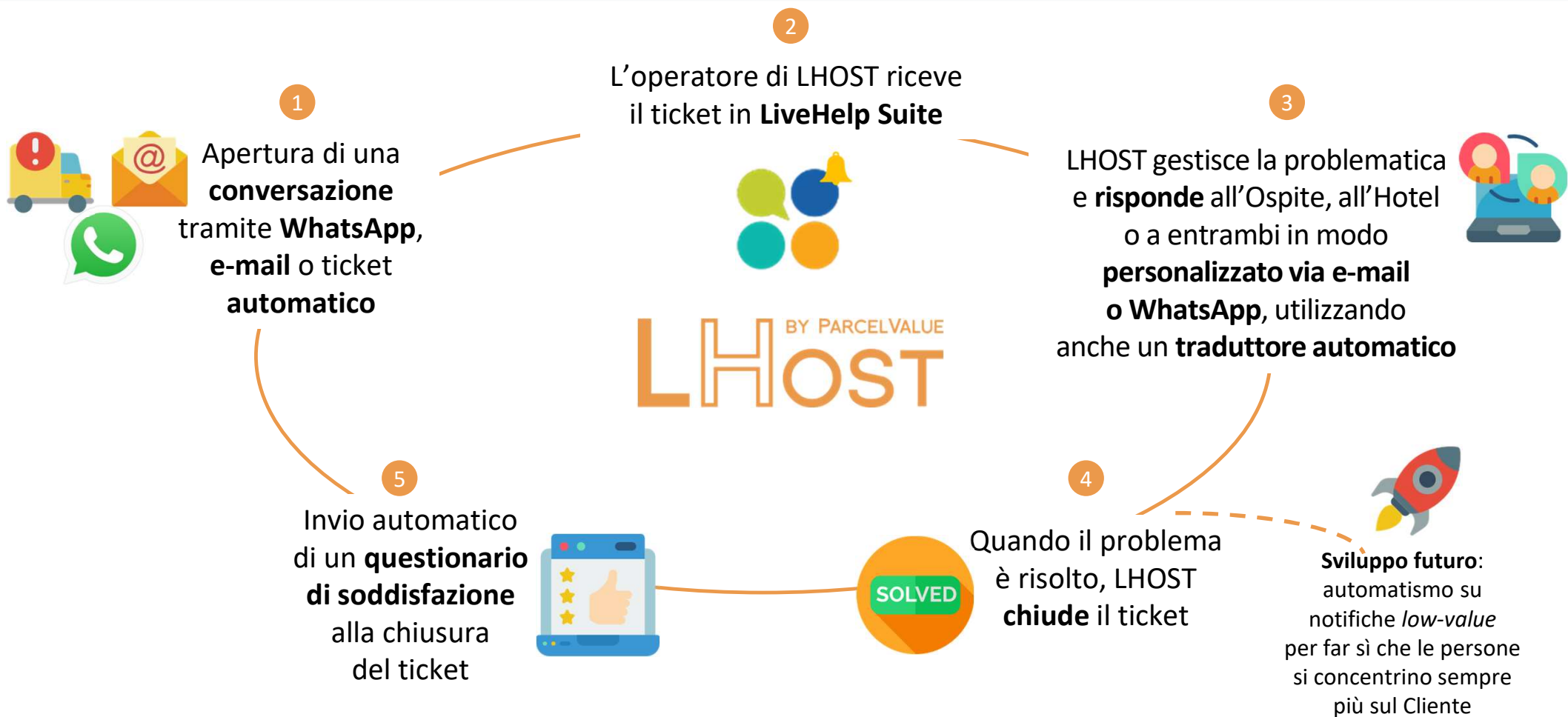
It's an awful feeling to be so exposed halfway around the world and thinking you've lost something that has your finances, work, connections, family, and travel pictures in it - and that you might not get it back.

We are so grateful for Marta's awesome assistance!! THANK YOU (more than words can adequately say - there were many tears of joy for Marta)!!



LIVEHELP®

GESTIONE DEI PROCESSI DI CONTATTO CLIENTE-HOTEL-LHOST





LIVEHELP®

VANTAGGI OTTENUTI

2023: gestione di 2 su 5 casistiche di problemi di spedizione, con 2 risorse
2024 con LiveHelp: copertura di tutte e 5 le casistiche, con una sola risorsa

Ampliamento del **target** di **clientela** ingaggiando anche quella più **digitale**



Gli **ospiti** e gli **hotel** possono avere informazioni sulla loro spedizione nella **forma** e nel **canale** a loro più **congeniale** e in modo più **fluid**

LHOST può dare risposte personalizzate a utenti diversi con contenuti diversi (anche nella **lingua** preferita, grazie a un **traduttore automatico**)

Un'**unica interfaccia** per gestire i vari sistemi (*es. tracking*)



LiveHelp®

Tel. +39 035.36.38.13

info@livehelp.it

www.livehelp.it