

# neople

Hoe de digitale medewerker  
Taylor de klantenservice verbetert  
bij The Social Hub



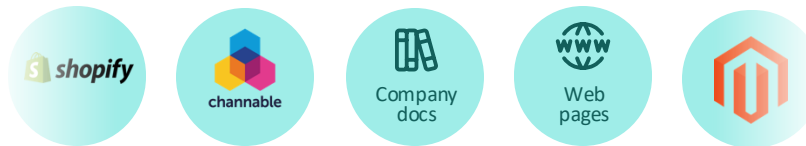


**AI is de manier waarop  
wij werken op een  
fundamentele manier aan  
het veranderen**

We gaan steeds meer  
**samenwerken** met **AI** collega's,  
simpelweg door  
met ze te **praten**.



# neople



**Getraind** op jouw  
bedrijfskennis

**Werkt** daar waar je al  
werkt



**Ingewerkt** als een collega in  
je team



## Onze klanten

# Neople is al actief bij meer dan 90 bedrijven



 vitaminstore



 toppy



 Levi's®



 Meerdanlicht.nl

 INVICTA  
WATCH GROUP

 Maxima

 cookinglife

 shoebly

 PROFORTO  
VOOR HELDEN

 Plein



 travelbags

 KALKHOFF

 box  
music

 ORDER  
BLINDS

 cygnific

 CBOX

# De Neople **werkt** daar waar je al werkt.

## Live chat

Online


**David Fisher**

Mijn pakket had bezorgd moeten worden, maar het is uitgesteld! We hebben het nodig voor onze eerste wedstrijd volgende week. Zal het op tijd aankomen?







## Contact center



Subject: Parcel postponed Channel: chat ID: 567DH3

**David Fisher**

Mijn pakket had bezorgd moeten worden, maar het is uitgesteld! We hebben het nodig voor onze eerste wedstrijd volgende week. Zal het op tijd aankomen?

**Ziggy**

Hier is een suggestie:  
Goedemiddag, vervelend om te horen dat de levering is vertraagd. Helaas kan ik niet garanderen dat de levering op tijd zal zijn, aangezien dit afhankelijk is van verschillende factoren, zoals de beschikbaarheid van het product en het bezorgschema van de vervoerder.  
Ik raad je aan de status van je bestelling te volgen via de volgende track & trace link: [www.tracktrace.nl/123456](http://www.tracktrace.nl/123456) voor de meest actuele informatie over de levering. Als je vragen hebt, laat het me dan weten.

neople & 

# A hub to learn, stay, work, and play





# Hybrid Hospitality Model



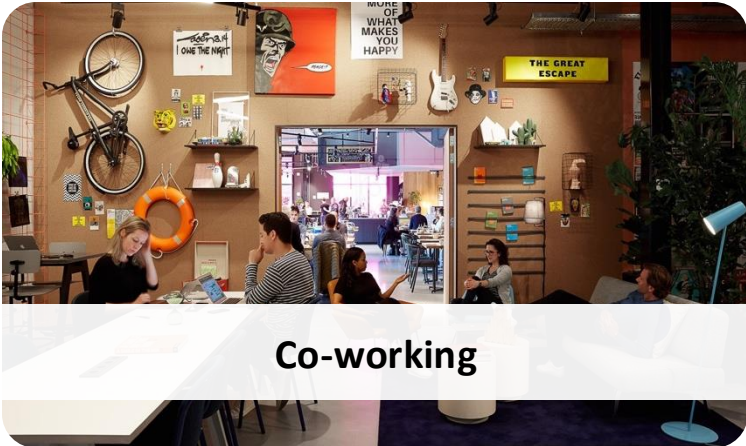
Hotel Rooms



Student Rooms



Extended Stay Rooms



Co-working



Bar & Restaurants



Play Area

# Het klantenservice team bij The Social Hub

- Een centraal en internationaal team; biedt ondersteuning voor 18 hotels, verspreid over heel Europa
- Reserveringsbeheer en gast ondersteuning
- Commerciële rol



# Uitdagingen

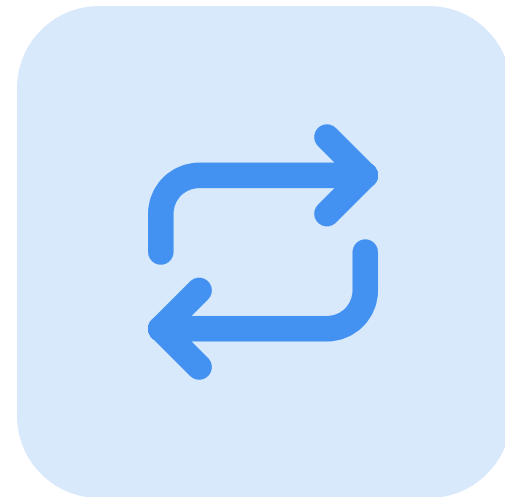
Seizoensdrukke



Groei



Herhalende vragen



# Hi, ik ben Taylor



Ik ben getraind op de interne kennis van The Social hub



Toegang tot MEWS, het management system van the Social Hub



Een berg aan bedrijfsdocumenten gelezen, voor een berg aan kennis.



Alle relevante webpagina's doorgelezen



Ik werk in de tools waar de rest van het team al in werkt



Tickets afhandelen in Zendesk



Chatten in Teams



Ik ben ingewerkt zoals ieder ander teamlid



## Taylor's werkplek

# Taylor werkt voor The Social Hub in Teams & Zendesk

Search (Cmd+E) Update ... Neelo

**Taylor**

11:43  
 Waar kan ik parkeren bij The Social Hub in Amsterdam?

Taylor | Neelo 11:44

Dear Customer,

Thanks for getting in touch! For parking at The Social Hub in Amsterdam, here are your options:

- The Social Hub Amsterdam City:** We have a parking area right next to the hotel. The rates are €4.50 per hour or €30.00 for 24 hours. Please note that parking reservations cannot be made in advance and are subject to availability upon check-in. For stays longer than two months, guests can request an electronic key pass at the reception for a monthly rate of €250.
- The Social Hub Amsterdam West:** Our private parking lot also has limited availability with a rate of €4.50 per hour or €27.50 for 24 hours. We also offer one electric charging point for your convenience.

Parking is at your own risk, and as in any city, we advise not to leave any belongings in your car.

We can't wait to see you around!

**Sources:**

- Automated feedback
- Parking info per location - The Social Hub Amsterdam City

Type a message

Leveringsprobleem #49 + Toevoegen

Outlook (maken) Peter **nieuw** Ticket #49

Ticket bijgewerkt Meer weergeven

Zijn ook hier

Aanvrager: Peter

Medewerker\*: Support

Volgers: volgen

Tags:

Type: - Prioriteit: -

**Leveringsprobleem**  
 Via e-mail

27-Jun 17:20

Fabienne Toewijzen

Goedemiddag,  
 Wat vervelend om te horen dat de levering is uitgesteld. Ik kan me voorstellen dat je le zorgen maakt of de bestelling op tijd binnenkomt voor de wedstrijd volgende week. Helaas kan ik geen garantie geven op de leverdatum, omdat dit afhankelijk is van verschillende factoren zoals de beschikbaarheid van het product en de drukte bij de vervoerder. Ik raad je aan om de track & trace code van ie bestelling in de gaten te houden voor de meest actuele informatie over de levering. Mocht je nog vragen hebben, dan hoor ik het graag.

Source 1: Feedback for Fabienne (from: Feedback for Fabienne)  
 Source 2: Training (from: Training)  
 Source 3: Feedback for Fabienne (from: Feedback for Fabienne)  
 Source 4: Bestway- Exit - Netspa/handleiding\_lay-z\_spa\_ball\_aaijeT\_opblaasbare\_spa-4\_persoons.pdf - Page 127 (from: Google Drive (PDF files))

What did you think of this answer?  
 Bad Good Give me feedback

Menno Toewijzen 2 minuten geleden

Aan: Peter Meer weergeven

Goedemiddag,  
 Wat vervelend om te horen dat de levering is uitgesteld. Ik kan me voorstellen dat je le zorgen maakt of de bestelling op tijd binnenkomt voor de wedstrijd volgende week. Helaas kan ik geen garantie geven op de leverdatum, omdat dit afhankelijk is van verschillende factoren zoals de beschikbaarheid van het product en de drukte bij de vervoerder. Ik raad je aan om de track & trace code van ie bestelling in de gaten te houden voor de meest actuele informatie over de levering. Mocht je nog vragen hebben, dan hoor ik het graag.

Openbare reactie Aan Peter

Macro toepassen Tabbladen sluiten Verzenden als Nieuw

## Onboarding

# Hoe werd Taylor ontvangen en hoe ging de onboarding?



## Assistentie

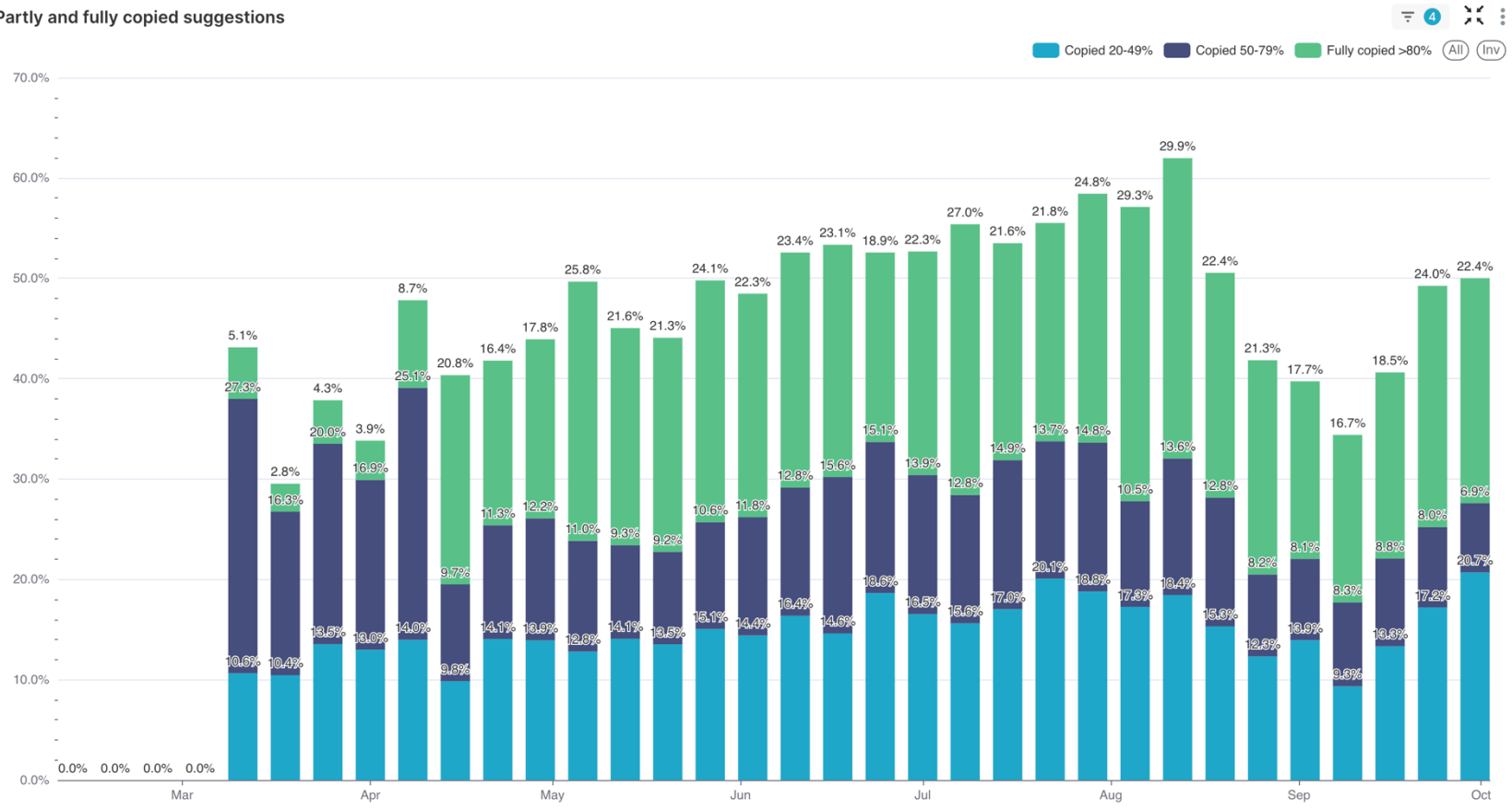
# Hoe helpt Taylor het team?

- Sneller en makkelijker werken
- Consistente en foutloze antwoorden
- Minder werkdruk/stress



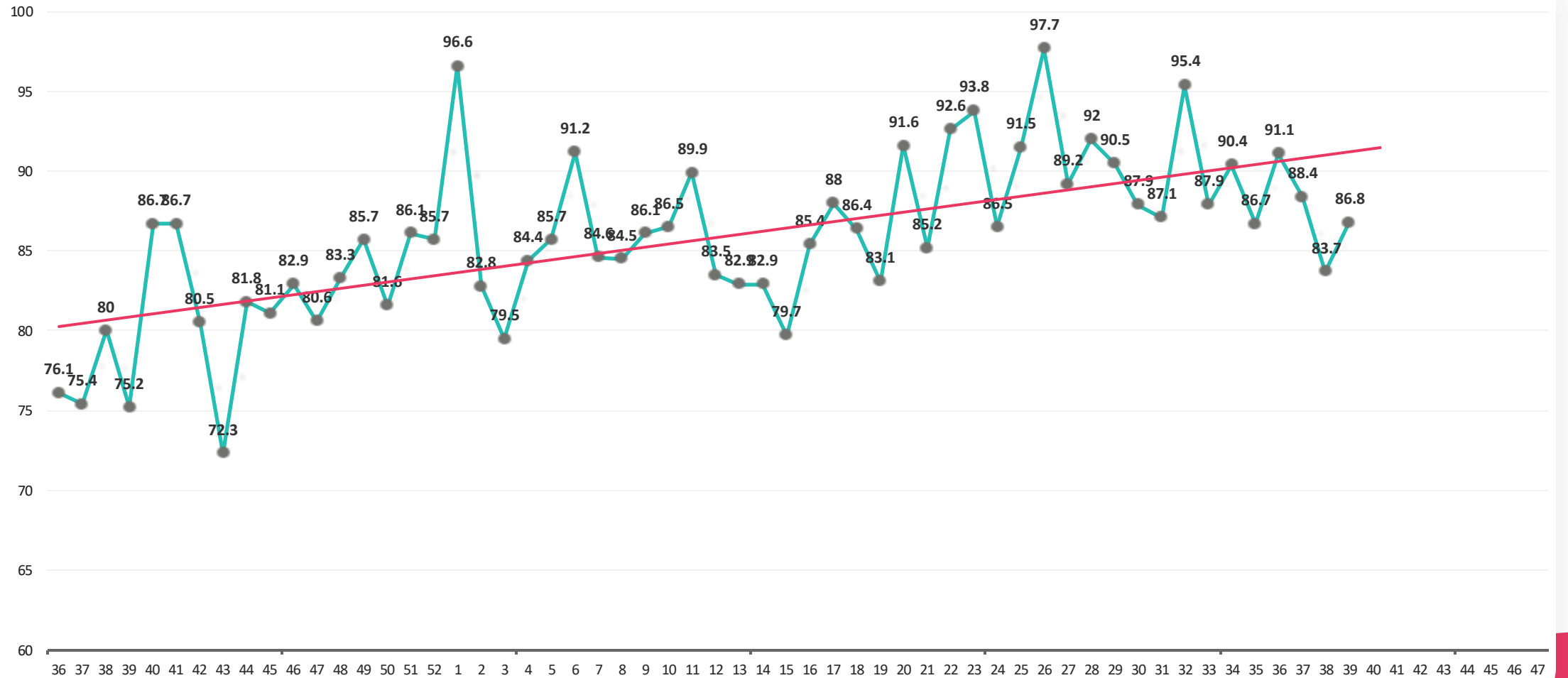
# Hoeveel suggesties worden van Taylor overgenomen?

% Partly and fully copied suggestions





# CSAT



# Expanding to other teams

March

## Support team

Afhandeling van support voor **individuele boekingen**

August

## Advising team

Afhandeling van support voor **groepsreserveringen.**

Toekomst

## Uitbreiden naar andere teams.

Nog te bepalen.

# Wat hebben we geleerd?

- **Kennis is key**

Taylor leert van data, dus kwalitatieve informatie en feedback zijn cruciaal.

- **Ondersteunt en versterkt**

Taylor verbetert de efficiëntie en ondersteunt agents, maar de empowerment blijft bij het team.

- **Investeer in training**

Neem de tijd om het model goed te trainen en te optimaliseren.

- **Betrek het team**

Besteed aandacht aan de adoptie, maak het gebruik eenvoudig en leuk.

# Q&A



# neople

Hoe de digitale medewerker  
Taylor de klantenservice verbetert  
bij The Social Hub

