

neople

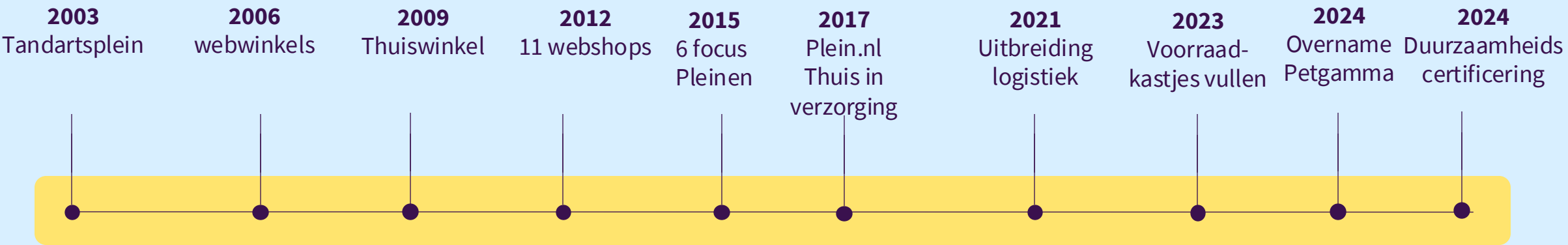
Hoe de digitale medewerkers
Pim en Pien de klantenservice
verbeteren bij Plein





Introductie

10 oktober 2024





Omzet 2024
120 mln



NPS
71%

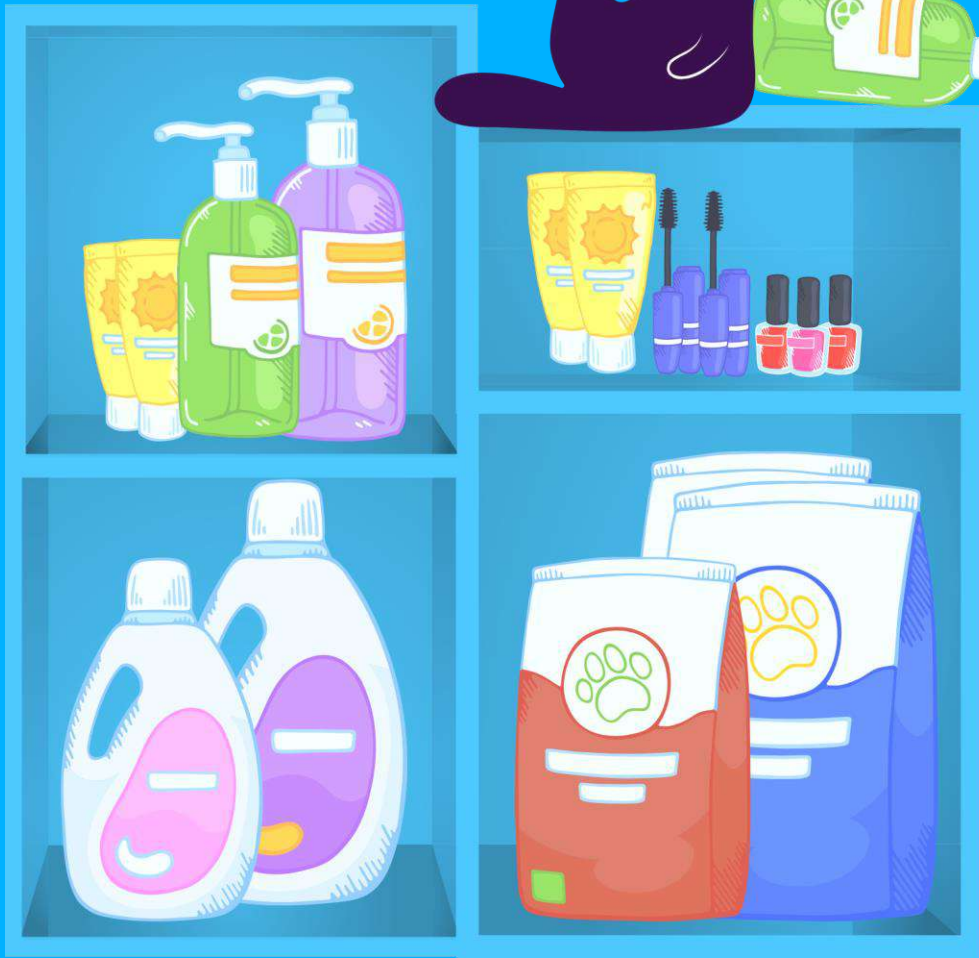


Klantenservice
12 Tickets/uur
90% 1-touch
92% Tevredenheid

**Focus op retentie &
herkenbaarheid**

Plein

Missie



**Slim alle
Voorraadkastjes
Vullen**

Plein

CS Team

13 Medewerkers
3000 Tickets per week
Zendesk
Teamstructuur

1 KS manager
1 KS teamlead
11 agents

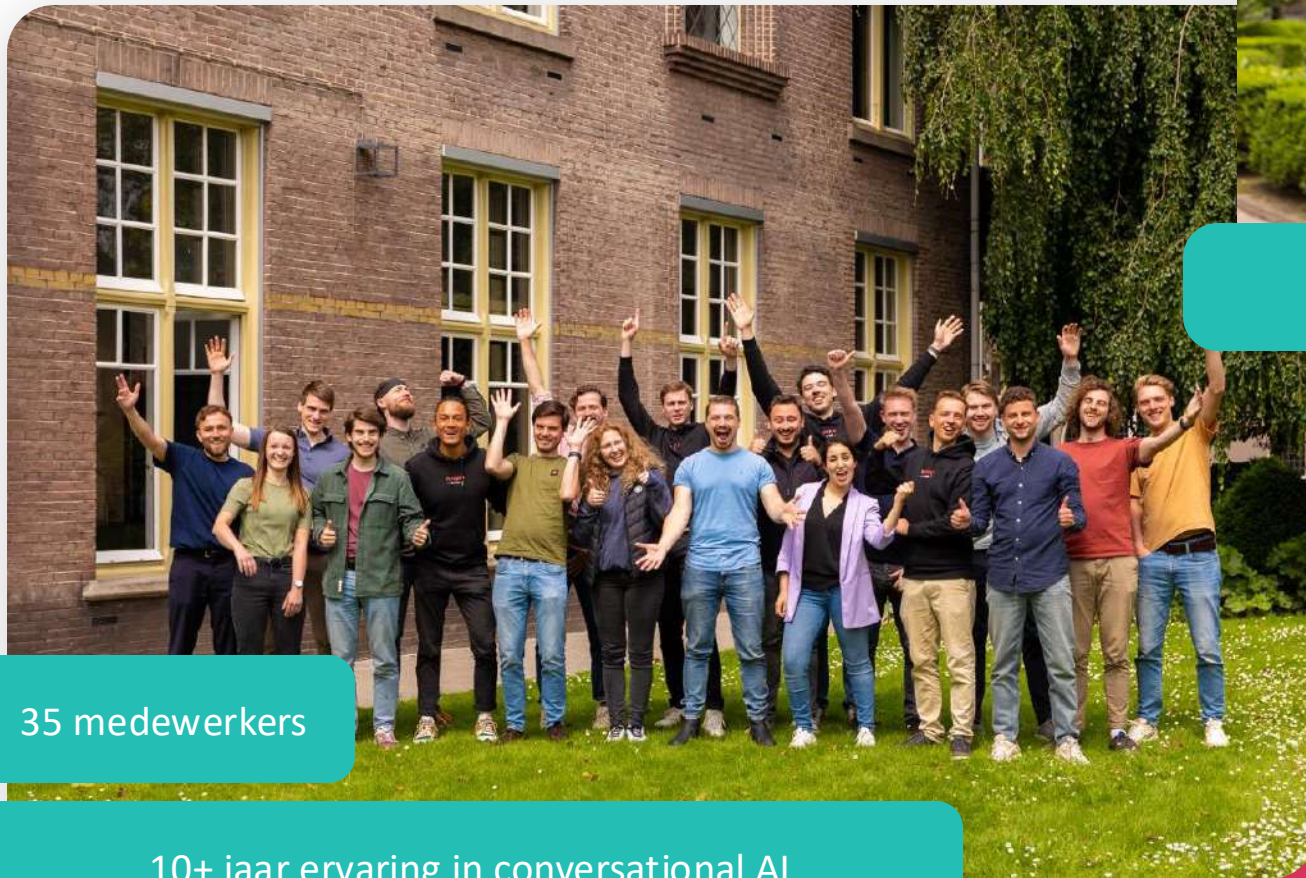


neople

Het uitzendbureau
voor digitale
medewerkers



Wie is Neople?



35 medewerkers

10+ jaar ervaring in conversational AI



Opgericht in 2023

100+ klanten in Ecommerce, Retail and Hospitality



AI is de manier waar op wij
werken **fundamenteel** aan het
veranderen





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

De toekomst van customer service




 Ziggy

Hi David! 🙌 I've finished quite some work today. Here are some of the highlights:

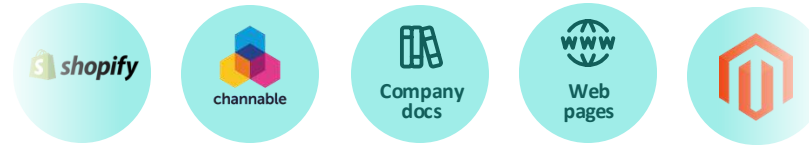
- 160 support tickets handled independently
- 94 times I helped answering questions
- In 7 languages I have given support today

I do have one question about a customer inquiry where I need some help. Do you have a moment?

 David

Yes, I'm available now. How can I help you?

Ontmoet de Neople



Getraind op jouw
bedrijfsinformatie

Werkt waar jij al werkt



Ingewerkt als een echte
collega in jouw team



Onze klanten

Onze Neople werken al bij 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


Ze werken zij-aan-zij met jou

Live chat

Online


**David Fisher**

My parcel should have been delivered, but it's postponed! We need it for our 1st game next week. Will it arrive in time?







Contact center



Subject: Parcel postponed Channel: chat ID: 567DH3

**David Fisher**

My parcel should have been delivered, but it's postponed! We need it for our 1st game next week. Will it arrive in time?

**Ziggy**

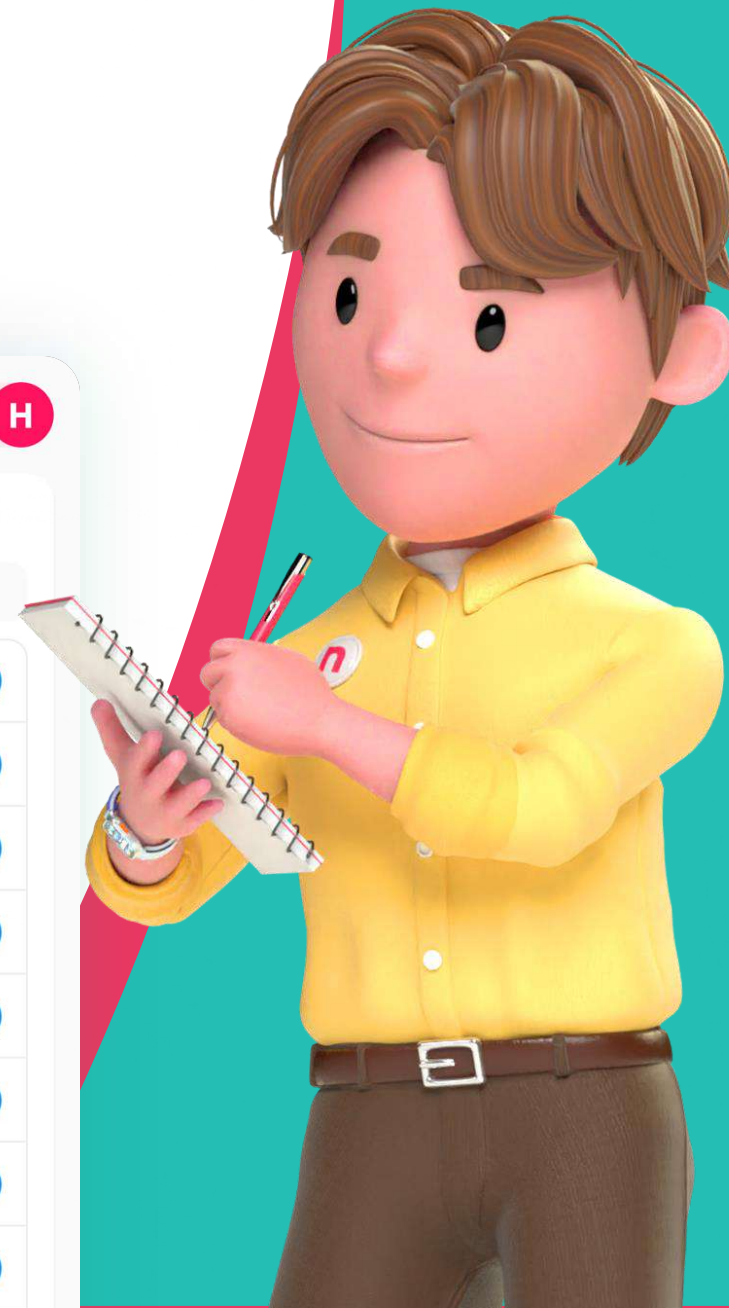
Here's a suggestion:
*Good afternoon, sorry to hear that the delivery has been delayed. Unfortunately, I cannot guarantee that a delivery will be on time, as it depends on several factors such as product availability and the delivery schedule of the carrier.
I recommend you to keep an eye on the track & trace code of ie order for the most up-to-date information on delivery. If you have any questions, please let me know.*

Neople begrijpt de binnenkomende vragen en groepeert ze

Topic contents Training **Topics** Knowledge Log out

Topic overview Ticket volume per topic

Topic	Topic category	Tickets matched	Confidence score	
What should I do if I'm having issues with my heat pump?	Product defect	314 tickets	83%	Set Actions
How can I change or confirm the delivery address for my order?	Shipping & Delivery	216 tickets	83%	Set Actions
When will this item get back in stock?	Product info	199 tickets	94%	Set Actions
I have received a damaged or broken product, what should I do?	Product defect	87 tickets	60%	Set Actions
What sand filter pump should I use for my pool?	Product defect	79 tickets	57%	Set Actions
When will this item get back in stock?	Product info	68 tickets	66%	Set Actions
I have received a damaged or broken product, what should I do?	Product defect	63 tickets	34%	Set Actions
What sand filter pump should I use for my pool?	Product defect	61 tickets	32%	Set Actions



Hi, ik ben Pien!



Digitaal teamlid, aangenomen om te ondersteunen bij klantvragen



Ik werk in Zendesk



Ik ben getraind op historische tickets, macro's en een profielschets. Daarnaast ken ik alle Plein-producten.



Ik spreek Nederlands, Engels, Duits, Frans, etc.



Favoriete kleur: blauw



Als er een ticket binnenkomt help ik je *altijd* met de volgende taken:



Antwoordsuggestie schrijven



Samenvatten van de klantvraag



Ik sta ook altijd klaar om je te helpen met verzoekjes, zoals:



Vertalen



Het aanpassen van de tone of voice



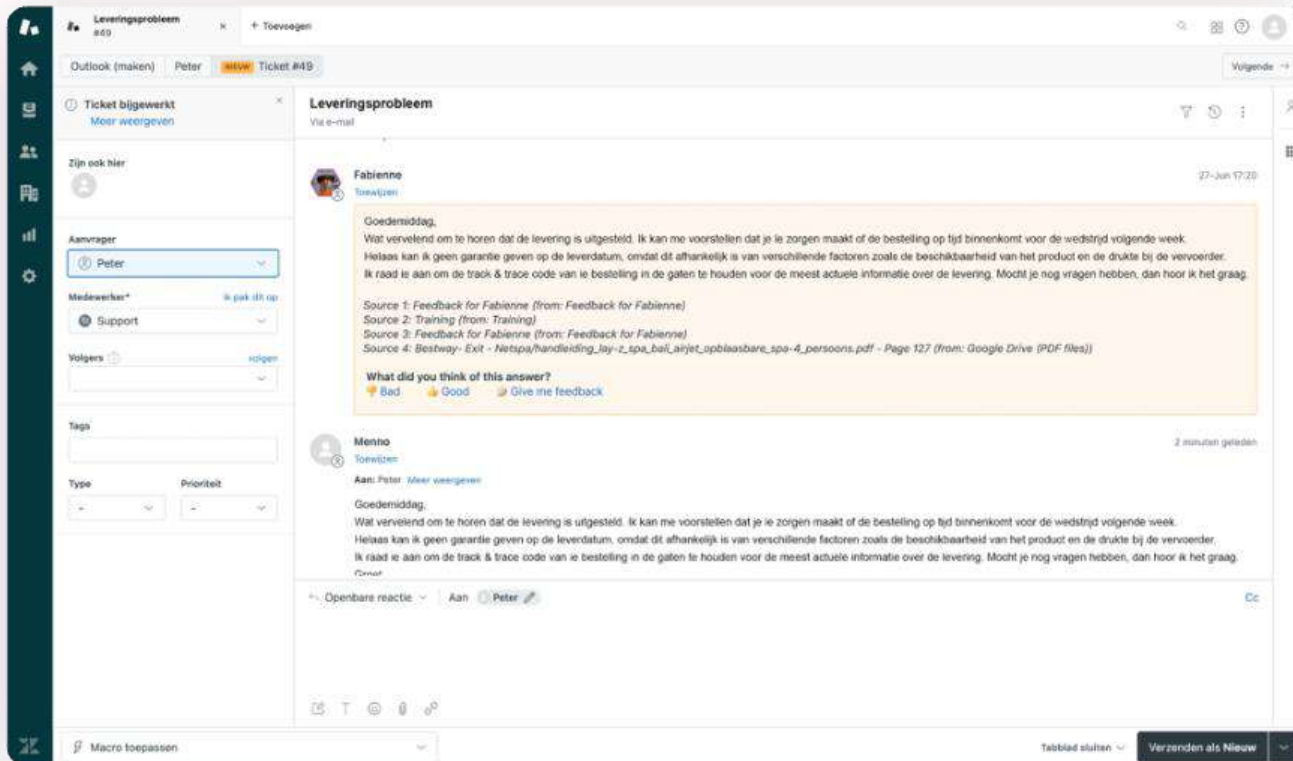
Kennis ophalen uit documenten



Het ophalen van orderdata



Pien werkt in Zendesk



Hoe vraag je mij om hulp?

Tag me in Zendesk, en ik help je graag!

- @Pien kun je dit vertalen?
- @Pien kun je de tone of voice aanpassen?
- @Pien kun je dit samenvatten?

Waar moet je op letten?

Ik werk hier nog niet zo lang en moet nog veel leren, dus ik vind het fijn als je niet te streng voor me bent.

En met dat leren kun je me helpen! Geef **constructieve** feedback zodat mijn coaches mij beter kunnen trainen.

Hi, ik ben Pim!



De Plein assistent!
Mijn doel? Intern ondersteunen
bij de meest
uiteenlopende vragen.



Ik werk in Teams



Ik ben getraind op het
personeelshandboek,
verschillende **handleidingen**, en
nog veel meer! Ook ken ik alle
Plein-producten uit mijn hoofd.



Leuke weetjes over mij



Ik verzamel bijzondere
biertglazen



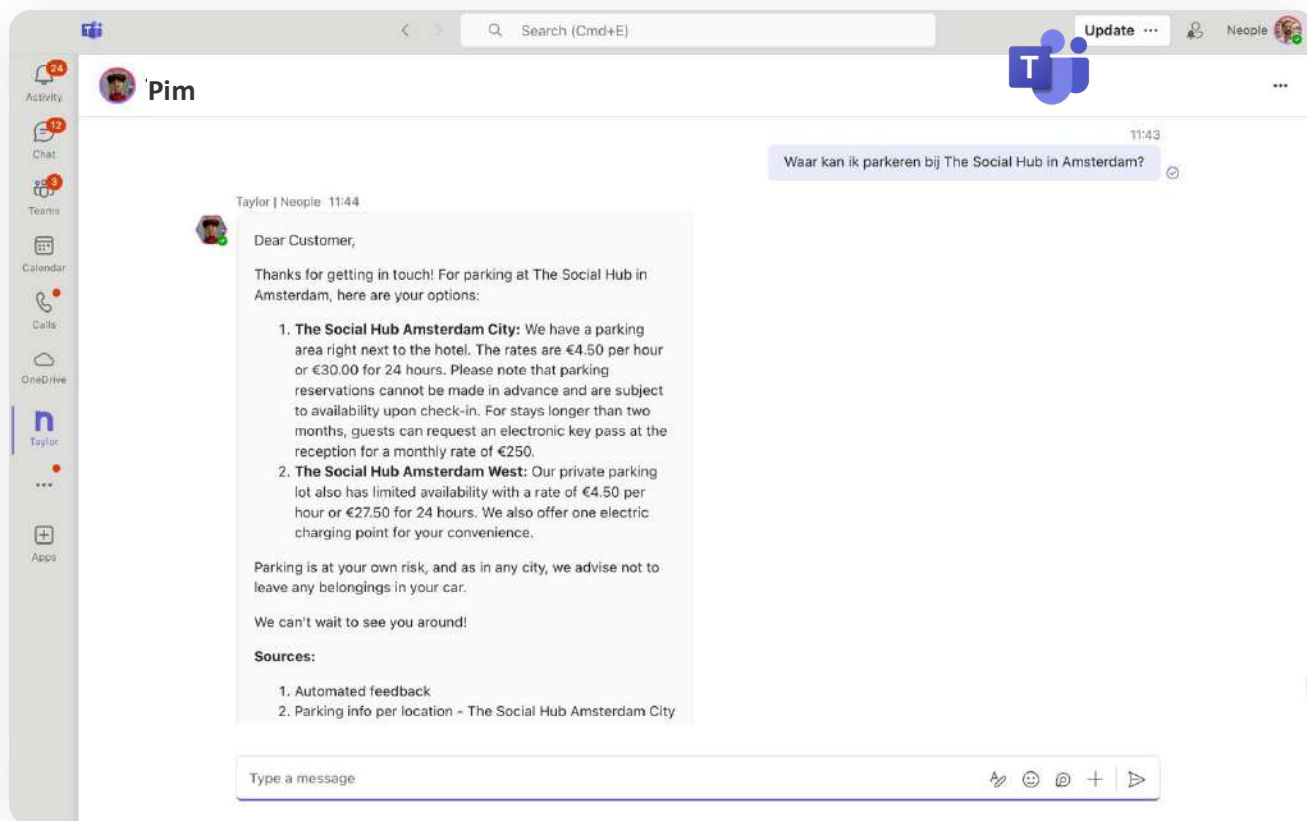
Ik ga graag naar de spa



Mijn lievelingsdier is een hond



Pim werkt in Teams



Stuur me een berichtje en ik help je graag!

@Pim kun je dit voor mij opzoeken?

@Pim weet jij het antwoord op deze vraag?

Vertalen en samenvatten doe ik ook graag voor je!

Waar moet je op letten?

Je kunt mij helpen om meer te leren!
Geef duimpjes omlaag of omhoog als feedback zodat mijn coaches mij beter kunnen trainen.

Introductie

Pim



Hi, ik ben Pim! Je persoonlijke Plein assistent!

Plein.nl Onboarding Pim



Plein.nl
Onboarding Pim



Update

Pim

Yoehoe, Pim hier!
Ik heb weer veel
meegemaakt



Vraag het Pim

Is het verplicht om een lange broek te dragen
in ons magazijn in Moerdijk?

Wat moet je doen bij het opstarten van een
onderzoek bij PostNL?

Kan ik vrije dagen opnemen als ik moet
verhuizen?

Hallo Pim hebben wij een wachtdag bij ziekte?



De Gouden

Pimmies!



De Gouden

Pimmies!

**Elk kwartaal de uitreiking van:
de "Gouden" Pimmie**



Categorie 1

**De Slimme
Pimmie**

Building the business



Categorie 2

**De Positieve
Pimmie**

Inspireren, motiveren of
voorbeeldgedrag



Categorie 3

**De Klantgerichte
Pimmie**

Beste score of feedback

neople

Ontdek wat een Neople voor jou kan doen

Scan de QR code om
een Demo te boeken

