



Klantcase CBRE

Gemakkelijk en zorgeloos pakketten
ontvangen op kantoor

CBRE

Symphony Offices



Symphony Offices, Zuidas, Amsterdam

Type bedrijven: Advocaten, vastgoed, consultancy, restaurant, financiële dienstverleners

CBRE is het grootste vastgoedadvies- en investeringsbedrijf ter wereld, met de nummer één positie in verhuur, vastgoedverkoop, outsourcing, vastgoedbeheer en taxatie wereldwijd.

CBRE verhuurt premium bedrijfsruimtes, waaronder in het kantorenpand Symphony Offices aan de Zuidas in Amsterdam. In dit pand zitten verschillende zakelijke huurders. Als ontvangst is er een hoofdreceptie en een bijreceptie. De receptionist dient als gastvrouw/heer voor ontvangst van alle bezoekers van de verschillende in pandige bedrijven.

Wens

CBRE zocht naar een oplossing die de pakketafhandeling zou verbeteren en de receptie zou ontzien. Ze wilden de werkdruk op de receptie verlichten, maar medewerkers wel de service verlenen om hun (privé)pakketten, op kantoor te kunnen ontvangen.

Resultaat

MyPup bood een oplossing die goed was afgestemd op de behoefte van CBRE. Vanaf het moment dat The Symphony een Pick Up Point in het pand kreeg, kon de receptie zich beter focussen op hun kerntaken en de service verlenen die zij voor ogen hadden. De oplossing van MyPup haalt de druk van de ketel en de receptie is met MyPup geen 'halve postkamer' meer.



MyPup sinds 2016



25 locaties



32 Pick Up Points



39.000 pakketten per jaar

Vertragingen bij de receptie door inefficiënte pakketafhandeling

De centrale receptie krijgt per week zo'n 150 pakketten bezorgd. Vaak is het voor koeriers onduidelijk of ze het pakket kunnen achterlaten bij de centrale receptie. Met aannemen, nabellen en afhandelen van deze poststukken is één Office Manager nagenoeg de hele dag bezig. Hij/zij heeft hierdoor vaak veel minder tijd om mensen te verwelkomen. Bijkomend, voor aangetekende stukken mag alleen de geadresseerde tekenen. Veel stukken gaan dan ook retour, of leveren vertraging op.

CBRE aan het woord

Anne-Marie van Wilsum – Senior General Manager CBRE Nederland

"Wij zijn er blij mee. Wij vinden MyPup ontzorgend, veilig, duurzaam



en het is veel goedkoper dan 1 FTE. MyPup is goed bereikbaar en oplossingsgericht. Dit alles sluit goed aan bij hoe wij onze dienstverlening bij CBRE zien, wat ook door de medewerkers gewaardeerd wordt. Vanaf het moment dat wij een MyPup Pick Up Point in het pand hebben, kan de receptie zich beter focussen op de dienstverlening. Ze zijn geen 'halve postkamer' meer nu de pakketten veilig in een kluis liggen."

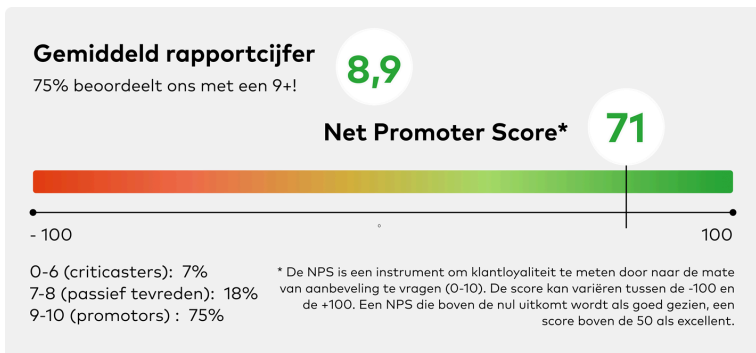
"Het Pick Up Point biedt ook veiligheid. De pakketten gaan naar het MyPup distributiepoint aan de rand van de stad waar alles gescand wordt. Eén vertrouwde MyPup bezorger komen vervolgens langs om de pakketten te bezorgen. De ontvanger krijgt een bericht zodra het pakket in de kluis ligt en kan 24/7 bij de levering. Zelfs bij aangetekende post die wij zelf niet in ontvangst mogen nemen."

"Als je het doorrekent, dan ben je er snel uit. In dit kantoor komen 150 privé-pakketten per week binnen. De afhandeling hiervan kostte zeker 1 fte."

1. Verkennen

CBRE heeft samen met MyPup in kaart gebracht hoeveel lockers er in deze specifieke situatie nodig waren. Daarnaast heeft MyPup met een

MyPup's klanttevredenheidsbeoordeling



duidelijk voorstel, businesscase en uitleg geholpen om ook het management, de beheerder en alle bedrijven in het pand mee te nemen in de oplossing. Zo is samen besloten om een pilot van zes maanden te starten om te kijken of het Pick Up Point het probleem zou oplossen.

2. Plaatsen

Het Pick Up Point dat is samengesteld, is geplaatst in de entree van Symphony Offices aan de Zuidas in Amsterdam. De plaatsing duurt niet meer dan een paar uur en er is feitelijk alleen een stopcontact voor nodig. De soft- en hardware is plug & play. Op een afgesproken datum wordt het bedrijfsadres opgenomen in het rittenschema van de MyPup bezorger.

3. In gebruik nemen

CBRE en MyPup informeren samen de huurders en de medewerkers in het pand, tijdens maar ook na de lancering. MyPup is persoonlijk aanwezig en levert de communicatiemiddelen voor een soepele ingebruikname. Ervaring leert dat het gebruik van het Pick Up Point weinig vragen oproept bij gebruikers en officemanagers.

4. Van pilot naar uitbreiding

De pilot is na zes maanden grondig geanalyseerd. En daaruit bleek dat zowel de gebruikers als de verschillende bedrijven zeer positief waren. Inmiddels is het aantal Pick Up Points uitgebreid van 23 naar 32.

Wil je meer weten over hoe de full-service van MyPup waardevolle tijd bespaart en de tevredenheid van medewerkers in jouw gebouw verhoogt? Neem voor meer informatie contact met ons op.

+31 (0)85 001 37 17

hello@my-pup.com

Jouw keuze voor MyPup (Certified B Corp) vermindert CO2-uitstoot.

