



## Klantcase McGarrel Reilly Group

Op zoek naar een efficiënte manier om de pakketten van bewoners te beheren

## CHARLEMONT SQUARE

Charlemont Square Residences, beheerd door de McGarrell Reilly Group, had uitdagingen met de pakketbezorgprocessen bij hun appartementen. Met de implementatie van de oplossing van MyPup hebben ze nu een gestroomlijnd systeem dat zowel bewoners als personeel tevreden stelt.

### Op zoek naar een efficiënte manier om de pakketten van bewoners te beheren

Charlemont Square Residences, een premium appartementencomplex dat is ontworpen als multifunctioneel centrum voor de buurt, integreert openbare ruimtes, autovrije zones en een centraal plein voor culturele en recreatieve evenementen. Charlemont Square heeft winkelruimtes op straatniveau, zoals buurtwinkels, eet- en drinkgelegenheden en een kunststudio, wat een toegevoegde waarde heeft voor de appartementen en kantoorruimtes. De McGarrell Reilly Group, die in 1981 begon als een bescheiden woningbouwbedrijf, is uitgegroeid tot een toonaangevende speler in de sector door te focussen op kwaliteit, vastberadenheid en scherp zakelijk inzicht. Voor Charlemont Square Residences zochten ze een efficiënte oplossing om de pakketten van bewoners te beheren.

### Naar een professionelere en efficiënte oplossing

*Frank Lemass - Estates Manager, Charlemont Square, Dublin*

"Voordat MyPup werd geïmplementeerd, beheerde de conciërge de pakketbezorgingen overdag en overhandigde het beveiligingsteam de pakketten 's avonds aan bewoners. Dit proces was tijdrovend en inefficiënt

#### Wens

Voor de Charlemont Square Residences zocht de McGarrell Reilly Group naar een professionele en efficiënte oplossing voor het groeiend aantal pakketten die de operationele prestaties zou verbeteren, waarde zou toevoegen en controle en gemoedsrust zou teruggeven aan de bewoners.

#### Resultaat

De implementatie van MyPup resulteerde in een efficiëntere afhandeling van pakketten en minder verloren pakketten. Het verlichte de werkdruk op de conciërge, wat weer leidde tot een hoge mate van tevredenheid onder de bewoners.



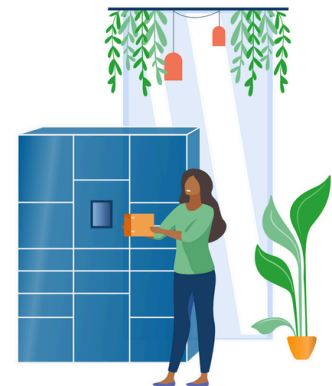
MyPup sinds  
2023



Dublin, één  
locatie

en legde druk op de conciërge en het beveiligingsteam – in het begin slechts één persoon – die andere verantwoordelijkheden hadden."

"Bewoners kwamen hun pakketten ophalen die wij gedurende de dag moesten sorteren. Het aantal pakketten bleef groeien, waardoor dit proces steeds tijdrovender werd. Onze conciërge en het beveiligingsteam, die al druk waren met hun primaire taken, waren veel tijd kwijt aan het zoeken en uitdelen van pakketten. Dit ad-hoc systeem ontwikkelde zich organisch, maar was op een gegeven moment onhoudbaar. We realiseerden dat er behoefte was aan een professionelere oplossing - vooral voor een premium complex als dit, waar het niet logisch is om personeel achter pakketten aan te laten lopen."





## Pakketten veilig en probleemloos ophalen

Frank en zijn team verkenden verschillende oplossingen en ontdekten MyPup, dat al een vestiging in Ierland had. Na een grondige evaluatie kozen ze voor de pakketoplossing van MyPup. Met MyPup kunnen bewoners hun pakketten ophalen wanneer het hen uitkomt, veilig en zonder tussenkomst van personeel. Het systeem is eenvoudig te installeren, vereist slechts een stopcontact en een internetverbinding, en geeft de controle terug aan de bewoners.

"Het gebruik van MyPup is een win-win voor iedereen. Bewoners kunnen hun pakketten op elk moment, dag en nacht, op een veilige en probleemloze manier ophalen. Het systeem bevindt zich ondergronds, waardoor de privacy gewaarborgd blijft. In het zeldzame geval dat er een probleem is, lossen wij het direct op. We hebben ons proces gestroomlijnd door niet langer zelf verantwoordelijkheid te nemen voor de leveringen, iets wat



"Het gebruik van MyPup is een win-win voor iedereen. Bewoners kunnen hun pakketten elk moment, dag en nacht, op een veilige en probleemloze manier ophalen."

### MyPup's klanttevredenheidsbeoordeling

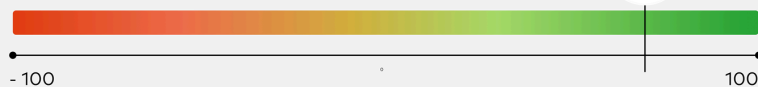
#### Gemiddeld rapportcijfer

75% beoordeelt ons met een 9+!

8,9

#### Net Promoter Score\*

71



0-6 (criticasters): 7%  
7-8 (passief tevreden): 18%  
9-10 (promotors): 75%

\* De NPS is een instrument om klantloyaliteit te meten door naar de mate van aanbeveling te vragen (0-10). De score kan variëren tussen de -100 en de +100. Een NPS die boven de nul uitkomt wordt als goed gezien, een score boven de 50 als excellent.

bewoners snel begrijpen en waarderen zodra ze zich aanmelden. Het systeem voegt echt waarde toe: bewoners zien direct de voordelen zodra ze het beginnen te gebruiken."

"Het systeem voegt echt waarde toe: bewoners zien direct de voordelen zodra ze het beginnen te gebruiken."

## Een aanzienlijke verbetering

Sinds de implementatie van MyPup is de efficiëntie van het pakketbeheer aanzienlijk verbeterd. Bewoners kunnen hun pakketten op elk moment ophalen, wat de tevredenheid vergroot. Medewerkers hoeven niet langer de pakketuitgifte te beheren, waardoor ze zich kunnen richten op hun kerntaken, stress wordt verminderd en een betere werkomgeving wordt gecreëerd. Het systeem heeft ook de veiligheid verbeterd, omdat onbekende personen geen toegang meer hoeven te hebben tot het gebouw voor pakketleveringen.

Frank benadrukt het belang van goede relaties met vastgoedteams en conciërges: "Soms voelt het alsof, 'Oh, je hebt een oplossing geplaatst, bedankt, en succes ermee.' Maar we zien dat het op sommige plekken meer geïntegreerd moet worden. Daarom breng ik mensen hierheen om te laten zien hoe goed het werkt. Zodra mensen het beginnen te gebruiken, zien ze echt hoe handig het is!"

Wil je meer weten over hoe de full-service van MyPup waardevolle tijd bespaart en de tevredenheid van bewoners 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.



mypup  Certified Corporation