

Van groeiende supportdruk naar 24/7 slimme AI-ondersteuning

Casework

Adwise AI Powered by Artific



HUUUS

adwise
ACADEMY

Powered by
artific[®] AI

Januari 2026

Slimme AI support bij HUUS



Van 9 naar 3 support medewerkers, zonder iemand te ontslaan



Circa 3500 volledig geautomatiseerde gesprekken per maand



150% snellere responstijd op klantvragen

[Lees verder hoe HUUS dit heeft bereikt →](#)

Introductie

Een overvolle klantenservice... hoe op te lossen?

Van druk naar rust met Advise AI

De snelle groei van HUUS zorgde voor steeds meer klantvragen. Via chat, e-mail en telefoon kwamen dagelijks vergelijkbare vragen binnen over producten, levering en service. Het supportteam moest snel schakelen, terwijl klanten directe en duidelijke antwoorden verwachtten. HUUS koos daarom voor het **Advise AI Platform Powered by Artific** om support slimmer in te richten, zonder het persoonlijke karakter te verliezen. Het resultaat is een schaalbare AI-oplossing die klanten 24/7 helpt en het team structureel ontlast.

HUUS

HUUS is een Nederlandse woonretailer met een sterke focus op interieur, beleving en persoonlijk advies. Met zes fysieke winkels en een webshop bedient HUUS dagelijks klanten die op zoek zijn naar meubels en wooninspiratie. Service speelt daarbij een centrale rol, zowel online als in de winkel. **Door de groei van de organisatie nam ook het aantal supportverzoeken snel toe.** Veel vragen waren herhalend, maar vroegen wel om snelheid en consistentie.

Tegelijkertijd wilde HUUS bereikbaar blijven buiten kantoortijden en de werkdruk voor medewerkers beheersbaar houden. Die combinatie maakte duidelijk dat de bestaande supportaanpak niet langer voldeed.



De Ambitie en Aanpak

Artificial Intelligence inzetten als aanvulling, geen vervanging.

De Ambitie: klantcontact en schaalbaarheid

HUUS wilde klanten sneller en consistenten helpen, zonder het team verder te belasten. De ambitie was helder: **één centrale plek voor kennis, altijd beschikbaar voor klanten én medewerkers.** Support moest 24/7 bereikbaar zijn, ook buiten kantoortijden, met antwoorden in de vertrouwde tone of voice van HUUS.

Daarnaast wilde de organisatie herhalend werk verminderen, zodat medewerkers meer tijd kregen voor complexere vragen en persoonlijk contact. AI moest geen vervanging zijn van het team, maar een slimme aanvulling die meegroeit met de organisatie.

De Aanpak

Om deze ambitie waar te maken, koos HUUS voor een geïntegreerde AI-oplossing op basis van het Adwise AI Platform. De aanpak startte met het verzamelen en structureren van interne kennis. Productinformatie, service-afspraken en veelgestelde vragen werden samengebracht in één centrale AI-gedreven kennisbank. Vervolgens werd een AI Support Assistent ingericht voor chat en e-mail, volledig afgestemd op de werkwijze en tone of voice van HUUS.

Door alles in één platform te combineren, ontstond een logisch en schaalbaar supportstelsel.



In de wereld van nu mag een chatassistent zoals deze niet ontbreken.

Je kunt geen webshop hebben zonder chatassistent.

- PR & Branding Manager, HUUS

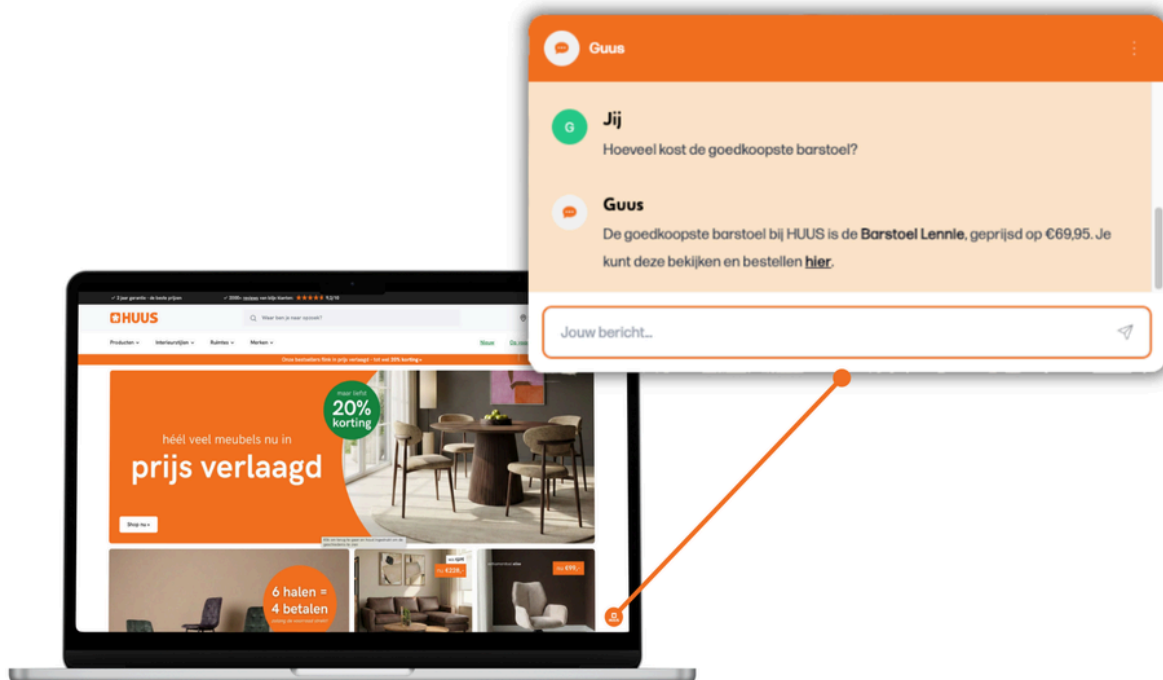
De Uitwerking

Op maat gemaakte Adwise AI Assistent

De Uitwerking

In de praktijk betekent dit dat klanten via chat direct geholpen worden door Adwise AI, ook buiten kantoor tijden. De AI handelt zelfstandig vragen af en schakelt waar nodig slim door naar medewerkers. Inkomende e-mails worden automatisch geanalyseerd en vaak direct beantwoord. Complexere vragen worden voorbereid, zodat medewerkers sneller en consistentere kunnen reageren. Intern hebben medewerkers altijd toegang tot dezelfde centrale kennisbank. Deze uitwerking sluit naadloos aan op de ambitie: **snelle service voor klanten en minder handmatig werk voor het team.**

PS: Ontdek de chatbot van HUUS op hun website. Of probeer onze eigen Adwise AI chatsupport Ad op de Adwise Academy website.



De Impact

Productiever, effectiever en winstgevend

De Impact

De inzet van Advise AI leverde HUUS snel zichtbare resultaten op. Maandelijks worden circa 3.500 gesprekken volledig geautomatiseerd afgehandeld. De responstijd op klantvragen is 150% sneller geworden en het aantal handmatige acties voor supportmedewerkers daalde met 66%. Opvallend is dat 48% van de gesprekken buiten kantoor tijden plaatsvindt.

Binnen drie maanden kon de supportafdeling van negen naar drie medewerkers, zonder dat iemand is ontslagen. **Klanten ervaren snellere en consistentere antwoorden, terwijl medewerkers meer ruimte hebben voor complexere vragen.**



Van 9 naar 3 support medewerkers, zonder iemand te ontslaan



Circa 3500 volledig geautomatiseerde gesprekken per maand



150% snellere responstijd op klantvragen



Het aantal handmatige acties voor supportmedewerkers **daalde met 66%**

Tijd om ook slimmer te ondersteunen?

Groeiende organisaties kunnen niet blijven opschalen met alleen extra mensen. Slimme inzet van AI maakt het verschil tussen oplopende werkdruk en toekomstbestendige service.

De case van HUUS laat zien hoe je klantcontact persoonlijk houdt én tegelijk efficiënter maakt. Met het **Adwise AI Platform Powered by Artific** breng je kennis, bereikbaarheid en automatisering samen in één veilige oplossing.

Wil je ontdekken wat dit voor jouw organisatie kan betekenen? Verdiep je in de mogelijkheden en zet de volgende stap richting schaalbare, slimme support.



Dankzij de inzet van AI kunnen we onze klanten sneller en consistentener helpen, terwijl de werkdruk op de supportafdeling aanzienlijk is verlaagd. Het voelt niet als automatisering, maar als een slimme aanvulling op ons team.

- HUUS



Eén platform. Eindeloos schaalbaar.

Geen losstaande tools, maar één krachtig, schaalbaar platform. Geen black box, maar volledige transparantie en zeggenschap. Dat is de kracht van ons platform.



AI HUB

Geeft je toegang tot de beste prompts en nieuwste taalmodellen.



AI ASSISTANT

AI assistenten die de documentatie en processen van je organisatie begrijpen.



AI CONVERSATION

Automatiseert werk met Agents die lezen reageren en verwerken.



Flexibel en eindeloos schaalbaar.

Start klein en breid flexibel uit. Elke bouwsteen werkt los, maar versterkt elkaar binnen één samenhangend platform.



Jij houdt de controle – over alles.

Bepaal zelf welke modellen je gebruikt, welke data wordt ingezet en wie toegang heeft, zonder vender lock-in.



Veilig. Transparant. AVG-proof.

Jouw data wordt in Nederland gehost, op een ISO27001 gecertificeerd server, beveiligd met encryptie en streng toegangsbeheer.



Snelle ROI, passend bij elk team.

Of je nu klein begint of diep integreert: Advise AI levert direct resultaat zonder gedoe.

Ontdek het Adwise AI Platform Powered by Artific!

Het slimste en veiligste AI-platform voor organisaties die vooruit willen



NL-gehost



AVG-Proof



50+ Taalmodellen



Controle over data

[Lees meer over Adwise AI](#)

[Vraag een demo aan](#)

