

Sneller klantcontact en minder werkdruk dankzij slimme automatisering

Casework

AI Platform Powered by Artific




AI-SUPPORTGROUP
JOUW PARTNER IN AI

Powered by
artific^{AI}

Maart 2026

Slimme AI customer-support bij Fitwinkel



Meer dan 5.600 chats afgehandeld, volledig geautomatiseerd en 24/7 beschikbaar



Minder druk op de klantenservice, waardoor medewerkers zich kunnen richten op complexere vragen



Hogere klanttevredenheid door directe antwoorden zonder wachttijden

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

Introductie

Een overvolle klantenservice... hoe op te lossen?

Van druk naar rust met het AI platform powered by Artific

Hoe help je duizenden klanten snel en persoonlijk, zonder je team te overbelasten? Fitwinkel, de grootste retailer in fitnessapparatuur van Nederland en België, stond voor precies die uitdaging. Met groeiende verkoop steeg ook het aantal klantvragen explosief. De oplossing: een AI-assistent die klanten direct helpt met orderstatus, productadvies en praktische vragen. Het resultaat? **Meer dan 5.600 chats** volledig geautomatiseerd afgehandeld en een klantenservice die weer adem kan halen.

In deze case nemen we je mee hoe het Artific AI-platform Fitwinkel hielp om klantcontact te schalen zonder extra personeel.

Fitwinkel

Fitwinkel is marktleider in Nederland en België op het gebied van fitnessapparatuur, trampolines, sportkleding en sportvoeding. Met een breed assortiment en een sterke online aanwezigheid bedient het bedrijf zowel particuliere als zakelijke klanten. Die groei bracht echter ook uitdagingen met zich mee.

Het klantenserviceteam kreeg steeds meer vragen over bestellingen, producten en levertijden. **De druk op medewerkers nam toe**, terwijl klanten snelle antwoorden verwachtten



De Ambitie en Aanpak

Schaalbare klantenservice voor 24/7 persoonlijk advies

De Ambitie

Fitwinkel wilde een oplossing die meegroeit met het bedrijf. Het doel was helder: klanten sneller en beter helpen, zonder het team uit te breiden. De assistent moest niet alleen standaardvragen beantwoorden, maar ook **persoonlijk advies** geven op basis van het uitgebreide productaanbod. Daarnaast was het belangrijk dat klanten ook **buiten kantooruren** geholpen konden worden. Een veilige AI-oplossing voor organisaties die past binnen de Nederlandse markt en voldoet aan privacyeisen was daarbij essentieel. De ambitie: een AI-chatbot ontwikkelen die voelt als **een echte medewerker**.

De Aanpak

Voor de implementatie werd gekozen voor het Artific AI-platform, hetzelfde platform als Adwise AI powered by Artific, uitgevoerd door een partner die gespecialiseerd is in enterprise AI-oplossingen in Nederland. De aanpak begon met het in kaart brengen van de meest voorkomende klantvragen. Vervolgens werd de assistent gekoppeld aan het ordersysteem en gevoed met **duizenden productpagina's**. Zo kon de AI-assistent direct relevante informatie ophalen en klanten persoonlijk adviseren. De tone-of-voice werd afgestemd op de huisstijl van Fitwinkel: **behulpzaam en toegankelijk**.



Naarmate we groeiden, groeide het aantal klantvragen net zo hard mee. We zochten een oplossing die mee kon schalen, zonder extra druk op het team

- Martijn Janssen, Manager Commerciële Binnendienst Fitwinkel

De Uitwerking

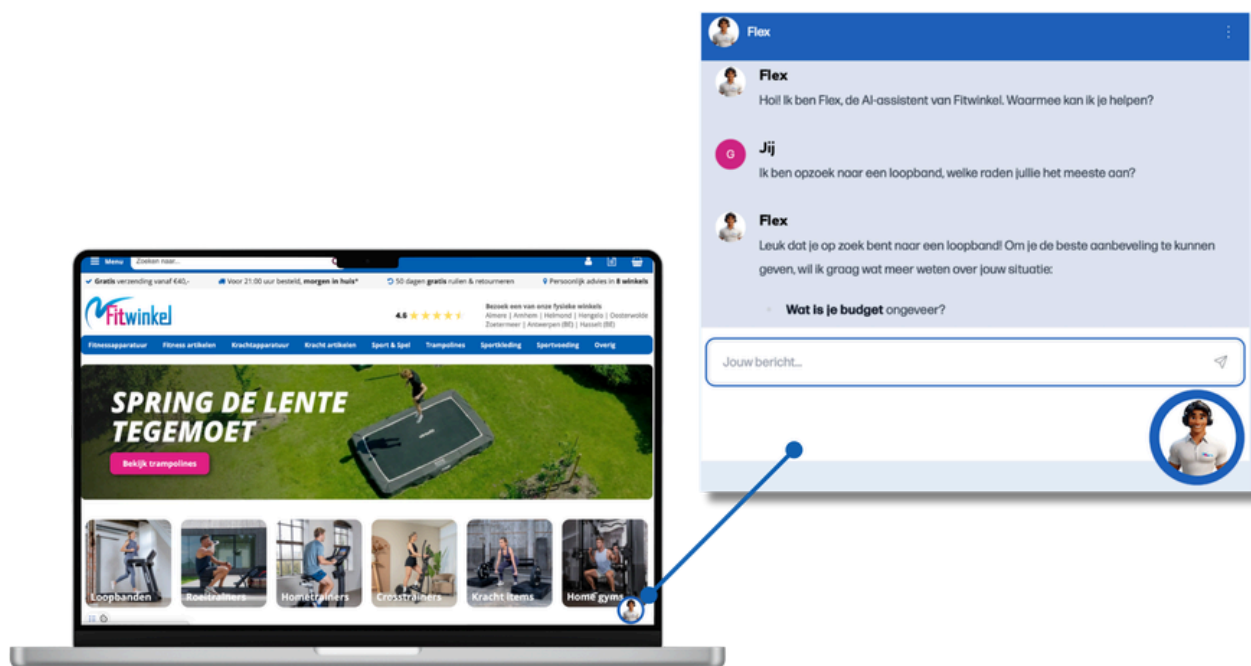
Op maat gemaakte AI Assistent

De Uitwerking

De AI-assistent werd ingericht met drie kernfuncties.

- **Ten eerste: live orderstatus.** Klanten voeren hun bestelnummer en postcode in en ontvangen direct een track-and-trace link.
- **Ten tweede: persoonlijk productadvies.** De assistent doorzoekt duizenden productpagina's, stelt slimme vervolgvragen en doet concrete aanbevelingen met prijzen en specificaties.
- **Ten derde: slimme doorverwijzing.** Bij vragen buiten de scope geeft de assistent duidelijke uitleg of verwijst door naar de juiste afdeling. Ook praktische vragen over openingstijden en locaties worden direct beantwoord.

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



De Impact

Productiever, effectiever en winstgevend

De Impact: meetbaar resultaat

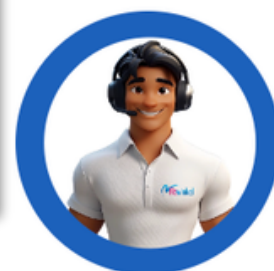
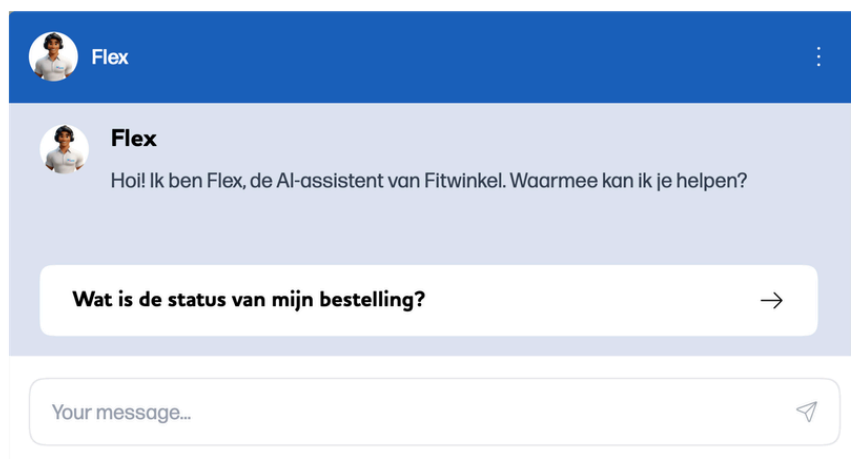
De resultaten spreken voor zich. Meer dan 5.600 chats zijn volledig geautomatiseerd afgehandeld, 24 uur per dag, 7 dagen per week. **De druk op de klantenservice is aanzienlijk verminderd.**

Medewerkers kunnen zich nu richten op complexere vragen die echt menselijke aandacht vragen. Klanten krijgen sneller antwoord, ook buiten kantooruren, wat de **klanttevredenheid merkbaar verhoogt**. Het AI-platform schaaft mee zonder extra personeelskosten.



De AI-assistent helpt klanten niet alleen sneller, maar ook beter. Van orderstatus tot persoonlijk productadvies: het loopt nu allemaal vanzelf.

- Martijn Janssen, Manager Commerciële Binnendienst Fitwinkel



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.

Herken je de uitdaging van Fitwinkel?

Groeit het aantal klantvragen sneller dan je team aankan? Met Advise AI powered by Artific implementeer je een slimme AI-assistent die klanten direct helpt, 24/7 beschikbaar is en naadloos integreert met je bestaande systemen. Of het nu gaat om orderstatus, productadvies of praktische vragen: de assistent neemt het werk uit handen. **Veilig, AVG-proof en volledig afgestemd op jouw organisatie.**

Benieuwd wat AI-implementatie voor jouw bedrijf kan betekenen? Ontdek de mogelijkheden van Advise AI powered by Artific en neem vandaag nog contact op.



The image displays the Advise AI software interface on a laptop screen. The interface features a sidebar with navigation options and a main content area with several AI-powered tools represented by icons: a robot, a sailboat, a notepad, an envelope, and a lightbulb. To the right of the laptop, the text "Powered by artific" is visible. In the foreground, three product boxes are shown, each with a green and white design. The boxes are labeled "CONVERSATION", "ASSISTENT", and "TOOLBOX". The "CONVERSATION" box has the text "Handel taken automatisch af". The "ASSISTENT" box has the text "Begrijp, formuleer en beslis snel". The "TOOLBOX" box has the text "Veilig en makkelijk met AI van start." and lists supported AI models: Claude, GPT, Gemini, and FLUX.1. The Advise AI logo is also present on the boxes.

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 TOOLBOX

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.



Veilig. Transparant. AVG-proof.

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



Jij houdt de controle – over alles.

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



Snelle ROI, passend bij elk team.

Of je nu klein begint of diep integreert: Adwise 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](#)

