

Case study

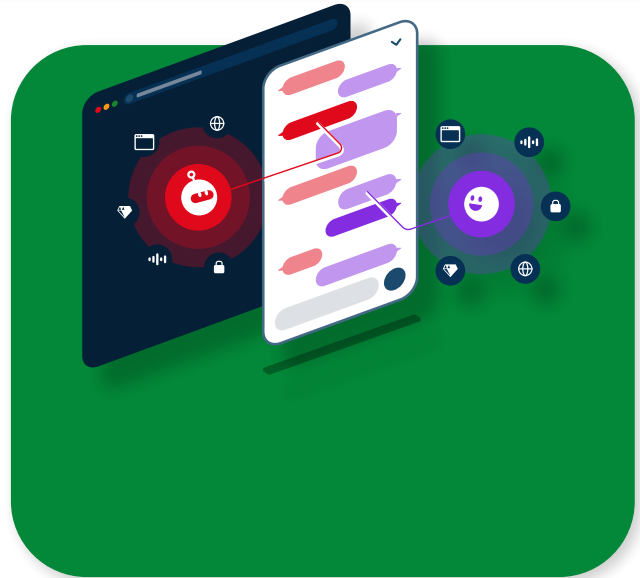
# Seamly's succesvolle chat- en voicebotimplementatie voor Infomedics

Net als veel andere bedrijven stond Infomedics voor de uitdaging om hun klantenservice efficiënter te maken en operationele kosten te verlagen. Hiervoor sloeg Infomedics de handen ineen met Seamly om een geavanceerde chatbot en later ook een voicebot te implementeren. Zo wilde Infomedics niet alleen veel voorkomende vragen geautomatiseerd afhandelen, maar ook de bereikbaarheid en klanttevredenheid verbeteren. Samen realiseerden Seamly en Infomedics een volledig geïntegreerde digitale assistent genaamd Ella. Ella is zo succesvol bij het helpen van zorgconsumenten dat Infomedics hiervoor een award in de wacht heeft gesleept!



## Eén geïntegreerd platform voor chat en voice

Als dienstverlener in zorgfacturering hecht Met jaarlijks meer dan 20 miljoen verstuurd rekeningen ontvangt Infomedics veel vergelijkbare vragen van de consument. Dit bood een kans om de klantenservice efficiënter te maken door veelvoorkomende vragen te automatiseren. Daarom heeft Infomedics Conversational AI Cloud van CM.com geïmplementeerd, waarbij Seamly de integratie op de website van Infomedics en de overdracht naar livechat verzorgde. Uitgebreide self-service-mogelijkheden zijn toegevoegd door met Seamly Transactional een koppeling met het facturatiesysteem van Infomedics te realiseren. Met Seamly Translations is deze functionaliteit beschikbaar in 10 talen. Tenslotte zijn deze mogelijkheden ook toegankelijk gemaakt via Seamly Voice, de voicebot van Seamly, waardoor klanten nu ook telefonisch op dezelfde manier geholpen kunnen worden.



## Voicebot is een groot succes: 20% van inkomende oproepen worden automatisch afgehandeld

De implementatie van Seamly Voice begon met een aantal pilotweken. De oplossing bleek al snel veelbelovend: de voicebot kon een aanzienlijk deel van de gesprekken zelf afhandelen of bellers succesvol doorverwijzen naar de website. Na deze positieve resultaten werd besloten tot een volledige uitrol van de voicebot.

Diederick van Dijk, Lead Digital Selfservice & Conversational bij Infomedics: "Een groot voordeel van Seamly Voice is de naadloze integratie met onze bestaande chatbot. We konden de voicebot volledig zelf inrichten in CAIC, het vertrouwde systeem waarop de chatbot ook draait.

Zowel de chat- als de voicebot gebruiken dezelfde herkenning en logica, wat zorgt voor consistente en betrouwbare interacties. We hebben daarom gekozen om onze voicebot dezelfde identiteit te geven als onze chatbot: digitale assistent Ella."

De impact van de voicebot is duidelijk zichtbaar. Ella kan meer dan 20% van de inkomende oproepen zelfstandig afhandelen, wat de druk op de klantenservice aanzienlijk vermindert en de telefonische bereikbaarheid met 10% heeft verhoogd. Daarnaast herkent de voicebot nu ongeveer 80% van de ingesproken vragen.

Tijdens storingen of bijzonderheden kan Infomedics binnen enkele minuten een op de situatie toegespitst welkomstbericht en antwoord klaar hebben staan. Dat betekent dat onverwachte pieken in het call-aanbod vrijwel niet meer voorkomen.



## Kostenreductie én tevreden zorgconsumenten

Voicebot Ella maakt het gemakkelijk voor zorgconsumenten om antwoorden te krijgen, maar verwijst ook snel door naar een menselijke medewerker wanneer nodig. Ella zal ook nooit zelf het gesprek afbreken zonder dat de beller heeft aangegeven geholpen te zijn. Dit laatste was essentieel voor Infomedics. De bereikbaarheid voor zorgconsumenten was namelijk net zo belangrijk als het verlagen van kosten.

Daarom is de voicebot samen met experts van Seamly ingericht met de mogelijkheid om gesprekken soepel over te dragen aan menselijke medewerkers wanneer de zorgconsument er met Ella niet uitkomt. Zonder de voicebot ontstonden er regelmatig lange telefonische wachtrijen, waardoor zorgconsumenten vaak niet tijdig geholpen konden worden.

Nu Ella eenvoudige vragen afhandelt, kunnen klantenservicemedewerkers na minimale wachttijd de meer complexe telefoontjes beantwoorden. De klanttevredenheid na het gesprek met een medewerker is met de voicebot stabiel gebleven.

## Kroon op het werk: chatbotimplementatie van Infomedics valt in de prijzen

Dankzij de succesvolle implementatie en indrukwekkende resultaten werd Infomedics in 2024 bekroond met een award voor 'Beste use-case' uitgereikt door het [Conversation Design Institute](#). Deze onderscheiding onderstreept de toegankelijkheid en vriendelijkheid van de chatbot, die klanten in staat stelt om gemakkelijk betalingsregelingen te treffen zonder de drempelvrees die soms gepaard gaat met het spreken met een medewerker over financiële problemen.



## De samenwerking tussen Seamly en Infomedics

“De samenwerking met Seamly verloopt soepel en snel.” aldus Diederick. “Het team van Seamly levert snelle ondersteuning en denkt proactief mee, wat implementaties en de voortdurende ontwikkeling van ons Conversational Platform aanzienlijk versnelt.” Diederick ziet grote voordelen in de samenwerking met Seamly, vooral omdat de features voortdurend worden geüpdatet.

Wanneer een organisatie een nieuwe feature aanvraagt, kunnen alle Seamly klanten hiervan profiteren, wat zorgt voor een snelle ontwikkeling en continue verbetering van de klantconversatie.

Diederick is positief over de toekomst van het de chat- en voicebot en vertelt: “De plannen voor de toekomst zijn veelbelovend, met uitbreidingen zoals meertalige ondersteuning via voice, geavanceerde AI-integraties en real-time data-insights om de klantenservice nog verder te optimaliseren.”

**“Het team van Seamly levert snelle ondersteuning en denkt proactief mee, wat implementaties en de voortdurende ontwikkeling van ons Conversational Platform aanzienlijk versnelt.”**

**Diederick van Dijk**

Lead Digital Selfservice & Conversational

# Join the revolution in customer care

Werkt jouw organisatie ook nog inefficiënt in meerdere systemen voor klantinteractie? Laat ons jouw losstaande kanalen omzetten tot één groot symfonieorkest en zorg zo voor efficiëntie en klanttevredenheid. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden.



**Adresgegevens**  
Newtonlaan 115  
3584 BH Utrecht

info@seamly.ai  
www.seamly.ai  
@seamly