



Zoals vorige week gecommuniceerd zijn we overgestapt van ondersteuning via e-mail naar **WhatsApp Support**. We hebben veel goede reacties ontvangen, maar ook hebben we gehoord dat sommigen nog wat vragen hebben over deze verandering. Daarom leggen we graag uit waarom we hiervoor hebben gekozen, en vooral: **wat jij eraan hebt**.

Waarom deze overstap?

Meer dan **70% van alle vragen** die we binnenkrijgen, zijn terugkerende of standaardvragen. Denk aan zaken als:

- ✓ Mijn factuur is nog niet uitbetaald, kun je even kijken?
- ✓ Hoe koppel ik een collega aan een dossier?
- ✓ De verloskundige komt niet voor in mijn Atermes?
- ✓ Het systeem zegt dat het BSN-nummer niet klopt?

Geen Quick Reference Card meer nodig

Via **WhatsApp** kunnen we deze vragen razendsnel beantwoorden met vooraf ingestelde antwoorden/uitleg. De antwoorden/uitleg werd ook al aangeboden via de Quick reference card. Wat we hebben gedaan is deze antwoorden geautomatiseerd binnen WhatsApp. Zoeken naar antwoorden in de Quick Reference Card is dus niet meer nodig en dat scheelt jou tijd en het zorgt ervoor dat je in de meeste gevallen direct verder kunt. Zo hoef je dus niet eerst te wachten dat één van de helpdesk medewerkers jouw vraag via mail heeft bekeken, maar je kunt zelfstandig snel uitleg krijgen hoe iets werkt of wat het antwoord is op jouw vraag.

64% direct geholpen, zonder te wachten op de helpdesk

Leuk weetje: het WhatsApp account hebben we gekoppeld aan de naam Inne. Inne is geen AI chatbot, het is een keuzemenu in WhatsApp. Afgelopen week is 64% van alle

vragen direct beantwoord door Inne, zij heeft dus per direct kunnen helpen. Zelfs iemand in de nachtelijke uren.

Voor de vragen waarbij je niet meteen geholpen kunt worden door geautomatiseerde uitleg, laten we zeggen de overige **30% van de vragen**, die wat complexer zijn of persoonlijker van aard zijn, kun je dan alsnog via het keuzemenu in contact komen met onze helpdesk medewerkers die jou dan alsnog zullen helpen met je vraag, zoals je van ons gewend bent.

Wat betekent dit voor jou?

- ✓ 24*7 direct antwoord op de meest voorkomende vragen
- ✓ Door automatisering sneller antwoord
- ✓ Meer autonomie op het proces van inschrijving tot aan facturatie
- ✓ Medewerker contact via WhatsApp als we niet geautomatiseerd kunnen helpen

We begrijpen dat veranderingen even wennen kunnen zijn. Maar deze stap is juist gezet **om jou beter en sneller te helpen**.

Heb je feedback of wil je iets met ons delen? Laat het ons gerust weten via WhatsApp!



Met vriendelijke groet,

Het team van KraamMarkt & AtermIT

Website: www.kraammarkt.nl



Copyright (C) 2025 KraamMarkt. Alle rechten voorbehouden.

Wil je iets veranderen aan hoe je deze e-mails ontvangt?

Je kan dit [updaten](#) or jezelf [uitschrijven](#).