

Puzzel forstærker telemarketingsmodul

Seneste version af cloudbaseret kontaktcenter sikrer enkel kundedialog gennem nyt API og forbedret opkaldsbestilling.

Puzzel (tidligere Intelcom) har frigivet ny funktionalitet til at forbedre kundeoplevelsen i den seneste version af deres cloudbaserede kontaktcenterløsning. Nye funktioner: Telemarketingsmodul og opkaldsbestilling sætter medarbejderne i stand til at håndtere kundedialogen og supporten her og nu og med øget effektivitet. En smidigere funktion for import af kundedata fra CRM og støttesystemer via nyt API giver bedre styring af kundedata og opkaldsresultater.

Christian Thorsrud, produktchef hos Puzzel forklarer, "I vore dage investerer virksomhederne i den nyeste kontaktcenter-teknologi for at kunne håndtere kundedialog på tværs af alle kommunikationskanaler – både indgående og udgående. De nye funktioner, Puzzel stiller til rådighed hjælper medarbejderne med at levere den bedste kundeoplevelse. For de sikrer, at de mest opdaterede og relevante kundedata og -præferencer er tilgængelige, inden medarbejderen ringer kunden op eller besvarer opkaldet fra kunden. De virksomheder der har succes er dem, der tilbyder ægte omnikanal mod kunderne og styrer kunderejsen kompetent. Ved målrettet fokus på, at en hver kundedialog fra en hvilken som helst kanal sker, besvares, optages og medfører effektiv handling, sikrer disse virksomheder kunderne det ubrudte, høje serviceniveau, kunden af i dag forventer"

Puzzels release indeholder:

Udvidede opkaldsfunktioner med opkaldsbestilling

Har kunden ikke tid til at besvare eller færdiggøre et opkald, kan medarbejderne bestille et udgående opkald på det tidspunkt, der passer kunden bedst. Kunder kan også bestille et opkald på virksomhedens hjemmeside på det optimale tidspunkt. På det angivne tidspunkt ringer Puzzel den specifikke medarbejder op og ved besvarelse forbindes til nummeret på kunden. Ingen opkald går tabt, for i tilfælde af at medarbejderen ikke svarer, vil opkaldet blive tildelt næste medarbejder. Opkaldsbestillingen er også tilgængelig uafhængigt af telemarketingsfunktionen,

Nyt API forenkler integration af data

Den nye release indeholder en opdatering af Puzzels åbne API (Application Programming Interface) som sikrer øget fleksibilitet og gør det smidigere at importere af data fra CRM systemer, databaser og kampagneværktøjer. Foruden det har administratorer muligheden for at tilføje, slette eller redigere kundedata i importerede lister.

Forbedret rapportering

Administratorer kan enkelt generere historiske statistikrapporter fra systemet. Der kan sammenstilles rapporter, som viser medarbejderens data med tilhørsforhold til afdeling på enkeltdage frem for på medarbejderens aktuelle tilhørsforhold. Dette sikrer kontinuitet i analysen og bidrager til den gode kundeoplevelse.

Seneste release er nu tilgængelig.

For yderligere information, besøg www.puzzel.dk eller kontakt:

Rune Elvang
Sales & Channel Manager
Puzzel A/S
T: +45 42 14 85 20
E: Rune.Elvang@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel bygger på 20 års erfaring med udvikling af nyskabende og pålidelige løsninger til kundedialog. Vi var blandt de første, der udviklede et cloudbaseret kontaktcenter, og vi har nu udvidet vores løsning til at omfatte en komplet ny platform til kundekontakt som rummer unikke integrationsmuligheder og betalingsløsninger. Puzzel kan tilpasses, så løsningen kan bruges af alt lige fra én til flere tusinde samtidige brugere. Brugerne kan være placeret hvor som helst og arbejde på en hvilken som helst slags enhed. Løsningen kan integreres med flere applikationer, så vores kunder får opfyldt alle deres behov for funktionalitet i vore dages flerkanaals- og mobile miljøer.

Puzzel er en af få kontaktcenterløsninger, som er helt igennem flerkanaalsbaseret, og som fører alle de elementer sammen, der kræves, for at man kan besvare telefonopkald, e-mails, webchat-henvendelser og spørgsmål om betaling i én og samme applikation.