

Puzzel lanserar ny funktionalitet för chatbot's och GDPR-beredskap

Den senaste versionen av Puzzels molnbaserade kontaktcenterlösning innehåller nya möjligheter för bot's inklusive Puzzels egen chatbot samt utökad flerkanalsfunktionalitet och nya funktioner för skydd av kunddata.

Puzzel lanserar nya funktioner i den senaste versionen av sin molnbaserade kontaktcenterlösning med syfte att bredda dess flerkanalsfunktionalitet samt att hjälpa företag att möta nya krav som följer med förändringar i EUs dataskyddslagstiftning. Användare kan nu integrera bots från tredjepart eller Puzzels egna chatbots direkt i kontaktcenterlösningen, vilket kan förbättra första kontakten för kunderna och minska ärendehanteringstiden. Vidare har Puzzel genomfört ett flertal justeringar i kontaktcenterplattformen för att vara redo vid införandet av EU:s nya dataskyddsförordning (EU General Data Protection Regulation, GDPR) i maj i år.

Christian Thorsrud, produktchef på Puzzel, kommenterade, "Chatbots och GDPR är heta ämnen i kontaktcenterbranschen. Å ena sidan har vi innovationer baserade på artificiell intelligens, såsom chatbot's, som ger nya möjligheter för expansion och förbättring av kundinteraktioner, och Puzzels senaste produktversion är utformad för att stödja detta. Å andra sidan har vi nya dataskyddsförordningen, GDPR, som sätter stor press på kontaktcenters att nu se över hur de samlar in och lagrar både egen data och tredjeparts data. Den senaste versionen av vår molnbaserade mjukvara skapar trygghet att Puzzel erbjuder ett säkert och kontrollerat ramverk för att möta dessa nya och kritiskt viktiga lagkrav."

Viktiga funktioner i den nya versionen av Puzzel inkluderar:

- **Chatbots - integrera din egen bot eller köp från Puzzel** - kontaktcenter kan ansluta till en rad chatbots direkt från Puzzels plattform och får nu möjlighet att antingen integrera sin egen bot och förenkla implementationen genom att använda Puzzels standardiserade integrationsmoduler, eller köpa en bot direkt från Puzzel. Oavsett vilket val du gör kommer du att kunna säkerställa en sömlös övergång från bot till personliga agenter i kontaktcentret. Bot-tekniken är under ständig utveckling och det är viktigt att säkra övergången till mänskliga agenter för mer komplexa förfrågningar.
- **GDPR-beredskap** - för att förbereda kontaktcenter för GDPR har Puzzel infört ny funktionalitet för att underlätta att leva upp till de nya reglerna. Det gör det möjligt för företag att snabbt identifiera slutanvändardata, att enkelt radera data vid begäran och att enkelt samla in och dokumentera godkännanden från slutkunder man är i kontakt med.

Puzzel erbjuder redan kryptering av samtalsinspelningsfiler vilka endast kan lyssnas på genom att hämta dem till enheter med en unik krypteringsnyckel för att dekryptera filen. Dagens produktrelease understryker Puzzels ständiga åtagande att skydda kunddata och bidra till att efterleva externa GDPR-krav.

Den senaste versionen av Puzzel är nu tillgänglig.

För mer information vänligen se www.puzzel.se eller kontakta:

Marlene Häggström
Marknads- och kommunikationschef Puzzel AB
T: +46 738 523 403
E: marlene.haggstrom@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel är en av Europas ledande leverantörer av kontaktcenterlösningar och är med över 20 års erfarenhet en av de första att utveckla en molnbaserad kontaktcenterlösning. Puzzel omfattar även ledande mobila meddelandetjänster och interaktiva betalninglösningar och levererar en flexibel och anpassningsbar plattform för alla typer av kundinteraktion. Allt för att möta dagens behov av omnikanallösningar i mobila kontaktcentermiljöer.

Puzzel kan anpassas så att allt från en till flera tusen agenter kan betjäna sina kunder via valfri enhet från vilken plats som helst och med sömlös integration med alla tänkbara applikationer.