

Puzzel forsterker funksjonalitet for kampanjehåndtering

Den nyeste versjonen av Puzzels skybaserte kontaktsenterløsning sikrer sømløs kundedialog gjennom nytt API og forbedret funksjonalitet for automatisering av utgående anrop.

Puzzel (tidligere Intelecoms kontaktsenterdivisjon) har lansert ny funksjonalitet i den siste versjonen av deres skybaserte kontaktsenterløsning for å forbedre kundeopplevelser. Ny funksjonalitet for outbound dialling og forhåndsbestilling av telefonsamtaler gjør det mulig for kundebehandlere å effektivisere kundedialogen. Et nytt API gjør det også lettere å importere kundedata fra CRM og andre støttesystemer.

Christian Thorsrud, produktsjef hos Puzzel forklarer: "I dag inviterer selskaper i de nyeste kontaktsenterløsningene for å kunne administrere kundedialogen gjennom alle relevante kommunikasjonskanaler, både utgående og innkommende. Vi har introdusert de nyeste forbedringene i vår løsning for å hjelpe kundebehandlere med å kunne levere en best mulig kundeopplevelse, ved å forsikre at de har tilgang til mest mulig oppdatert kundeinformasjon før de svarer eller ringer kunden. De selskapene som lykkes best er de som kan tilby en ekte omni-kanal kundeopplevelse og håndtere kundereisen på en effektiv måte. Ved å forsikre at hver enkelt kundedialog fra hvilken som helst kanal er behandlet på en effektiv måte, kan organisasjoner tilby en sømløs service slik som kunden forventer."

Den nyeste versjonen av Puzzel inkluderer:

Bestilling av fremtidige samtaler

Om kunder ikke har tid til å svare eller å fullføre en samtale gjør den nye dialer-funksjonaliteten det mulig for kundebehandlerne å sette opp en ny utgående samtale på et bestemt tidspunkt. Kundene kan også be om tilbakeringing via nettet og spesifisere hvilken dag og hvilket tidspunkt de ønsker å motta telefonsamtalen. Ved det planlagte tidspunktet blir den samme kundebehandleren oppringt så snart hun eller han er tilgjengelig. Når kundebehandleren svarer blir kunden oppringt. Ingen telefonanrop blir ubesvart, da samtalen blir satt over til en ledig kollega hvis kundebehandleren ikke svarer. Denne funksjonaliteten er også tilgjengelig utenfor dialleren, i selve kontaktsenterløsningen.

Nytt API for enkel integrasjon av data

Den nyeste versjonen inneholder et API som gir mer fleksibilitet rundt import av data fra CRM løsninger, databaser og kampanjehåndteringssystemer. Administratorer har også mulighet til å legge til, slette eller å endre kundens kontaktinformasjon i allerede importerte lister. Dette betyr at man ikke trenger å lage nye komplette lister før importering, noe som sparer tid og forsikrer at den mest oppdaterte kundedataen alltid blir tatt i bruk.

Den nyeste versjonen er nå tilgjengelig.

For mer informasjon om Puzzel og deres komplette løsningsportefølje, vennligst besøk www.puzzel.no, eller kontakt:

Christian Thorsrud
Product Manager Puzzel AS
T: +47 957 21 746
E: christian.thorsrud@puzzel.com

Thomas Rødseth
Vice President Product & Marketing
T: +47 419 15 554
E: thomas.rodseth@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel (tidligere Intelecom) er en av Europas ledende leverandører av kontaktsenterløsninger og er med over 20 års erfaring blant de første som utviklet en skybasert kontaktsenterløsning. Puzzel omfatter også ledende mobile kommunikasjonstjenester og betalingsløsninger, og leverer en fleksibel plattform for all kundeinteraksjon. Alt for å møte morgendagens behov for løsninger for effektiv kundedialog.

Puzzels løsninger kan tilpasses slik at alt fra en til flere tusen agenter kan betjene sine kunder fra en valgfri enhet fra hvor som helst, med sømløs integrasjon mot alle tenkelige applikasjoner.