

## Puzzel introducerer grafiske rapporter i sin cloudbaserede kontaktcenterløsning

**Puzzel (tidligere Intelcom) annoncerer at den seneste version af kontaktcenterløsningen er blevet rebranded for at afspejle det nye selskab som blev etableret tidligere i år ved at kombinere kontaktcenter, SMS tjenester og mobilbetalingsløsningen i ét selskab. Den seneste release indeholder opdateringer og nye features, såsom mulighed for at skabe grafiske rapporter, et nyt application interface (API) for tale og webchat kanalen, samt nye krypteringsmuligheder.**

Christian Thorsrud, produktchef hos Puzzel udtaler, "En produktrelease, umiddelbart efter etableringen af Puzzel, er en perfekt mulighed for at introducere vigtige forbedringer i vores kontaktcenterløsning. Muligheden for diagrammer i rapporteringen giver vores kunder mulighed for at dele vigtig kontaktcenterinformation i et visuelt format. Dette sparer tid og giver bedre mulighed for hurtigt at foretage nødvendige tilpasninger. I løbet af de kommende måneder vil der komme yderligere ændringer i produktets udseende og funktionalitet, dette vil blandt andet inkludere et nyt agentinterface som vil afspejle det nye selskabs ambitioner og fokus på innovation."

### Andre funktioner i seneste version af Puzzels produktopdatering:

- **Grafiske rapporter** – giver muligheden for, at vise data i et grafisk format for standardrapporter som totaloversigt, detaljer pr kø inklusiv web-chat, e-mail og sociale medier, gennemsnitlig ventetid og detaljer per agent o.a.
- **Overblik over kunderejsen** - et nyt API til Puzzels arkiv giver mulighed for, i de tilfælde, hvor der er integration med kundens CRM system, at give et bedre overblik over kunderejsen med logning af alle henvendelser, samt lagring af samtaler og chat direkte i CRM systemet. Dette giver mulighed for, at få et totalt overblik over kundens henvendelser og dermed give en bedre og mere personlig service.
- **Krypterede optagelser** – Puzzel gør det muligt at kryptere samtaleoptagelser på en ny og sikker måde.

Christian Thorsrud, udtaler, "Puzzel blev etableret med henblik på at øge fokus på udvikling kontaktcenterløsningen og betalingsløsningerne. Denne første release under det nye selskabsnavn bekræfter vores engagement i at forbedre kundedialogen med funktional og brugervenlig teknologi, som kan tilpasses til alle miljøer ved hjælp af fleksible integrationsmuligheder. Bag os har vi 20 års erfaring, noget som betyder at vores kontaktcenterløsning er pålidelig og byder på konsekvent høje stabilitets- og sikkerhedsniveauer."

### For yderligere information, kontakt venligst

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

### Om Puzzel

Puzzel (tidligere Intelcom) er en af Europas førende leverandører af kontaktcenterløsninger. Virksomheden har over 20 års erfaring og er en af de første der udviklede cloudbaserede kontaktcenterløsninger. Puzzel tilbyder også mobile beskedservices og interaktive betalingsløsninger samt en fleksibel platform til alle typer af håndtering af kundeinteraktion. Med denne produktportefølje imødekommer Puzzel de aktuelle behov for omnikanalløsninger i mobile kontaktcentermiljøer. Puzzel kan tilpasses, så alt fra en til flere tusinde agenter kan betjene kunder på en valgfri enhed overalt og med smidig integration til alle tænkelige applikationer.

Puzzel har hovedkontor i Oslo og beskæftiger 130 medarbejdere i fem lande, som alle brænder for at levere innovative kundeinteraktionsløsninger.

Der er flere oplysninger på [www.puzzel.dk](http://www.puzzel.dk)