

EWII har fået et nyt topmoderne kontaktcenter fra Puzzel

På bare tre måneder gik EWII fra en ældre version af en telefoniløsning til en topmoderne skræddersyet kontaktcenterløsning. Det var fleksibiliteten som bidrog til den endelige afgørelse, da EWII valgte Puzzel som leverandør.

Pressemeddelelse den 11. juli 2017, København

Koldingbaserede EWII har gjort sig kendt nationalt og internationalt som en energikoncern der er langt fremme i skoene. De fokuserer på klimavenlige energiteknologier, særligt indenfor produktion af vindenergi, elkøretøjer, brændselsceller og velfærdsteknologi og har en årlig omsætning på cirka 1,8 milliarder kroner. Da deres kundekontaktcenter havde behov for modernisering valgte de Puzzel som leverandør og fik en ny samlet løsning der indeholder telefoni og integration til deres eksisterende e-mail og CRM system.

"Vi har taget endnu et skridt fremad mod at møde kunden der kunden forventer, at vi er", siger Tommy Sørensen, kundservicechef EWII. Han fortsætter:

"Vi kan gode lide systemets fleksibilitet og at det er vores behov som styrer. Med en multikanals-løsning med "Call flow tool" kan vi ændre på IVR-strukturen og opgaveprioriteringer og på den måde skræddersy systemet til vores specifikke virksomhed. Desuden giver det os værktøjer, hvor vi kan følge den daglige drift bedre og justere hvor det behøves. Kontaktcenterløsningen hjælper også EWII til at sætte henvendelserne i den rette kø og prioritere dem. Det sparer tid og giver os mulighed for at give kunden en hurtigere og bedre betjening. Dette bidrager i høj grad til at forbedre præstationen i kundeservice."

"Vi har givet vores medarbejdere et godt værktøj. Kontaktcenterløsningen er meget brugervenlig og vores agenter er glade for, at de nu ikke skal arbejde i flere systemer. Nu kan de i endnu højere grad koncentrere sig om kunderne og håndtere opgaverne via ét interface."

Hele EWII's løsning ligger i Cloud'en. Udover at koncernen ikke behøver at have egne server er fordelen at EWII altid er sikker på at få den seneste version af kontaktcenterløsningen. Ansvar for det ligger hos Puzzel.

"Det er selvfølgelig en fordel med Cloud, men det interessante for os var ikke om det var Cloud eller hardware. Vi valgte den sammenlagt bedste løsning med størst fleksibilitet," siger Tommy Sørensen.

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