

## Puzzel lancerer ny chatbot-funktionalitet og GDPR-beredskab

**I seneste version af Puzzels cloudbaserede kontaktcenter tilbydes følgende nye muligheder: brug af bots, herunder Puzzels egen chatbot, udvidet multikanals-funktionalitet og introduktion af tiltag til beskyttelse af kundedata**

Puzzel har i seneste version foretaget ændringer og tilpasninger, så løsningen imødekommer ændringerne i EU's persondataforordning (EU General Data Protection Regulation, GDPR) som træder i kraft til maj i år. Desuden er det nu muligt at integrere Puzzels egen eller tredjeparts chatbot direkte ind i kontaktcenter-løsningen og dermed forbedre første kontakt med kunder og spare tid hos den enkelte kontaktcenteragent.

Christian Thorsrud, produktchef hos Puzzel udtaler, "Chatbots og GDPR er vigtige temaer i dagens kontaktcenterindustri. På den ene side har vi innovation baseret på kunstig intelligens, hvor chatbots giver nye muligheder for udvidelse og forbedring af kundeinteraktionerne. På den anden side har vi persondataforordningen, som lægger et stort pres på kontaktcentre i forhold til at gennemgå, hvilke data der indsamles og hvor den lagres, om det så er egen data eller data fra tredjepart. Den seneste version giver kontaktcentrene et sikkert og kontrolleret miljø, så de kan imødekomme de nye vigtige lovkrav. "

Puzzels release indeholder:

- **Chat bots – integrer din egen bot eller køb direkte fra Puzzel.** Kontaktcentre kan forbinde direkte til et udvalg af chatbots fra Puzzels platform. Brugerne kan nu vælge at integrere deres eksisterende bot via Puzzels standard integrationsmoduler, eller købe en bot direkte fra Puzzel. Uanset hvilken metode man vælger vil man kunne sikre en enkel omstilling af chat fra en bot til en agent i kontaktcenteret. Bot-teknologien er stadig i udvikling og på denne måde sikres at et menneske har været inde over dialogen, når det drejer sig om mere avancerede henvendelser.
- **GDPR-beredskab** – for at forberede kontaktcentre til den forestående udbygning af persondataforordningen (GDPR), har Puzzel introduceret nye funktionaliteter for at gøre det enklere at overholde de kommende processer. Disse funktionaliteter vil give virksomheder mulighed for hurtigt at identificere slutbrugerdata; slette data ved forespørgsel; samt enkelt indsamle og dokumentere alle godkendelser fra slutbrugere i forbindelse med deres kontakt til virksomheden.

Puzzel tilbyder allerede kryptering af optagede samtaler, som kun kan afspilles hvis de downloades på enheder som har den private krypteringsnøgle, der kræves for at dekryptere samtalen. Seneste lancering understreger Puzzels forpligtelse til at beskytte kundedata og gøre det enklere at efterleve GDPR-forordningens lovkrav.

Den nye produkt release er tilgængelig nu.

For mere information om Puzzel og den komplette løsningsportefølje, besøg [www.puzzel.dk](http://www.puzzel.dk), eller kontakt:

Rune Elvang, Sales & Channel Manager Puzzel A/S  
T: +45 42 14 85 20  
E: [Rune.Elvang@puzzel.com](mailto:Rune.Elvang@puzzel.com)

### Om Puzzel

Puzzel er en af Europas førende leverandører af kontaktcenterløsninger. Virksomheden har over 20 års erfaring og var en af de første til at udvikle 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 fra en valgfri enhed uanset hvor de befinder sig og med smidig integration til alle tænkelige applikationer.