

## Puzzel er placeret som Udfordrer i Gartner's Magic Quadrant for Contact Centre as a Service (CCaaS), Vest-Europa

Puzzel er for femte år i træk placeret i kategorien Udfordrer i Gartner's Magic Quadrant for Contact Centre as a Service i Vest-Europa\*.

Rapporten fastslår: "CCaaS Solutions er ved at blive den foretrukne distributionsmodel for mange kontaktcentre i Vesteuropa, og den erstatter traditionel lokal infrastruktur for kontaktcentre. Vi vurderer otte leverandører for at hjælpe kundeservicechefer med at træffe de rigtige valg, når de vælger kundeservice-teknologi."

Børge Astrup, CEO i Puzzel, udtaler:

Vi er meget glade for, at vi endnu en gang er blevet evalueret som en Udfordrer i Gartner Magic Quadrant of Contact Center as a service, Vest-Europa. Dette er en anerkendelse af vores igangværende bestræbelser på at levere innovative teknologiløsninger samtidig med, at vi er i stand til at yde en førsteklasses support til vores kunder. Vi har for nylig indgået aftaler med flere nye kunder, herunder teknologivirksomheden Atea, som bruger Puzzels løsning i sine egne kontaktcentre, og samtidig har de valgt Puzzel som partner for kontaktcenterløsninger til deres egne kunder i Skandinavien.

Thomas Rødseth, CTO i Puzzel, tilføjer:

Vi mener, at vores position som Udfordrer også afspejler vores evne til løbende at implementere en robust produktstrategi rettet mod en fremtid, hvor kontaktcenteret bliver et centralt knudepunkt for alle de kanaler, som virksomhederne anvender i kundedialogen. Ud over de nyligt lancerede sociale platforme som Trustpilot®, er vores primære fokus at kunne maksimere potentialet i nutidens hybride arbejdsmetoder, hvor AI-værktøjer og mennesker samarbejder om at forbedre præstationsniveauet for kontaktcenter og kundeoplevelse (CX).

Den seneste lancering af Puzzel Marketplace er endnu en milepæl. Her kan organisationer drage fordel af tilpassede cloudbaserede applikationer via et globalt partnerøkosystem. Puzzel Marketplace tilbyder alle - fra IT-administratorer i små virksomheder til erfarne løsningsarkitekter i store multinationale virksomheder - nem adgang til de bedste Puzzel applikationer og de mest pålidelige tredjepartsløsninger, alle samlet på samme sted.

Børge Astrup, opsummerer:

"Med stærk finansiel støtte og vejledning fra vores nye ejere, Marlin Equity Partners, har vi de bedste forudsætninger for at sigte endnu højere mod vores ambitioner om kontinuerlig produktinnovation og forretningsudvikling."

\*Gartner, "Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe," Simon Harrison, Steve Blood, Drew Kraus, 15 October 2019.

Puzzel was previously recognized in the "Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe" as Intelcom in 2015-2016.

For yderligere information kontakt venligst:

Rune Elvang  
Sales Manager  
Telefon: 42 14 85 20  
E-mail: [rune.elvang@puzzel.com](mailto:rune.elvang@puzzel.com)

### Om Puzzel

Puzzel er en ledende leverandør af cloudbaserede kontaktcenterløsninger og var blandt de første til at udvikle et cloudbaseret kontaktcenter. I dag kombinerer Puzzel omni-kanal teknologi med kunstig intelligens for at kunne tilbyde komplette løsninger til kundedialog i den digitale tidsalder. Selskabets styrke ligger i løsningens funktionalitet, kraftig vækst, god kundesupport og forståelse for kundens forretningsbehov. Selskabet har hovedkontor i Oslo, og kontorer i seks europæiske lande, inkludert Storbritannien. For yderligere information, besøg [www.puzzel.dk](http://www.puzzel.dk)

### Om the Magic Quadrant

Gartner støtter ikke nogen leverandør, produkt eller service der er afbildet i deres forskningspublikationer, og råder ikke teknologiske brugere til kun at vælge de leverandører med de højeste ratings eller anden betegnelse. Gartner's forskningspublikationer består af udtalelser fra Gartner's forskningsorganisation og skal ikke opfattes som konstateringer. Gartner fraskriver sig alle garantier, udtrykt eller underforstået, med hensyn til denne forskning, herunder eventuelle garantier for salgbarhed eller egnethed til et bestemt formål.