

Puzzel stärker sin position som Utmanare i Gartners magiska kvadrant för kontaktcenter som tjänst i Västeuropa

Puzzel är för fjärde året i rad utvärderat av analysföretaget Gartner och stärker sin position som Utmanare i Gartners magiska kvadrant för kontaktcenter som tjänst i Västeuropa*.

«Det är väldigt glädjande att vi har förbättrat vår position som utmanare och vi känner att vi närmar oss ledarkvadranten varje år» säger Børge Astrup, CEO på Puzzel. «Vi tror att detta är en spegling av vår tillväxt och ett kvitto på våra investeringar för att förbättra produkten år efter år. Flexibiliteten och effektiviteten med den molnbaserade affärsmodellen gör Puzzel kommersiellt konkurrenskraftigt och innovativt samtidigt som vi kan erbjuda rätt funktionalitet till våra kunder oavsett deras storlek.»

Puzzels omnikanal- och molnbaserade kontaktcenterlösning är skalbar och flexibel och är designad för att stötta allt från små kontaktcenters till globala företag med tusentals agenter. År 2017 genomfördes ett mycket framgångsrikt namn- och profilbyte till Puzzel, och vi ökade markant vår närvaro i kontaktcenterbranschen. Vi har också utökat vår verksamhet i Finland och Bulgarien. Båda dessa faktorer har bidragit till att stärka vår position som en nyckelaktör på marknaden för molnbaserade kontaktcenterlösningar.

Thomas Rødseth, CTO på Puzzel, tillägger, «Omvärlden förändras och kanaler som chatt och sociala medier blir allt viktigare. Alla på Puzzel är engagerade i frågorna kring kundinteraktion oberoende av kommunikationskanal. Det är inspirerande att detta uppmärksammas i år, då alla våra referenskunder är flerkanalslösningar. Kunder ser värdet av och möjligheterna med våra visuella designverktyg för att hantera en omnikanal kundupplevelse. Dessutom fokuserar vi på lösningar för självbetjäning och flera företag har redan börjat dra nytta av våra nya lösningar baserade på artificiell intelligens (AI).»

Børge Astrup avslutar, «Puzzels styrka ligger i lösningens funktionalitet, speciellt i förhållande till gällande standarder och föreskrifter. Vår skickliga kundsupport, en gedigen förståelse för kundens verksamhetsbehov samt förmågan att visa hur Puzzel kan ge mervärde för våra kunder har bidragit till att förbättra vår position i Gartners magiska kvadrant för kontaktcenter som tjänst i Västeuropa»

*) Gartner, "Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe," Simon Harrison, Steve Blood, Drew Kraus, Daniel O'Connell, 17 October 2018.

För mer information vänligen se www.puzzel.se eller kontakta:

Thomas Rødseth
CTO
Puzzel AS
T: +47 419 15 554
E: thomas.rodseth@puzzel.com

Marlene Häggström
Marknads- och kommunikationschef
Puzzel AB
T: +46 738 523 403
E: marlene.haggstrom@puzzel.com

Om Gartners magiska kvadrant

Gartner rekommenderar ingen leverantör, produkt eller tjänst som beskrivs i företagets forskningspublikationer. Man råder inte heller teknologianvändare att välja enbart de leverantörer som fått de högsta omdömena eller andra utnämningar. Gartners forskningspublikationer innehåller åsikter som uttalats av Gartners forskningsorganisation och innehållet bör inte tolkas som en deklaration av fakta. Gartner friskriver sig från alla garantier, uttalande eller underförstådda, med hänsyn till denna studie, inklusive samtliga garantier gällande säljbarhet eller lämplighet för ett visst ändamål.

Om Puzzel

Puzzel är en av Europas ledande leverantörer av kontaktcenterlösningar och är med över 20 års erfarenhet en av de första att utveckla en molnbaserad kontaktcenterlösning. Puzzel omfattar även ledande mobila meddelandetjänster och interaktiva betalningslösningar och levererar en flexibel och anpassningsbar plattform för alla typer av kundinteraktion. Allt för att möta dagens behov av lösningar för effektiv kunddialog.

Puzzel kan anpassas så att allt från en till flera tusen agenter kan betjäna sina kunder via valfri enhet från vilken plats som helst och med sömlös integration med alla tänkbara applikationer.