

Puzzel förvärvar U-WFM för att lägga till anställdas engagemang och schemaläggning i sin befintliga kundserviceteknik

Puzzel, en ledande europeisk leverantör av molnbaserade omni-kanal kontaktcenterlösningar, har meddelat att man förvärvat U-WFM ("U-WFM") en ledande leverantör av molnbaserade tjänster för bemanningsplanering och optimering. U-WFMs huvudkontor ligger i Sheffield, Storbritannien och företaget har kund kunder över hela Storbritannien, USA och Australien. U-WFM:s lösning ger våra kunder förmågan att förutse personalbehov, övervaka schemaefterlevnad samt optimera kontaktcenterverksamheten, oavsett företagets storlek och vilken bransch det opererar i. Detta förvärv stöds av Marlin, Puzzels investeringspartner

"Vi tror att det finns ett enklare sätt att distribuera WFM lösningar och göra dem tillgängliga för alla kontaktcenter, oavsett storlek. Genom att samarbeta med Puzzel kan vi fortsätta erbjuda kunderna en komplett uppsättning redan integrerade kontaktcenterfunktioner och bli en del av en organisation med en betydande närvaro på viktiga europeiska marknader", säger Matt Hughes, VD för U-WFM. "Vi ser fram emot att arbeta tillsammans med Puzzel-teamet för att tillhandahålla våra lösningar över hela Puzzels breda kundbas."

"Företag idag står inför utmaningen att hålla toppklass inom kundservice, och medarbetarnas engagemang och resursplanering har blivit viktiga pelare för att hitta en optimal balans mellan nöjda anställda och nöjda kunder," säger Børge Astrup, VD för Puzzel. "Förvärvet av U-WFM hanterar denna utmaning och ger alla nyckelfunktioner för modern Bemanningsplanering inslagna i ett tilltalande och lättanvänt gränssnitt. U-WFM utökar vår produktportfölj strategiskt, påskyndar vår expansion på den brittiska marknaden och representerar en spännande milstolpe i vårt mål att erbjuda en integrerad kundupplevelse."

"Att engagera och effektivt distribuera kontaktcenteragenter blir en allt viktigare utmaning för våra kunder. I U-WFM identifierade vi ett starkt företag som kunde lösa detta problem med en skalbar och flexibel mjukvaruprodukt som är utformad för att stödja organisationer i alla storlekar, säger Mike Wilkinson, en huvudperson hos Marlin. "U-WFM stöds av en stor kundbas som är diversifierad i flera branscher. Vi är glada över att kunna erbjuda Puzzel-kunder en modern, integrerad plattform för kundengagemang som är byggd för kontaktcenter."

Jonathan Allan

CMO
Mob:+44 7766 368548
Email:jonathan.allan@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel är en ledande leverantör av molnbaserade kontaktcenterlösningar och var bland de första som utvecklade ett molnbaserat kontaktcenter. Idag kombinerar Puzzel omni-kanalteknologi med artificiell intelligens för att tillhandahålla kompletta lösningar för kunddialog i den digitala tidsåldern. År 2019 utvärderades Puzzel för femte året i rad av analysföretaget Gartner som utmanare i Gartner's Magic Quadrant for Contact Centre as-a- Service i Västeuropa. Puzzels styrka ligger i lösningens funktionalitet, starka tillväxt, bra kundsupport och förståelse för kundens affärsbehov. Bolaget har huvudkontor i Oslo och kontor på sex europeiska marknader, inklusive Storbritannien. Företaget har fler än 900 kunder i 40 länder.

För mer information besök www.puzzel.se

Om Marlin Equity Partners

Marlin Equity Partners är ett globalt investmentbolag som förvaltar över 6,7 miljarder dollar. Bolaget fokuserar på att ge investerare, aktieägare och andra intressenter skräddarsydda lösningar som möter deras affärs- och likviditetsbehov. Marlin investerar i företag i flertalet branscher där Marlins kapitalbas, branschrelationer och omfattande nätverk av operativ kompetens stärker möjligheterna och värdet för varje företag. Sedan starten har Marlin, genom sina fonder och intresseföretag, genomfört över 150 förvärv. Företaget har huvudkontor i Los Angeles, Kalifornien och filial i London.

För mer information besök www.marlinequity.com