

Puzzel introduserer grafiske rapporter i sin skybaserte kontaktsenterløsning

Puzzel (tidligere Intelecoms avdelinger for kontaktsenter og mobile tjenester) har annonsert at den siste versjonen av deres multi-kanale skybaserte kontaktsenterløsning kommer til å bli omprofilert for å gjenspeile det nye selskapet som ble etablert tidligere i år ved å kombinere kontaktsenter, mobile meldingsfunksjoner og betalingsløsninger fra Intelecom. Den siste versjonen inneholder flere nye funksjoner, inkludert grafiske rapporter og et nytt applikasjonsgrensesnitt (API) for chat- og samtalearkiv. I tillegg introduseres det utøkte krypteringsmuligheter.

Christian Thorsrud, produktsjef hos Puzzel kommenterer, "Denne produktutgivelsen, som introduseres like etter etableringen av Puzzel, er en perfekt mulighet til å introdusere viktige forbedringer i vår kontaktsenterløsning. De nye grafiske diagramalternativene i rapporteringen gir våre kunder mulighet til å dele viktig kontaktsenterinformasjon i et visuelt format. Dette sparer tid og gir bedre mulighet til å raskt gjøre nødvendige tilpasninger. I løpet av de kommende månedene kommer ytterlige endringer i produktets utseende og funksjonalitet, dette inkluderer en ny agentapplikasjon som gjenspeiler det nye selskapets ambisjoner og fokus på innovasjon."

Viktige nyheter i Puzzels siste produktutgivelse:

- **Grafiske rapporter** - muligheten til å vise data i et grafisk format for standardrapporter som totaloversikt, detaljer pr kø inkludert web-chat, e-post og sosiale medier, gjennomsnittlig ventetid og detaljer per agent.
- **Overblikk over kundereisen** - et nytt API for Puzzels arkiv betyr at i de tilfeller der det er integrasjon med kundens CRM-system (Customer Relationship Management), får man nå en bedre oversikt over kundereisen i CRM systemet med logging av alle henvendelser og lagring av samtaleopptak og chat-logger. Den siste versjonen gir en helhetlig tilnærming til kunden i ett og samme grensesnitt, noe som gir flere alternativ for en mer personlig kundeservice.
- **Krypterte opptaksfiler** – den nyeste versjonen av Puzzel muliggjør for kryptering av lydfiler av samtaleopptak på en ny og sikker måte.

Christian Thorsrud, forsetter, "Puzzel ble etablert for å øke fokus på utviklingen av sitt kontaktsenter og betalingsløsninger. Denne første produktutgivelsen under det nye selskapsnavnet bekrefter vårt engasjement for å forbedre kundedialogen gjennom funksjonell og brukervennlig teknologi som kan tilpasses alle miljøer ved hjelp av fleksible integrasjonsmuligheter. Bak oss har vi 20 års erfaring, noe som betyr at vårt skybaserte kontaktsenter er pålitelig og gir konsekvent høye stabilitets- og sikkerhetsnivåer."

For mer informasjon kontakt:

Thomas Rødseth
Vice President Product & Marketing
Puzzel AS
T: +47 419 15 554
E: thomas.rodseth@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel (tidligere Intelecoms avdelinger for kontaktsenter og mobile tjenester) bygger videre på 20 års erfaring med utvikling av nyskapende og pålitelige løsninger for kundedialog. Vi var blant de første til å utvikle et skybasert kontaktsenter og har nå utvidet løsningen vår til å omfatte en komplett ny plattform for kundekontakt med unike integrasjonsmuligheter og betalingsløsninger. Puzzel kan tilpasses slik at det kan brukes av alt fra én til flere tusen brukere – som kan sitte hvor som helst og arbeide på en hvilken som helst slags enhet – og kan integreres sømløst med flere applikasjoner, slik at våre kunder får oppfylt alle sine behov i dagens multi-kanale og mobile miljøer.

Puzzel er en av få kontaktsenterløsninger som er helt multi-kanal, og som fører sammen alle de elementene som skal til for at man skal kunne svare på telefoner, e-poster, web chat-henvendelser og spørsmål om betaling i én og samme applikasjon.

Puzzel har hovedkontor i Oslo og har over 130 ansatte med et brennende engasjement for nyskapende løsninger for kundedialog for kontaktsentre og mobile miljøer.

For å finne ut mer om Puzzel og deres løsningsportefølje, besøk www.puzzel.no