

If etablerer nordisk skybasert kontaktsenter basert på multikanal løsning fra Puzzel

If, det største forsikringselskapet i Norden og Baltikum med 3,6 millioner kunder, har valgt Puzzel (tidligere Intelecom) som leverandør av det som blir Europas største skybaserte kontaktsenter med 3 400 agenter. Av Ifs cirka 6 800 ansatte er halvparten kundeservicemedarbeidere og selve navet i forsikringselskapet.

Nå skal If implementere et topp moderne skybasert kontaktsenter.

"Puzzels komplette løsning støtter vårt fokus på å gi privatpersoner og bedrifter den absolutt beste og mest moderne kundeopplevelse. Vi valgte Puzzel på grunn av den gode fleksibilitet, kvalitet og funksjonalitet som deres løsninger tilbyr", sier Kjell Rune Tveita, CIO og Head of Group Service i If og fortsetter:

"Vårt mål er å gi så mye kunde- og forretningsverdi som mulig gjennom at våre kunder skal kunne møte oss i mange ulike kontaktkanaler, og med alle typer henvendelser. Vi kommer til å styre og håndtere alle former for oppgaver via kontaktsenterløsningen slik at hver medarbeider får sine oppgaver tildelt fra ett og samme system."

Avtalen er årets største skybaserte kontaktsenteravtale på det europeiske markedet. Den skybaserte løsningen for Ifs kontaktsenter omfatter telefoni, web-chat, Facebook, e-task (f.eks. e-post, oppgaver i CRM mm) samt SMS.

For Puzzel er kontrakten en av de største noensinne

"Det at If velger oss som leverandør for deres kontaktsenter i hele Norden, er et bevis på at vi har det som skal til for å kunne hjelpe en så pass stor og avansert kunde med å bygge kontaktsenterløsninger over mange geografiske områder. Vi ser at flere og flere bedrifter ønsker internasjonale kontaktsenter med én helhetlig løsning over flere land, og med vårt skybaserte tilbud har vi de moderne løsningene som markedet etterspør. Vi er veldig stolte og glade for Ifs tillit", sier Børge Astrup, CEO Puzzel.

Puzzels strategiske avtale med If omfatter 3 400 agenter i fire land; Danmark, Finland, Norge og Sverige. Som en følge av kontrakten kommer Puzzel til å etablere et datterselskap i Finland, og vil dermed også kunne betjene sine andre finske kunder med lokal tilstedeværelse.

Kontaktsenterløsningen vil bli implementert i Sverige inneværende år, og i de øvrige nordiske landene deretter.

For mer informasjon kontakt

Børge Astrup
CEO
Puzzel AS
T: +47 928 27 676
E: borge.astrup@puzzel.com

Gunnar Aasen
Vice President Sales
Puzzel AS
T: +4793466041
E: gunnar.aasen@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel (tidligere Intelecom) er en av Europas ledende leverandører av kontaktsenterløsninger og er med over 20 års erfaring blant de første som utviklet en skybasert kontaktsenterløsning. Puzzel omfatter også ledende mobile kommunikasjonstjenester og betalingsløsninger, og leverer en fleksibel plattform for all kundeinteraksjon. Alt for å møte morgendagens behov for løsninger for effektiv kundedialog. Puzzels løsninger kan tilpasses slik at alt fra en til flere tusen agenter kan betjene sine kunder fra en valgfri enhet fra hvor som helst, med sømløs integrasjon mot alle tenkelige applikasjoner.

Puzzel har hovedkontor i Oslo og sysselsetter 130 personer i fem land, der alle brenner for å levere innovative kundeinteraksjonsløsninger.

For mer informasjon, besøk www.puzzel.no