

# Puzzel lanserer ny agentapplikasjon for en bedre og mer strømlinjet kundeopplevelse

*Siste nytt fra Puzzels skybaserte kontaktsenterløsning gjør det enklere for kundebehandlere å håndtere interaksjoner på tvers av kanaler i ett og samme grensesnitt. Integrasjoner mot viktige forretningssystemer gir en bedre og mer strømlinjet kundeopplevelse.*

Puzzel har lansert ny funksjonalitet og en ny agentapplikasjon i siste versjon av deres skybaserte kontaktsenterløsning. Den nye agentapplikasjonen er designet for å sikre en mer strømlinjet kundeopplevelse og for å hjelpe kundebehandlere til å håndtere kundeforespørsler på en mer effektiv måte. Puzzels nye agentapplikasjon støtter direkte integrasjon til forretningssystemer gjennom widgets som er lett tilgjengelig for kundebehandlere. Dette gir tilgang til informasjon om kundene og deres tidligere interaksjoner med organisasjonen, i tillegg til faktureringshistorikk, informasjon om produkter og tjenester, kunnskapsdatabase og mer. I tillegg gjør den nye applikasjonen det enklere for kundebehandlere å behandle flere kundeinteraksjoner samtidig. Kundebehandlere kan svare på forespørsler i flere kanaler på samme tid, og kan dermed levere en sann omni-kanal kundeopplevelse.

Christian Thorsrud, Product Manager hos Puzzel, sier: «Dagens kunder forventer at de kan kommunisere med kundeservice via enhver kanal, slik som web-chat, chatbots, sosiale medier, epost, telefon eller deres foretrukne meldingsapp. Den siste versjonen av vår kontaktsenterløsning gjør det mulig for kundebehandlere å levere en sann omni-kanal kundeservice. Den underliggende teknologien har blitt utviklet med fokus på fremtidens kundeservice. Kundenenes forventninger krever i større og større grad en mer sofistikert og sømløs service fra kontaktsentrene. Den nye applikasjonen gir kundebehandlere de verktøyene de trenger for å kunne se kundens preferanser og kjøpshistorikk, samtidig som de kommuniserer med kundene. Kundebehandlere har vital informasjon lett tilgjengelig og kan slik sikre en positiv og lønnsom kundeopplevelse.»

Siste versjon av Puzzel og deres nye agentapplikasjon inkluderer:

- **Et helt nytt Widget-konsept** – øker produktiviteten til kundebehandlere gjennom proaktiv tilgang til informasjonen de trenger, når de trenger den. Widgetene kan konfigureres, er svært fleksible og gir hver enkelt kundebehandler tilgang til den informasjonen og funksjonaliteten som er mest relevant i en gitt situasjon.
- **Enkel veksling mellom kundeforespørsler** – ny funksjonalitet betyr at hver kundeinteraksjon behandles gjennom en separat fane som blir åpnet automatisk når henvendelsen kommer inn. Dette gjør det enkelt å veksle mellom ulike kanaler og forespørsler. Ekstra funksjonsfaner kan åpnes manuelt for å få tilgang til å for eksempel se sanntidsinformasjon, oversikt over køer og informasjon fra eksterne applikasjoner.
- **En ny løsning for sosiale medier** – ny og forbedret integrasjon mot sosiale mediekanaler og mulighet til å legge til nye kilder raskt og effektivt, gjør Puzzels nye agentapplikasjon mer fleksibel og mottakelig for nye kanalvalg for kundedialog.
- **Integrasjon med partnersystemer for viktig informasjon** – siste versjon av Puzzel kan enklere integreres med utvalgte partnersystemer. Dette gir kundebehandlere mulighet til å koble seg til eksterne systemer og kunnskapsdatabaser, som igjen gjør det enklere å løse kundeforespørsler.
- **Fremtidssikret for optimal omni-kanal brukeropplevelser** – Puzzels nye agentapplikasjon har blitt utviklet for å støtte et bredt spekter av kanaler og systemer for kundedialog. Dette gjør det mulig for organisasjoner å levere en komplett kundeopplevelse som møter kravene for moderne kontaktsentre samt innovasjoner som kommer i fremtiden.

For mer informasjon om vår komplette løsningsportefølje, besøk [www.puzzel.no](http://www.puzzel.no)

## Om Puzzel

Puzzel 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 kundebehandlere kan betjene sine kunder fra en valgfri enhet fra hvor som helst, med sømløs integrasjon mot alle tenkelige applikasjoner.

For mer informasjon, besøk [www.puzzel.no](http://www.puzzel.no)

Pressekontakt:

Thomas Rødseth  
CTO Puzzel  
T: +47 419 15 554  
E: [thomas.rodseth@puzzel.com](mailto:thomas.rodseth@puzzel.com)

Christian Thorsrud  
Manager, Product Puzzel  
T: +47 957 21 746  
E: [christian.thorsrud@puzzel.com](mailto:christian.thorsrud@puzzel.com)