

Puzzel forbedrer sin posisjon som Utfordrer i Gartner's Magic Quadrant for Contact Centre as a Service, Vest-Europa

Puzzel er for fjerde år på rad evaluert av analyseselskapet Gartner som en Utfordrer i Gartner's Magic Quadrant for Contact Centre as a Service i Vest-Europa*.

«Det er svært oppmuntrende at vi har forbedret vår utfordrer-posisjon, og vi føler at vi kommer nærmere leder-kvadranten hvert år,» sier Børge Astrup, CEO i Puzzel. «Vi mener dette reflekterer veksten vår og er en anerkjennelse av vårt kontinuerlige arbeid for å forbedre produktet år for år. Flexibiliteten og effektiviteten i den skybaserte forretningsmodellen gjør Puzzel kommersielt konkurransedyktig og innovativ, samtidig som vi kan tilby riktig funksjonalitet til våre kunder uavhengig av deres størrelse.»

Puzzels omnikanale og skybaserte kontaktsenterløsning er skalerbar og fleksibel, utformet for å støtte alt fra små kontaktsentre til globale firmaer med tusenvis av kundebehandlere. I 2017 gjennomførte vi en svært vellykket navneendring til Puzzel, og økte vår tilstedeværelse i bevisstheten til folk i kontaktsenterindustrien. Vi utvidet også våre operasjoner i Finland og Bulgaria. Begge disse faktorene bidro til å forsterke vår posisjon som en nøkkelspiller i programvaremarkedet innen skybaserte kontaktsenterløsninger.

Thomas Rødseth, CTO i Puzzel, fortsetter, «Verden er i endring, og kanaler som web-chat og sosiale medier blir mer og mer vanlig. Hele vårt selskap er dedikert til å løse utfordringer rundt kundeinteraksjon uavhengig av kommunikasjonskanal. Det er særlig inspirerende å se at dette blir anerkjent i år, ved at alle våre referanse kunder er multikanalsløsninger. Kunder ser verdien og mulighetene i våre visuelle designverktøy for administrasjon av en omnikanal kundeopplevelse.» I tillegg fokuserer vi på selvbetjeningsløsninger og allerede nå drar flere bedrifter nytte av våre nye løsninger basert på kunstig intelligens (AI).»

Børge Astrup konkluderer med at «Puzzels styrke ligger i løsningens funksjonalitet, spesielt i møte med nødvendige standarder og regelverk. Vår kundesupport, en god forståelse av kundens forretningsbehov og evnen til demonstrere hvordan Puzzel kan gi merverdi til våre kunder har vært med på å forbedret vår posisjon i Gartner Magic Quadrant of Contact Centre as a Service, Vest-Europa.»

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

Gartner Disclaimer

Gartner støtter ikke noen leverandør, produkt eller tjeneste beskrevet i sine forskningspublikasjoner, og anbefaler ikke teknologibrukere å kun velge de leverandørene med høyest karakterer eller annen betegnelse. Gartner forskningspublikasjoner består av vurderingene av Gartners forskningsorganisasjon og skal ikke tolkes som faktaopplysninger. Gartner fraskriver seg alle garantier, uttrykte eller impliserte, med hensyn til denne forskningen, herunder eventuelle garantier om salgbarhet eller egnethet for et bestemt formål

ENDS

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 agenter 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

Pressekontakt:

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

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