

Puzzel tegner stor avtale med Nordic Choice Hotels

Da Nordic Choice Hotels skulle finne en moderne, skybasert og mer fleksibel kontaktsenterløsning for alle sine hotell i Skandinavia falt valget på Puzzel. Kontaktsenterleverandøren Puzzel vant anbudet ikke bare på bakgrunn av sine skalerbare løsninger i skyen, men også fordi selskapet har samme holdning til god kundeservice og innovasjon som Nordic Choice Hotels har.

Nordic Choice Hotels, med Petter A. Stordalen som eier, er kjent som en pioner når det kommer til å omsette innovative idéer til praktisk handling. Da hotellene i Sverige, Norge og Danmark trengte en moderne kontaktsenterløsning i skyen fant hotellkjeden ut at Puzzel er en leverandør som kan imøtekomme dem når det gjelder tekniske løsninger, holdning til kundeservice og innovasjon. Den tekniske kontaktsenterløsningen som Nordic Choice Hotels valgte håndterer omtrent to millioner medlemmer i lojalitetsprogrammet, cirka én million taleanrop og henvendelser til hotellenes kundesentre, i tillegg gir den IT-support og service til hotellenes tusentalls ansatte.

Kåre Johan Andreassen, kundetjenestesjef i Nordic Choice Hotels, sier: "Vi valgte en moderne skyløsning, som er enkel å integrere med vårt kundelojalitetsprogram, enkel å anvende og enkel å administrere. Det er veldig viktig for oss at hele løsningen ligger i skyen og at den tekniske løsningen støtter vårt diversifiserende lojalitetsprogram, slik at vi kan gi korrekt og personlig service på alle nivåer. Løsningen skal kunne dekke våre tre forskjellige avdelinger som er; individuelle kundeforespørsler, gruppe- og konferansebookinger samt intern support til våre 16 500 medarbeidere". Andreassen fortsetter: "Under forhandlingene fant vi også ut at Puzzel tilbyr markedets beste muligheter for utvikling og support. Puzzel ble den perfekte matchen. De vant både vår sjel og vårt hjerte, ettersom de har samme innstilling til kundebehandling. Det ble raskt tydelig hvor godt vi kommer overens. Vi er et selskap i stadig forandring og tilvekst, og vi ønsket en leverandør som vi kan vokse sammen med. Puzzel har skalerbare løsninger som kan tilpasses etter våre voksende behov. Vi ser også en fordel i Puzzels lokale nærvær i Norden. Sist, men ikke minst fant vi i Puzzel et selskap som har samme høye ambisjonsnivå som vi har".

Gunnar Aasen, Chief Commercial Officer hos Puzzel, forteller: "Vi ser frem til å få støtte Nordic Choice Hotels ekspansive reise med sine kvalitetshoteller. Takket være valget av vår skalerbare kontaktsenterløsning kan de enkelt utvide med flere anvendere og nye funksjoner i takt med at de åpner flere hotell på nye markeder. At vi er en lokal leverandør i hotellenes hovedmarkeder som hjemmebase, nærhet til utvikling og kompetanse var sannsynligvis en vinnende faktor".

For mer informasjon vennligst se www.puzzel.no eller kontakt:

Gunnar Aasen
Chief Commercial Officer
Puzzel AS
T: +47 934 66 041
E: gunnar.aasen@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel er en av Europas ledende leverandører av kontaktsenterløsninger med over 20 års erfaring i bransjen. Puzzel var en av de første til å utvikle en skybasert kontaktsenterløsning. Puzzel innehar også ledende mobile meldingstjenester og interaktive betalingsløsninger. Selskapet leverer en fleksibel og tilpasningsdyktig plattform for alle typer av kundeinteraksjon. Alt for å møte dagens behov av omni-kanalløsninger i mobile kontaktsentermiljøer.

Puzzel kan tilpasses slik at alt fra én til flere tusen agenter kan betjene sine kunder via en valgfri enhet og fra hvilken som helst plass. Dette med sømløs integrasjon med alle tenkbare applikasjoner.