

Puzzel kjøper selskapet Logicalware for å styrke sine løsninger for kundeservice og e-posthåndtering

Puzzel, en ledende Europeisk leverandør av omni-kanal skybaserte kontaktsenterløsninger, har kjøpt alle aksjene i Logicalware Ltd ("Logicalware"), en leverandør av e-post-automatisering og sakshåndtering. Logicalware har hovedkontorer i Skottland, og har kunder over hele Storbritannia, USA og Australia, med blant annet Ryanair på kundelisten.

Logicalwares overlegne portefølje av kundeserviceløsninger gjør det mulig for kundebehandlere å administrere kundedialogen mer effektivt. Logicalware vil bli sammenslått med Puzzel for å ytterligere stryke deres kontaktsentertilbud. Kundebehandlere kan dermed få en bedre omni-kanaloversikt og håndtering av alle saker gjennom en mer effektiv og automatisert kundeservice.

Jamie MacSween, CEO hos Logicalware, uttaler:

- Puzzel leverer en ypperlig omni-kanals kontaktsenterløsning. Selskapet har en betydelig tilstedeværelse i flere viktige europeiske markeder med en lojal kundebase. Hele teamet hos Logicalware ser frem til å ta del i denne videre veksten sammen med Puzzel.

Børge Astrup, CEO hos Puzzel, tilføyer:

- Dette oppkjøpet gir Puzzel mulighet til å utvide vår tilstedeværelse i det britiske markedet, samtidig tilføyer vi til nye funksjoner som vil hjelpe vår globale kundebase med å kunne håndtere interne prosesser og arbeidsflyt mer effektivt. Styrken som ligger i Logicalwares omfattende sakshåndtering - og automatiseringsløsning, intuitive grensesnitt og etablerte kundebase, kompletterer Puzzels eksisterende løsning svært bra. Vi tror at disse verktøyene vil bli verdsett av mange av våre eksisterende og fremtidige kunder.

Oppkjøpet ble mulig gjort i samarbeid med Puzzels eier, det globale investeringsselskapet Marlin Equity Partners ("Marlin").

Mike Wilkinson, vise-president hos Marlin, oppsummerer:

- I Logicalware så vi en virksomhet med en skalerbar og fleksibel løsning, designet for å støtte organisasjoner i alle størrelser. Selskapet har også en svært lojal kundebase, noe som understreker styrken og verdien som ligger i Logicalwares løsning for kundeinteraksjon. Vi ser frem til å samarbeide med ledergruppen for å integrere Logicalware i Puzzels løsning, samt å introdusere ny funksjonalitet til Puzzels eksisterende kunder.

For mer informasjon, besøk www.puzzel.no, eller kontakt:

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

Om Puzzel

Puzzel er en ledende leverandør av skybaserte kontaktsenterløsninger og var blant de første til å utvikle et skybasert kontaktsenter. I dag kombinerer Puzzel omni-kanal teknologi med kunstig intelligens for å kunne tilby komplette løsninger for kundedialog i den digitale tidsalder. I 2019 ble Puzzel for femte år på rad evaluert av analyseselskapet Gartner som en Utfordrer i Gartner' Magic Quadrant for Contact Centre as a Service i Vest-Europa. Selskapets styrke ligger i løsningens funksjonalitet, kraftig vekst, gode kundesupport og forståelse av kundens forretningsbehov. Selskapet har hovedkontor i Oslo, og kontorer i seks Europeiske markeder, inkludert Storbritannia. Puzzel leverer kundeserviceløsninger til over 900 kunder i 40 land. For mer informasjon, besøk www.puzzel.no

Om Marlin Equity Partners

Marlin Equity Partners er et globalt investeringsselskap som forvalter over 6,7 milliarder US dollar. Selskapet fokuserer på å gi investorer, aksjonærer og andre interessenter skreddersydde løsninger som møter deres forretnings- og likviditetsbehov. Marlin investerer i selskaper på tvers av flere bransjer hvor Marlins kapitalbase, bransjerelasjoner og omfattende nettverk av operasjonell kompetanse styrker utsikter og verdi for hvert selskap. Siden oppstart har Marlin, gjennom sine fond og tilhørende selskaper, gjennomført over 140 oppkjøp. Selskapet har hovedkontor i Los Angeles, California og avdelingskontor in London. For mer informasjon, besøk www.marlinequity.com

Marketing Director
oda.mo@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel er en ledende leverandør av skybaserte kontaktsenterløsninger og var blant de første til å utvikle et skybasert kontaktsenter. I dag kombinerer Puzzel omni-kanal teknologi med kunstig intelligens for å kunne tilby komplette løsninger for kundedialog i den digitale tidsalder. I 2019 ble Puzzel for femte år på rad evaluert av analyseselskapet Gartner som en Utfordrer i Gartner' Magic Quadrant for Contact Centre as a Service i Vest-Europa. Selskapets styrke ligger i løsningens funksjonalitet, kraftig vekst, gode kundesupport og forståelse av kundens forretningsbehov. Selskapet har hovedkontor i Oslo, og kontorer i seks Europeiske markeder, inkludert Storbritannia. Puzzel leverer kundeserviceløsninger til over 900 kunder i 40 land. For mer informasjon, besøk www.puzzel.no