



Produktbeskrivning Telenor Contact Center

Innehåll

Telenor Contact Center	3
Vilka är Puzzel?	4
Vår gemensamma leverans	4
Multikanal kontaktcentertjänst	5
Lösningslogik	6
Applikationer	7
Agentapplikationer	7
Smartphone applikation	7
Administrator portal	8
Ticketing	10
Bemanningsplanering	11
Integration	12
Betalningslösningar	13
Puzzel Pay	14
Kontaktcenterbetalningar	15
Mobila banktjänster "on-the-go"	16
Kreditkortsbetalningar	17
Trygghet med Telenor Contact Center/Puzzel	18
Marknadspositionering för Puzzel	19
Kunder	20
Driftsäkerhet	21
Support	21

Telenor Contact Center

Denna information är lösningsbeskrivning på Puzzels molnbaserade Contact center plattform och Telenor One 2.0. Integrationerna mellan dessa två plattformar tillsammans utgör produkten som Telenor offererar till er som kund med namnet "Telenor Contact Center".

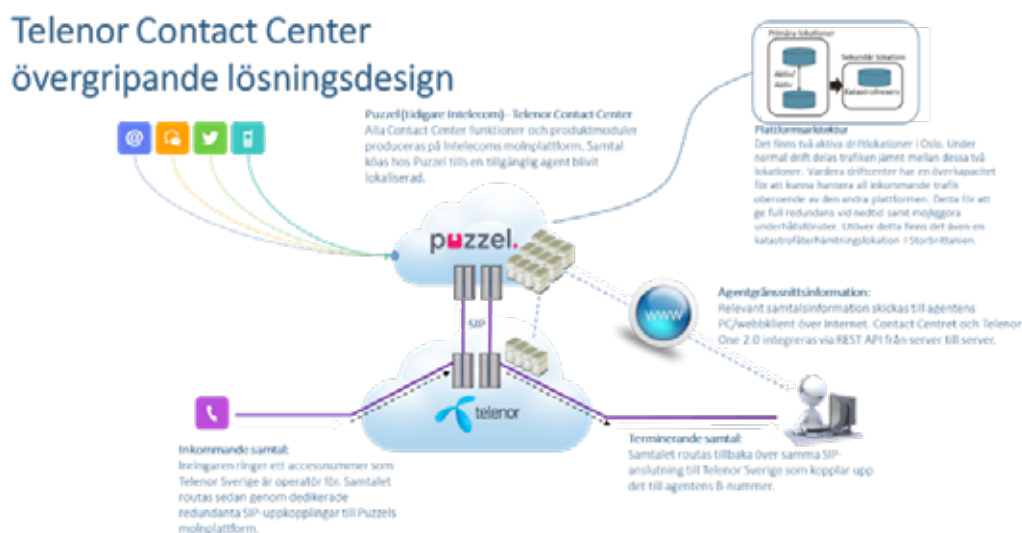
Det bör noteras att båda dessa lösningar levereras på riktiga multikund molnplattformar vilket innebär att integrationerna som beskrivs ej behöver installeras eller återkonfigureras på något sätt för den enskilda kundimplementationen. Det finns ingen kundunik utrustning, plattformskonfiguration eller uppkoppling för någon enskild kund i den övergripande lösningsarkitekturen.

Integrationen av dessa plattformar blev genomförd under våren 2013 för att förbättra och effektivisera Puzzel (tidigare Intelcom) och Telenor One 2.0 erbjudandet till Telenors kunder. Med bättre kvalitet och funktionalitet för slutkunden.

Integrationen har två delar:

- Trafikstyrningsintegration. Normalt sett levererar Puzzel sina tjänster till sina slutkunder via en direkt PSTN-koppling där samtalen styrs via det publika telenätet till det nummer som slutagenten har loggat på med. Istället nyttjar Telenor Contact Center SIP-protokollet för att styra trafik från och till Telenor One 2.0 direkt över dedikerade redundanta samband från en plattform till den andra. Telenor är den enda operatören och partnern på den svenska marknaden som Puzzel har denna nivå av trafikintegration med.
- Adressboksintegration. På Telenor One 2.0 plattformen har varje enskild verksamhet en katalog med företagets interna kontakter. Dessa är sökbara för det ena via kundens företagsportal, från Telenor One appen eller från telefonistgränssnittet Svava. Via samma REST API som Telenor One appen använder kan den vitmärkta Telenor Contact Center-klienten söka direkt emot denna adressbok. Detta möjliggör för agenten att söka rätt på och koppla till anställda inom företaget utan att man behöver implementera eller underhålla ytterligare katalog i kontaktcentret. Dessutom så kan agenten se hänvisningsstatus och linjestatus på den uppsökta kontakten innan denne provar att eventuellt vidarekoppla till eller ringa denna.

Telenor Contact Center nyttjas per idag av cirka 80 företagskunder med över 1100 agenter. Vänligen se nedan för en övergripande lösningskiss för denna lösning.



Vilka är Puzzel?

Puzzel (tidigare Intelcom) bygger vidare på 20 års erfarenhet med utveckling av funktionsrika och pålitliga lösningar för alla typer av kundinteraktioner. Som en av de första att utveckla ett molnbaserat kontaktcenter har vi nu utökat lösningen till att omfatta en helt ny kundinteraktionsplattform med unika integrationsmöjligheter och betalningslösningar. Puzzel/Telenor Contact Center kan anpassas för användning av allt från en till flera tusen användare och kan integreras med många olika program, så att kunderna kan möta behoven hos dagens flerkanaliga och mobila miljöer.

Puzzel har fler än 130 anställda i Sverige, Norge, Danmark, Storbritannien samt Bulgarien som alla brinner för att leverera innovativa kundinteraktionslösningar. Puzzel levererar helhetslösningar till över 900 kunder med över 17,000 agenter i över 40 länder.

Historien bakom Puzzel

Puzzel är ett nytt företag med rötter i Intelcom med över 20 års erfarenhet av att leverera kommunikationslösningar för att ta kunddialogerna till nästa nivå.

Puzzel fokuserar på att ge våra kunder fler möjligheter genom att utveckla och leverera ny och framtidssäkrad teknik som är funktionsrik och enkel att använda, med många integrations-, och anpassningsmöjligheter i alla typer av miljöer och med genomgående hög stabilitet och säkerhet.

Vår gemensamma leverans

Puzzel/Telenor Contact Center är en flexibel lösning som kan integreras med tredjepartsprogram. Vi har idag ett flertal standardintegrationer med dom ledande CRM och bemanningsverktygen.

Puzzel/Telenor Contact Center är en webbaserad tjänst och har öppna API: er vilket underlättar integration till något av just era interna verktyg.

Flexibiliteten i Puzzel/Telenor Contact Center gör att ni som kund snabbt och enkelt kan få nya agenter i arbete utan kontakt med supportavdelningar. Tjänsten administreras om så önskas helt och hållet av er som kund då vårt webbaserade administratorverktyg regleras av rättigheter och filter.

Detta innebär att ni själva enkelt kan administrera hela tjänsten såsom:

- Öppettider
- Ljudfiler
- Agentinställningar
- Köer
- Wallboard
- Statistik
- Medlyssning
- KPI-Alarm
- Overflow
- SLA-nivåer
- Kundundersökningar

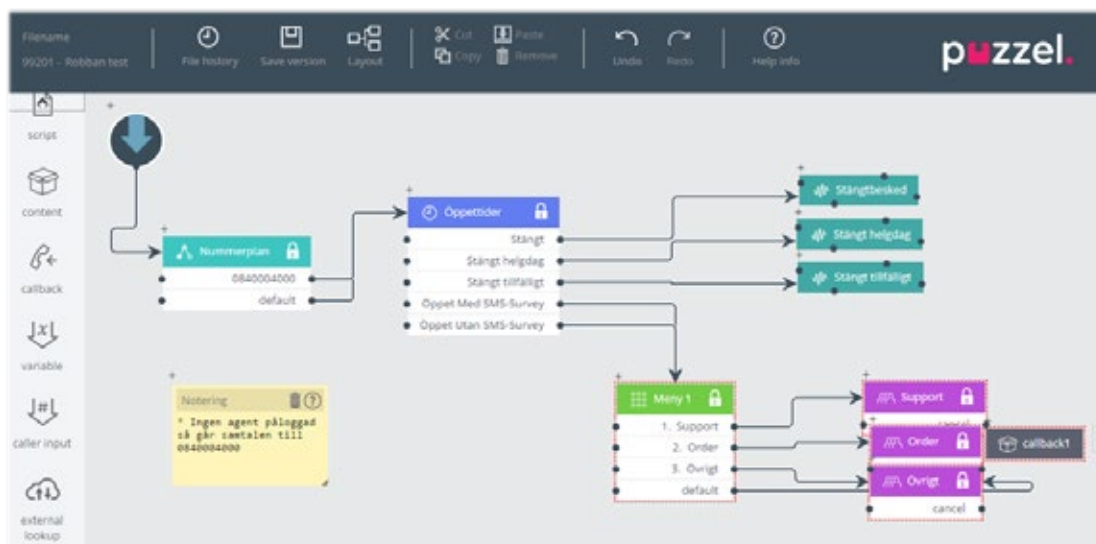
Multikanal kontaktcentertjänst



Puzzel/Telenor Contact Center erbjuder ett fullständigt flerkanaligt kontaktcenter som sammanför alla funktioner som krävs för att användarna ska kunna svara på telefonsamtal, e-post, chattförfrågningar, sociala medier, sms och betalningsförfrågningar i en och samma applikation.

Varje kundlösning är unik men designas med standardapplikationer ifrån Puzzel.

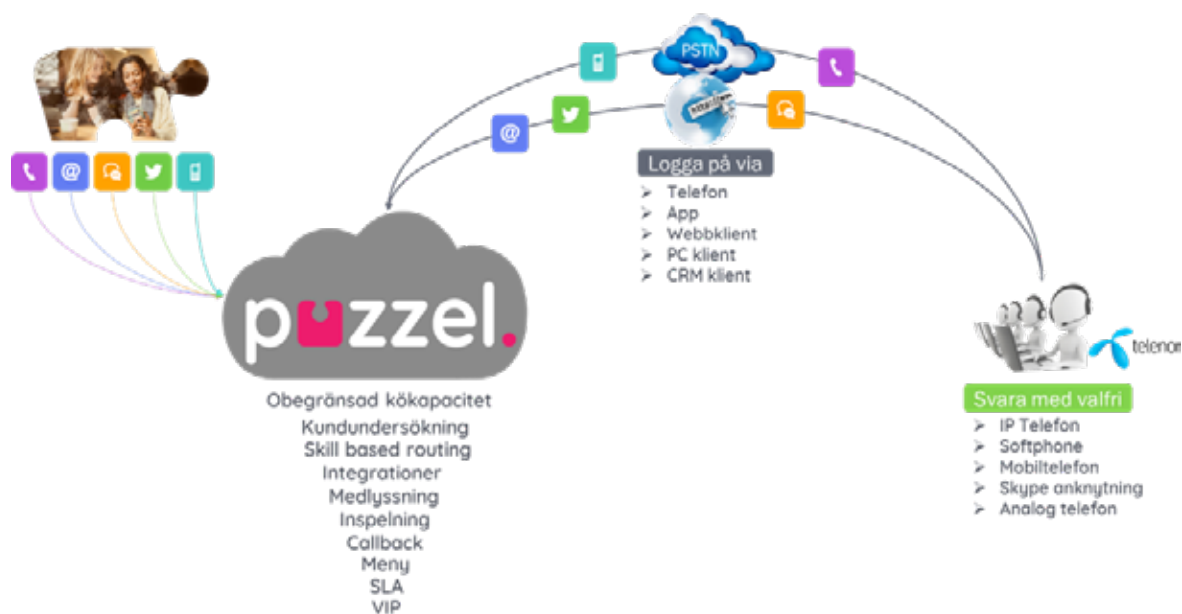
I tillägg till våra egenutvecklade tjänster samarbetar Puzzel med dom ledande leverantörerna och operatörerna för att ni som kund ska få ett så brett utbud som möjligt. Puzzel/Telenor Contact Center är helt webbaserat och är väldigt enkelt att integrera med. Det erbjuds både öppna API: er eller möjligheter till rådata och SSO.



Lösningslogik

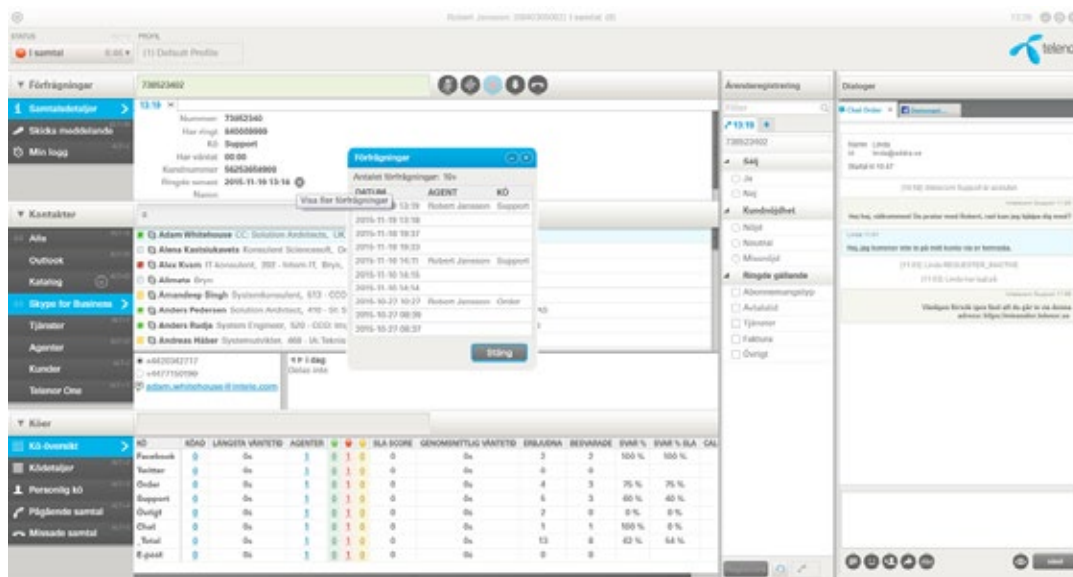
En agent i Puzzel/Telenor Contact Center gör sig tillgänglig för ärenden genom att antingen logga på sig via någon av våra användarapplikationer, smartphone-app alternativt så kan en agent även ringa in till tjänsten vid nödsituation för att logga på sig för exempel samtalshantering.

Puzzel/Telenor Contact Center köar samtliga ärenden och ansvarar för att alla våra kunder ska få ut den statistik och funktionalitet som önskas. Det enda som krävs för att hantera ärenden via Puzzel/Telenor Contact Center är Internet uppkoppling. Men det är fullt möjligt om ni som kund vill använda egen telefoni-plattform som bärare av samtal. Agenten uppger då anknytningsnumret i applikationen vid påloggning. I och med detta så blir Puzzel/Telenor Contact Center fullt applicerbar med valfri anknytning.



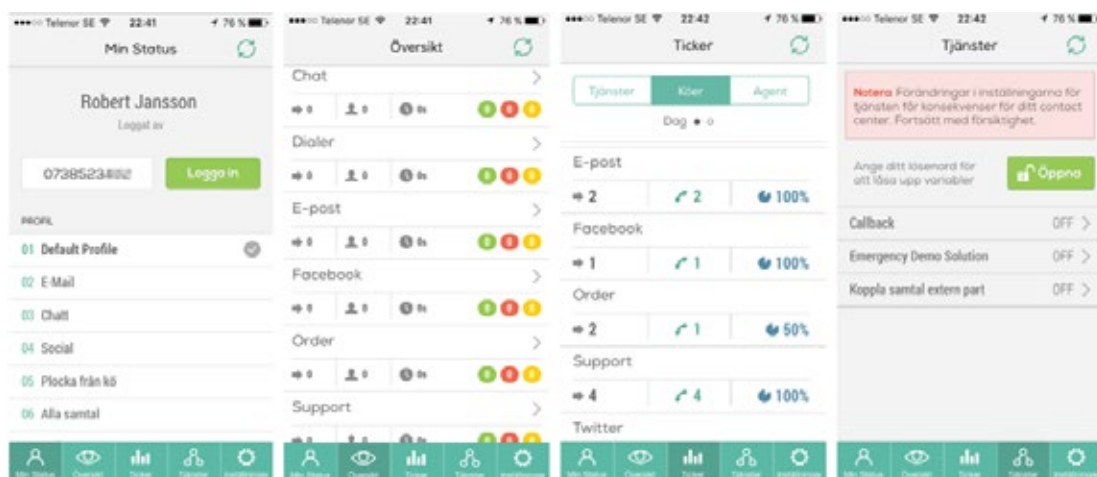
Applikationer

Agentapplikationer



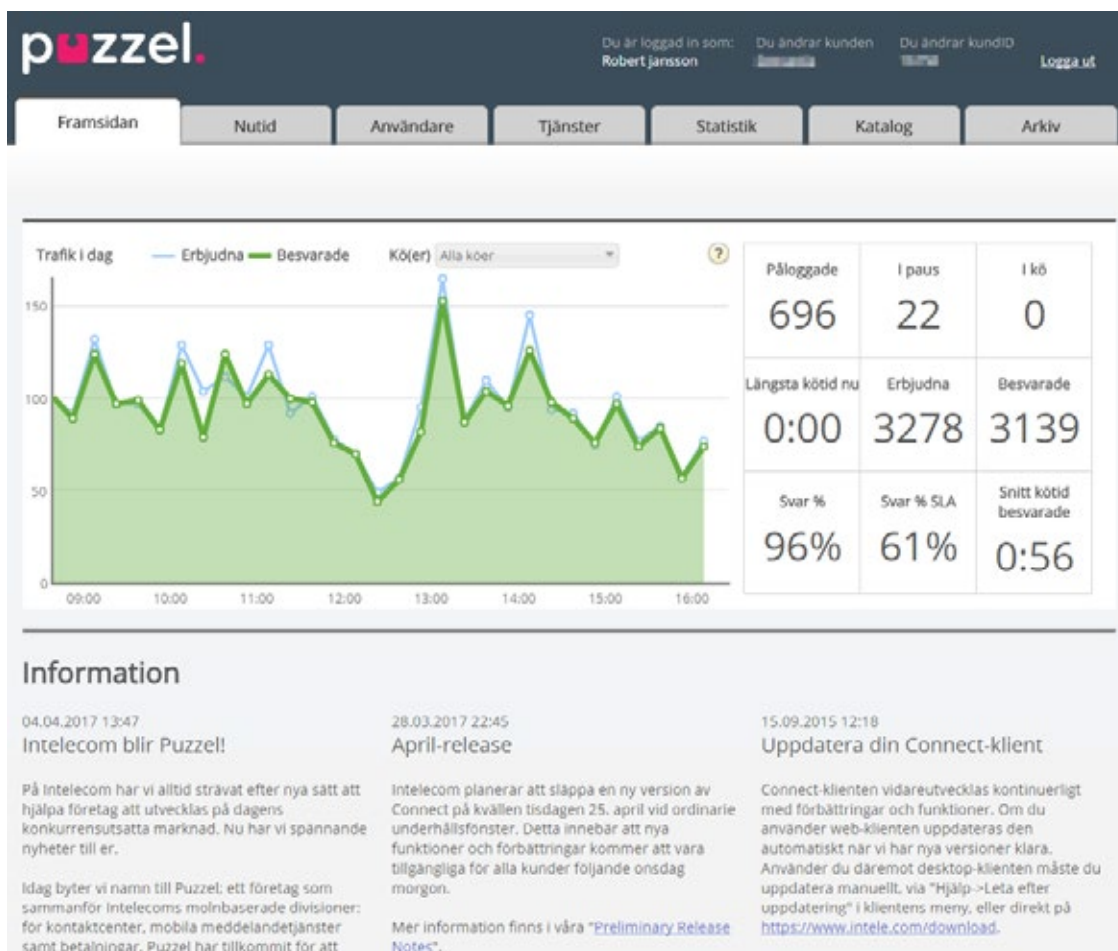
I agentapplikationen kan agent besvara och tagga samtliga ärenden via alla kanaler. Agenten har en bra översikt på kösituationen och kan i och med detta snabbt prioritera eller avhjälpa dom köer oavsett geografisk placering av agenterna. Det finns ingen begränsning på hur många köer en agent kan ha skill för.

Smartphone applikation



Via smartphone applikationen kan administrator få en snabb överblick på kösituation och statistik. Administrator kan även styra tjänstevariabler och kan på så sätt snabbt koppla över till "backup-läge". Här finns även möjligheten att agent kan logga på köerna vilken gör agenten väldigt mobil och behöver inte befinna sig på sin kontorsplats.

Administrator portal



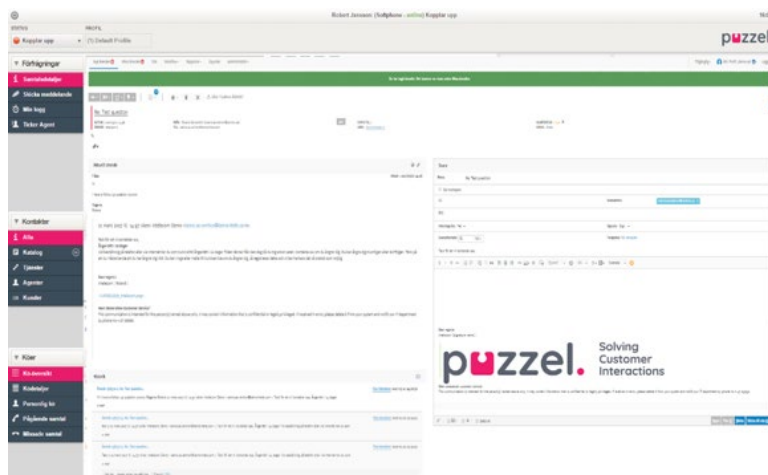
Kärnan i Puzzel/Telenor Contact Center mycket flexibla och skalbara molnbaserade tjänst är en effektiv administrationsportal. Denna fungerar som ett slags kontrollcenter som bidrar till att uppnå högre produktivitet, närmare kundkontakt och bättre servicenivåer. Portalen, som är helt webbaserad, ger chefer och administratörer en omfattande uppsättning verktyg för bättre administration av kontaktcentret, såsom realtidsövervakning, detaljerad statistik och möjlighet att omedelbart genomföra viktiga serviceförändringar vid behov.

Realtidsövervakning av kontaktcenter:

Puzzel/Telenor Contact Center erbjuder en mängd olika verktyg för övervakning i realtid, såsom dashboards, tickers och wallboards:

- Dashboardens data Ansvariga har därmed tillgång till den senaste informationen och kan fatta snabba och välgrundade beslut.
- Tickers visar i realtid hur många förfrågningar som tagits emot och besvarats per tjänst, per kö och per användargrupp under en dag eller en vecka.
- Wallboardfunktionen medger att du kan ha flera anpassade wallboards där data och design som visas har anpassats till berörd avdelningen eller användargruppen.

Ticketing



Många företag har en CRM-strategi som innehåller kontaktcenter och genom CRM-integrationer kan man då få en 360-graders översikt över alla kundförfrågningar.

Företag som inte använder CRM på ett sådant sätt kan använda en ticketinglösning för ärendehantering och därmed få en motsvarande översikt. Då får de en smidig lösning för att hålla reda på kunddialogen över tid, och för att tilldela ärendenummer till skriftliga förfrågningar.

Genom Puzzels/Telenors Contact Center tjänst kan alla inkommande förfrågningar styras och distribueras till lämplig kundtjänstmedarbetare. Lösningen erbjuder omfattande möjligheter när det gäller hur förfrågningar ska hanteras och köas. Detta ger kontaktcenterchefer full kontroll över kontaktcentrets nyckeltal (KPI).

Ticketing erbjuds i form av en tilläggsmodul som ger kontaktcenter en komplett verktygslåda för både administration av kontaktcenter och ärendehantering.

Ticketing har flera funktioner, såsom

- Tilldelning av ärendenummer för inkommande samtal/mail för enkel identifiering och hantering
- Automatiska svar baserat på sökord i inkommande e-post
- Fördefinierade svar så att kundtjänstmedarbetarna sparar tid
- Sammanslagning av ärendenummer som gäller samma sak, för att undvika dubbelarbete och förbättra kvaliteten på svaren
- Fråga extern expertis
- Taggning
- Översättning
- Statistik
- Avancerad routing av epost
- Unika signaturer/logotyper beroende på kö

Bemanningsplanering



Puzzel/Telenor Contact Centers molnbaserade flerkanaliga bemanningsplanering (workforce management) är utvecklat av Verint och är utformad till att hjälpa organisationer få en översikt över hela företaget när det gäller det arbete de utför, både när det gäller människor och processer.

Tjänsten WFM automatiserar rutinemässiga administrativa uppgifter, vilket ger administratörer mer tid att handleda agenter.

WFM kan hjälpa organisationer att minska personalkostnader för att kunna möta efterfrågan, öka företagets tillväxt och operationella förmågor, samt förbättra de anställdas effektivitet och uthållighet.

Fördelar med Workforce Management

- Ger fullständig skalbarhet, flexibilitet och säkerhet
- Det är den perfekta lösningen för företag med flera kontor eftersom användare får åtkomst via en webbaserad portal
- Gör det möjligt för organisationer att använda prestandainformation till att uppnå effektivitet, uppfylla servicenivåavtal och nå företagsmål
- Ger exakta prognoser på den dagliga och långsiktiga arbetsbelastningen, med förmågan att spåra dagstrender som skiljer sig från prognoser och snabbt vidta åtgärder
- Skapar optimala scheman för att konsekvent och kostnadseffektivt upprätthålla servicenivåer samtidigt som hänsyn tas till de anställdas kunskaper, färdigheter och egenskaper
- Förverkligar fördelarna med en virtuell arbetskraft, med möjlighet att samla resurser i olika funktionsområden
- Övervakar att anställda följer scheman och klarar enkelt av att hantera undantag för telefon- och skrivbordsverksamhet från en enda skärm
- Maximerar resurserna, förvaltar förmågor och identifierar kunskapsluckor för att säkerställa optimal produktivitet inom kontaktcentret
- Styr molnkontaktcentret strategiskt med tydlig och fullständig överblick över alla aktiviteter, dygnet runt och i realtid.

Integration

Puzzel/Telenor Contact Center erbjuder en mängd olika integrationslösningar för kontaktcenter som vill utnyttja information från verksamhetsinterna system. Många företag har också egna system och lösningar som är anpassade till deras särskilda behov. Därför erbjuder Puzzel/Telenor Contact Center utöver standardiserade integrationer lösningar för anpassad integration som gör att verksamheten får tillgång till kunskap och funktioner i Puzzel/Telenor Contact Center via användning av öppna API:er.

Puzzel/Telenor Contact Center kan arbeta med, rapportera till, eller integrera med en mängd olika tredjepartsmiljöer. Det är möjligt tack vare ett antal standardiserade integrationer inom Puzzels plattform samt möjligheter till skräddarsydda anpassningar.

Oavsett integrationsbehov kommer Puzzels/Telenors erfarna medarbetare att arbeta med dig för att skapa exakt det ditt kontaktcenter behöver. En stor del av Puzzels/Telenors personal arbetar i tekniska positioner och innovation är en del av vår kultur.

Här är bara några av de applikationer från tredje part som Puzzel/Telenor Contact Center kan integrera med:



Som applikationsspecialist kan Puzzel/Telenor hjälpa dig att skapa ett strömlinjeformat, integrerat system där vi kopplar ihop ditt CRM-system så att kontaktcentret blir mer effektivt och produktivt.

Puzzel/Telenors kontaktcenterlösning fungerar sömlöst med branschledande röstapplikationer vilket innebär att du kan förenkla för dina kunder och samtidigt spara pengar.

Puzzel/Telenor Contact Center stöder också hybridmiljöer med telefoniutrustning från olika tillverkare, inklusive mobila enheter utanför verksamhetens infrastruktur.

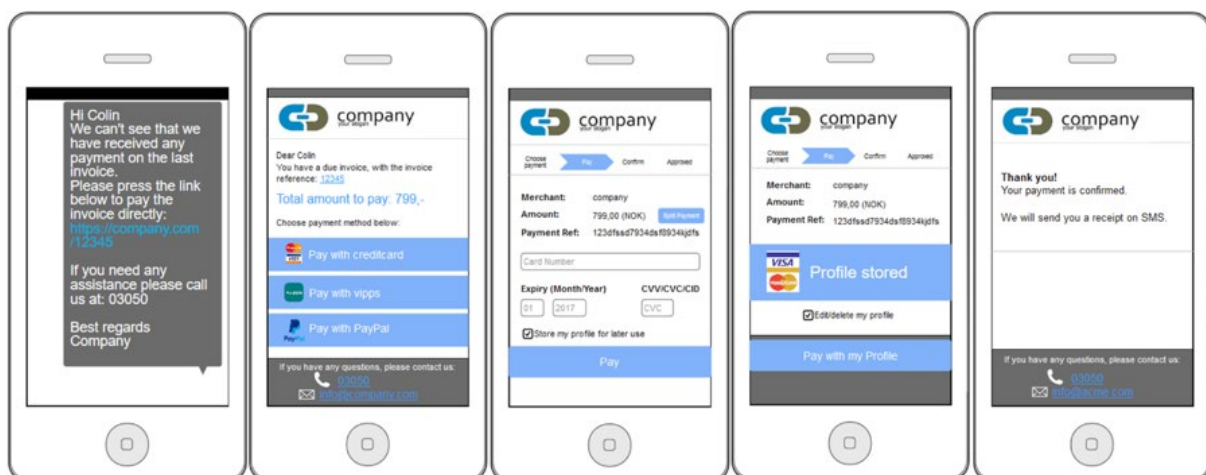
Vi erbjuder en mängd olika integrationslösningar för kontaktcenter som vill utnyttja information från verksamhetsinterna system.

Betalningslösningar



Puzzel/Telenor Contact Center tillhandahåller lösningar för elektroniska betalningar via olika digitala kanaler som kontaktcenter, mobila applikationer, webb, SMS och IVR. Användaren betalar via sin telefonräkning, kreditkort eller via mobila banktjänster eller andra betalningslösningar. Våra betalningslösningar integreras enkelt med era befintliga tjänster med hjälp av våra fördefinierade betalningsscheman eller API: er och vid behov kan vi hjälpa er med avtal med leverantörer av betaltjänster.

Snabbare än någonsin tidigare lanseras nya betalningsmetoder på marknaden och vår avsikt är att utöka vårt erbjudande till att ständigt omfatta de mest relevanta betalningslösningarna. På så sätt kan våra kunder snabbt erbjuda nya betalningstjänster.





Puzzel Pay

Puzzel Pay har allt som din organisation behöver för att snabbt och enkelt kunna skicka fakturor via mobiltelefon. Puzzel Pay gör att slutanvändarna kan betala när de är "on-the-go", var de än är och med den betalningslösning de föredrar.

SMS – den mest effektiva kommunikationskanalen

Puzzel Pay använder SMS som kommunikationskanal för att nå ut till mottagarna. Erfarenheter visar att SMS är den mest effektiva kommunikationskanalen då Sms-meddelandena öppnas och blir lästa mycket snart efter att de skickats. Puzzel Pay erbjuder sammanslagbar användardata så att SMS-meddelandet kan bli personligt om så önskas. Detta säkerställer att användaren förstår att meddelandet kommer som följd av kundrelationen till ditt företag.

Påminnelser

Puzzel/Telenor Contact Center erbjuder elektroniska påminnelser och betalningar omedelbart där användaren befinner sig. Inloggning i internetbanken kräver fler åtgärder av användarna och gör att de lättare väljer bort eller glömmer att betala. Det ska vara lätt att betala. Användarna ska kunna använda de betalningskanaler de föredrar.

Betalningskanaler

Puzzel Pay kan integreras med en rad olika betalningskanaler (operatörsbetalningar, mobila banktjänster, kortbetalning) så att du enkelt kan låta användarna välja hur de vill betala sina räkningar. Betalningsalternativen kan anpassas till varje enskild mottagare.

Statistik

Via Puzzels API får man statistik om utskicket samt leveransrapporter för den enskilde mottagaren. Man kan följa mottagarna och se var i betalningsprocessen de befinner sig.

Användning av Puzzel Pay sker via API-integration

I Puzzels API har man kan man anpassa sina mobilsidor till företagets profil. Genom att automatisera hela processen kan man få kontroll över betalningarna samtidigt som man undviker manuella rutiner. Detta gör lösningen enkel att använda för både mottagarna och företaget som skickar ut kraven.



Kontaktcenterbetalningar

Förbättra kundupplevelsen och effektivisera betalningsprocessen genom att erbjuda kunderna säkra betalningar i ditt kontaktcenter. Under ett samtal kan agenterna ta emot betalning från en uppringare, via mobila banktjänster och kreditkort, eller skicka en begäran om betalning när samtalet avslutas så att den kan slutföras senare. Allt detta kan åstadkommas utan att någon känslig betalningsinformation utbyts mellan kunden och agenten.

Vi bygger alla tillgängliga betalningskanaler i ett gränssnitt som är användarvänligt för både agenten och kunden. När agenten är online kan hen vägleda den som ringer för att försäkra att betalningen är korrekt ifylld. Detta förenklar och snabbar upp betalningsprocessen avsevärt, vilket är en förutsättning för en framgångsrik och lönsam verksamhet. Lösningen kan integreras med affärssystem eller användas som fristående lösning.

Genom att förenkla för betalningsförfarandet i kontaktcenter:

- Förbättras kundupplevelsen
- Stärks kassaflödet
- Minskas antalet kundförfrågningar
- Sänks de finansiella kostnaderna tack vare färre fakturor och färre obetalda fordringar

Typiska användningsområden är:

- Insättning och fakturabetalning
- Produktinköp
- Biljetter och resebokningar
- Abonnemang och förnyelser
- Olika typer av medlemskap

Andra fördelar är:

- Puzzel är PCI-DSS-kompatibelt
- Puzzel är ISO-27001 och ISO-9001-certifierat
- Hjälper till med att förhindra bedrägerier
- Gemensam rapportering, statistik- och lösningsrapportering för alla betalningskanaler
- Professionella och redundanta miljöer



Mobila banktjänster ”on-the-go”

Mobila Banktjänster är en tjänst som en bank eller ett finansinstitut erbjuder och som medger att användarna kan genomföra finansiella transaktioner med hjälp av en mobiltelefon eller en surfplatta, gärna via en app.

Via det andra tjänstebetalningsdirektivet (PSD2) öppnar Europas banker upp för att Fintech (Financial Technology) företag ska kunna erbjuda Mobile Banking-tjänster till sina kunder. Puzzel har en lång och gedigen bakgrund när det gäller integrationer med leverantörer av mobila banktjänster. Detta gör det möjligt för Puzzel att införa betalningar via olika mobila banklösningar och integrera detta i våra egna betalningstjänster.

Puzzel stöder de mest populära mobila banklösningarna i vår produktportfölj. Genom integrationer kan vi detektera om kunden har en mobil banklösning eller låta kunden själv välja det bästa sättet att betala om det finns flera betalningsalternativ.

Andra fördelar är:

- Säkerhet: Puzzel är PCI DSS, ISO 27001 och ISO 9001-certifierat
- Flexibilitet: Vi erbjuder flexibla standardlösningar och gränssnitt
- Tillgänglighet: Supportpersonal, tekniker och produktchefer finns tillgängliga för att diskutera dina specifika behov, utmaningar och alla andra frågor du kan vilja tala med oss om
- Stabilitet: Vi har redundanta lösningar, ett 24/7 jourssystem och ett kontinuerligt övervakat system 365 dagar om året
- Multi-PSP: Vi har integrationer med flera PSP (Payment Service Providers). Genom att använda våra lösningar kan du byta PSP som du vill utan att behöva göra ändringar i betalningen
- Kundportal: Med tillgång till loggsökning, konfiguration, statistik och mer.



Kreditkortsbetalningar

Säkra lösningar för betalning med kreditkort

Puzzel är PCI-DSS-certifierat, vilket innebär att vi som leverantör har möjlighet att erbjuda ditt företag olika programmeringsgränssnitt, samt unika, skräddarsydda och kundanpassade lösningar för kreditkortsbetalningar. Vår erfarenhet och moderna teknik säkerställer en säker och förbättrad kundupplevelse vid betalning med kreditkort.

Puzzel Kreditkortsbetalningar ger flexibilitet och synlighet för att matcha dina behov:

Betalnfönster: När slutanvändaren vill betala skickas de till vårt PCI-DSS-certifierade betalningsfönster där betalningen görs snabbt, enkelt och säkert. Du kan göra många justeringar av betalningsfönstret i vår kundportal, både när det gäller utseende och funktionalitet

Skapa ditt eget betalnfönster:

Använd vårt API för att skapa ett betalnfönster som matchar dina behov. Om du inte har tillgång till en egen PCI-DSS-miljö kan du hyra en plats i vår miljö. Vi erbjuder också hjälp med säkerhetsrelaterade kodgranskning och applikationsgenomgång

Ett anpassat betalnfönster:

Vi kan skräddarsy ett betalnfönster utifrån era behov/krav. Vi erbjuder rådgivning, projektledning, UX, utveckling, QA och drift, beroende på vad ni vill ta med till projektet/göra själva.

Bedrägeri-bekämpningslösningar:

Vi har lång erfarenhet av lösningar för att motverka bedrägerier som analyserar utnyttjandemönster och blockerar bedrägeriförsök. En fast lösning för bedrägeribekämpning kan minska behovet av ytterligare säkerhetsmekanismer såsom Bank ID/3D-Secure. Vid behov kan du justera din bedrägeribekämpningspolicy, analysera loggen och manuellt ta bort/lägga till fler skyddsbarriärer via vår kundportal.

Andra fördelar är:

- **Säkerhet:** Puzzel är PCI-DSS, ISO-27001 och ISO-9001-certifierat
- **Flexibilitet:** Vi erbjuder flexibla standardlösningar och gränssnitt
- **Tillgänglighet:** Supportpersonal, tekniker och produktchefer finns tillgängliga för att diskutera dina specifika behov, utmaningar och alla andra frågor du kan vilja tala med oss om
- **Stabilitet:** Vi har redundanta lösningar, ett 24/7 jourssystem och ett kontinuerligt övervakat system 365 dagar om året
- **Multi-PSP:** Vi erbjuder integration med flera olika PSP (Payment Service Providers). Genom att använda våra lösningar kan du byta PSP som du vill utan att behöva göra ändringar i betalningen.
- **Kundportal:** Med tillgång till loggsökning, konfiguration, statistik och mer.

Trygghet med Telenor Contact Center/Puzzel

Säkerhet och kvalitet är av största vikt och vi gör vårt yttersta för att säkerställa kvalitet och informations-säkerhet i allt dom gör.

Vi värdesätter tillit och lojalitet och är övertygade om att dessa element gör det möjligt för oss att leverera uppdaterade tjänster av högsta kvalitet till alla våra kunder.

Puzzel är ISO-certifierade enligt ISO 9001 och ISO 27001. Vi har också investerat i system och rutiner så att vi är certifierade enligt PCI DSS för kreditkort.



ISO 9001 – Kvalitetsledning

ISO 9001 anger krav på kvalitetsledningssystem. Detta är den mest erkända standarden för kvalitetsledningssystem och vårt kvalitetsledningssystem är certifierat enligt denna standard. Det innebär att vi alltid kan leverera produkter och tjänster som uppfyller kundernas och myndigheternas krav.



ISO 27001 – Hantering av informationssäkerhet

ISO 27001 är en uppsättning standarder som anger hur data ska skyddas.

ISO 27001 är den mest kända informationssäkerhetsstandard och ligger till grund för de flesta nationella och branschspecifika standarder. Det kräver att man har ett fungerande system för informationssäkerhet. Användare av Puzzel kan vara säkra på att kvalitet, säkerhet och service- och produktstabilitet skyddas på bästa möjliga sätt.



PCI DSS

PCI DSS är en uppsättning standarder för kortbetalningsindustrin som är utformat med tanke på säkerheten hos företag som tar emot, bearbetar, lagrar eller överför kreditkortsinformation. Kontaktcenter som använder Puzzel kommer att ha en fördel vid sina egna säkerhets- och PCI DSS-revisioner.

Mer information kan ni finn på Puzzels Trust Center:
<https://www.puzzel.com/uk/about-us/trust-centre/>

Marknadspositionering för Puzzel

Puzzel är för andra året i rad positionerad som utmanare i Gartners magiska kvadrant för kontaktcenter som tjänst i Västeuropa

Utvärderingen är baserad på företagets vision samt förmåga att leverera
Under de senaste tre åren har Puzzels (tidigare Intelecoms) försäljning ökat med 179% med en genomsnittlig årlig försäljningstillväxt på 41%. I Sverige har många kända verksamheter sett värdet av Puzzels lösningar det senaste året.

2015 - <https://www.puzzel.com/uk/press-releases/gartner-magic-quadrant/>

2016 - <https://www.puzzel.com/uk/press-releases/gartner-mq/>



Kunder

I slutförhandling så är vi på Telenor/Puzzel självklart behjälpliga och anordnar referensbesök om ni önskar detta. Självklart får ni träffa kund på egen hand om så önskas.

PS! Vi önskar att ta oss rätten till att anordna kontakt med referenskunder innan ni vänder er till någon av våra kunder. Tack för visad hänsyn.

Telenor CC kunder

telenor FÖRETAG

Driftsäkerhet

Puzzel/Telenor Contact Center tjänster består av både inköpt och egenutvecklad hårdvara och mjukvara. Dessa utsätts för ständiga kontroller och tester från inhyrda leverantörer samt Puzzel anställda. Driftövervakningen sker i en egen redundant säkerklassad driftsmiljö.

Den delen av tjänsten som är implementerad på Puzzels tekniska plattform garanterar för kunden en tillgänglighet på 99,99%



Support

Supportavdelningen består av ett team som jobbar tätt tillsammans för att kunden ska bli så nöjd som möjligt.

Därutöver har Puzzel/Telenor avtal med leverantörer om övervakning och drift av den tekniska plattformen genom drifts- och övervakningsavtal med respektive leverantör.

Jourservice

Jourservice finns tillgänglig utanför supportavdelningens normala öppettider. Denna service kan man vända sig till för akut support eller för beställningar. Det är inga kostnader förbundna med att vända sig till vår jourservice, utöver de kostnader som debiteras för eventuella ändringar. I praktiken finns alltså service tillgänglig dygnet runt, året runt.

Jour- och övervakningssystemet består av två delar: en del hanterar förfrågningar/synpunkter från kunder och den andra delen består av driftstekniker som är uppkopplade mot övervakningssystemet. Kundförfrågningar/synpunkter efter ordinarie arbetstid går till jourhavande på kundsupport som registrerar felet och startar felrättning. Vid behov skickas felmeddelandet vidare till driftsavdelningen för vidare hantering. Vid eventuella allvarliga tekniska fel på plattformen larmas driftsavdelning automatisk från övervakningssystemet.

Tack vare att all funktionalitet i Puzzel/Telenor Contact center driftas centralt är felsökning och felrättning relativt lätt att genomföra. Det finns i princip aldrig behov av att tekniker rent fysiskt besöker kunden för att åtgärda eventuella fel. Alla fel som kan härledas till Puzzel/Telenor Contact Center kan på så sätt avhjälpas på ett snabbare och effektivare sätt.