



PIDAS Fact Sheet Consulting

„Finden Sie Ihre Customer Care Strategie“

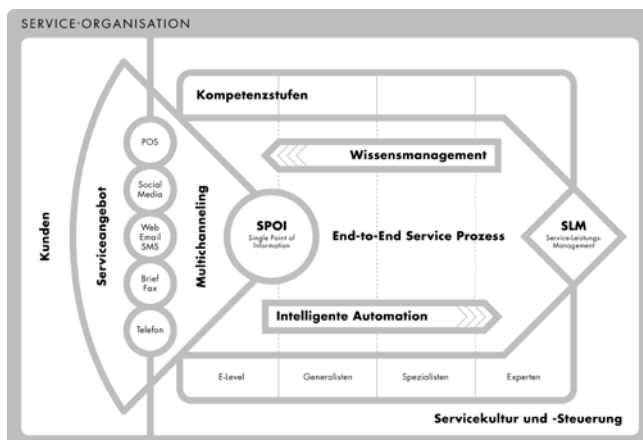
Überblick

PIDAS Consulting ist führend in der Beratung von internen und externen Service-Organisationen und richtet Unternehmen konsequent auf die Bedürfnisse ihrer Kunden aus. Auf Basis des selbstentwickelten und zum Branchenstandard avancierten **Customer Care Concepts** werden zukunftsweisende, innovative und auf die Kunden ausgerichtete Strategien konzipiert und umgesetzt.

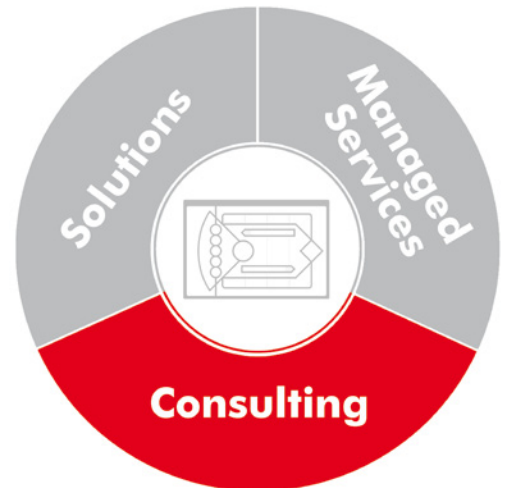
PIDAS Consulting unterstützt Sie mit jahrelanger Erfahrung und fundiertem Expertenwissen in allen Bereichen des **Customer Care, CRM, Customer Experience Management (CEM) und IT Service Management (ITSM)**. Wir begleiten Sie von Strategieentwicklung, Konzeption über die Umsetzung und Integration der Lösungen, bis hin zur Schulung Ihrer Mitarbeiter und sorgen auf diese Weise für einen langfristigen Erfolg Ihrer Service-Organisation.

Unser Framework für Service Exzellenz: Das Customer Care Concept

Das von PIDAS entwickelte und jahrelang praxiserprobte Customer Care Concept (CCC) ist das **State-of-the-Art Framework** für den Aufbau von kundenorientierten, effektiven und effizienten Service-Organisationen in der Social Customer Economy. Mit dem Customer Care Concept können Unternehmen kundenzentrierte Service-Organisationen aufbauen und optimieren. Damit lassen sich **Kundenloyalität, Verkaufperformance, Service-Effizienz und Mitarbeiterloyalität** signifikant steigern. Exzellenter Service zahlt sich aus!



Anhand von **10 Kernelementen** beschreibt das **CCC Service Modell** die ideale Service-Organisation. Das Modell ist in sich abgeschlossen und folglich dann erfolgreich, wenn alle seine Elemente validiert und sinnvoll entwickelt werden.



Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch Erbringung von qualitativ hochstehenden Serviceleistungen unter Einhaltung von klaren Kundenversprechen
- Kundenzuwachs und -loyalität
- Steigerung von Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit durch die Ausgestaltung einer nahtlosen, kundenzentrierten und innovativen Service-Organisation
- Höhere Produktivität durch den Einsatz bewährter Best Practice Methoden und Technologien
- Nachhaltige Senkung von laufenden Kosten
- Entlastung der Ressourcen und deren Einsatz an anderer, gewinnbringender Stelle
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Maximierung des Kundenwertes

Unser Beratungsportfolio für Sie

Strategy: Strategieentwicklung, Blueprint und Masterplan

Customer Care ist Chefsache! Gemeinsam mit Ihrem Management stellen wir das Thema Customer Care in einen unternehmensweiten Kontext, identifizieren die aktuellen Problemstellungen, tragen Kriterien über den Idealzustand zusammen und entwickeln eine firmenspezifische, **bereichsübergreifende Customer Care Vision**. Daraus leiten wir eine **zukunftsweisende Strategie** ab und fassen die Ergebnisse auf einem Customer Care Blueprint für Sie zusammen. Anschliessend wandeln wir die Resultate zu einem klaren Masterplan mit spezifischen, wirkungsvollen Umsetzungsmassnahmen für Ihr Unternehmen um. Zusätzliche praxisnahe Informationen für die Erarbeitung Ihrer persönlichen Service-Strategie beziehen wir aus den Erkenntnissen aus zahlreichen Projekten im Customer Care Umfeld, aber auch aus unserer länderübergreifenden, branchenspezifischen **Marktforschung**, dem PIDAS Benchmark.

Development: Aufbau und Optimierung Customer Service Center

Von der Organisations- und Prozessberatung bis hin zur Umsetzung der Lösung zeigen wir Ihnen auf, wie Sie das gesamte Service-Potenzial Ihres Unternehmens optimal nutzen können. Der Aufbau und die Optimierung von **zentralen Service-Anlaufstellen** wie Customer Service Center, Customer Value Center oder IT Service Desks gehört zu unserer Kernkompetenz. Gemeinsam entwickeln wir eine solche Organisationseinheit nach den folgenden **Erfolgsfaktoren**: Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kompetenz, Zuverlässigkeit und Begeisterung. Die Leistungserbringung einer solchen Kunden-Anlaufstelle ist vorentscheidend für die Wahrnehmung des Kunden bezüglich der **gelebten Kundenorientierung** des Unternehmens. An diesem Punkt entscheidet sich bei jedem Kontakt, ob die Kundenbeziehung gestärkt oder geschwächt wird. Durch den Aufbau und die Optimierung Ihrer internen oder externen Service-Organisationen verbessern wir nicht nur Ihre Service- und Kundenprozesse, sondern steigern gleichzeitig auch die Wettbewerbsfähigkeit Ihres gesamten Unternehmens.

Performance: Assessment & Benchmark

Das PIDAS **Certified Customer Care Assessment-Programm** (CCCA) eignet sich als ideale Standortbestimmung. Damit lässt sich sofort erkennen, wie viel Potenzial Sie derzeit in Ihrem Unternehmen ungenutzt lassen, und Sie können Ihre Organisation mit **internationalen Benchmark** Werten vergleichen. PIDAS zeigt mit seinen Assessments internen und externen Service-Organisationen ihre ganz individuellen Potenziale zur Optimierung der Serviceleistungen auf. Dabei geht es zum einen um die Verbesserung der **Effektivität** der Service-Leistungen: Erhält Ihr Kunde die Service-Leistungen so, wie er sie wünscht bzw. erwartet? Zum anderen aber stellt sich auch die Frage der **Effizienz**: Steht der Aufwand, den Sie für die Erbringung Ihrer Services betreiben, in einem vernünftigen Verhältnis zum erreichten Ergebnis?

Erfüllt die untersuchte Organisation die wesentlichen Anforderungen des PIDAS-Leistungskatalogs, so erhält sie die Berechtigung zur Führung des Konformitätszeichens „**PIDAS Certified Customer Care**“.

Excellence: Qualitätsmanagement, Training und Coaching

Um operationelle Exzellenz im Kundenservice zu erreichen, wird die Service-Organisation auf die aktuellen Qualitätsstandards ausgerichtet. Auf Basis des Customer Care Concepts und der Zertifizierungsnorm EN 15838 (Customer Contact Center) wird eine **Qualitäts-Landkarte** für exzellente Betriebsführung im Kundenservice definiert und wichtige Qualitätsinstrumente (KPIs, Scorecard, Beschwerde-, Mystery- und Serviceanalysen, Monitoring, Coaching, u.a.) werden entwickelt und eingeführt. Wer einen exzellenten Customer Service erbringen möchte, benötigt aber vor allem auch kompetente und motivierte Mitarbeiter. Unsere eigens geschaffene **PIDAS Customer Care Academy** bietet speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Schulungen an. Abgerundet wird unser Schulungsangebot durch besondere Trainingsangebote für den IT-Bereich, die nach der branchenüblichen **Best Practice Methode ITIL** geführt werden. Bei allen Schulungen verbinden wir Theorie und Praxis zu wertvollem Wissen und Nutzen für Ihre Service-Mitarbeiter.

[Zwecks besserer Lesbarkeit wird auf geschlechtsspezifische Formulierungen verzichtet; die weibliche Form ist jeweils mitgemeint.]

Zitate

„Das PIDAS Customer Care Concept ist „state of the art“ und absolut zukunftsweisend.“

Dr. Daniel Maier
Business Process Manager
Business Credit Suisse

„Herausgekommen ist eine Lösung, von der sowohl die Kunden als auch wir profitieren.“

Dr. David B. Sarasin
Geschäftsleitungsmitglied
der Bank Linth und
Ressortleiter «Kunden»

Auszug Referenzen

AXA Winterthur, Zürich; Bank Linth, Uznach; B-SOURCE, Lugano; DZ PRIVATBANK Schweiz, Zürich; Elektrizitätswerke des Kantons Zürich; GENERALI Versicherungen, Adliswil; Luzerner Kantonalbank, Luzern; NZZ, Zürich; PayLife Bank, Wien; PricewaterhouseCoopers, Hamburg; Stadt Wien MA14; Swisscom, Bern; Tamedia, Zürich; TELECOM Liechtenstein, Vaduz; VOITH, Heidenheim (GER); Weltbild, Olten

PIDAS im Profil

PIDAS ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen wie IT Service Desks und Customer Care Center spezialisiert hat.

Wir beziehen bei unseren Lösungen die Elemente Mensch, Strategie, Organisation und Technik ein. Wir setzen in unseren Projekten auf das selbst entwickelte Customer Care Concept, welches der Branchenstandard ist.

Das Unternehmen mit Niederlassungen in Basel, Zürich, Wien, Graz und Frankfurt am Main wurde 1987 als 100%ige Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 250 Mitarbeiter.

Zu den wichtigsten Kunden von PIDAS zählen unter anderem Unternehmen wie Heineken, IBM, MAGNA STEYR, NOVARTIS, ORF, Swisscom und Syngenta.

Kontakt

www.pidas.com | info@pidas.com