



PIDAS Fact Sheet Managed Services

PIDAS On-Site Services

„Zurücklehnen und erstklassige IT-Services genießen.“

Überblick

IT-Leistungen werden in vielen Unternehmen aus Kosten- und Effizienzgründen ausgelagert. Selbst Kleinunternehmen beziehen in IT-Fragen meist externe Hilfe. Dabei gilt es abzuwägen: Was bringt der Fremdbezug von einzelnen Leistungen unterm Strich? Kann eine Firma überhaupt alle Dienstleistungen in der IT selbst qualitativ hochwertig und gleichzeitig kostengünstig erbringen? Wie lange kann eine potenzielle Optimierungsmöglichkeit in der IT ungenutzt bleiben, ohne dass sie zur Kostenfalle wird?

Mit den PIDAS On-Site Services vertrauen Sie ausgewählte Bereiche Ihrer IT unseren Experten an. Anders als beim gewohnten Outsourcing profitieren Sie dabei von der Nähe unserer Mitarbeiter bei Ihnen vor Ort. So haben Sie stets den Überblick über die eingesetzten Ressourcen, ohne sich selbst um die Service-Erbringung, das Qualitätsmanagement und die Personaladministration kümmern zu müssen.

Lösung

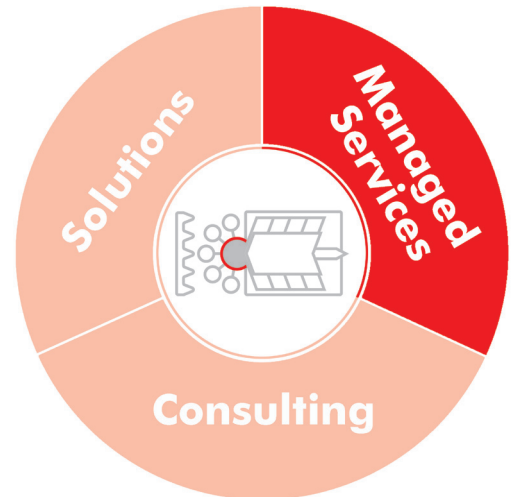
Wir unterstützen Ihre IT mit Dienstleistungen entlang der ITIL-Prozesse im Bereich IT-Betrieb und Support, aber auch mit allen anderen in der IT anfallenden Aufgaben. Wir stellen die notwendigen Kompetenzen und Profile zusammen oder integrieren Ihr bestehendes Personal in unsere Strukturen. Damit unterstützen wir zielgerichtet und punktgenau die Wachstumsziele Ihres Unternehmens, und Ihre IT-Spezialisten können sich wieder vermehrt ihren Kernthemen widmen. Unser Personal - und damit auch Ihre Firma - profitiert vom gesamten Wissen der PIDAS-Community.

Wir bieten:

- Service-Pakete passend für Ihre individuellen Anforderungen
- Teamorientierte Kundennähe und professionelle Dienstleistungsmentalität
- Flexible Verrechnungsmodelle und gezielten Einsatz von Spezialisten
- An Ihr Business angepasste sowie klar definierte und messbare Service Levels
- Kombinationsmöglichkeiten mit den Leistungen der PIDAS Shared Service Factory zur weiteren Kostenoptimierung

Ausbaustufen

Neben der klassischen Bereitstellung von Ressourcen im IT-Bereich bieten wir Ihnen bei Bedarf auch gerne unsere Best Practice Software-Produkte an. Diese ermöglichen es Ihnen, die Anfragen Ihrer User professionell zu bearbeiten und ein aussagekräftiges Reporting über die gemessenen Parameter zu erhalten. So werden Ihre Service-Prozesse noch besser, und Kostentreiber können gezielt angepackt werden. Lassen Sie sich unverbindlich beraten.



■ Nutzen & Leistung

- Klar definierte Leistungen mit messbaren Resultaten
- Steigerung der Effizienz und dadurch Reduktion der IT-Kosten
- Einfache Budgetierung und kalkulierbare Kosten
- Nur Verrechnung der tatsächlichen Aufwendungen
- Keine Vorhaltekapazitäten mehr nötig, da Bezug durch andere Ressourcen-Pools erfolgt
- Timesharing bei Spezialisten
- Nutzung der Synergien zwischen PIDAS und Ihrem Team
- Reduktion der Ausfallzeiten dank rascher Störungsbehebung
- Qualitätssteigerung durch höhere Lösungsraten
- Steigerung der Zufriedenheit der Anwender
- Passgenaue Leistungspakete, einfache Umsetzung

Lösung im Detail

Die Module

Incident Management und Expert Service Desk

Schnellstmögliche Wiederherstellung der IT-Services sowie Dispatching. Betrieb eines Expert Service Desks mit vorhandenen Tools und Prozessen oder mit Hilfe der Applikations-Suite „PIDAS trueAct™“. Kernziel dieses Moduls ist der Betrieb eines On-Site Service Desks und des IT Incident Management Prozesses in höchster Qualität.

Problem Management

Das Problem Management ist dem Incident Management nachgelagert. Die IT-Spezialisten von PIDAS sichern qualitativ hoch stehende und nachhaltige Lösungen von mehrfach aufgetretenen IT-Störungen. Kernziel dieses Moduls ist die nachhaltige Qualität von IT-Services zu sichern und zu verbessern.

Request Fullfillment

Bearbeiten von wiederkehrenden Service-Anfragen rund um ein IT-System nach standardisierten Prozessen. PIDAS erbringt diese Leistungen in höchster Qualität. Folgende Services werden heute im Rahmen des Request Fullfillments erbracht:

- IMAC – D – Services
- Warranty Handling und Repair
- User-Administration
- Stockhandling

Monitoring / System Operation

PIDAS überwacht und betreibt bestehende Systeme im Auftrag des Kunden. Das IT-System wird mit dem Fokus einer verfügbaren IT-Infrastruktur 7 x 24 Stunden überwacht und betrieben.

Leistungserbringung in der DACH-Region

PIDAS hat mit Niederlassungen in Basel, Zürich, Wien, Graz und Süddeutschland die Abdeckung in der DACH-Region stark erweitert. Die Leistungserbringung in der Schweiz und Österreich ist flächendeckend möglich.

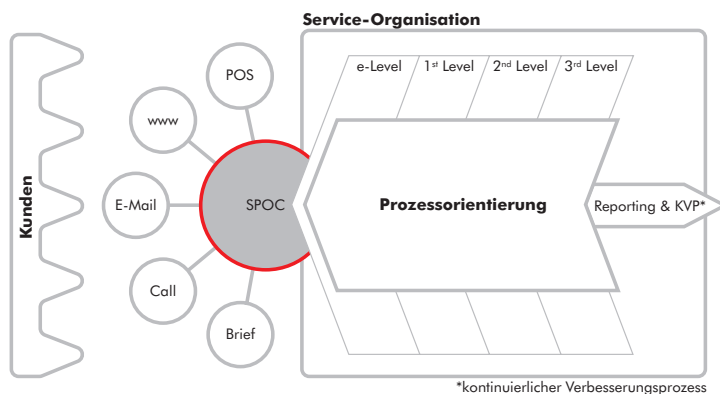


Abb.: PIDAS Customer Care Concept

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

Zitat

„PIDAS On-Site Services lassen sich leicht auf alle nur erdenklichen Kundenkonstellationen anpassen und stellen für viele unserer Kunden das ideale Betreuungsmodell für Ihre IT dar. Die physische Nähe unserer Mitarbeiter zu Ihrem Unternehmen und Ihren Mitarbeitern, kombiniert mit der gesamtheitlichen Erfahrung bei PIDAS ergibt ein starkes Konstrukt, das Ihnen hilft, Ihre Ziele schneller zu erreichen. Transparenz hat bei uns einen sehr hohen Stellenwert - unsere genau dokumentierten Leistungskennzahlen sind für unsere Kunden lückenlos nachvollziehbar. Die Betriebs- und Support-Leistungen bieten wir mit fairen On-Demand Verrechnungsmodellen als Fallpauschalen, Flatrates oder Price-per-Seat an.“

Daniel Heller

Leiter Managed Services Schweiz
PIDAS AG
Basel

Auszug Referenzen

ANDRITZ, AstraZeneca, FREQUENTIS, HP, IBM, Johnson Controls, Land Steiermark, MAGNA STEYR, NOVARTIS/SANDOZ, ORF, Roche, Sappi, Stadt Graz, VERBUND

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