



## PIDAS Fact Sheet Managed Services

### PIDAS Shared Service Factory

„Weltweit und 7 x 24 Stunden „on air“ -  
der zentrale Helpdesk für alle Ihre Standorte!“

#### Herausforderungen

Nahezu jedes Unternehmen setzt heutzutage zur Beschleunigung der Geschäftsprozesse Informatik ein. Diese IT-Infrastruktur muss möglichst reibungslos, rund um die Uhr und standortunabhängig funktionieren. Ausfallzeiten gilt es zu minimieren.

Damit auch Ihre Benutzer bei einem Störfall rasch wieder arbeiten können, ist eine kompetente Anlaufstelle für technische Anfragen notwendig. PIDAS bietet einen **zentralen externen IT Service Desk** an, der ressourcenschonend und damit kosteneffizient qualitativ hochwertige Leistungen für nationale wie auch internationale Kunden erbringt.

#### Lösung

Die PIDAS Shared Service Factory (SSF) ist ein länderübergreifender, zentraler IT Service Desk für die unterschiedlichsten Unternehmensstrukturen in den verschiedensten Branchen. Unsere Mitarbeiter betreuen Sie von der einfachen Anrufannahme bis hin zur Lösung komplexer IT-Probleme über einen Remote-Zugang.

#### Unsere Kerneinsatzgebiete:

##### ■ Zentraler Service Desk für mehrere Standorte

Wir bieten für alle Ihre Niederlassungen im In- und Ausland einen effizienten, kompetenten Support in unterschiedlichen Sprachen an.

##### ■ Abdeckung Überläufe

Ihre internen Service Desk-Mitarbeiter können an manchen Tagen das Kontingent der Anfragen alleine nicht abdecken? Wir bieten eine Rufumleitung in unsere SSF an und steigern so die Erreichbarkeit und damit die Qualität und Lösungsrate Ihres Service Desks.

##### ■ Abdeckung Randzeiten

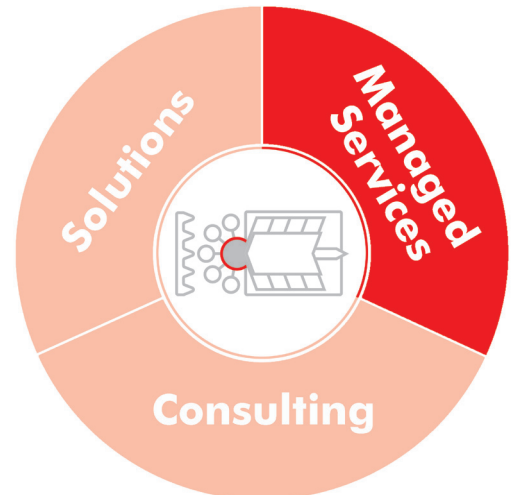
Wir kümmern uns darum, dass ein professioneller Support zu jeder Tages- und Nachtzeit und nicht nur zu den üblichen Bürozeiten gewährleistet werden kann. So haben Ihre Mitarbeiter stets Zugang zu einem hilfsbereiten Ansprechpartner für IT-Anfragen.

##### ■ 24-Stunden Schichtbetrieb

Ihre Produktion läuft Tag und Nacht? Unser Service auch.

##### ■ Auslagerung aus Kosten- oder Platzgründen

Wenig Budget oder keine Räumlichkeiten für neue Service Desk-Mitarbeiter? Wir übernehmen gerne sämtliche Aufgaben.



#### ■ Nutzen & Leistung

- Nachhaltige Kostensenkung bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung
- Garantierte SLAs, klare Reports
- Optimale Erreichbarkeit, innerhalb einer vereinbarten Zeitspanne
- Standardisierte und transparente Service-Prozesse
- Kontinuierliche Service-Verbesserungen
- Kundenorientierte, freundliche und qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter
- Knowledge Base pro Kunde
- Steigerung der Arbeitsleistung Ihrer Benutzer

## Lösung im Detail

### Die Module

Wir haben das passende Leistungspaket für Sie! Ganz gleich, ob Sie ein Kleinbetrieb oder ein internationales Unternehmen sind: Wir kümmern uns jederzeit mit unserem kompetenten und freundlichen Experten-Team um Ihre Anliegen.

Log & Route	<b>e-Level</b>
	Webbasierendes Ticket-System als „Software as a Service“ (SaaS), mit dem Sie Ihren Incidentprozess durchgehend dokumentieren können.
Competence	<b>Voice</b>
	Anfragenannahme und Dokumentation durch unsere Supportexperten im Service-Desk.
Re-quest	<b>1st Level</b>
	Rasche Bearbeitung und professionelle Lösung von Supportanfragen.
Re-quest	<b>2nd Level</b>
	Bearbeitung und Lösung aller, auch komplexer Supportanfragen für die Experten Know-how und mehr Zeit benötigt werden.
Re-quest	Aufnahme und Erledigung aller Standardanforderungen nach Vorgabe.

### Leistungskennzahlen

Module	Log & Route		Competence		Request
	e-Level	Voice	1st Level	2nd Level	easy, medium, complex
Sprachen	Deutsch, Englisch; weitere auf Anfrage		Deutsch, Englisch; weitere auf Anfrage		Deutsch, Englisch; weitere auf Anfrage
Servicezeiten	7 x 24 Stunden	7 x 24 Stunden	7 x 24 Stunden	werktags 7:00-18:00 bzw. auf Anfrage	7 x 24 Stunden
Durchschnittliche Wartezeit bis zur Callannahme	keine	< 15 sec	< 15 sec	< 15 sec	keine
Erreichbarkeit*	jederzeit	> 90 %	> 90 %	> 90 %	jederzeit
Lösungsrate Service Desk Standardkategorien	keine	keine	70 %	90 %	100 %
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	ad-hoc	3-4 Minuten	10 Minuten	50 Minuten	je Anforderung
Reporting	KPI	KPI	KPI & Service Mgmt.	KPI, Service Mgmt. & KVP/QM	KPI

\* Calls, die innerhalb 5 Sekunden auflagen, werden nicht berücksichtigt.

Spezielle Service Level Agreements auf Anfrage.  
Bei den Servicezeiten unterscheiden wir zwischen „Office Hours“ (werktags 7:00 – 18:00) und „Non Office Hours“ (Nacht- und Wochenendstunden)

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

### Zitat

„Dreh- und Angelpunkt war für uns neben der fachlichen Kompetenz eine stark ausgeprägte Flexibilität und die hohe Kundenorientierung von PIDAS.

Es ist uns immer wieder gelungen, den professionellen 1st Level Support an unsere sich rasch ändernden Anforderungen anzupassen.

Eine reife Leistung, die zeigt, dass der Customer Care Gedanke nicht nur als Werbeslogan dient.“

**Christian Mezler-Andelberg**  
Leitung Information Management  
MAGNA STEYR Fahrzeugtechnik  
Graz

### Auszug Referenzen

AIT Seibersdorf, ANDRITZ, Astra-Zeneca, Energie Steiermark, IBM, KEBA, KRAGES, LAFARGE, MAGNA STEYR, MIS, NYCOMED, PriceWaterhouseCoopers, pro mente, SANDOZ, Sika, Spanische Hofreitschule, Stadt Wien, Swisslog

### 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](http://www.pidas.com)

[info@pidas.com](mailto:info@pidas.com)