

PIDAS trueAct™

Multichannel Customer Interaction

Jede Kundeninteraktion ist eine Chance - nutzen Sie diese.

www.pidas.com

Herausforderungen

Moderne Unternehmen werden nach Kundenprozessen organisiert. In einer idealen **Prozessorganisation** wird jede Leistung für den Kunden in einem zusammenhängenden Fluss von Tätigkeiten, respektive einem durchgängigen und funktionsübergreifenden Prozess, von einer zuständigen Organisationseinheit erstellt. Kunden und Lieferanten werden in dieser horizontalen Sichtweise mit einbezogen. Prozessorientierte Unternehmen können ihre Leistungen **flexibel und genau** auf die sich ändernden Bedürfnisse der Kunden ausrichten und die **Wertschöpfung** für den Kunden und sich selbst **optimieren**.

Um die Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden systematisch aufnehmen und gezielt der zuständigen Organisationseinheit zuleiten zu können, ist in der Regel eine zentrale Anlaufstelle, ein **Single Point of Contact** kurz **SPOC**, der Ansatz mit dem größten **Synergie- und Rationalisierungspotenzial**.

Die **Service-Organisation** respektive die Organisation des Kundenservices stellt sicher, dass die über den SPOC eingehenden Kundenanliegen unter Einbezug aller erforderlichen internen Stellen und externen Partner rasch und kompetent erfüllt werden. Service-Organisation und SPOC sind Kernkomponenten des, als anerkannter Standard geltenden, **PIDAS Customer Care Concepts**.

Einem Kunden stehen unterschiedliche **Kommunikationskanäle** zur Verfügung. Die traditionellen Kanäle umfassen das Telefon, den papiergebundenen Schriftverkehr und den persönlichen Kontakt, beispielsweise mit dem Außendienst, im Geschäftslokal oder am Schalter. Zu den elektronischen Kanälen zählen Voicemail, Fax, E-Mail, SMS, Chat, Web-Self-Service und zunehmend auch Social Media wie Blogs, Twitter oder Facebook.

Der **Kunde trifft die Auswahl des Kanals** aufgrund seiner aktuellen Bedürfnisse, Mittel, Vorlieben und Erfahrungen. Ein kundenorientiertes Unternehmen wird deshalb die als **Multichanneling** bezeichneten, notwendigen technischen und organisatorischen Vorkehrungen treffen, um den Kunden alle aktuell relevanten Kommunikationskanäle anzubieten. Die verschiedenen Kommunikationskanäle müssen im Single Point of Contact zusammengeführt werden. So hat ein Unternehmen die unverzichtbare **Rundumsicht** auf alle Interaktionen mit oder zwischen den Kunden.

Die **elektronischen Kanäle werden immer stärker genutzt** und haben für den Kunden folgende Vorzüge:

- Uneingeschränkte zeitliche und örtliche Verfügbarkeit
- Wählbare Verbindlichkeit und Anonymität
- Schnelligkeit
- Umfassendes Kompetenz- und Informationsangebot
- Lückenlose Dokumentation und Nachvollziehbarkeit
- Verlässlichkeit

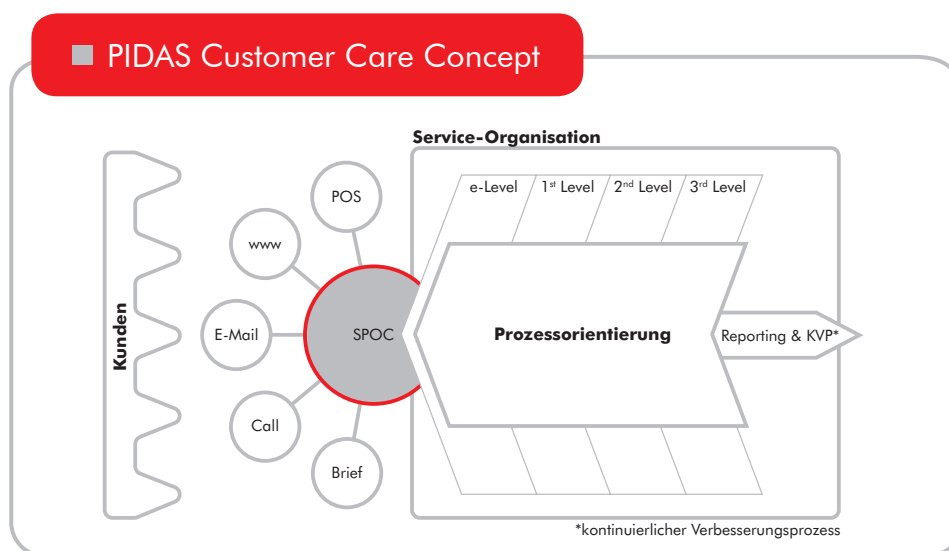
Die Vorzüge der elektronischen Kanäle für den Anbieter liegen im **großen Rationalisierungspotenzial**. Darüber hinaus können die Informationen über die Interaktionen mit jedem einzelnen Kunden vollständig zusammengeführt werden. Dies erlaubt der Service-Organisation, präzise auf seine Bedürfnisse einzugehen und sie erreicht damit:

- Größere Kundenzufriedenheit
- Stärkere Kundenbindung
- Kundenzuwachs
- Höheren Umsatz pro Kunde

Um das Rationalisierungspotenzial auszuschöpfen, müssen Unternehmen mittels **technischer Lösungen** die Arbeitsabläufe für den Kundenservice - den **Service Workflow** - in wesentlichem Umfang **unterstützen und automatisieren**. So können von intelligenten Applikationen beispielsweise die Identifikation der Kunden, das Verstehen ihrer Anliegen und auf dieser Basis das Zuweisen der Anliegen an die best geeigneten und zuständigen Organisationseinheiten und Mitarbeiter sowie deren Unterstützung mit Lösungen übernommen werden.

Technische Lösungen sind nicht nur eine Voraussetzung für Effizienzsteigerungen, sondern auch für die **kontinuierliche Kontrolle und Optimierung der Servicequalität**. Unternehmen können sich über die materiellen Produkte immer weniger erfolgreich differenzieren. Immer häufiger ist die Servicequalität für den Kunden ausschlaggebend. Sie prägt seine Einstellung und seine Gefühle zum Unternehmen positiv oder negativ. **Nur zufriedene Kunden sind loyal und empfehlen das Unternehmen weiter**.

Die **optimale Nutzung aller Kundeninteraktionen** ist sowohl für die Servicequalität als auch für die erfolgreiche Prozessorganisation entscheidend und wird damit zur zentralen Herausforderung für jedes Unternehmen.



Lösung

Die technische Umsetzung eines Single Point of Contact mit integrierten Kommunikationskanälen erfordert zunächst ein **Multichannel Customer Interaction Konzept**. Dieses stellt dar, welche Kanäle ein Anbieter seinen Kunden zur Verfügung stellt und welche Anwendungen eingesetzt werden, um Anfragen der Kunden aus allen Kanälen zusammenzuführen, zu bearbeiten und über den gewünschten Kanal zu beantworten.

Die Ausarbeitung und **phasenweise Umsetzung** eines auf die individuelle Customer Care Strategie abgestimmten Multichannel Customer Interaction Konzeptes ist eine Kernkompetenz von PIDAS. Jede Umsetzungsphase generiert einen **messbaren Nutzen**. Bereits getätigte **Investitionen** in technische Teil-Lösungen **bleiben erhalten**.

Die **Software Suite «PIDAS trueAct Multichannel Customer Interaction»** beinhaltet Module, um einen Single Point of Contact mit Multichanneling zu realisieren. Darüber hinaus unterstützt PIDAS trueAct das rationelle Bearbeiten der Kundenanliegen durch die geeigneten Kompetenzstufen mit automatischer Zuweisung (Routing) sowie mit passenden Lösungs- und Antwortvorschlägen für die Servicemitarbeiter.

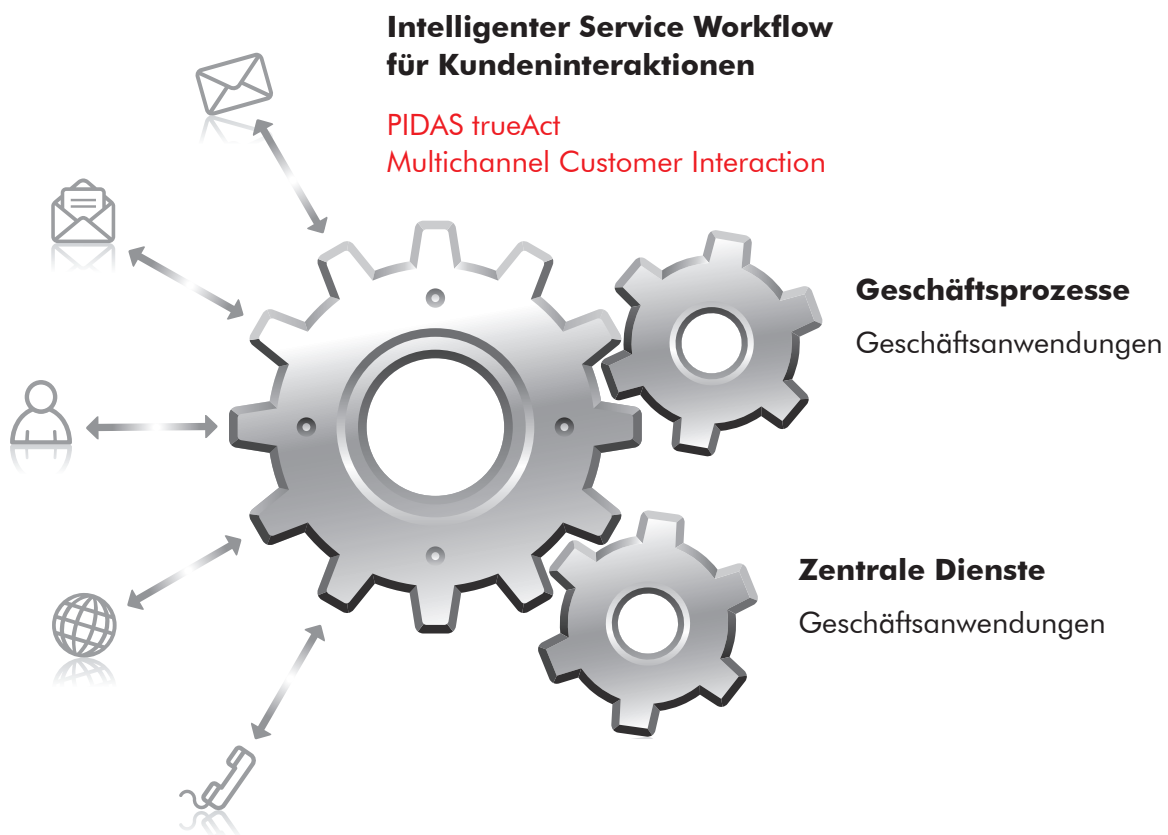
Falls erforderlich wird das Kundenanliegen zur Erledigung in die passenden Geschäftsprozesse eingespeist oder an einen zuständigen zentralen Dienst, wie das Personal- oder Finanzwesen, weitergeleitet. Die Einhaltung der Leistungsversprechen – formalisiert durch Service Levels – kann permanent überwacht werden. Bei Problemen werden automatisch die zuständigen Personen benachrichtigt (Eskalationen).

PIDAS trueAct ermöglicht durch den Einsatz intelligenter Applikationen **einen effizienten und effektiven Service Workflow**.

Die Anwender haben jederzeit eine **kanalübergreifende Rundumsicht** auf die Kunden und ihre Anliegen. Auf der Basis geeigneter **Leistungskennzahlen** können Schwachstellen im Service erkannt und beseitigt werden.

PIDAS trueAct hat die Funktion einer **Drehscheibe** zwischen den Kunden mit ihren Anliegen und dem Unternehmen mit seinen Geschäftsprozessen oder zentralen Diensten. Geschäftsanwendungen wie ERP oder CRM Lösungen werden dazu je nach Bedarf über geeignete Schnittstellen integriert.

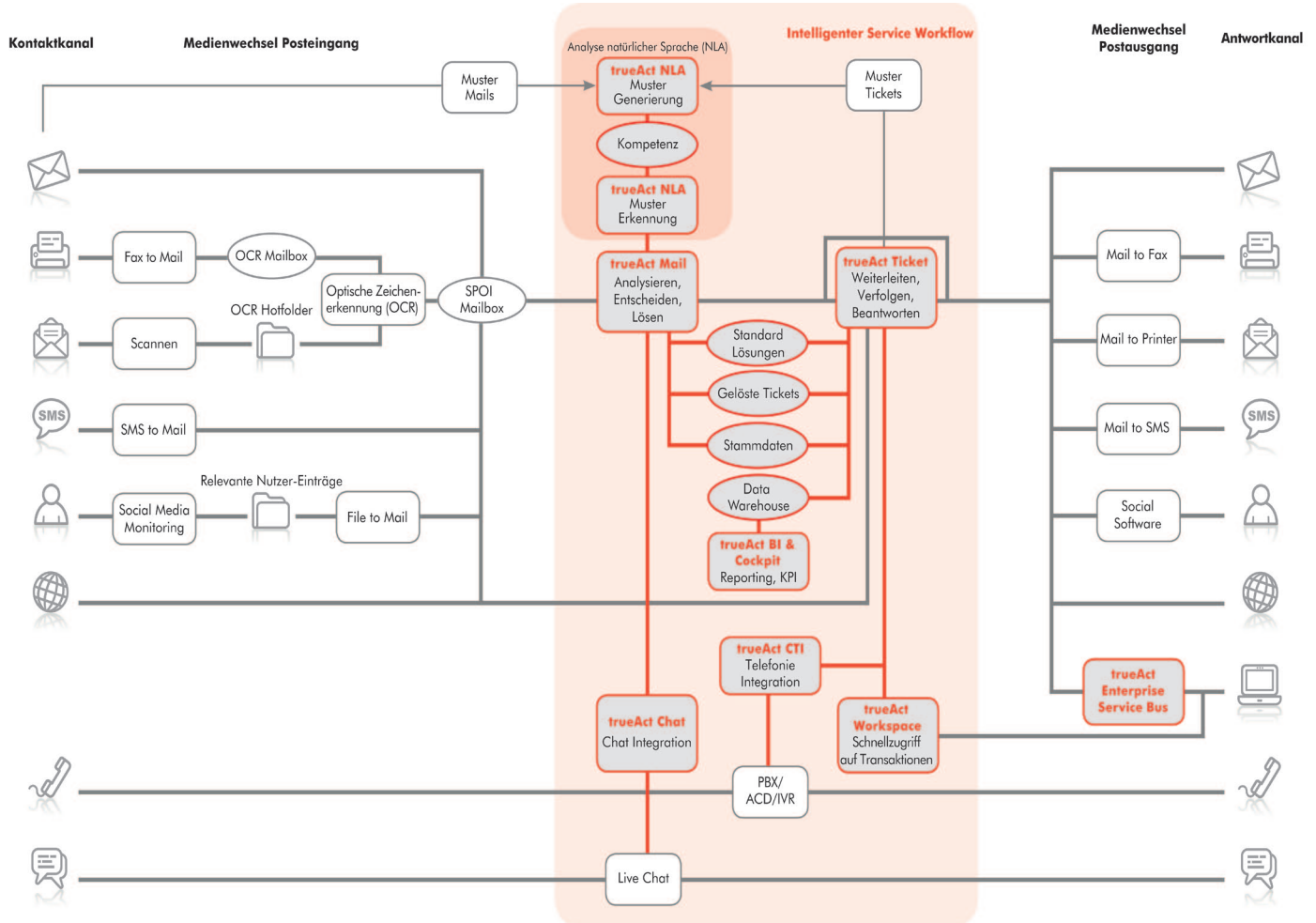
■ PIDAS trueAct Multichannel Customer Interaction



Mit den Modulen von PIDAS trueAct lässt sich für jedes Unternehmen eine bedürfnisgerechte Multichannel Customer Interaction Lösung aufbauen. Technische Spezialkomponenten wie beispielsweise zur optischen Zeichenerkennung (OCR), aber auch bereits vorhandene Module anderer Anbieter lassen sich dabei einfach integrieren. PIDAS trueAct Multichannel Customer Interaction umfasst folgende **konfigurierbare Standard-Module**:

PIDAS trueAct NLA	Natural Language Analysis (NLA), d.h. Erkennen von Sprache und Inhalt natürlich-sprachiger, elektronischer Kundenanliegen basierend auf der einzigartigen PIDAS Methode. PIDAS trueAct NLA kann mit Hilfe von gesammelten Kundenanliegen automatisiert bzw. selbstlernend oder von Hand eingerichtet werden.
PIDAS trueAct Mail	Kundenidentifikation oder gezieltes Auslesen von Angaben wie das betroffene Produkt oder die Kundennummer. Regelbasierte Entscheidungsfindung und Lösung. Automatische Beantwortung von Standardanliegen auf der Basis von zentral hinterlegten Vorlagen. Übergeben der eingegangenen elektronischen Kundenanliegen sowie der relevanten Analyseresultate an trueAct Ticket zur weiteren Bearbeitung und Historisierung.
PIDAS trueAct Ticket (inklusive Web Self Service und Wissensunterstützung)	Erfassung, Zuweisung, Überwachung und Beantwortung von Kundenanliegen auf der Basis von sogenannten „Tickets“. Ein Ticket beinhaltet alle relevanten Informationen zu einem aktuellen Kundenanliegen und dessen Bearbeitungsstatus. Web Self Service ermöglicht den Kunden, ihre Anliegen selbst zu erfassen, deren Bearbeitung zu verfolgen oder diese in Standardfällen sogar direkt zu lösen. Unterstützung von Servicemitarbeitern und Kunden durch automatisch vorgeschlagene Lösungen, Vorlagen, Textbausteine oder ganze Dokumente.
PIDAS trueAct BI	Umfassendes Reporting basierend auf der zentralen Sammlung aller im Service Workflow anfallenden Daten (Data Warehouse) und der Business Intelligence Lösung (BI) zu deren einfacher Auswertung und grafischer Darstellung.
PIDAS trueAct Cockpit	Echtzeitnahe Visualisierung von Leistungskennzahlen bzw. Key Performance Indikatoren (KPI) in einem Cockpit.
PIDAS trueAct CTI	Computer Telephony Integration (CTI), d.h. Integration von PIDAS trueAct Ticket mit der Telefonie zur Erkennung des Anrufers und Anzeige relevanter Kundendaten sowie der gegebenenfalls bereits vorhandenen Tickets des Kunden.
PIDAS trueAct Workspace	Auf Knopfdruck automatischer Aufruf von Transaktionen in Geschäftsanwendungen und Übergabe der Kundenidentifikations-Daten.
PIDAS trueAct Enterprise Service Bus	Konfigurierbare Standard-Schnittstellen zu Geschäftsanwendungen, welche primäre Geschäftsprozesse unterstützen, zwecks Übergabe des Kundenanliegens und zur Übernahme bzw. Synchronisation der Stammdaten.
PIDAS trueAct Campaign	Einrichten, Abarbeiten und Auswerten von Kampagnen auf der Basis von PIDAS trueAct Ticket.
PIDAS trueAct Chat (Integration von Chat-Lösungen)	Natürlichsprachliche Analyse und Lösungsvorschläge auch innerhalb des Chat-Kanals sowie Historisierung des Dialoges in PIDAS trueAct Ticket.

■ PIDAS trueAct Multichannel Customer Interaction



■ PIDAS trueAct NLA

Das Modul **PIDAS trueAct NLA** ermöglicht im Dienste von PIDAS trueAct Mail oder PIDAS trueAct Ticket die **Erkennung von Sprache** sowie eine **inhaltliche Analyse** der in Form von Text über elektronische Kanäle eingegangenen Kundenanliegen. Briefpost muss in einem vorangehenden Schritt eingescannt werden. Mit Hilfe einer Software für optische Zeichenerkennung (OCR) können die gescannten Briefe und Faxe in maschinell lesbaren Text umgewandelt werden. Mittels spezieller Applikationen kann in sozialen Medien mit geeigneten Suchbegriffen gezielt nach Kundenanliegen gesucht werden, welche sich mit trueAct NLA noch genauer inhaltlich analysieren lassen.

PIDAS trueAct NLA erkennt in Kundenanliegen Muster von Begriffen und kann auf dieser Basis die Anliegen kategorisieren (z.B. Adressänderungen). Dabei werden auch Synonyme erkannt, und die Lösung ist tolerant gegenüber Schreibfehlern. Die zu erkennenden Begriffsmuster können mit Hilfe von Muster-Anliegen (z.B. Kunden E-Mails mit gemeldeten Adressänderungen) vom System automatisch generiert werden. Dieses selbstlernende Verfahren ist auf jede Sprache anwendbar. Manuelle Anpassungen oder das proaktive Einrichten von Mustern auch ohne bereits verfügbare Muster-Anliegen sind jederzeit möglich.

■ PIDAS trueAct Mail

PIDAS trueAct Mail kann **Daten** wie Kundennummern aus den Kundenanliegen **auslesen** und **identifiziert den Kunden**.

Auf der Basis von Sprache und Inhalt eines Anliegens (ermittelt durch PIDAS trueAct NLA) sowie den weiteren Analyse-Resultaten **entscheidet** PIDAS trueAct Mail **regelbasiert** über den **Lösungs- und Beantwortungsprozess**. In Standardfällen kann das Kundenanliegen automatisch beantwortet werden. Andernfalls kann dem Kunden ein Vorbescheid zugestellt und dessen Anliegen inklusive den Analyseresultaten an die Ticketing Applikation übergeben und der zuständigen Stelle zugewiesen werden.

Im Modul **PIDAS trueAct Ticket** laufen alle Informationen aus den Kundeninteraktionen zusammen und werden in Form von sogenannten Tickets an die zuständigen Stellen oder Mitarbeiter weitergeleitet und verteilt. PIDAS trueAct Ticket ermöglicht damit einen **Single Point of Information** kurz **SPOI**, d.h. eine zentrale Informationssammelstelle, unabhängig vom Kontaktkanal, den die Kunden wählen.

PIDAS trueAct Mail erstellt in PIDAS trueAct Ticket für jedes elektronische Kundenanliegen ein **automatisch kategorisiertes** und den geeigneten Servicemitarbeitern **zugewiesenes** Ticket. Darüber hinaus wird dem Anliegen der **passende Service-Level** zugeordnet, dessen Einhaltung von PIDAS trueAct Ticket **überwacht** werden kann.

Von PIDAS trueAct Mail automatisch beantwortete Kundenanliegen respektive deren Tickets werden direkt geschlossen. Nachrichten von Kunden, welche sich auf ein bereits bestehendes Ticket beziehen, werden von PIDAS trueAct Mail erkannt und dem entsprechenden Ticket zugewiesen.

Die Servicemitarbeiter erhalten bei der Bearbeitung eines Tickets eine **optimale Wissensunterstützung**. So werden automatisch **Textbausteine, Antwortvorschläge oder die Lösungen ähnlicher Fälle** angezeigt, welche sich für die Beantwortung einer Anfrage in Abhängigkeit von deren Inhalt und Sprache eignen könnten. Im Lösungsfeld ist gegebenenfalls die von PIDAS trueAct Mail ermittelte, am besten geeignete Lösung eingetragen, welche vom Mitarbeiter übernommen oder bei Bedarf abgeändert oder ausgetauscht werden kann.

Für telefonisch gemeldete Kundenanliegen können berechnete Servicemitarbeiter auch selbst neue Tickets erfassen und diese von Hand oder automatisch kategorisieren.

Für die Beantwortung haben sie dabei, wie bei den elektronisch eingehenden Kundenanliegen, Zugriff auf das verfügbare Wissen. Falls bei der Lösung und Beantwortung eines Kundenanliegens der Service-Level nicht eingehalten wird, können rechtzeitig und proaktiv Warnungen ausgegeben oder Eskalationen ausgelöst werden.

Die gesamte Historie der Ticketbearbeitung ist jederzeit abrufbar. Zentral ist, dass der Servicemitarbeiter jederzeit die **Rundumsicht** auf alle gelösten und aktuellen Anliegen eines Kunden hat, unabhängig davon, über welchen Kanal diese eingegangen sind und wer diese bearbeitet hat. Darüber hinaus wird zu jedem einzelnen Kundenanliegen die gesamte **ein- und ausgehende Korrespondenz historisiert** und kann jederzeit eingesehen werden.

PIDAS trueAct Ticket ist webbasiert, mehrsprachig, einfach zu bedienen und deshalb auch sehr gut dezentral und in unterschiedlichen Unternehmensbereichen einsetzbar.

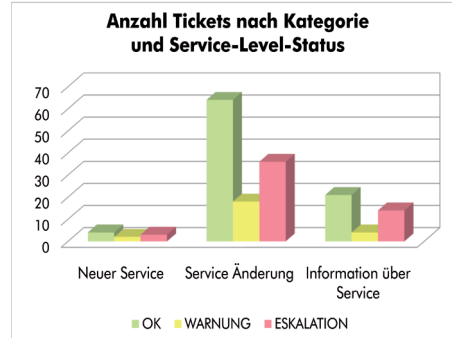
Über den **Web-Self-Service** können die **Kunden** mittels einer vereinfachten Benutzeroberfläche ihre **Anliegen selbst** in PIDAS trueAct Ticket **erfassen** und den **Bearbeitungsstatus verfolgen**. Dabei genügt es, wenn der Kunde sein Anliegen mit eigenen Worten beschreibt. Das Anliegen wird mittels PIDAS trueAct NLA sogleich inhaltlich analysiert, kategorisiert, und auf dieser Basis werden dem Kunden **passende Lösungen vorgeschlagen**. Diese kann er annehmen oder zurückweisen. Bei Rückweisung erstellt PIDAS trueAct Ticket aus dem Kundenanliegen automatisch ein Ticket, welches dann der richtigen Stelle in der Service-Organisation zugewiesen und von dieser bearbeitet wird.

The screenshot shows the PIDAS trueAct Ticket web interface in a browser window. The page title is "PIDAS - Supporter (Spohn Daniel) - Windows Internet Explorer". The URL is "https://ticket.pidas.com/trueAct/userList.do". The interface includes a navigation menu with options like "Neues Ticket", "Quick-Ticket", "Meine Tickets", "Ticket-Pool", "Ticket-Suche", "Einstellungen", and "Kunden-Editor". The main content area displays details for ticket number 147930, including the customer name "RES-Kunden / Doppler Markus (7621)", channel "E-Mail", and status "zugewiesen". There are tabs for "Standard", "Wissen", "Mail", "Details", "Abhängigkeiten", "Ticket-Historie", "Kunden-Historie", and "Kunden-Details". The "Wissen" tab is active, showing a "Kurzbeschreibung" (Abowechsel), a "Beschreibung" (Halo, Kann ich mein Handy Abonnement auf Ultima 80 umstellen? Geht das via Internet? Viele Grüsse Markus Doppler), and a "Lösung" (Sie können Ihr Mobiltelefonie-Abonnement einfach selbst auf folgender Internetseite ändern: Abo-Selfservice). There are also sections for "Kategorien" and "Standard Lösungen". At the bottom, there is a table titled "Ähnliche Tickets als Musterlösungen" with columns for "Ticket-Nr.", "Kurzbeschreibung", and "Kategorie".

Ticket-Nr.	Kurzbeschreibung	Kategorie
80	Schneller Abowechsel	ServiceAenderung/Abonnemente/Mobile/Online
85	Möglichkeiten zur Umstellung auf Ultima 80	ServiceAenderung/Abonnemente/Mobile

■ PIDAS trueAct BI

Mit **PIDAS trueAct BI** (Business Intelligence) können jederzeit alle relevanten **Auswertungen über die Kundenanliegen** und die **Leistung der Service-Organisation** erstellt werden. Solche Auswertungen umfassen beispielsweise den Verlauf der Anzahl aller offenen Tickets über die Zeit (Backlog) je Organisationseinheit oder die Entwicklung der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer eines Tickets je Kategorie (Average Handling Time bzw. AHT).



■ PIDAS trueAct Cockpit

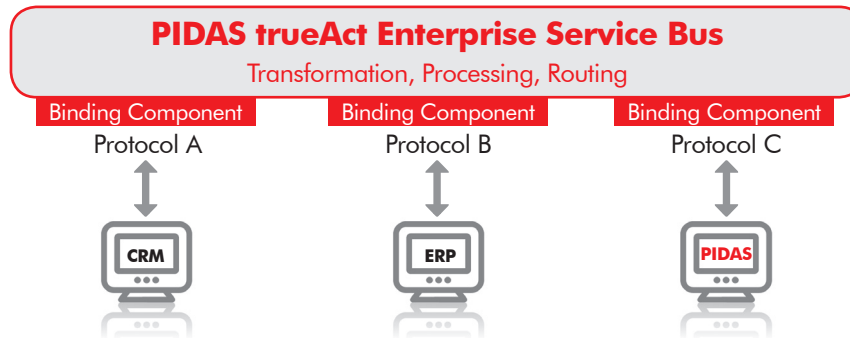
Mit **PIDAS trueAct Cockpit** können **Key Performance Indikatoren** wie der Prozentsatz der Kundenanliegen, bei welchem jeder einzelne Service-Level eingehalten wird, **echtzeitnah in einem Cockpit visualisiert** und mit einem Zielwert verglichen werden. Mit einem Mausklick auf den entsprechenden Bereich eines Anzeigeinstrumentes, welcher beispielsweise den Anteil der zum gegebenen Zeitpunkt eskalierten Tickets zeigt, können für eine weiterführende Analyse der Ursachen die betroffenen Tickets aufgelistet werden.

■ Integration

Unser Modul **PIDAS trueAct CTI** integriert Telefonie-Lösungen mit der Ticketing-Applikation. Dies ermöglicht die **automatische Erkennung des anrufenden Kunden** und die sofortige Anzeige seiner allfällig bereits vorhandenen Tickets. Der Servicemitarbeiter kann dann entweder für den Kunden ein neues Ticket erfassen oder an einem vorhandenen Ticket weiter arbeiten.

Das Modul **PIDAS trueAct Workspace** ermöglicht während der Bearbeitung eines Kundenanliegens bzw. Tickets den **einfachen und schnellen Zugriff auf Geschäftsanwendungen** zur Erfassung von Bestellungen oder anderen Transaktionen. Dabei wird in der Geschäftsanwendung direkt die für die Transaktion erforderliche Bildschirmmaske mit bereits ausgewähltem Kunden aufgerufen und die ausgeführte Transaktion wird im Ticket vermerkt.

Bei Einsatz des **PIDAS trueAct Enterprise Service Bus (ESB)** kann der Austausch von Daten mit Geschäftsanwendungen wie ERP- oder CRM-Systemen weitgehend ohne Programmierung konfiguriert und damit **effizient und kostengünstig** ermöglicht werden.



■ PIDAS trueAct Campaign

PIDAS trueAct Campaign ermöglicht als Zusatz zu PIDAS trueAct Ticket das gezielte und nachvollziehbare Kontaktieren von Zielkunden. Anwendungsmöglichkeiten sind beispielsweise Vertriebs-Kampagnen oder das Mahnwesen.

Als erstes wird in PIDAS trueAct Ticket für die **Kampagne** ein Master Ticket erstellt, wobei die Eckdaten der Kampagne festgelegt werden. Dieses Master Ticket wird dem für die Kampagne verantwortlichen Mitarbeiter zugewiesen. Im nächsten Schritt können die **Zielkunden** aus einer Datei, welche beispielsweise aus einer Adressdatenbank bezogen wird, importiert werden. Für jeden Zielkunden wird dabei für die Kampagne automatisch ein Slave Ticket erstellt. Die Slave Tickets werden den zuständigen Stellen oder direkt einzelnen Mitarbeitern zur Bearbeitung zugewiesen. Die betroffenen Mitarbeiter arbeiten nun die zugewiesenen Tickets ab, indem sie die einzelnen Kunden kontaktieren.

Falls die Kontaktierung über einen elektronischen Kanal erfolgt, können entsprechende **Vorlagen** verwendet werden. Für die telefonische Kontaktierung können **Gesprächsleitfäden** zur Verfügung gestellt werden. In jedem Fall hält der Mitarbeiter die Resultate des Kontaktes im Ticket fest. Anhand dieser Angaben und der Ticket Status-Informationen kann der **Fortschritt** der Kampagne jederzeit mitverfolgt werden. Auf der Basis des BI Reportings können der **Erfolg** ausgewertet und bei Bedarf Verbesserungsmöglichkeiten für künftige Kampagnen identifiziert werden.

■ Security and Scalability

PIDAS trueAct eignet sich aus technischer Sicht unabhängig vom Interaktionsvolumen für Unternehmen aller Branchen und wird auch hohen Anforderungen hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit gerecht.

Das System gewährleistet **bestmögliche Sicherheit** hinsichtlich der Speicherung und Verarbeitung **sensitiver Kundendaten** und ermöglicht massgeschneiderte Lösungen für die **optimale Verfügbarkeit** und **Skalierbarkeit**:

- Berechtigungen in Abhängigkeit von Rolle und Organisationseinheit
- Mandantenfähigkeit
- Verschlüsselung
- Redundanz
- Lastverteilung
- Virtualisierung

■ Kernfunktionen

- Automatische Erstellung von Tickets aus eingehender Korrespondenz
- Automatische Beantwortung von Standardanliegen über einen elektronischen Ausgangskanal
- Automatischer Versand von Vorbescheiden und Empfangsbestätigungen
- Automatisches Update bestehender Tickets bei eingehenden Rückantworten/ -fragen
- Automatische Zuweisung der Tickets zu geeigneten Stellen in Abhängigkeit von Sprache und Inhalt des eingegangenen Anliegens
- Automatische Bereitstellung von Antwortvorschlägen für Servicemitarbeiter (Wissensunterstützung)
- Direkte und automatische Beantwortung von über das Web erfassten Kundenanliegen (Web-Self-Service)
- Sicherstellung von Antwortqualität und Corporate Identity Standards durch Verwendung zentral verwalteter, einheitlicher Textbausteine, Dokumente und Vorlagen
- Überwachung der Service-Level-Vereinbarungen
- Benachrichtigungen und Eskalationsmechanismen
- Cockpit und Reporting liefern Daten (KPIs) für die Steuerung und kontinuierliche Verbesserung

■ Zitat

Wir haben mit PIDAS trueAct Ticket, Workspace, CTI und BI eine Lösung im Einsatz, die unserem Anspruch an Service Excellence gerecht wird und mit PIDAS einen lösungsorientierten und umsetzungsstarken Partner.

Dieter Elmiger, Valora AG, Head of Customer Services

■ Nutzen

- Größtmögliche Effizienz durch intelligente Automatisierung
- Motivierte Mitarbeiter dank bestmöglicher Unterstützung bei der Lösung von Kundenanliegen und Entlastung höher qualifizierter Mitarbeiter von einfachen Aufgaben
- Erfolgreiches Management dank Transparenz von Leistung, Qualität und Verbesserungspotenzial
- Zufriedene und loyale Kunden dank Erreichbarkeit, Kompetenz und Verlässlichkeit
- Gewinnung neuer Kunden dank Empfehlungen

■ 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

■ Auszug Referenzen

Agrarmarkt Austria, ANTON-PROKSCH-INSTITUT, BILLAG, Direct One Group, Heineken, IBM, LIWEST, MAGNA STEYR, Mobility car sharing, NOVOMATIC, ÖBB, Orange, PIDAS Shared Service Factory, Valora