



© 2011 by PIDAS All rights reserved.

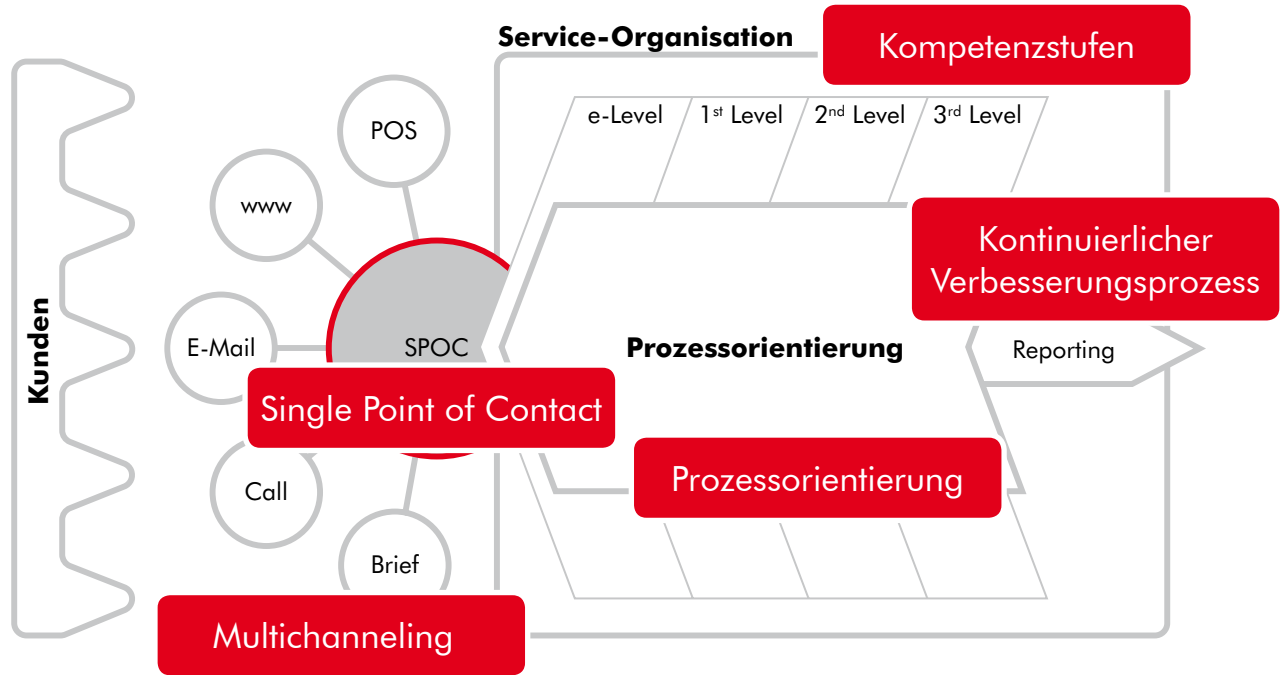
PIDAS Profil

Die Basis für Ihre Erfolge!

Wir bauen, optimieren und betreiben Service-Organisationen
wie IT Service Desks und Customer Care Center.

www.pidas.com

■ PIDAS Customer Care Concept



Ein erprobtes standardisiertes Konzept für individuelle Lösungen nach Maß! Das Customer Care Concept ist eine Entwicklung von PIDAS und beschreibt anhand der fünf Kernkomponenten

- Multichannelling
- Single Point of Contact
- Kompetenzstufen
- Prozessorientierung
- KVP

die optimale Service-Organisation und bietet praxisnahe Handlungsanweisungen zur Optimierung und Automatisierung von Service-Prozessen. Wir arbeiten nach einer langjährig erprobten Projektmethodologie. Dabei legen wir Wert darauf, im Unternehmen vorhandene Potenziale zu nutzen und diese gezielt und nachhaltig zu entwickeln. Wir wollen die von einer Veränderung betroffenen Menschen in die Entwicklung mit einbeziehen. Informationstechnologie verstehen wir als Unterstützung für Menschen und Prozesse und empfehlen unseren Kunden nicht einfach „die beste“ sondern die bestgeeignetste Lösung.

■ PIDAS Customer Care Portfolio



Überlassen Sie Ihren Erfolg nicht dem Zufall, sondern Experten!

Im Zentrum unserer drei Portfoliobausteine steht die Verbindung zwischen Mensch, Strategie, Organisation und Technik. Nur so ist es möglich, dass die implementierten Lösungen Ihrem Unternehmen nachhaltigen Mehrwert bringen. Unsere Leistungen bieten wir modular und in umfassenden strategischen sowie individuellen Lösungen an. Diese reichen von der Beratung über die Umsetzung und den Know-how-Transfer bis hin zur Bereitstellung der benötigten Ressourcen.

Kundenvorteile

- Höhere Kundenzufriedenheit
- Langfristige Kundenbindung
- Standardisierte, reibungslose Prozesse
- Reduzierung laufender Betriebskosten
- Verbesserung der Servicequalität
- Garantierte Service-Zeiten
- Bis zu 7 x 24 Stunden Support mehrsprachig
- Ein strategischer Ansprechpartner für zukünftige Entwicklungen

Consulting



ist führend in der Beratung von internen und externen Service-Organisationen und richtet Unternehmen konsequent auf die Bedürfnisse von Kunden aus. Wir begleiten Sie von der Konzeption über die Umsetzung und Integration der Lösungen bis hin zur Schulung von Mitarbeitern und sorgen auf diese Weise für einen langfristigen Erfolg Ihrer Service-Organisation.

Damit aus Ihrer Service-Organisation ein wahres Meisterwerk wird!

Solutions



entwirft, implementiert und integriert unter Einbezug aller PIDAS-Kompetenzen intelligente „Best Practice“-Softwaregesamtlösungen zur technischen Unterstützung von Service-Organisationen. Dies gilt insbesondere für die bestmögliche Rationalisierung und Automatisierung der Serviceprozesse. Unsere Lösungen basieren auf Standard-Applikationen und sind konsequent auf die individuellen Kundenbedürfnisse ausgerichtet.

Jede Kundeninteraktion ist eine Chance - nutzen Sie diese!

Managed Services



übernimmt Kunden- und IT-Service-Organisationen. In Absprache mit Ihnen führen wir diese in unser Customer Care Concept über. Wir betreiben Ihren Service Desk und optimieren die Leistung Ihrer Support-Einheit. Dabei berücksichtigen wir die Faktoren Mensch, Strategie, Organisation und Technik.

IT-Services und Supportlösungen, die Sie erfolgreich und Ihre Anwender zufrieden machen.

■ Strategy

Gemeinsam stellen wir das Thema Customer Service in einen unternehmensweiten Kontext, identifizieren die aktuellen Problemstellungen, tragen Kriterien über den Idealzustand zusammen und entwickeln eine firmenspezifische, bereichsübergreifende Customer Care Vision und Strategie.

■ Improvement

Wir begleiten Sie auf dem Weg zu Ihrer optimalen internen und/oder externen Service-Organisation. Das PIDAS Certified Customer Care Assessment-Programm (CCCA) eignet sich ideal zur Standortbestimmung.

■ Excellence

Der Weg zum perfekten Kundenservice führt ausnahmslos über die Mitarbeiter. Unsere eigens geschaffene PIDAS Customer Care Academy bietet speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Schulungen an.

■ Multichannel Customer Interaction

Mit Hilfe der Technik werden alle Kommunikationskanäle in einem Single Point of Contact zusammengeführt.

■ Applications

Bei der Konzeption unserer Lösungen stützen wir uns auf eine Vorauswahl praxistauglicher „State-of-the-Art“-Applikationen. Neben ergänzenden Partnerprodukten bieten wir eigene Applikationen an, auf deren Basis sich leistungsfähige Multichannel Service-Organisationen umsetzen lassen.

■ Integration

Wir integrieren für Sie sinnvoll und kostenschonend neue Service-Applikationen in Ihre bestehende IT-Umgebung. Wir realisieren für jede Systemlandschaft pragmatisch schlanke CTI- und Agent Workspace-Lösungen.

■ On-Site Services

Unsere Mitarbeiter sind bei Ihnen vor Ort und übernehmen den Betrieb Ihrer Service-Organisation. Gleichgültig, ob Sie uns Ihren Service Desk oder weitere IT Services überlassen möchten.

■ Shared Services

Unser länderübergreifender, mehrsprachiger Service Desk bietet 7 x 24 Stunden eine perfekte Erreichbarkeit und höchste Erstlösungsraten. Unsere modularen Services - vom einfachen Log and Route bis hin zum professionellen 1st und 2nd Level Support - bieten flexible und hoch effiziente Betreuungsmodelle.

■ Special Services

Wir bieten Ihnen bedürfnisgerechte, individuelle Lösungen. Skill Services: Unsere Spezialisten für Ihren IT-Betrieb; Projekte: Rollouts und IT-Infrastruktur Projekte jeder Art und ganzheitliche KMU-Lösungen; Cloud Services: Topaktuelle Lösungen aus der „Wolke“ - virtuelle Desktops oder Test-, Development-Plattformen.

■ Das Unternehmen



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.

Auszug PIDAS Referenzen

Agrarmarkt Austria, AIT Seibersdorf, ANDRITZ, ANTON-PROKSCH-INSTITUT, AstraZeneca, Bank Linth, BILLAG, BIT, B-SOURCE, DZ PRIVATBANK Schweiz, Elektrizitätswerke des Kantons Zürich, Energie Steiermark, FREQUENTIS, GENERALI, Heineken, HP, IBM, IGS Informatik für Sozialversicherungen, Johnson Controls, KEBA, KRAGES, LAFARGE, Land Steiermark, LIWEST, MAGNA STEYR, Mobility car sharing, NOVARTIS, NOVOMATIC, ÖBB, Orange, ORF, PayLife Bank, PricewaterhouseCoopers, SANDOZ, Sika, Stadt Wien, Swisscom, Syngenta, TELECOM Liechtenstein, Valora, VERBUND, VOITH, Weltbild

Fakten

- Ein Unternehmen der POLYDATA Gruppe
- 250 Mitarbeiter in der DACH-Region
- 2 Shared Service Factories
- 7 x 24 Stunden Betreuung
- Mehrsprachig z.B. DE, EN, RU, IT, FR
- Dienstleister mit Erfahrung:
 - 20 Jahre im Service Desk & Customer Care Bereich
 - 40 Jahre im IT-Bereich
- Mehr als 100.000 betreute Endanwender
- Mehr als 90 optimierte Service-Organisationen

Der Erfolg unserer Kunden ist uns wichtig.

Wettbewerbsfähigkeit ist entscheidend, wenn es um den Erfolg Ihres Unternehmens geht. Die Märkte verändern sich, und mittlerweile stehen nicht nur das Produkt oder der Preis alleine im Vordergrund von Kaufentscheidungen, sondern vielmehr Serviceleistungen für Ihre Kunden. Wir als PIDAS haben es uns zur Aufgabe gemacht, Service-Organisationen hinsichtlich Ihrer Kunden- und Serviceprozesse nachhaltig zu optimieren. Mit Hilfe unserer langjährigen Beratungs- und Lösungskompetenz steigern wir Ihre Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit und reduzieren gleichzeitig Ihre laufenden Kosten. So sorgen wir für besseren Service - und machen damit unsere und Ihre Kunden glücklich.

■ PIDAS Service Benchmark



Periodisch repräsentative Studie von PIDAS zur Entwicklung und Bedeutung von Service-Organisationen. Die Wichtigkeit von Service-Organisationen für den Verkauf und somit den langfristigen Unternehmenserfolg wird immer deutlicher.

Kennzahlen:

- Österreich und Schweiz
- Je 500 befragte Endverbraucher
- Je 200 befragte Großunternehmen

Inhalte:

- Trends, Entwicklungen für die Zukunft
- Aspekte der Zufriedenheit im Service
- Details zu Customer Care- und Service Desk-Organisationen

Bestellen Sie Ihr Exemplar „customer servicereport vol. 4“: info@pidas.com

■ PIDAS Standorte & Kontakt

PIDAS Österreich GmbH

Technologiestraße 8/2/3
1120 Wien

Schmiedlstraße 1
8042 Graz

Tel. +43 316 712 715 - 0
Fax +43 316 712 715 - 10

PIDAS AG

St. Jakob Turm, Birsstrasse 320
4052 Basel

Lindenstrasse 38
8034 Zürich

Tel. +41 61 278 00 - 00
Fax +41 61 278 00 - 30

PIDAS Deutschland GmbH

Frösnerstraße 4
70372 Stuttgart

Tel. +49 711 98 80 90 08
Fax +49 711 98 80 90 08 - 10

info@pidas.com
www.pidas.com