



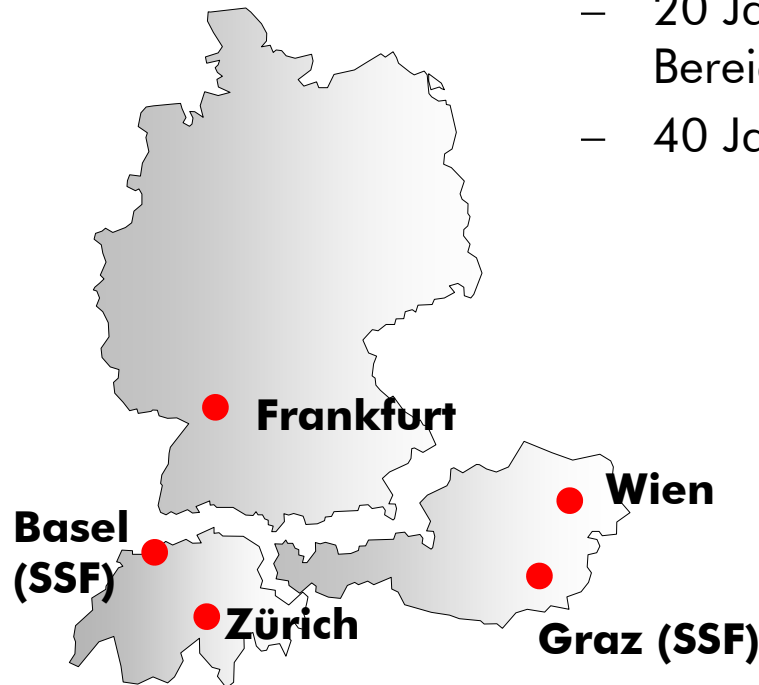
PIDAS

Unternehmenspräsentation

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

Das Unternehmen

- Ein Unternehmen der POLYDATA Gruppe
- Dienstleister mit Erfahrung:
 - 20 Jahre im Service Desk und Customer Care Bereich
 - 40 Jahre im IT Bereich

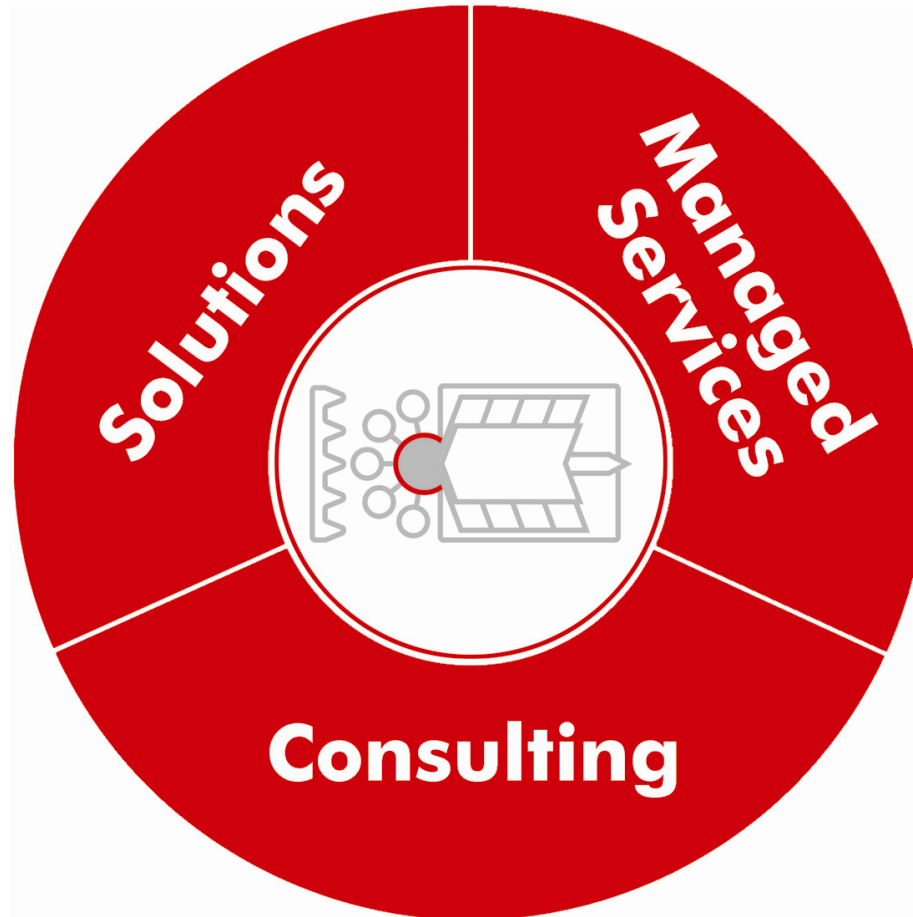


- 250 Mitarbeiter in DACH
- 2 Shared Service Factories
- 7 x 24 Stunden Betreuung
- Mehr als 100.000 betreute Endanwender
- Mehr als 90 optimierte Service Organisationen
- Mehr als 30 zertifizierte Service Organisationen

PIDAS Kernkompetenzen

Strategie

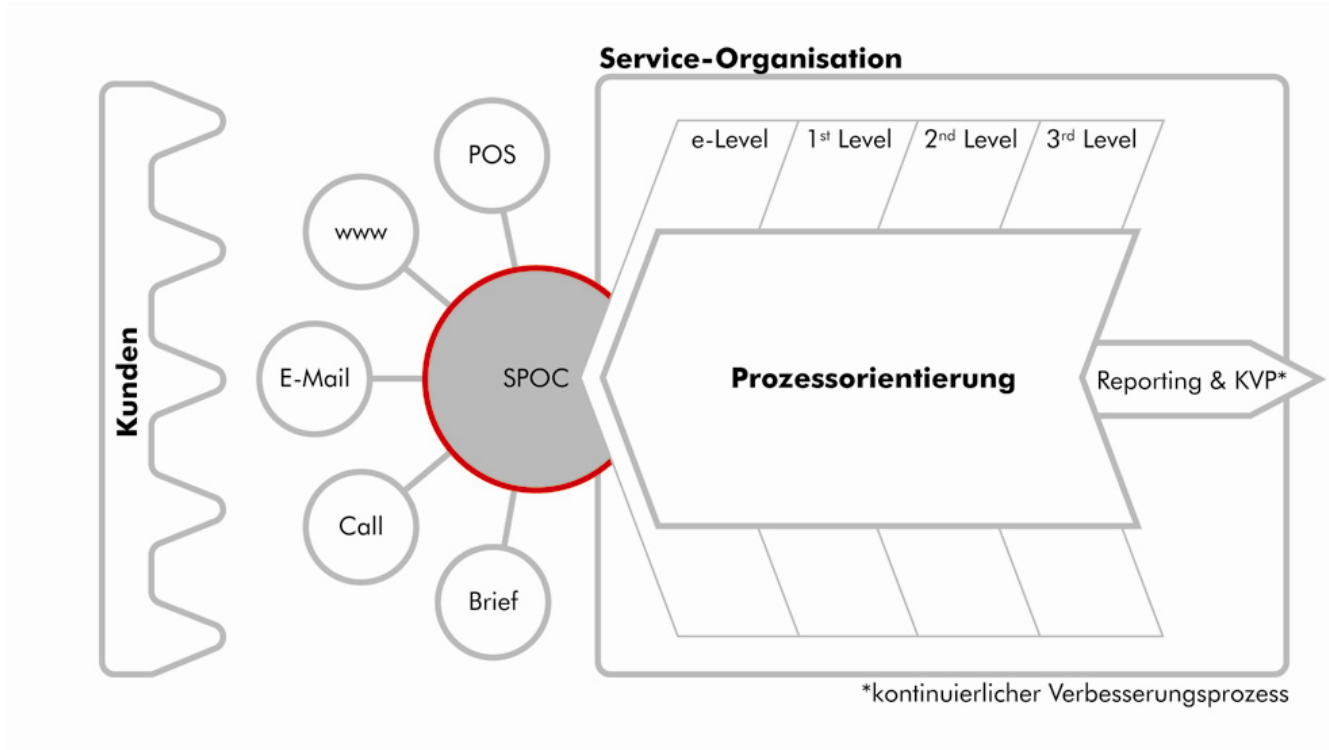
Organisation



Mensch

Technik

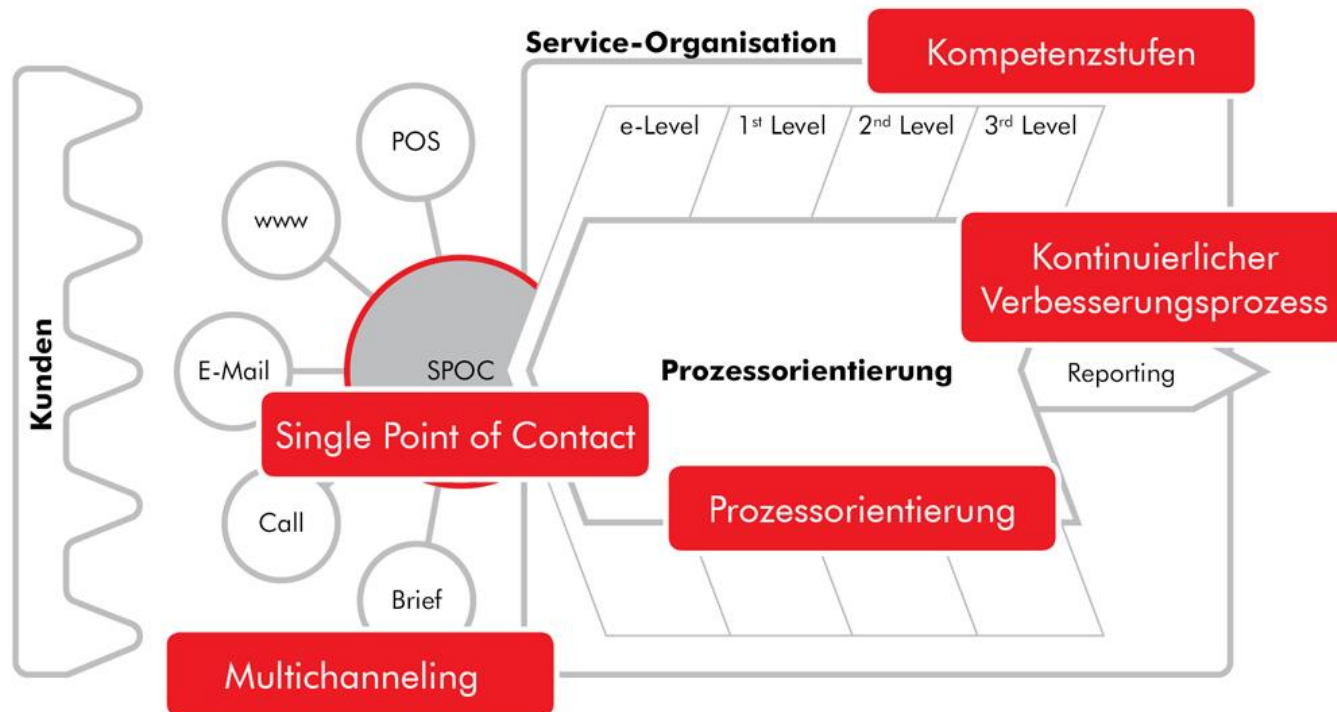
PIDAS Customer Care Concept



Wir setzen in unseren Projekten auf das selbst entwickelte Customer Care Concept, welches der **Branchenstandard** ist!

PIDAS Customer Care Concept

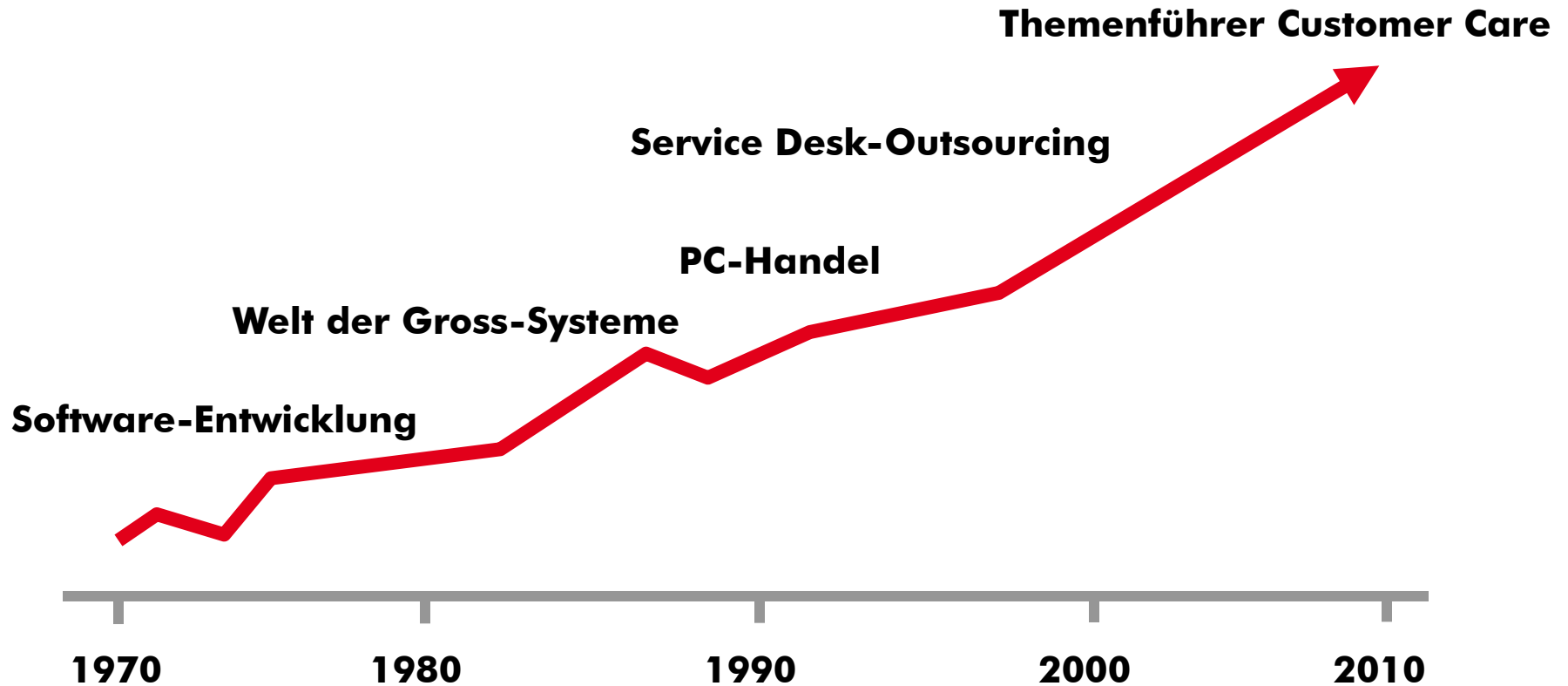
Die fünf Kernkomponenten:





PIDAS Themenführerschaft

PIDAS im Zeitraffer



Themenführerschaft

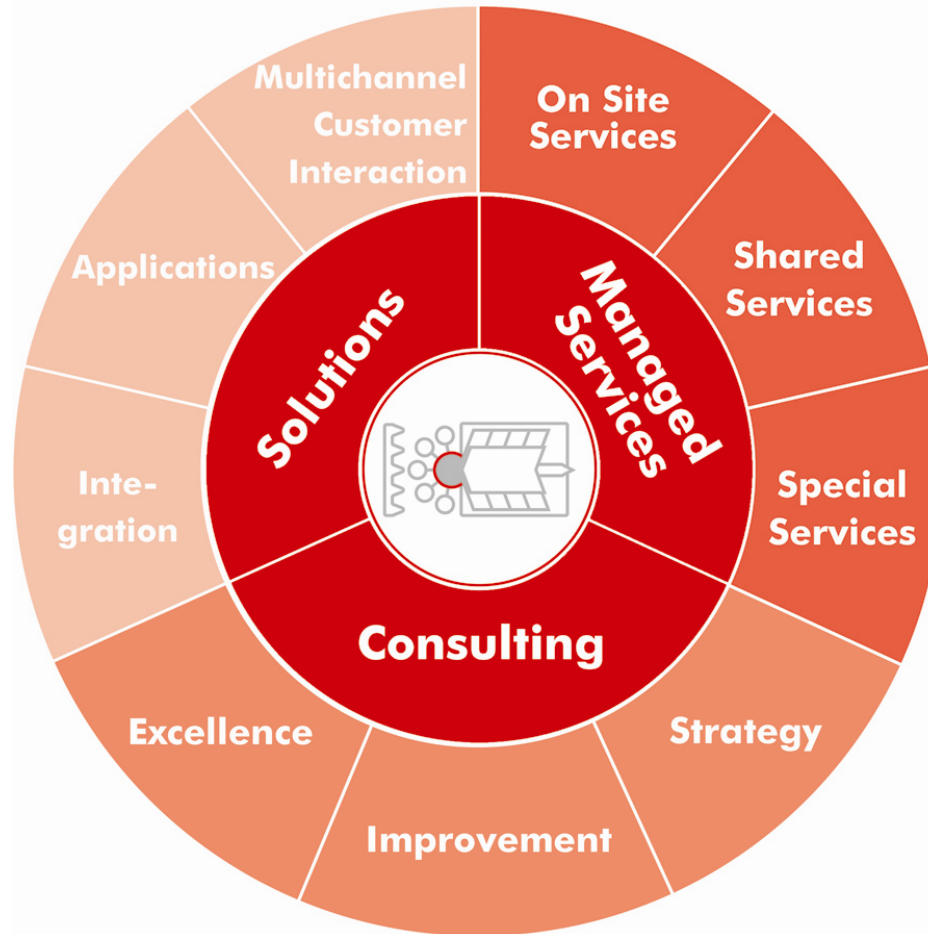
PIDAS, ausgerichtet auf Customer Care

- Publikation Buch zum Customer Care Concept (2004)
- Studie zu Customer Care (2005)
- Buch „CRM für die Praxis“ (2006)
- Customer Care Concept erscheint auf Wikipedia (2006)
- Lancierung Customer Service Report (2007)
- Erste Service-Organisation wird zertifiziert nach CC-Standards (2007)
- Das Kundenserviceblog geht online (2008)
- www.servicelandschaft.com: Customer Care Self Check ist online (2008)
- Erscheinung ERMS-Buch (2009)



PIDAS Portfolio

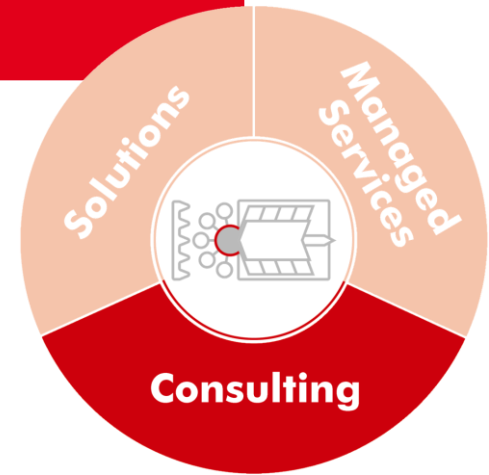
PIDAS Customer Care Portfolio



Consulting



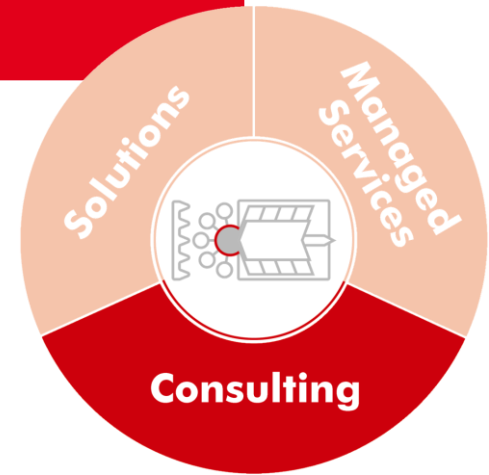
„Damit aus Ihrer Service-Organisation ein wahres Meisterwerk wird!“



Wir **beraten** Kunden umfassend zum Thema Kundenservice anhand unseres **Customer Care Concepts**.

Consulting

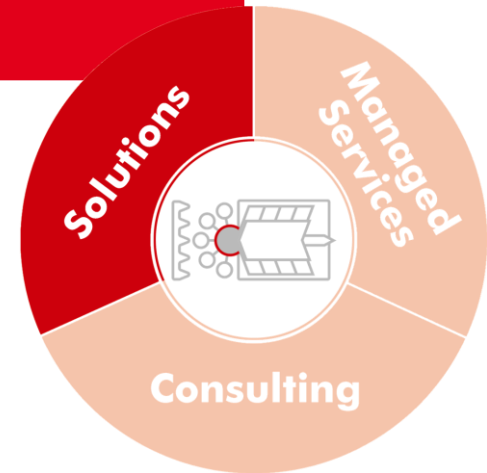
- **Strategy**
 - Customer Care Strategien
 - Assessments/Benchmarks
 - Kosten-/Nutzenanalysen
- **Improvement**
 - Erhöhung der Kundenzufriedenheit
 - Effizienzsteigerung
 - Aufbau neuer Serviceeinheiten
- **Excellence**
 - Customer Care Training
 - ITIL Training
 - Coaching



Solutions



Jede Kundeninteraktion ist eine Chance – nutzen Sie diese.

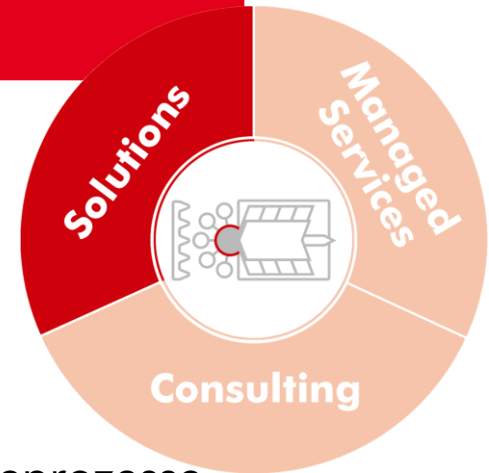


Wir entwerfen, implementieren und integrieren intelligente **"Best Practice"-Lösungen.**

Wir verwenden **Standardmodule** und kombinieren diese zu **individuellen** Kundenlösungen.

Solutions

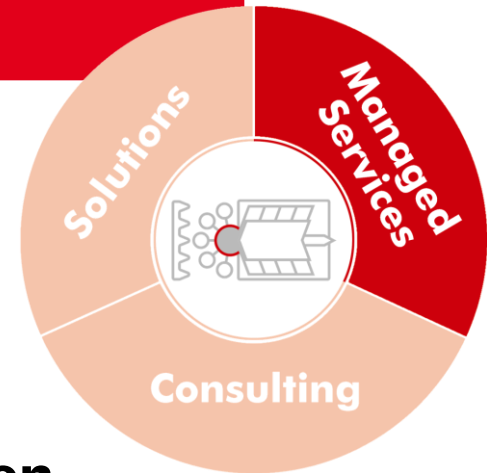
- **Multichannel Customer Interaction**
 - Technisches Gesamtkonzept unabhängig von Produkten
 - Alle Kommunikationskanäle führen zu einem Single Point of Contact
 - Umsetzung von Automatisierungslösungen im e-Level
 - Lösungen zur Steuerung und Überwachung der Serviceprozesse
- **Applications**
 - Vorauswahl best geeigneter Customer Care Applikationen
 - Eigene Best Practice Module für MCRM Lösungen
 - Partnerlösungen für Telefonie, ITSM und Archivierung
- **Integration**
 - Verbindung neuer und bestehender Applikationen
 - CTI und Bau von Agent-Workspaces
 - Phasenweise Umsetzung einer Gesamtlösung
 - Standardisierte Schnittstellentechnologien



Managed Services



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



Wir **übernehmen den Betrieb** von Kunden- und IT Service-Organisationen und **optimieren** sie.

In Absprache mit dem Kunden überführen wir diese in unser **Customer Care Concept**.

Managed Services

- **On Site Services**

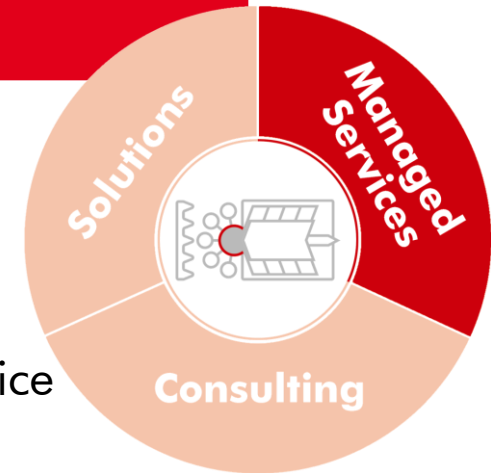
- Übernahme der Serviceorganisation vor Ort beim Kunden
- Volle Transparenz bei Kosten und erbrachter Leistung
- Bereitstellung von Ressourcen auf Zeit oder nach Service Level

- **Shared Services**

- Zentraler Service Desk für mehrere Kunden
- International
- Garantierte Service Level Agreements
- Bis zu 7 x 24 Stunden Support

- **Special Services**

- Rechenzentrum Infrastruktur Services für KMUs
- Skill Services
- Cloud Services





PIDAS Benchmark



PIDAS Benchmark

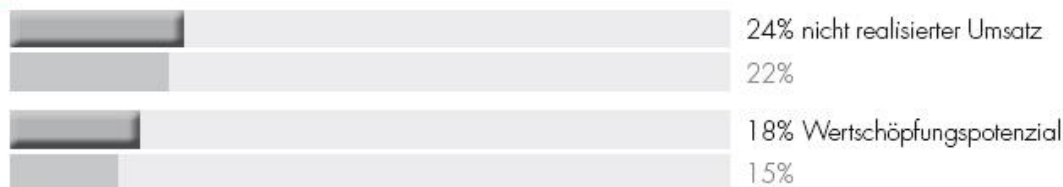


Die Basis unserer strategischen Konzepte:

Jährliche **Studie von PIDAS** zur Entwicklung und Bedeutung von Service Organisationen

Die wettbewerbsentscheidende Bedeutung von Kundenservice:

Österreich



Schweiz



 2010
 2008

PIDAS Benchmark

Kennzahlen:

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

Inhalte:

- Aspekte für Kundenzufriedenheit
- IT und ihre Einsatzgebiete
- Trends und Entwicklungen für die Zukunft





PIDAS Kundenreferenzen

PIDAS Referenzen (Auszug)

Dienstleister:



Industrie:



Finanzen:

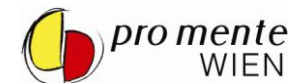


Media:

tamedia:



Public und Non-Profit:



PIDAS Referenzen (Auszug)

- **ORF**

Durchführung des 1st Level Supports, Beratung, Aufbau und Betrieb des **1st und 2nd Level Supports** seit 01.08.1997 sowie Server Administration direkt **vor Ort beim Kunden**. Zentrale EDV-Helpline 7 Tage die Woche, 24 Stunden für rund 6.000 Anwender in ganz Österreich.

- **Magna Steyr**

Beratung, Aufbau und Betrieb des **1st Level Supports für 5.000 Arbeitsplätze** seit 1.12.1998 und Betreuung der Magna Powertrain in Lannach mit 1.200 Anwendern über die **PIDAS Shared Service Factory** in Graz bzw. vor Ort als 2nd Level Support.

PIDAS Referenzen (Auszug)

- **Bank Linth**

Konzeption, Planung und Aufbau eines **zentralen Kundenservice-Centers**. Entlastung der 22 Geschäftsstellen durch die Etablierung eines Single Point of Contact (SPOC). Prozessintegration und Schulung der Mitarbeiter für eine strukturierte Abwicklung und Dokumentation von mehr als 700 Kundenanfragen pro Tag.

- **Energie Steiermark**

Implementierung und Customizing des ITIL-konformen **Ticketsystems OMNITRACKER** inkl. **Prozessberatung** und Istanalyse für die Prozesse Incident- und Configuration-Management sowie Erstellung eines **Servicekatalogs**

Was Kunden über PIDAS sagen

„... PIDAS Mitarbeiter legen ein überdurchschnittliches Maß an **Einsatzbereitschaft** und persönlichem Interesse an den Tag ...“

„... besten Dank für die ausgesprochen gute **Zusammenarbeit** ...“

„... kompetent, sehr gute Betreuung und ein **verlässlicher Partner** ...“

„... wir haben die Zusammenarbeit mit PIDAS als transparent, **effizient** und sehr **kundenorientert** empfunden ...“

„... wir schätzen die gute **Vertrauensbasis** bei PIDAS sehr ...“

„... ein Partner mit **Handschlagqualität** ...“

Vorteile für unsere Kunden

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

Kontakt

PIDAS Österreich

Standort Wien:

Euro Plaza, Bauteil D
Technologiestraße 8/2/3
1120 Wien
T: +43 (0)1 315 44 34

Standort Graz:

Schmiedlstraße 1
8042 Graz
T: +43 (0)316 712 715

Web: www.pidas.com

Blog: www.kundenserviceblog.com

Mail: info@pidas.com

PIDAS Schweiz

Standort Basel:

St. Jakob-Turm, Birsstrasse 320
4052 Basel
T: +41 (0)61 278 00 00

Standort Zürich:

Lindenstrasse 38
8034 Zürich
T: +41 (0)44 388 98 68

PIDAS Deutschland

Frösnerstraße 4
70372 Stuttgart
T: +49 177 82 65 766