



Success Story Magna Steyr

High Performance Service Desk im automotive Sektor

Die Herausforderung bei Magna Steyr hieß und heißt: Eine flexible und skalierbare Lösung mit innovativen Ideen und Produkten zu realisieren und dementsprechend weiterzuentwickeln. PIDAS genügt diesen Ansprüchen und führt darum den Service Desk seit über 14 Jahren bei Magna Steyr durch.

Zum Kundenunternehmen

Magna Steyr ist weltweit führender, markenunabhängiger Entwicklungs- und Fertigungs-Partner der Automobilhersteller. Mit hochflexiblen Entwicklungs- und Fertigungs-Strategien bietet Magna Steyr den Automobilherstellern Lösungen für ein breites Spektrum von Leistungen. Von Teilumfängen bis zu Gesamtfahrzeugen, von der Kleinstserie über die Spitzenabdeckung bis zur Volumenfertigung.

Herausforderung

Heterogene IT Umgebungen mit stark schwankenden Anfragenvolumen stellen höchste Ansprüche an die IT Support-Organisation. Sowohl technische als auch prozessmäßige Innovationen helfen den PIDAS Spezialisten, eine gleichbleibende, hochqualitative Serviceleistung aufrecht zu erhalten, bei gleichzeitigem Ausloten aller Synergie- und Kostensenkungspotenziale. Der Lohn dafür ist eine nunmehr 14-jährige Partnerschaft.

Lösung und Nutzen

Der heutige Service Desk ist nach dem PIDAS Customer Care Concept organisiert. Alle im Kundenunternehmen existierenden Hotlines sind im Single Point of Contact (SPOC) zusammengefasst. Über diesen SPOC können rund 5.000 Anwender Anfragen an den Shared Service Desk richten. Die Anliegen der Kunden können über verschiedene Kanäle wie Telefon, Web oder E-Mail einlangen und werden entweder vor Ort oder über die PIDAS Shared Service Factory zur Spitzenabdeckung behandelt. Alle Anfragen werden im eTracking Tool - in diesem Fall OmniTracker - dokumentiert, gelöst oder auch an die entsprechende Stelle via Dispatcher weitergeleitet. Der Dispatcher übernimmt die Gesamtverantwortung für einen Fall während dessen gesamten Lifecycle. Die Helpdeskleistungen erstrecken sich vom 1st Level Support über das Dispatching bis zu Spezialsupporttätigkeiten im Bereich Produktion.

Eingesetzte Produkte

OmniTracker: eTracking System von OmniNet für Service-Organisationen
TrueAct Mail: E-Mail Management für Service-Organisationen
E-Mail Response Management System

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

■ Warum PIDAS

„Ausschlaggebend dafür mit PIDAS zusammenzuarbeiten, ist die Steigerung der Flexibilität. Mit dem innovativen Ansatz des Customer Care Concepts und der Einrichtung des Single Point of Contact werden alle Anfragen schnell, kompetent und freundlich bearbeitet. Durch die Spitzenabdeckung über die Shared Service Factory nutzt der Kunde die entstehenden Synergien und erhöht die Erreichbarkeit. Professioneller Service und Projektmanagement nach ITIL hält die Transaktionskosten gering. PIDAS steuert mit diesem Modell selbstständig den Personal- und Ressourceneinsatz und ermöglicht so erhebliche Einsparungen im Personalbereich.“

Christian Mezler-Andelberg, CIO

■ PIDAS im Profil

PIDAS ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen im Business und IT Umfeld spezialisiert hat. Das Unternehmen mit Niederlassungen in Basel, Graz, Stuttgart, Wien und Zürich wurde 1987 als 100%ige Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 280 Mitarbeiter. Wir beziehen bei unseren Lösungen die Elemente Strategie, Mensch, Organisation und Technik ein und setzen in unseren Projekten auf unser Customer Care Concept.

Zu den Kunden von PIDAS zählen unter anderem folgende Unternehmen: Andritz, AstraZeneca, Billag, DZ Privatbank Schweiz, Frequentis, Generali, HP, IBM, Johnson Controls, Magna Steyr, Mobility, Novartis, ÖBB, Orange, ORF, Sandoz, Sika, Stadt Wien, Swisscom, Syngenta, Valora, Weltbild. PIDAS ist Service-Partner von HP, IBM und T-Systems.

■ Kontakt

www.pidas.com

| info@pidas.com