



Success Story

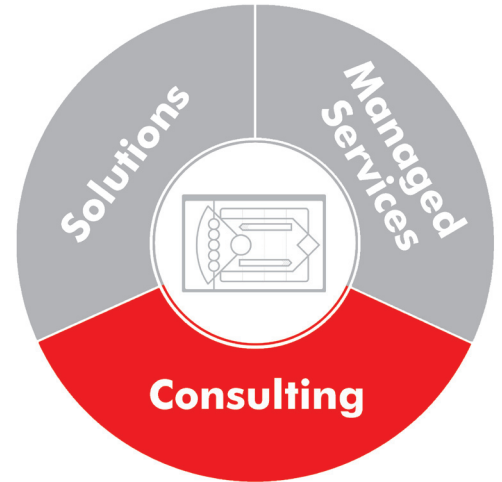
SAI Service and Information Call-Center GmbH

Energiedienstleister mit Kundenfokus: SAI erhält PIDAS-Zertifikat

Wer heute in einem hart umkämpften Wettbewerb bestehen möchte, benötigt einen ausgezeichneten Kundenservice. PIDAS – der im deutschsprachigen Raum führende Spezialist für den Aufbau, die Optimierung und den Betrieb von Service-Organisationen – hat die Serviceleistungen der SAI Service and Information Call-Center GmbH, einem Tochterunternehmen der Energie Steiermark AG genau unter die Lupe genommen und dabei einen starken Fokus auf die Kundenperspektive gelegt. Die SAI hat diese Prüfung mit Bravour bestanden und damit das PIDAS Zertifikat erlangt.

Hervorragender Kundenservice ist DIE Visitenkarte für jedes Unternehmen schlechthin. Doch muss diese Visitenkarte hart erarbeitet werden, denn die Erwartungen der Kunden an einen professionellen Kundenservice sind hoch: Hohe Erreichbarkeit (über alle Kanäle), schnelle Reaktionszeit, Zuverlässigkeit sowie Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter. Genau diese Kriterien wurden kürzlich vom Dienstleistungsunternehmen PIDAS im Rahmen eines umfassenden Assessments im Kundenservice der Grazer SAI unter die Lupe genommen. Mittels fingierter Kundenanliegen ging PIDAS der Frage nach, wie das Customer Care Service Center der SAI auf die entsprechenden Anrufe reagiert, und ob die Serviceleistung den hohen Ansprüchen der Kunden gerecht wird. Zudem wurde bei bereits bedienten Kunden eine Zufriedenheitsanalyse durchgeführt. Mit großem Erfolg: Aufgrund der ausgezeichneten Ergebnisse erlangt der Kundenservice der SAI damit das in der Customer Care Branche angesehene Zertifikat „PIDAS Certified Customer Care“. Das Zertifikat wurde diesen Sommer feierlich überreicht.

Herr DI Gerhard Pailer, Geschäftsführer der SAI, zur Wichtigkeit der Analyse im Servicebereich: „Für unsere Kunden ist höchste Qualität von großer Bedeutung. Mehr als ursprünglich angedacht, haben wir aus der Pflicht eine Kür gemacht und mit PIDAS einen Partner gefunden, der uns praxisnah und zielgerichtet aufzeigt, wo wir uns noch stärker auf den Kunden ausrichten sowie effizient und nachhaltig verbessern können. Das Resultat erfüllt uns mit Stolz. Auch Marcel-Michael Prager, Senior Business Consultant bei PIDAS, ist erfreut über die ausgezeichnete Zusammenarbeit: „Die Mitarbeiter der SAI machen einen Top-Job und sind vor allem in Sachen Freundlichkeit vorbildlich.“



■ Kunde

SAI Service and Information Call-Center GmbH

Das Kerngeschäft der Service and Information Call Center GmbH (SAI) stellt die Erbringung von Call Center-Dienstleistungen für die Konzernunternehmen der Energie Steiermark dar. Zu den Kunden zählen wichtige Unternehmen der Energiebranche. Die SAI startete den Betrieb ihres Customer Care Service Centers im Frühjahr des Jahres 2001. 6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren damals um die Anliegen der Kunden bemüht. Heute kümmern sich mehr als 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um die Kunden der Auftraggeber und es werden über 400.000 Geschäftsfälle pro Jahr abgewickelt. Pro Tag werden bis zu 3000 Kunden kompetent, rasch und effizient betreut. Mit einem jährlichen Anrufvolumen von rund 320.000 Calls im Inbound-Bereich und 20.000 im Outbound-Bereich wissen wir sehr gut über die Wünsche unserer Kunden Bescheid.

Es macht für einen Kundenservice absolut Sinn, sich von Zeit zu Zeit kritisch zu hinterfragen und zu überprüfen: Entspricht das, was wir anbieten, noch den aktuellen Kundenerwartungen? Und viele Unternehmen beginnen zu merken, dass sich eine Investition in die Pflege der bestehenden Kunden mindestens ebenso lohnen kann wie Marketing- oder Verkaufsprojekte. Ganz im Sinne des Customer Experience Managements“.

Während sich die ISO 9001:2008 und die EN 15838-Zertifizierungen vor allem auf den Ist-Zustand von Customer-Care-Organisationen konzentrieren und somit eine eher „statische“ Analyse vornehmen und dafür ein Gütesiegel ausstellen, hat die PIDAS AG eine eigene dynamische Zertifizierung entwickelt, die über eine einfache Analyse weit hinausgeht: Das PIDAS Certified Customer Care Assessment (CCCA) geht ursprünglich auf eine Initiative einer PIDAS-Kundin (Tamedia AG in Zürich) aus dem Jahre 2006 zurück. Mittels einer nach innen gerichteten SMOT-Analyse (Strategie, Mensch, Organisation und Technologie) werden die Schwachstellen und das Verbesserungspotenzial zur Optimierung der Service-Organisation aufgezeigt. Der Maturitätsgrad der untersuchten Organisation lässt sich damit strukturiert und ganzheitlich erfassen. Daneben wird aber auch die Kundenperspektive eingenommen und die individuellen Serviceleistungen mittels Mystery oder Monitoring Analysen aktiv auf ihre Funktionalität und Effizienz getestet. PIDAS vergleicht die so erzielten Resultate auch mit internationalen und branchenspezifischen Benchmark-Werten. Maßgeblich für die erfolgreiche Zertifizierung ist das Abschneiden in der Kundenperspektive! Das PIDAS-Zertifikat kombiniert so Theorie und Praxis auf optimale Weise, was sowohl dem internen Service Team als auch den Kunden zu Gute kommt. Dass das Konzept sich in der Praxis bewährt, beweist die Tatsache, dass bereits über 50 Unternehmungen unterschiedlicher Branchen am CCCA-Zertifizierungsprogramm teilgenommen haben. Damit ist das Konformitätszeichen PIDAS Certified Customer Care das im deutschsprachigen Europa zurzeit mit Abstand am weitesten verbreitete Zertifikat im Bereich Customer-Care-Qualität.



Mehr als 50 zertifizierte Service-Organisationen

Zertifikatsübergabe



Bild v.l.n.r.:
Marcel-Michael Prager (Senior Consultant PIDAS), Monika Godschnachner (Leiterin Call-Center SAi), Gerhard Pailer (Geschäftsführer SAi)

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