

Contact Management Magazine

SWISS MAGAZINE FOR CONTACT CENTER, INTERACTION AND TELECOMMUNICATION

Sonderausgabe 1/2007

Neues Produkt:
«CONTACT CENTER
ON DEMAND»

 **PIDAS**
THE CUSTOMER CARE COMPANY

«Contact center on demand»

Viele Unternehmen stehen vor der Herausforderung, ihre Investitionen in den Bau und Unterhalt hoch entwickelter Informatik- und Kommunikationsinfrastrukturen in der Zukunft noch stärker auszuschöpfen. Andere entscheiden sich für kostensparende Managed Services- und Pay-per-Use-Lösungen, die auf die Bedürfnisse des Endkunden ausgerichtet sind.

Managed Contact Center Services sind zukunftsweisende Dienstleistungen, die vollumfänglich auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet sind. Der Kunde kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Er nutzt und bezahlt nur den Teil der Contact Center-Lösung, den er für sein Geschäft wirklich braucht. Er muss keine eigene teure Infrastruktur selber aufbauen. Datamonitor hat bereits vor zwei Jahren erkannt: «The most significant trend in the contact center market for the next several years is managed services.»

Gemeinsames Angebot

Unter «Contact Center on Demand» lancieren Swisscom Solutions und PIDAS ein gemeinsames Angebot, das ein vollständiges Managed Services-Konzept für Contact Center beinhaltet. Damit wird Customer Care auf höchstem technischen Niveau für jedes Unternehmen

erschwinglich. Die Kunden profitieren vom gewünschten Leistungsumfang und der Funktionalität eines Pay-per-Use-Modells. Dabei sichern Fachspezialisten den rei-

«Mit dieser Lösung investieren die Kunden nicht mehr in Infrastruktur – sie kaufen sich ein Nutzungsrecht.»

Jakob Hauser, Leiter CRM & Customer Interaction Solution bei Swisscom Solutions

ungslosen Betrieb der Lösung und die stete Weiterentwicklung der Infrastruktur. Klare Leistungsvereinbarungen schaffen Sicherheit und Transparenz.

Der Kunde kann seine Aufwände präzise planen und profitiert vom gesamten Leistungsspektrum einer State-

Swisscom Solutions

Swisscom Solutions ist die Lösungs- und Service-spezialistin für erfolgreiche Businesskommunikation. Als Marktführer deckt das Unternehmen als einziger Anbieter das gesamte Leistungsspektrum moderner Businesskommunikation ab. Von der Beratung über die Realisierung bis hin zum Betreiben und Warten. Gegen 2'000 Mitarbeitende sorgen rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche für die Zufriedenheit von national und international tätigen Geschäftskunden. Swisscom Solutions ist herstellerunabhängig, arbeitet mit einer Vielzahl von Lieferanten und Partnern zusammen und kann ihren Kunden deshalb eine optimal passende Lösung anbieten.

www.swisscom.com/solutions



Jakob Hauser ist Head of CRM & Customer Interaction Solution bei Swisscom Solutions und Mitbegründer des Swiss CRM Forums. jakob.hauser@swisscom.com

PIDAS

PIDAS ist im deutschsprachigen Europa mit 250 Spezialisten tätig. Die Firma fokussiert sich auf das Thema Kundenservice. PIDAS baut, optimiert und betreibt IT-Helpdesks und Customer Care Centers. Das Unternehmen erbringt sämtliche Leistungen in den Bereichen Consulting, Outsourcing und Software. Die von PIDAS entwickelte Software trueAct™ ist ein mächtiges Instrument zur Standardisierung, Optimierung und Automatisierung von Serviceprozessen, insbesondere für Contact Center. Unter anderen verbessern diese Kunden mit PIDAS ihren Kundenservice: Heineken, IBM, Swisscom, Syngenta, UBS. www.pidas.com



Tom Buser ist CEO von PIDAS, Autor diverser Fachbücher zum Thema CRM und Customer Care und engagiert im Swiss CRM Forum. tbuser@pidas.com

of-the-Art-Contact-Center-Infrastruktur. Zudem muss er Schwankungen in der eigenen Auslastung nicht selber tragen, sondern zahlt nur, was er auch tatsächlich nutzt. «Contact Center on Demand» ermöglicht Echtzeitinteraktion über sämtliche Kommunikationskanäle wie Telefon, Brief, Fax, E-Mail, Internet oder SMS. Alle Interaktionen werden über einen sogenannten Kooperationslayer in einem Workflow-/Ticketing-System erfasst, abgearbeitet und kontrolliert.

Detaillierte Auswertungen in Form von Reports ermöglichen die lückenlose Messung des gesamten Geschäftsprozesses.

«Contact Center on Demand» bietet eine vorkonfigurierte Contact Center-Lösung, die genügend Freiraum für indivi-



«Contact Center on Demand»: Der Kunde bezahlt nur, was er nutzt.

duelle Anpassungen lässt. So wird der Initialaufwand auf ein Minimum reduziert und gezielte Anforderungen werden erfüllt. Bestehende Backoffice-Anwendungen wie ERP, Billing oder auch CRM-Lösungen können über offene Schnittstellen integriert werden. ■

«Contact Center on Demand» auf einen Blick

Unsere Lösung:

Swisscom Solutions stellt Ihnen eine komplette Contact Center-Infrastruktur inklusive Multi Channel- und Workflow-Management zu einem monatlichen Fixpreis zur Verfügung.

- Inklusive Verfügbarkeitsgarantie, Unterhalt und Wartung, auf Wunsch mit einem 7/24-Service
- Auf dem neusten Stand der Technik gehalten ohne zusätzliche Investitionen für den Kunden
- Senkung der Contact Center-Kosten
- Reduktion von Time to Market bei der Einführung neuer Services

Ihre Vorteile:

- Variabilisieren Sie Fixkosten in Ihrer IT- und Kommunikationsabteilung
- Senken Sie die gesamten laufenden Kosten
- Reduzieren Sie Wartungs- und Unterhaltskosten
- Bezahlen Sie nur, was Sie auch wirklich brauchen
- Sichern Sie sich eine moderne Contact Center-Infrastruktur zu attraktiven Konditionen
- Halten Sie Ihr System hoch verfügbar
- Binden Sie Ihre CRM-, ERP- und Umsysteme in die Contact Center-Welt ein

«Contact Center on Demand» am Beispiel Billag

«Fix kalkulierbare monatliche Kosten, hoher Investitionsschutz, garantiertes Lifecycle Management und die Tatsache, dass wir uns damit auf unsere Kernkompetenz – den Kundenservice – konzentrieren können. Darum haben wir uns für «Contact Center on Demand» entschieden», so Raphael Raetzo, Leiter Customer Care, Billag.

Das gesamte System ist vollständig mandatenfähig und entspricht höchsten Anforderungen an Sicherheit und Verfügbarkeit. Spezialisten hosten, verwal-

ten und pflegen die gesamte Infrastruktur.

«Ohne moderne Informations- und Kommunikationstechnik läuft in der heutigen Geschäftswelt nichts mehr. Gleichzeitig möchten sich Unternehmer nicht täglich mit hochkomplexer Technologie beschäftigen und eigene teure Infrastrukturen aufbauen. «Contact Center on Demand» vereinigt beides in einer einzigartigen Lösung: State-of-the-Art-Technologie zu einem Preis, der voll und ganz nutzungsabhängig ist», sagt Tom Buser, CEO PIDAS.

PIDAS AG

Lindenstrasse 38
 CH-8034 Zürich
 Tel. 044 388 98 68,
 Fax 044 388 98 78
 info@pidas.com
 www.pidas.com

Güterstrasse 90
 CH-4053 Basel
 Tel. 061 278 00 00
 Fax 061 278 00 00

Produkte und Dienstleistungen

PIDAS erbringt sämtliche Leistungen in den Bereichen Consulting, Outsourcing und Software. Aber nicht die Produkte allein stehen bei uns im Vordergrund: Ihre bestehende Infrastruktur, Ihre Ressourcen und Ihre Unternehmenskultur werden miteinbezogen.

- **IT-Services on Demand:** Erbringen von IT-Services nach Bedarf. Steuern und Abrechnen mittels Service Level Agreements, darunter fallen der Betrieb von Service-Organisationen, die Erbringung von Remote-Services aus zwei Expert-Services Desks (Shared Services Factories) in Graz und Basel, landesweiter OnSite-Support in der Schweiz und in Österreich.
- **Helpdesk-Optimierung:** Analysieren und Konzipieren von Organisationen und Prozessen, Erstellen von Benchmarks, Aufzeigen von Gaps zu Best Practices, ITIL-Beratung, -Assessments und -Zertifizierungen, Begleiten von Veränderungsprozessen (Change Management). Betrieb von externer Helpdesk Centern.
- **Call-Center-Optimierung:** Analysieren und Vereinfachen von Kundenservice-Prozessen, Erstellen von Benchmarks, Aufzeigen von Gaps zu Best Practices, Begleiten von Veränderungsprozessen (Change Management). Betrieb von kundenspezifisch ausgelagerten Call-Center Organisationen.
- **Software für Customer Care:** trueAct™ Solutions zur Führung und Steuerung sowie Optimierung und Automatisierung von komplexen Service-Prozessen. Module für E-Mail-Management, Web Self Services, E-Support, Reporting/MIS, Knowledge Management, Passwort-Management, Wartungsprozess-Optimierung. Verfügbar im Lizenz- oder ASP-Modell (eigenes Rechenzentrum für das Applikationshosting vorhanden).

Kundencases

- **Heineken (CH)** Aufbau des Customer Interaction Centers – organisatorisch und technisch. Reorganisation der Kundenprozesse. Konsolidierung von dezentralen Standorten. Entwicklung und Einführung der Technik. Begleitung des Unternehmensentwicklungsprozesses. Projekt 2005.
- **Magna (AT)** Aufbau und Betrieb des 1st Level Supports für 5000 Arbeitsplätze im Raum Graz. Service Management nach ITIL. Mandat seit 1998.
- **ÖBB (AT)** Service Management nach ITIL on demand. Einsatz des Problem-Ticketing Systems Issue Tracking aus den trueAct™ Solutions für rund 700 Anwender. Projekt 2004.
- **ORF (AT)** Aufbau und Betrieb der zentralen IT-Hotline im 7-Tage-/24-Stunden-Betrieb. Mandat seit 1997. Betreut werden rund 5000 Benutzer in ganz Österreich.
- **Swisscom (CH)** Implementierung der E-Mail-Management-Lösung trueEmail für den grössten Schweizer Internet Service (Bluewin) und Telekommunikationsanbieter (Swisscom Fixnet AG). Management aller E-Mails im Customer Care-Bereich. Projekt 2004
- **Syngenta (CH)** Reorganisation und Providing der IT-Services für 2500 PC-Anwender. Realisierung von Kosteneinsparungen über 25%. Variabilisierung der IT-Fixkosten. Mandat seit 1995.
- **UBS (CH)** Aufbau und Betrieb einer Service-Organisation für Kundenberater. Umsetzung eines «e-Support»-Konzepts. Betreuung von 7000 Kundenberatern in Prozess-, Produkt- und IT-Fragen. Outsourcing-Mandat von 1998 – 2003 und 2005.

Weitere Referenzen

Billag • British Airways • Ciba SC • Credit Suisse • Hexal • HP IBM • Erste Bank • Frequentis • Novartis • Roche • Sandoz SF DRS • SR Technics • Stadt Graz • TUI

Das Unternehmen

PIDAS ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen, das sich ganz dem Thema Kundenservice verschrieben hat. Wir bauen, optimieren und betreiben Service-Organisationen wie IT-Helpdesks oder Customer Care Center. Dabei setzen wir nicht einfach auf modernste Technik, sondern beziehen von Anfang an die Elemente Mensch und Organisation mit ein. 1987 gegründet, beschäftigt PIDAS heute und 250 Mitarbeitende im deutschsprachigen Europa.
 Eigentumsverhältnisse: 100%-Tochter der POLYDATA AG, Zürich (Gründung 1969).

Gründungsjahr

1987

Mitarbeiter

250 Mitarbeitende

Niederlassungen

Basel, Zürich, Kreuzlingen, Wien, Graz, Frankfurt

Geschäftsleitung

Tom Buser (CEO), Mike Hofmann, Reinhard Paul, Gerhard Wanek, Hans-Peter Übersax

Das Customer Care Concept

PIDAS hat ihre Service-Konzepte in einem einzigen, umfassenden Modell vereinheitlicht: dem «Customer Care Concept». Dieses Konzept gibt Kriterien für besonders leistungsfähige Service-Organisationen vor. Nebst Prozess-Standards und Erfahrungswerten für Benchmarks/Best Practices baut das Modell auf ausgeklügelte Softwareprodukte. Das branchenweit als Standard anerkannte «Customer Care Concept» wird im Buch «Vom Unternehmen zum Kundenunternehmen» (Herausgeber: Versus Verlag) detailliert beschrieben.

