

Medienmitteilung

Professioneller Kundenservice à la Carte

Das auf Kundenservice spezialisierte IT-Dienstleistungsunternehmen PIDAS lanciert in Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions eine neuartige Service-Plattform, das „Contact Center on Demand“. Mehrere Firmen teilen sich dabei die aufwendige technische Infrastruktur, die für einen zeitgerechten Kundenservice nötig ist. So können Firmen einen Top-Service bieten, sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und Kosten sparen.

Basel, 16. Januar 2007. --- Wir alle kennen die Situation: Da ist ein Problem mit einer Rechnung, einem Telefonanschluss oder Computerprogramm und wir möchten dies lösen. Schnell, unkompliziert, von zuhause aus. Also wenden wir uns hoffnungsvoll an die Helpline oder Serviceline der betroffenen Firma. Und damit beginnt nur allzu häufig eine Odyssee, auf der man mehrfach sein Problem zu schildern hat, bei oft schlechter Musik in die Warteschlange verbannt wird und immer wieder neue Mitarbeiter der Firma kennenlernt, die noch nie von einem derartigen Problem gehört haben oder aber schlicht nicht zuständig sind.

Hohe Service-Erwartungen der Kunden

Der hier dargestellten Situation liegt ein echtes Problem zugrunde: Unprofessioneller Kundenservice schlägt auf die Stimmung und ist laut Tom Buser, CEO des IT-Dienstleistungsunternehmens PIDAS, ein Hauptgrund dafür, dass Kunden zur Konkurrenz abwandern. Hinter professionellem Kundenservice aber steckt ein beträchtlicher Aufwand, da die Erwartungen der Kunden an die Firmen immer anspruchsvoller werden: Maximale Erreichbarkeit via Telefon, Fax, SMS, E-Mail oder das Internet. Und dies womöglich rund um die Uhr, mit schneller Reaktionszeit und zuverlässiger, prompter Erledigung. Darüber hinaus erwartet der Kunde freundliche und kompetente Ansprechpartner in der Helpline und selbstverständlich eine angenehme Stimme. Diese Ansprüche zu erfüllen macht selbst Firmen Mühe, die hohe Investitionen im Bereich Kundenservice tätigen können.

Geteilte Service-Plattform ermöglicht Top-Service für jedes Unternehmen

Das IT-Dienstleistungsunternehmen PIDAS ist auf den Bereich Kundenservice spezialisiert und entwickelt Produkte zur Optimierung von Kundenserviceprozessen. In Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions lanciert PIDAS nun das „Contact Center on Demand“. Dabei handelt es sich um eine Serviceplattform, die sowohl den Ansprüchen der Endkunden als auch den finanziellen Interessen der Firmen gerecht wird. Die Idee hinter diesem Produkt ist ein Prinzip, das Unternehmen in vielen anderen Bereichen bereits erfolgreich anwenden: Viele Firmen nutzen gemeinsam eine moderne Infrastruktur, die für jede Firma allein zu teuer wäre. So kann das jeweilige Unternehmen einen Top-Service anbieten und hält gleichzeitig die Fixkosten überschaubar und planbar. Schwankungen in der Nachfrage des Kundenservices fallen nicht mehr ins Gewicht, da beim „Contact Center on Demand“ nur bezahlt wird, was tatsächlich in Anspruch genommen wurde.

Unternehmen können sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren

Raphael Raetzo, Leiter Customer Care der Billag, ist von der Idee und dem Angebot überzeugt: „Eine bestechende Infrastruktur, fix kalkulierbare monatliche Kosten, hoher Investitionsschutz, garantiertes Lifecycle Management. Dies sind Gründe, warum wir uns für das ‚Contact Center on Demand‘ entschieden haben.“ Für Tom Buser von PIDAS ist die Billag ein typischer Fall: „Die Unternehmer wissen, dass ohne moderne Informations- und Kommunikationstechnik in der heutigen Geschäftswelt nichts mehr läuft. Gleichzeitig möchten sie sich aber nicht täglich mit hochkomplexer Technologie beschäftigen und eigene teure Infrastrukturen aufbauen. Von dem her erfüllt das ‚Contact Center on Demand‘ im Bereich Kundenservice alle Kriterien.“

Weitere Informationen

PIDAS Aktiengesellschaft
Tom Buser, CEO
Telefon: +41 (0)61 278 00 60
E-Mail: tbuser@pidas.com
Blog: www.tombuser.ch
Web: www.pidas.com

messmerpartner Public Relations
Michael Beglinger, Media Relations
Telefon: +41 (0)61 279 99 00
E-Mail: press@messmerpartner.com
Web: www.messmerpartner.com

PIDAS – The Customer Care Company

PIDAS ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen wie IT-Helpdesks oder Call-Center spezialisiert hat. Das Unternehmen mit Niederlassungen in Zürich, Basel, Wien, Reutlingen und Graz wurde 1987 als 100%ige Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 250 Mitarbeitende. Zu den wichtigsten Kunden von PIDAS zählen unter anderem Unternehmen wie IBM, Syngenta, UBS, Heineken, ORF, Novartis, Roche und Swisscom.