

Medienmitteilung

PIDAS nutzt IBM Infrastruktur für Kundenservice-Software

Das IT-Dienstleistungsunternehmen PIDAS nutzt neu Hosting-Services von IBM für ihren Kundenservice. Ziel der Zusammenarbeit ist es, kleineren und mittleren Unternehmen (KMU) professionellen, finanzierbaren und sichere Call-Center Lösungen als Service anzubieten. Die KMU profitieren einerseits von einer von PIDAS massgeschneiderten Kundenservice-Software und andererseits von der Hosting-Infrastruktur von IBM.

Basel, 23. März 2007 --- Das auf Kundenservice spezialisierte IT-Dienstleistungsunternehmen PIDAS konnte mit IBM einen professionellen Hosting- Partner im Bereich der OnDemand-Lösungen gewinnen. Mit den Kundenservice-Applikationen von PIDAS erhalten kleine und mittlere Unternehmen eine zeitgemässe IT-Technologie zur Erfassung und Beantwortung von Kundenanliegen, die sich ganz nach dem Bedarf des jeweiligen KMU richtet und auch entsprechend bezahlt wird. Die Applikation wird dabei jeweils nur gemietet. Neu werden die von PIDAS entwickelten Kundenservice-Applikationen trueAct™ MAIL und trueAct™ TICKET für die jeweiligen Unternehmen im Rechenzentrum von IBM angesiedelt. Die Hosting-Infrastruktur von IBM gewährleistet die grösstmögliche Sicherheit für kritische Geschäftsdaten sowie den Schutz vor Missbrauch oder unautorisiertem Zugang zu Kundendaten. Tom Buser, CEO von PIDAS, ist begeistert von der Kooperation: „Das ist natürlich grossartig, einen Partner von dem Know-how und dem Renomé von IBM für eine solche Kooperation gewinnen zu können. So können wir unseren Kunden ein hervorragendes Sicherheitslevel für ihre Daten bieten.“

Wachsende Nachfrage nach OnDemand-Lösungen

Generell gewinnen OnDemand-Lösungen im Bereich Kundenservice an Bedeutung. Hintergrund ist einmal, dass in der heutigen Geschäftswelt ohne moderne Informations- und Kommunikationstechnik kein Staat mehr zu machen ist. Die Lizenzen für die hierfür nötige IT-Infrastruktur sind oft kostspielig. Die Entwicklung einer eigenen IT-Lösung ebenfalls. Und will man die Applikationen dann auf einem zeitgemässen Stand halten, kostet dies erneut.

Immer mehr Unternehmen greifen deshalb zu der Lösung, ganz gezielt die benötigten Applikationen gegen eine monatliche oder jährliche nutzenabhängige Servicegebühr zu mieten. Das geschieht ‚on demand‘, also nach Bedarf, statt wie bisher Software-Lizenzen für ganze Service-Applikationen zu erwerben. Ändert sich nun dieser Bedarf, dann können notwendige Funktionen und Technologien dazugemietet oder Überflüssiges auch wieder abbestellt werden. So ist ein Unternehmen fähig, flexibel auf die Gegebenheiten des Marktes zu reagieren. Die Vorteile liegen auf der Hand: Das Unternehmen bezahlt nur, was es wirklich benötigt. Es kann auf eine effiziente und zeitgemässe Software für Kundenservice zurückgreifen, ohne Vorinvestitionen in Softwarelizenzen oder Hardware tätigen zu müssen.

Als weiteren Vorteil muss es keine Ressourcen mehr für Unterhalt, Updates, Softwareprobleme oder dergleichen einsetzen, da dies vom Anbieter übernommen wird. Das Unternehmen kennt damit bereits zu Beginn des Geschäftsjahres die IT-Grundkosten. Es kann auf eine funktionierende Kundenservice-Plattform zurückgreifen, ohne sich selbst um die IT-Applikationen kümmern zu müssen. Und das ist es genau, was insbesondere viele KMU wünschen.

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, Frankfurt, Wien 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.