



PIDAS Fact Sheet

CCC Assessment-Programm

Zertifizieren Sie Ihre Service-Organisation

Certified Customer Care Assessment-Programm (CCCA)

Überblick

PIDAS beschäftigt sich seit Jahren intensiv mit allen Fragestellungen rund um die Verbesserung der Service-Qualität an den „Customer Touch Points“ von Unternehmen. Zur Untermauerung unseres Engagements publizieren wir regelmässig eine Benchmark-Studie in Form des „**Customer Service Reports**“. Dieser repräsentative Überblick über die Service-Einstellungen von Unternehmen und Konsumenten in Österreich und der Schweiz macht es uns möglich, eine Organisation in einem internationalen Vergleich einzuordnen und Trends sowie Verbesserungspotentiale zu erkennen. Unsere dazugehörigen Assessments sind die Basis für eine fundierte und marktorientierte Standortbestimmung.

Lösung

PIDAS zeigt mit seinen Assessments Service-Organisationen ihre ganz individuellen Potentiale zur Optimierung der Serviceleistungen auf. Dabei geht es zum einen um die Verbesserung der Effektivität der Service-Leistungen: Erhält der Kunde die Service-Leistungen so, wie er sie wünscht bzw. erwartet? Zum anderen aber stellt sich auch die Frage der Effizienz: Steht der Aufwand, den Sie für die Optimierung Ihrer Services betreiben, in einem vernünftigen Verhältnis zum Ergebnis?

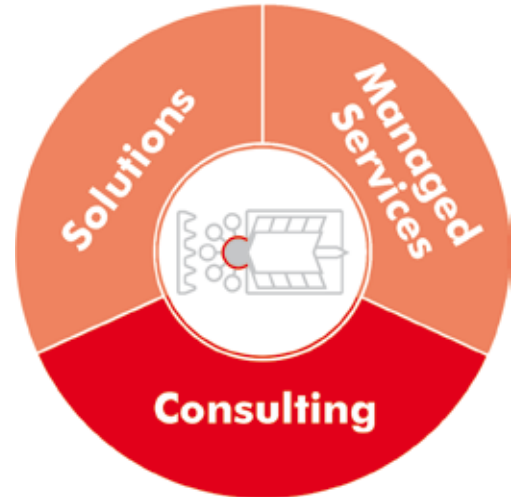
Mit einem **PIDAS CCC Assessment-Programm** erkennen Sie sofort, wie viel Potential Sie derzeit in Ihrem Unternehmen ungenutzt lassen, und können Ihre Organisation mit **internationalen Best Practice** Werten vergleichen.

Zertifizierung

Erfüllt die untersuchte Organisation die wesentlichen Anforderungen des PIDAS-Leistungskatalogs, so erhält sie die Berechtigung zur Führung des Konformitätszeichens PIDAS Certified Customer Care.



Mehr als 50 zertifizierte Service-Organisationen



Nutzen

- Die Stärken und Schwächen Ihrer Organisation auf einen Blick
- PIDAS misst Ihr Unternehmen an internationalen Benchmark-Werten
- Die Identifikation und Umsetzung von „Quick-Wins“ ermöglichen eine rasche Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen
- Optimierungspotentiale werden zu einer strategischen Zieldefinition geformt
- PIDAS führt nicht nur Analysen durch, sondern berät und begleitet Sie auch bei der strategischen Konzeption und anschliessender Umsetzung
- Das PIDAS Zertifikat als Auszeichnung für eine optimierte Service-Organisation nach Best Practice

Das Zertifikat „PIDAS Certified Customer Care“

Nach einem Assessment erhalten Sie bei Erreichung bestimmter Werte von Key-Indikatoren unser Zertifikat „PIDAS Certified Customer Care“, das für einen internationalen Qualitätsstandard steht. Damit bescheinigen wir Ihnen, dass Ihre Service-Organisation nach **internationalen Best Practice Methoden** operiert, und Sie Ihren internen oder externen Kunden einen professionellen Qualitätsstandard garantieren können. Massgebend für das Erreichen des Zertifikats ist die Kundensicht.

Unabhängig von der erreichten Punktzahl erhalten Sie im Zuge des Assessments einen aussagekräftigen **Ergebnis-Report** sowie konkrete Vorschläge mit geeigneten **Massnahmen**, um die Qualität Ihrer Service-Organisation anzuheben und es damit wettbewerbsfähiger zu machen. Die Umsetzung dieser Massnahmen können Sie entweder selbst oder mit Unterstützung von PIDAS realisieren.

Als Umsetzungsbasis dient unser selbst entwickeltes und bewährtes **„Customer Care Concept“**, das sich mittlerweile zum Branchenstandard entwickelt hat. Es beschreibt das ideale Zusammenspiel von Mensch, Technik und Organisation im Ablauf einer effizienten Service-Erbringung.

Die Identifikation von so genannten **„Quick-Wins“** sorgt für rasche Ergebnisse: Oft können bereits durch kleine, schnell umsetzbare Massnahmen markante Verbesserungen erzielt werden. Ein schneller Projekterfolg wird durch eine merkbare Qualitätsverbesserung bzw. Kosteneinsparung bereits nach wenigen Wochen erzielt.

Leistungsumfang

Kundensicht und Innensicht

- Durchführung von „Mystery Contacts“ durch unsere Experten.
- Performance Nachweis im Vergleich zum Benchmark
- Ganzheitliche Analyse (Mensch, Organisation, Technologie)
 - Interviews mit Mitarbeitern und Management
 - Sichtung der technischen Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

Management Report

- Erstellung eines umfassenden Reports mit Analyse-Ergebnissen und möglichen Umsetzungsmassnahmen
- Ausführlicher Qualitätsnachweis über alle Leistungskriterien und Aufzeigen des Optimierungspotentials (Gaps und Quick-Wins).
- Gemeinsame Entwicklung einer Closed-the-Gap Strategie

Zertifizierung

Erfüllt die untersuchte Organisation die wesentlichen Anforderungen des PIDAS-Leistungskatalogs, so erhält sie die Berechtigung zur Führung des Konformitätszeichens PIDAS Certified Customer Care.

Anmeldung

Sind Sie interessiert an einem PIDAS CCC Assessment-Programm?
Vereinbaren Sie einen Termin mit uns:

Kontakt:

PIDAS Consulting
Schweiz, Österreich und Deutschland
Tel +41 (0)61 278 00 00
Fax +41 (0)61 278 00 30
Email academy@pidas.com

■ Zitate

„Für unsere Marke sind ausgezeichnete Serviceleistungen Pflicht. Seit 2008 lassen wir deshalb unseren Leseservice regelmässig von PIDAS-Experten durchleuchten. Dadurch sind unsere Verbesserungsinitiativen zielgerichtet, effizient und auf unsere Kunden ausgerichtet.“

Mario Hast

Leiter NZZ Mediengruppe
Contact Center
Neue Zürcher Zeitung, Zürich

“Die Entscheidung zur Durchführung unseres Service Desk Assessments mit PIDAS war ein voller Erfolg. In jeder Phase des Projektes zeigte sich die umfassende Kompetenz von PIDAS.“

Georg Gänzler

Manager Location
Specific Infrastructure
VOITH IT Solutions

■ Auszug Referenzen

Bank Linth, NZZ, Tamedia, Weltbild, PricewaterhouseCoopers, Helsana, Swisscom, Telecom Liechtenstein, Elektrizitätswerke des Kantons Zürich, Voith, B-Source, Stadt Wien

■ PIDAS im Profil

PIDAS ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen wie IT Service Desks und Customer Care Center spezialisiert hat.

Wir beziehen bei unseren Lösungen die Elemente Strategie, Mensch, Organisation und Technik ein. Wir setzen in unseren Projekten auf das selbst entwickelte Customer Care Concept, welches der Branchenstandard ist.

Das Unternehmen mit Niederlassungen in Basel, Zürich, Wien, Graz und Frankfurt am Main wurde 1987 als 100%ige Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 250 Mitarbeiter.

Zu den wichtigsten Kunden von PIDAS zählen unter anderem Unternehmen wie Heineken, IBM, Magna Steyr, Novartis, ORF, Swisscom, Syngenta und UBS.