

28.10. 2012

PIDAS prüft und optimiert Kundenservice für Energiedienstleister SAI - Service Center in Graz erhält Auszeichnung für Customer Care-Qualität

Von SpartaPR



Bild Rechte

PIDAS Österreich GmbH

Wien, den 28. Oktober 2012 – Die Service and Information Call-Center GmbH (SAI) hat die PIDAS GmbH damit beauftragt, die Serviceleistungen des Unternehmens mit einem starken Fokus auf die Kundenperspektive zu analysieren. Der Energiedienstleister, ein Tochterunternehmen der Energie Steiermark AG, hat im Anschluss an die Analyse zusammen mit PIDAS verschiedene Elemente seines Kundenservice noch weiter verbessert und in der abschließenden Qualitätsprüfung das Certified Customer Care Assessment (CCCA)-Zertifikat erlangt.

Während sich die ISO 9001:2008 und die EN 15838-Zertifizierungen vor allem auf den Ist-Zustand von Customer-Care-Organisationen konzentrieren, handelt es sich bei der CCCA-Auszeichnung um eine dynamische Zertifizierung. Die Auswertung, die über eine einfache Analyse hinausgeht, wurde im Jahr 2006 von PIDAS entwickelt. Mittels einer nach innen gerichteten SMOT-Analyse (Strategie, Mensch, Organisation und

Technologie) werden die Schwachstellen und das Verbesserungspotenzial aufgezeigt. Der Maturitätsgrad der untersuchten Service-Organisation lässt sich so strukturiert und ganzheitlich erfassen. Daneben wird auch die Kundenperspektive eingenommen und die individuellen Serviceleistungen werden mittels Mystery oder Monitoring Analysen auf ihre Funktionalität und Effizienz getestet. PIDAS vergleicht diese Resultate auch mit internationalen und branchenspezifischen Benchmark-Werten. Über 50 Unternehmen haben bisher am CCCA-Zertifizierungsprogramm teilgenommen.

„Das Zertifikat kombiniert Theorie und Praxis, was sowohl dem internen Service Team als auch den Kunden zu Gute kommt. Maßgeblich für die erfolgreiche Zertifizierung ist das Abschneiden in der Kundenperspektive“, erklärt Marcel-Michael Prager, Senior Business Consultant bei PIDAS. Das Unternehmen ist im deutschsprachigen Raum einer der führenden Spezialisten für den Aufbau, die Optimierung und den Betrieb von Service-Organisationen. „Es macht für einen Kundenservice absolut Sinn, sich von Zeit zu Zeit kritisch zu hinterfragen und zu überprüfen, ob die angebotenen Services den aktuellen Kundenerwartungen entsprechen. Viele Unternehmen beginnen zu merken, dass sich eine Investition in die Pflege der bestehenden Kunden mindestens ebenso lohnen kann wie Marketing- oder Verkaufsprojekte.“

Da die SAI täglich bis zu 3.000 Kundenanfragen bearbeitet, ist Servicequalität für das Unternehmen ein ganz entscheidendes Erfolgskriterium. Bei den Call Center-Dienstleistungen, welche die SAI für die Konzernunternehmen der Energie Steiermark erbringt, sind eine hohe Erreichbarkeit über alle Kanäle, schnelle Reaktionszeit, Zuverlässigkeit sowie Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter unerlässlich. Diese Kriterien wurden von PIDAS unter anderem mittels fingierter Kundenanliegen überprüft. Zudem wurde bei bereits bedienten Kunden eine Zufriedenheitsanalyse durchgeführt.

„Für unsere Kunden ist 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“, berichtet Herr DI Gerhard Pailer, Geschäftsführer der SAI. „Die gewonnenen Erkenntnisse haben wir erfolgreich für Verbesserungsmaßnahmen genutzt. Das in der Customer Care Branche angesehene Zertifikat „PIDAS Certified Customer Care“ ist für uns Bestätigung und Ansporn, die Qualität unseres Kundenservice zu sichern und stetig weiter daran zu arbeiten.“

Über die Organisation:

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. PIDAS Consulting unterstützt ihre Kunden mit jahrelanger Erfahrung und fundiertem Expertenwissen in allen Bereichen des Customer Care, CRM, Customer Experience Management (CEM) und IT Service Management (ITSM). Auf Basis des selbst entwickelten und erprobten Customer Care Concepts werden zukunftsweisende, innovative und auf die Kunden ausgerichtete Strategien konzipiert und umgesetzt.

Pressekontakt:

PIDAS Österreich GmbH
Werner Hoppler (CEO)
Euro Plaza,
Technologiestraße 8
1120 Wien
Österreich
Telefon: +43 1 315 44 34-0
<http://www.pidas.com>
ph@spartapr.com

Kategorie

IT & Software & Neue Medien

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/pidas-prueft-und-optimiert-kundenservice-fuer-energiedienstleister-sai-service>