



# PIDAS

## the Customer Care Company

Wir bauen, optimieren und betreiben IT-Infrastruktur,  
Serviedesks, und Customer Care Center.

[www.pidas.com](http://www.pidas.com)

# ServiceDesk ohne Grenzen...

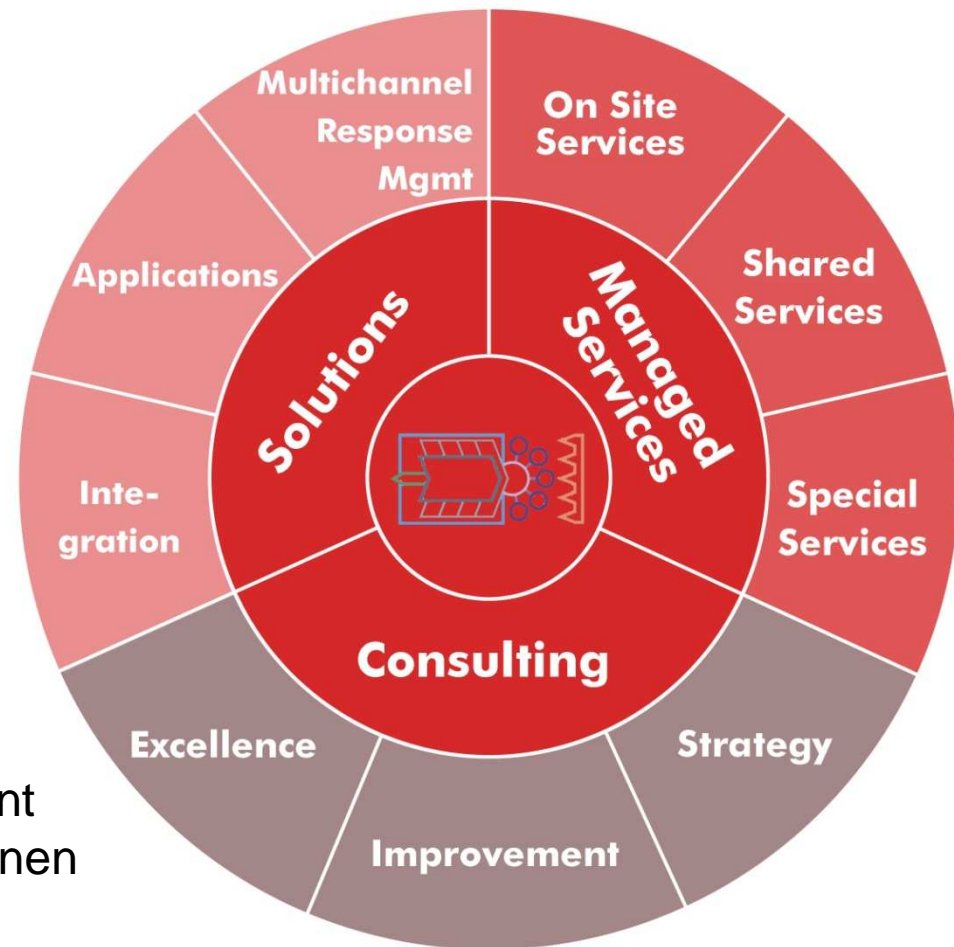
## ServiceDesk ohne Grenzen – Betriebsmodelle im ServiceDesk anhand von Fallbeispielen

Alle Unternehmen sehen sich irgendwann mit der Frage nach dem für sie optimalen Betriebskonzeptes für Ihre IT-Support-Organisation und insbesondere für ihr ServiceDesk konfrontiert. Was auch immer heute für ein Modell eingesetzt wird und etabliert ist, jedes hat seine Vor- und Nachteile sowie Risiken und Chancen. Die Betriebsverantwortlichen in den Unternehmen müssen den



Daniel Heller (PIDAS AG)

- **230 Mitarbeiter** in DACH
- **70.000** betreute Endanwender
- An **50 Stao's** in CH OnSite präsent
- **90** optimierte Service-Organisationen
- **7 x 24** Global Service Desk



# Fallbeispiel ASC

## Assist – ein innovatives Supportmodell

Durch innovatives Multichannel Management verhindert das ASC mit Assist nicht nur Tickets sondern reduziert auch den Stress der Mitarbeiter in der Supportorganisation.



Renato Galli (UBS AG)



- **Leiter des Advisor Service Center (ASC), seit 4 Jahren**
  - Aus- und Umbau des Servicedesk-Modell zu einem effektiven Multichanneling Management
  - Erneuerung Qualitäts- und Informationsmanagement
  - Erfolgreiche Integration in den IT-Bereich
- **15 Jahre Kundenberatung und leitende Positionen im Vertrieb (UBS)**
- **6 Jahre zuständig für Mitarbeiter-ausbildung Privat- und Firmenkunden-geschäft**