

**sviss<sup>at</sup>**  
SCHUCH VIKTOR IT SERVICES & SOLUTIONS



Services

## IT SERVICE MANAGEMENT

SIMPLY DIFFERENT –  
DER WEG ZUM KUNDENERLEBNIS



## WOFÜR SERVICEMANAGEMENT

---

Services sind immaterielle Leistungen, die ein Unternehmen seinen Kunden anbietet, damit dieser einen größeren Nutzen hat oder Hilfe bei der Problemlösung erhält. Das Servicemanagement fasst dabei alle Aufgaben zusammen, die für Aufbau, Pflege und Ausbau sämtlicher Serviceaktivitäten gegenüber den Kunden erforderlich sind.

Denn Kundenzufriedenheit und Kundenbindung gehören heute zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren in zunehmend umkämpften Märkten. Wer seine Kunden auf Dauer begeistern und an sich

binden will, muss besten Service bieten. Bei diesen Dienstleistungen kommt es sehr oft auf Beratung, Kompetenz oder einfach auf die Freundlichkeit der Mitarbeiter an.

- Eine hohe Kundenzufriedenheit ist die Basis langfristigen Erfolgs
- Eine starke Kundenbindung macht Business sicherer und planbarer
- Services müssen flexibel steuerbar sein und sich den Kundenbedingungen anpassen

## DIE HERAUSFORDERUNG

---

Service und Kundendienst sind in der Regel mit erheblichen zeitlichen und finanziellen Aufwendungen verbunden. Deshalb sollten Serviceprozesse so effizient wie möglich gestaltet werden, um bei optimaler Leistung die eigenen Kosten im Griff zu behalten. Die zunehmende Internationalisierung stellt eine enorme Herausforderung für viele Service

und Produktionsunternehmen dar und muss von einer entsprechenden Lösung unterstützt werden. Die IT-Infrastructure Library (ITIL) erweist sich hier in vielen Fällen als wertvolle Grundlage, auf der unternehmensspezifische IT Service Management Prozesse aufgebaut und individuell gestaltet werden können.

## UNSER ANGEBOT: INTENSIV – INDIVIDUELL – INNOVATIV

---

So individuell wie Ihre IT Lösung ist auch unser Service. Sie entscheiden selbst über die gewünschte Betreuungsintensität um die die Qualität Ihrer IT-Services zu verbessern, die Prozesse zu optimieren, die Kosten der Servicetätigkeiten am Bedarf auszurichten und Transparenz in das Verhältnis von Kosten und Nutzen zu bringen.

### Service Control Center:

Das Service Control Center ist die zentrale Drehscheibe für sämtliche Belange rund um Ihre IT-Lösung. Unsere Servicespezialisten lösen auftretende Probleme und ziehen im Bedarfsfall weitere technische Spezialisten (Wartungsfirmen) hinzu. Auf Wunsch erhalten Sie hier auch Unterstützung beim Change Management.

### Service Management Team:

In der nächsten Betreuungsstufe kümmert sich ein Team von Service Managern gezielt und pro-aktiv um Ihre Lösung. Regelmäßig stattfindende Service Meetings dienen zu Ihrer Information und sorgen für die aktive Weiterentwicklung Ihrer IT Lösung.

### Service Manager:

Für höchste Betreuungsintensität können Sie die exklusive Betreuung durch einen dedizierten, ITIL-zertifizierten Service Manager wählen. Dieser ist auch im Störfall in Ergänzung zum Service Control Center Ihre zentrale Anlaufstelle.

Für welches Servicemodell Sie sich auch entscheiden: Wir überlassen nichts dem Zufall.



## IHR GESCHÄFT WÄCHST – IHRE LÖSUNG WÄCHST MIT

Die Betreuung durch einen Service Manager hilft Ihnen, stets über die optimale Unterstützung für Ihr Business zu verfügen. Ihr Service Manager steht kontinuierlich mit Ihnen in Kontakt und unterbreitet Ihnen pro-aktiv Verbesserungsvorschläge. Optimierungspotenziale bei kaufmännischen und prozessualen Abläufen werden frühzeitig erkannt und

umgesetzt. Wenn Ihre Anforderungen steigen oder sich wandeln und Änderungen oder Erweiterungen Ihrer Lösung notwendig erscheinen lassen, werden diese in Abstimmung mit Ihnen geplant, umgesetzt und dokumentiert (Moves, Adds & Changes). So ist gewährleistet, dass Ihre IT Lösung jederzeit Ihre Geschäftsprozesse optimal unterstützt.



## TICKET-MANAGEMENT: TRANSPARENZ IN ECHTZEIT – REPORTS AUF KNOPFDRUCK

Im erprobten Trouble-Ticket-System laufen alle Störungsinformationen an zentraler Stelle zusammen. Sie können rund um die Uhr Störmeldungen über das Webticket-System absetzen. Aktuelle Informationen über den Bearbeitungsstatus sind über das Service Control Center oder einen optionalen Service Portal-Zugang jederzeit abrufbar. Das Trouble-Ticket-System stellt eine universelle, schnelle und

einfache Schnittstelle zur Beseitigung und Nachverfolgung von Störungen dar. Über das webbasierte Service Portal haben Sie rund um die Uhr vollen Zugriff auf Ihre gesamte Lösung. Alle Informationen stehen Ihnen in Echtzeit zur Verfügung. Damit ist das Service Portal der einfachste Weg, sich schnell über den Status Ihrer IT Lösung zu informieren, Aufträge zu erteilen und deren Umsetzung zu verfolgen.



## IM FALL DER FÄLLE – PROFESSIONELLES ESKALATIONSMANAGEMENT

Sollte in Ihrer IT Lösung eine Störung auftreten, ist das Service Control Center Ihre zentrale Anlaufstelle für die Störungsbeseitigung. Dort werden auf Basis bewährter und standardisierter Prozeduren alle notwendigen Maßnahmen zur Beseitigung der Leistungsabweichung ergriffen und die notwendigen personellen und technischen Ressourcen koordiniert. Sie können das Service Control Center

rund um die Uhr (24x7) ansprechen – auf deutsch oder englisch, per E-Mail, Fax oder Telefon. Das Service Control Center zieht auf Wunsch im Notfall, automatisch und nach genau definierten Kriterien, Ihr Service Management Team oder Ihren dedizierten Service Manager hinzu, die direkt mit den benannten Ansprechpartnern in Ihrem Unternehmen kommunizieren.

## ÜBER UNS

---



**SVISS** ist ein österreichisches IT - Dienstleistungsunternehmen und wurde im Herbst 2011 gegründet. Viktor Schuch ist der Gründer von SVISS und in seiner Rolle als Geschäftsführer verantwortlich für die Zusammenarbeit mit Kunden und Part-

nern. Dazu zählen unter anderem die Entwicklung von Servicekonzepten sowie der Aufbau und die Pflege von Partnerschaften. SVISS wurde mit dem Ziel gegründet, unseren Kunden eine Unterstützung auf dem Weg in die Zukunft zu bieten. Bei der Leitung von SVISS kann Viktor Schuch auf das umfassende Kontaktnetzwerk zurückgreifen, das er während seiner langjährigen Tätigkeit bei Siemens Business Services, Fujitsu Siemens und Fujitsu

Österreich entstanden ist. Bevor Viktor Schuch SVISS gründete, war er Serviceleiter bei Fujitsu Österreich. Zuvor hatte er bereits andere leitende Positionen im Siemens Konzern Österreich inne, darunter End User Support, Field Service Operation und Partnermanagement. Insgesamt blickt er auf über 20 Jahre Erfahrung im Bereich IT Servicemanagement und Leadership zurück.

Auf dem Weg in die Zukunft können Sie auf folgende Eckpfeiler zählen:

- Individuelle Beratung und offene Orientierungshilfe
- Zukunftssichere Lösungsvorschläge und auf Ihre Anforderungen zugeschnittene Realisierungskonzepte
- Pragmatische und effiziente Lösungen, die nachhaltig und messbar zur Erreichung Ihrer Unternehmensziele beitragen
- Hohe Umsetzungskompetenz (von der Vision bis zur Realisierung)
- Am Menschen orientierte Begleitung von Veränderungsprozessen

## UNSER SELBSTVERSTÄNDNIS

---

- Glaubwürdigkeit, Respekt und Wertschätzung führen zu gegenseitigem Vertrauen als Basis für die Zusammenarbeit
- Hohe Zuverlässigkeit, Verantwortungsübernahme und Loyalität bestimmen unser Handeln im Unternehmen und dem Kunden gegenüber
- Unsere Kunden und ihr Nutzen haben oberste Priorität
- Das Erreichen höchster Kundenzufriedenheit ist ein wesentlicher Gradmesser unseres Erfolgs
- Permanentes Lernen und die kontinuierliche Weiterentwicklung inhaltlicher, methodischer und sozialer Skills sind für uns selbstverständlich
- Teamarbeit ist die Grundlage für die hohe Qualität der Resultate
- Wir wollen unsere Kunden durch Engagement, Professionalität und Kreativität begeistern



**sviss<sup>at</sup>**

### VIKTOR SCHUCH

SVISS e.U.  
**SCHUCH VIKTOR IT SERVICES & SOLUTIONS**

Obertrum 11  
A-7511 Neuhaus in der Wart - Österreich

Mobile: +43 676 3913224  
Fax: +43 660 335201995  
E-Mail: [viktor.schuch@sviss.at](mailto:viktor.schuch@sviss.at)  
Web: [www.sviss.at](http://www.sviss.at)