



A close-up, blue-tinted photograph of a computer keyboard. The 'Services' key is the central focus, with the word 'Services' printed on it in a black, sans-serif font. The surrounding keys are blurred, creating a shallow depth of field.

## **IT SERVICE ON DEMAND**

PERSONAL MANAGEMENT –  
SIMPLY DIFFERENT

DER WEG ZUM PROJEKTERFOLG



## WOFÜR IT SERVICE ON DEMAND

---

Das Thema IT-Kostenoptimierung hat auf breiter Front wieder stark an Bedeutung gewonnen. Vielfach heißt die Strategie „Sparen in altbewährter Weise“, wozu Maßnahmen wie Personalabbau, Restrukturierung, Konsolidierung und Einstellungsstopp zählen. Doch sind die altbewährten Maßnahmen noch zeitgemäß?

Erfolgreiche IT-Serviceunternehmen sind langfristig orientiert und können auch in schwierigen Zeiten agieren statt reagieren. Während alle anderen die Personalkosten reduzieren, optimieren erfolgreiche Unternehmen ihre Serviceprozesse und stützen sich dabei mehr und mehr auf ein vorausschauendes und permanentes Ressourcenmanagement.

Entgegen der weitverbreiteten Meinung, dass der Einsatz externer IT-Mitarbeiter teuer und nur eine Notlösung sei, darf heute behauptet werden, dass der gezielte Einsatz von externem Personal ein strategischer Erfolgsfaktor der IT-Personalpolitik ist. Immer mehr Unternehmen entscheiden sich, zur Realisierung

wichtiger IT-Projekte externe Spezialisten hinzuzuziehen. Über die klassischen Personalengpässe wie Auftragsspitzen, Urlaubszeiten und anderen Abwesenheiten nutzen viele Unternehmen Service On Demand als effektive Verbindung des Stammpersonals mit externen Ressourcen. Dieses Instrument verkürzt einerseits die Entwicklungszeit solcher Projekte, da die externen Ressourcen innerhalb kürzester Zeit und mit dem benötigten Know-how zur Verfügung stehen. Andererseits erhöht es die Flexibilität der Personalrekrutierung, da die Unternehmen parallel dazu und ohne Zeitdruck die eigenen IT-Personalressourcen optimal ausbauen können. Damit kann der richtige Einsatz externer Spezialisten ein sehr effizienter Erfolgsfaktor sein kann.

- ✓ Beeindruckendes Fachwissen sowie die Erfahrung aus verschiedenen Firmen und Projekten
- ✓ Hohe Komplexität und immer kürzer werdende Time-to-Market Zeiten
- ✓ Kurze Verfügbarkeit und hohe Flexibilität auch bei Spitzenabdeckung

## DIE HERAUSFORDERUNG

---

Die erfolgreiche Umsetzung strategischer IT-Projekte und ein effizienter IT-Betrieb sind wichtige Erfolgsfaktoren für Ihren Geschäftserfolg.

Damit Software-, Hardware- und Managementlösungen optimal eingesetzt werden können, ist Expertenwissen oft unverzichtbar. Unsere überaus erfahrenen, flexiblen und hochgradig motivierten IT-Fachkräfte bieten Ihnen qualifiziertes Know-How zur optimalen Bewältigung der IT-Anforderungen Ihres Unternehmens. Zusammen mit Ihnen entwickeln wir eine ganzheitliche und individuelle Lösung für das Personal-Management in Ihrem IT-Umfeld.

Unsere langjährige Branchenerfahrung und unsere intensiven Kundenkontakte gewährleisten dabei das optimale Zusammenspiel zwischen Ihnen und unseren Fachkräften, vorrangig in den Tätigkeitsfeldern

- ✓ Endanwenderbetreuung durch Service Desk und Vor-Ort-Services
- ✓ Migrationen, Roll Out und IT-Umzüge
- ✓ Inbetriebnahme und Entstörung von IT-Systemen
- ✓ Server-Konfiguration und Server-Administration im laufenden Betrieb
- ✓ Design und Implementierung von IT-Lösungen
- ✓ Fachliche Leitung von Projekten



## UNSER ANGEBOT: INTENSIV-INDIVIDUELL-INNOVATIV

So individuell wie Ihr IT-Projekt ist auch unser Service. Sie entscheiden selbst über die gewünschte Betreuungsintensität um die Qualität Ihrer IT-Services zu verbessern, die Prozesse zu optimieren und die Kosten der Servicetätigkeiten am Bedarf auszurichten. Unser Lösungsangebot versetzt Sie in die Lage, bei sich ändernden Geschäftsanforderungen oder betrieblichen Herausforderungen

- ihre eigenen Teams flexibel und qualitativ hochwertig mit den benötigten Skills zu ergänzen,
- ihren kurzfristig entstehenden Unterstützungsbedarf schnell und kostengünstig abzudecken.

Aus einem großen Pool qualifizierter Ressourcen können Sie das benötigte Know How in erforderlicher Qualität und Quantität abrufen. IT-Service On Demand bedeutet für Sie, dass Ihnen zu jedem Zeitpunkt exakt die Fachkräfte zur Verfügung stehen, die Sie benötigen - und eben nur diese.

### On Site Service – OSS

Der On Site Service ist dann für Ihr Projekt geeignet, wenn eine persönliche Kommunikation zu den eingesetzten Personalressourcen wichtig und ein Arbeitsplatz in Ihrem Unternehmen erforderlich ist. Beim „On Site Service“ arbeiten die IT-Fachkräfte in Ihrem Hause exklusiv für Sie. Sie entscheiden nach unserer Vorauswahl über ihre künftigen Mitarbeiter selbst, die dann auf Zeitarbeitsbasis für Sie arbeiten.

Dadurch werden Sie in Ihrer Personalbeschaffung flexibler und verringern Ihre Personalkosten, indem Sie nur die tatsächlich geleistete Arbeitszeit zahlen.

### In House Service – IHS

Der In House Service ist dann für Ihr Projekt geeignet, wenn eine persönliche Kommunikation zu den eingesetzten Personalressourcen nicht essentiell und ein Arbeitsplatz in Ihrem Unternehmen nicht gewährleistet werden kann. Beim „In House Service“ arbeiten die Personalressourcen extern für Sie. Dadurch werden Sie in Ihrer Personalbeschaffung flexibler und verringern Ihre Personalkosten, indem Sie nur die tatsächlich geleistete Arbeitszeit zahlen und sich zusätzlich etwaige Infrastrukturkosten ersparen.

### Multi Vendor Service – MVS

Arbeiten Sie mit mehreren Personal Dienstleistern? Dann wissen Sie, wie zeitaufwändig der Kontakt mit diesen ist. Hinzu kommt, dass unterschiedliche Dienstleister auch ganz unterschiedliche Lebensläufe, Einsatzdokumentationen und Rechnungen verwenden. Das führt zu komplexen Verwaltungsprozessen und erschwert den Überblick. Um diese Prozesse effizient zu gestalten und Ihnen Zeit und Geld zu sparen, gibt es den Lieferantenservice. Sie benennen uns als Master-Vendor für einen bzw. mehrere Personaldienstleister. Auf diese Weise verfügen Sie über einen zentralen Ansprechpartner für alle Anliegen. Wirksam und effizient.



## IHR GESCHÄFT WÄCHST – IHRE IT-PERSONALRESSOURCEN WACHSEN MIT

Die Betreuung durch einen Customer Service Manager hilft Ihnen, stets über die optimale Unterstützung für ihr Projekt zu verfügen. Ihr Customer Service Manager steht kontinuierlich mit Ihnen in Kontakt und unterbreitet Ihnen pro-aktiv Verbesserungsvorschläge. Optimierungspotenziale bei personenbezogenen und prozessualen Abläufen werden frühzeitig erkannt und umgesetzt. Wenn Ihre Anforderungen steigen oder sich

wandeln und Änderungen oder Erweiterungen Ihres Projektes notwendig erscheinen lassen, werden diese in Abstimmung mit Ihnen geplant und umgesetzt. Dabei liegt der Fokus auf einem optimalen Einsatz kompetenter, hoch motivierter IT-Fachkräfte. Die Entwicklung, die Motivation und damit letztlich die Bindung der eingesetzten Mitarbeiter sind Garanten für unsere erfolgreiche Arbeit in den verschiedensten Kundenprojekten.

## 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

Partnern. Zu seinen Aufgabenbereichen 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 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 Erfolg 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



**sv<sup>at</sup>ISS**

### VIKTOR SCHUCH

SVISS GmbH  
**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)