

partnership for excellence



# Company Profile



partnership  
to master future challenges  
under changing economic conditions

THEMATIK ist seit mehr als 10 Jahren ein Anbieter von Informationstechnologie-Services für Unternehmen der privaten und öffentlichen Wirtschaft.

Die Unternehmenstätigkeit konzentriert sich auf IT-Consulting sowie managed und professional Services für Implementierung, Betrieb und Support von IT-Infrastrukturen und -Anwendungen mit dem Fokus auf wirtschaftlicher Performanceverbesserung, Flexibilität und Qualität.

Im Rahmen einer langfristigen Partnerschaft mit dem Kunden sollen dabei Lösungsmodelle entwickelt werden, die den individuellen Rahmenbedingungen und Anforderungen des Kunden exakt entsprechen und einen nachhaltigen Erfolgsbeitrag liefern.

Durch unsere enge Kooperation mit weltmarktführenden Technologie- und Servicepartnern garantieren wir unseren Kunden wettbewerbsfähige und werthaltige Lösungen, die den Kriterien der Wirtschaftlichkeit, Performance und Zukunftssicherheit entsprechen.

## Facts & Figures

- 1995 Gründung der THEMATIK Handels-GmbH
- 2002-2007 Ausbau des IT-Dienstleistungsgeschäftes
- Nach dem Eigentümerwechsel 2008 Neuausrichtung des Unternehmens
- Kooperation mit weltmarktführenden Technologie- und Servicepartnern: Microsoft (2008), IBM Service Partner (2010), SAP Business All-in-One Partner (2011), IBM Cloud Partner (2011), IBM Business Led Model Partner (2012)
- Mitarbeiter: > 25 Mitarbeiter
- Umsatz: > 2,5 Mio Euro

# IT- Management



globale Herausforderungen  
verlangen flexible Strategien

Die dynamische Entwicklung des Markt- und Wettbewerbsumfeldes stellt auch das IT-Management vor immer neue Herausforderungen.

War es in der Vergangenheit die rasche Veränderung der Informationstechnologie selbst, die bewältigt werden musste, so sind dies heute beispielsweise die internationale Arbeitsteilung oder die schnell wechselnden Marktkonstellationen, die auch in den IT-Bereich ausstrahlen und für Dynamik sorgen.

Rasch wechselnde Aufgabenstellungen und steigende Komplexität der Anforderungen führen dazu, dass eigenes Know-How immer seltener aufgebaut werden kann und verstärkt auf externe Ressourcen zurückgegriffen werden muss.

Es besteht daher die Notwendigkeit ein Netzwerk aus internen und externen Kompetenzen und Ressourcen aufzubauen, die bedarfsgerecht und effizient eingesetzt werden können.

Durch exakt auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Leistungen und eine genaue Kenntnis der betrieblichen Gegebenheiten ist THEMATIK bestrebt diesen Anforderungen maximal gerecht zu werden.

In enger Partnerschaft mit dem Kunden können dabei sowohl Management- als auch operative Aufgaben übernommen und damit ein Beitrag zum nachhaltigen Unternehmenserfolg geleistet werden.

# Consulting



## Strategie und Effizienz des IT-Einsatzes optimieren

### Management Consulting

Aus Sicht des Managements ist die IT heute ein unverzichtbares Werkzeug, das die operativen Prozesse in beinahe allen Unternehmensbereichen maßgeblich unterstützt und unverzichtbare Informationen zur Steuerung des Unternehmens liefert. Nur in Ausnahmefällen wird die IT als entscheidender Wettbewerbsfaktor für den Unternehmenserfolg gesehen. Von zentralem Interesse sind daher weniger strategische Optionen, sondern vielmehr operative Kriterien wie Zuverlässigkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit des IT-Bereichs. Hindernisse für die Ausschöpfung des Potentials sind aber meist mangelnde Einbindung und Auseinandersetzung des Managements mit der Materie sowie das Fehlen exakt definierter Messgrößen.

Auf der Basis langjähriger Beratungs- und Managementpraxis in IT-dominierten Szenarien ist es das Ziel von THEMATIK, eine Brücke zwischen Management und operativer IT-Ebene zu schlagen.

Mit wechselseitiger Akzeptanz, Vertrauen und Kontinuität soll dabei nicht nur der IT-Einsatz optimiert, sondern auch Chancen zur Stärkung der Wettbewerbsposition transparent gemacht werden.

### SAP Consulting

Mittlere und kleinere Unternehmen, die Kraft ihrer Flexibilität und Individualität am Markt erfolgreich bestehen, haben bei der Systemauswahl und -einführung mit dem „Industriestandard“ traditionell Probleme. Die häufigsten Ursachen dafür sind:

- Schwellenangst gegenüber dem vernetzten Eco-System aus SAP, Hardwareherstellern und Beratern
- unrealistische Erwartungshaltung
- mit der Unternehmenspraxis wenig vertraute Berater
- unprofessionelles Projektmanagement
- zu geringe Involvierung des Managements

Als unabhängiges Beratungs- und Serviceunternehmen hat sich THEMATIK daher zum Ziel gesetzt, Kunden gesamtheitlich bei Entscheidungsfindung, Einführung und Einsatz von SAP zu begleiten und damit zum Erfolg dieser Entscheidung beizutragen.

Der Leistungsumfang umfasst dabei sowohl beratende und steuernde Tätigkeiten, von der Systemauswahl bis zum produktiven Einsatz, als auch Optimierung des Systemeinsatzes.

# Services



maßgeschneiderte IT-Services  
zur Steigerung der Performance  
und Wirtschaftlichkeit der IT

## Systems Management

Ständig steigende Anforderungen und rasches Wachstum der IT-Infrastrukturen stellen für das Systems Management Herausforderungen dar, die wirtschaftlich und qualitätsgesichert nur durch höchstqualifizierte Mitarbeiter und ausgereifte Methoden beherrscht werden können.

Vor allem die in vielen Unternehmen verbreiteten marktführenden Microsoft- und SAP-Plattformen erfordern durch ihren Mission Critical Character und ihre laufende Weiterentwicklung permanentes Monitoring und Systempflege, um ihr Leistungspotential voll auszuschöpfen.

Durch hochkarätiges Expertenwissen, das punktgenau zum Einsatz kommt, wenn es benötigt wird und 7x24h Monitoring der Systeme ist THEMATIK in der Lage, auch klein- und mittelständischen Unternehmen wirtschaftlich attraktive Lösungen anzubieten.

## Hosting

Für alle Kunden, die sich vollkommen auf die Ausschöpfung ihrer Kernkompetenzen konzentrieren wollen, bietet Hosting eine wirtschaftlich attraktive Lösung mit folgenden Zusatznutzen:

- höchste Verfügbarkeit und Sicherheit der Betriebsinfrastruktur
- Ressourcen, die sich flexibel (on demand) an veränderte Rahmenbedingungen anpassen
- professionelles Systems Management
- Übernahme des Betriebsrisikos vom Hosting Partner
- Abdeckung aller Kriterien des Business Continuity Managements

Den Anforderungen des Kunden entsprechend bietet THEMATIK Lösungen, die auf die individuellen Voraussetzungen und Kriterien des einzelnen Unternehmens maßgeschneidert sind. Transparente und mit geringem Aufwand zu kontrollierende Service Level Agreements (SLAs) geben dem Kunden Sicherheit und die Chance, jederzeit steuernd oder korrigierend einzugreifen.



# Services



## CLIENTS

Die rasch wachsende Verbreitung mobiler Clients wie z.B. Notebooks, PDAs etc. bringt ständig neue Herausforderungen und Aufgabenstellungen für das Management dezentraler Infrastrukturen.

- Verfügbarkeits- und Sicherheitsprobleme
- hohe Folgekosten für Betrieb und Wartung in Relation zu den Anschaffungskosten
- Spannungsfeld zwischen der Erwartungshaltung der Endanwender und den betrieblich notwendigen Standards und Normen der IT-Organisation

Als innovativer Partner hat sich THEMATIK zum Ziel gesetzt, die für ein Unternehmen unverzichtbaren Kriterien, Stabilität und Wirtschaftlichkeit mit dem Potential, das sich aus Entwicklungen im Endkundenbereich ergibt, zu vereinen und damit maximalen Nutzen für das Unternehmen zu generieren.

### End User Field Support Services

- Installation/Support von IT-Hardware
- Software-Installation und -Wartung
- Roll-out neuer Anwendungen und Produkte
- Tausch von Verbrauchsmaterialien
- Vor-Ort-Einschulung

## APPLICATION MANAGEMENT

Während in der betrieblichen Realität der Einführung neuer Lösungen größtes Augenmerk geschenkt wird (Lenkungsausschüsse), erlischt diese Aufmerksamkeit oft schlagartig mit deren Produktivstart.

Übersehen werden dabei:

- die operative Betreuung der Anwender (**Application Support**)
- die notwendige Anpassung der Geschäftsprozesse und IT-Anwendungen an Entwicklungen innerhalb und außerhalb des Unternehmens (**Application Maintenance**)
- die Ausschöpfung der Chancenpotentiale, die sich aus einer lernenden Organisation ergeben (**Application Enhancement**)

Durch einen gesamtheitlichen Ansatz aus Support, Systemanpassung und -optimierung verfolgt THEMATIK das Ziel, Nutzenpotentiale sowohl in der Bedienung als auch der Weiterentwicklung der Anwendungen konsequent zu nutzen und damit einen Beitrag zur Akzeptanz und nachhaltigen Wertsteigerung zu leisten.

# Service Desk



Als Single Point of Contact des IT-Anwenders trägt der Service Desk maßgeblich zur Zufriedenheit und Qualität der gesamten IT bei.

Lösungskompetenz und Servicegrad werden dabei primär durch das eingesetzte Personal sowie die verwendeten Werkzeuge bestimmt. Für international agierende Unternehmen sind aber auch 7x24 Stunden Verfügbarkeit und Mehrsprachigkeit unverzichtbare Kriterien.

Durch die langjährige Erfahrung im Aufbau und Betrieb von Service Desks verfügt THEMATIK über die Lösungskompetenz diese Funktion nach den spezifischen Anforderungen jedes Unternehmens einzurichten und zu betreiben.

Je nach Bedarf und wirtschaftlichem Rahmen kann der Betrieb dabei sowohl im zentralen Service Center als auch vor Ort durchgeführt werden.

## SINGLE POINT OF CONTACT

## 7x24 IT-Service Desk

- Call-Management (trouble ticketing)
- User Administration (LAN, Mail, Applikationen, Ressourcenmanagement, VPN, ...)
- 1st Level Support für Mobile Clients (Notebook, Blackberry, PDA, ...)
- Configuration Management (CMDB)
- End-User Support für MS-Office, SAP und Individuallösungen
- Optionale Angebote:
  - Internationaler ITSD mit zusätzlichen Sprachoptionen
  - Bereitstellung einer externen ITSD-Infrastruktur (ITSD-Hosting)



Untere Donaustraße 47/2.OG | A-1020 Wien  
T + 43 1 90 669 | F +43 1 90 669-999  
[office@thematik.com](mailto:office@thematik.com)

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