



«**SyMPA** – erfolgreiche  
**Fehleranalyse** dank  
richtungsweisender  
**Methodik.**»

**ÜBERZEUGEN  
SIE SICH VON  
FACHWISSEN  
& MENSCHLICHKEIT**

## IHRE AUSGANGSLAGE

Stellen Sie sich die Situation in Ihrem Unternehmen vor, bei der Systemausfälle und Performance-Engpässe der Informatik den Betrieb behindern. Ihre Anwender können wichtige Aufgaben, wie beispielsweise Datenbankabfragen oder Datenübermittlungen nicht mehr durchführen.

Sie haben bereits vieles unternommen, um gegen den Zustand anzukämpfen. IT-Spezialisten haben schon mehrmals mögliche Ursachen untersucht. Markante Verbesserungen konnten dennoch nicht erzielt werden und oft kamen widersprüchliche Resultate heraus.

### **Irgendwo ist der Knopf drin, aber Sie wissen nicht wo.**

Jetzt stehen Sie an einem Punkt, wo die Schwierigkeiten so gross sind, dass die Zielerreichung unmöglich wird. Sie spüren die aufkommende Unsicherheit der Mitarbeiter und wünschen sich ein konkretes Vorgehen, um diese Situation ein für allemal wegzuräumen.

## IHR ZIEL

Sie erwarten, dass Sie innert Kürze die Situation in den Griff kriegen und Ihre Informatiklösung die geplante Leistung erbringt. Die Kosten sollen wieder unter Kontrolle gebracht werden.

### **Gemeinsam in die richtige Richtung gehen.**

Ein langfristiger Erfolg der Optimierungen soll durch den Einbezug Ihrer Mitarbeiter möglich werden.

## UNSERE LÖSUNG

Alles was Sie dazu brauchen ist:

**Ihr Vertrauen, Ihre Offenheit, Ihr Team und einen SyMPA-Methodiker von UP-GREAT.**

Systematic Malfunction & Performance Analysis (SyMPA) ist eine von UP-GREAT entwickelte Methode, um komplexe Systeme ganzheitlich zu verstehen und zu optimieren. Gestützt auf die SyMPA-Methode führt ein erfahrener Methodiker eine tief greifende Analyse durch und begleitet Sie durch das ganze Projekt bis zur erfolgreichen Lösung der Situation. Einzigartig ist dabei die Art des Methodikers, um alle involvierten Personen intensiv einzubeziehen.

## DAS SYMPA VORGEHEN

### **Analyse**

Die Analyse basiert auf einem Top-Down-Vorgehen. Dabei werden mit geeigneten Erhebungsinstrumenten (Systemlayouts, MindMaps, Dokumentensichtung, Gespräche mit Beteiligten, etc.) das Gerüst zum Detailvorgehen und der Massnahmen erstellt. Ein Schwerpunkt bildet in dieser Phase das Verstehen der Menschen in ihren Rollen.

### **Tuning**

Dieser Teil der SyMPA-Methode sieht vor, dass aufgrund der Erstanalyse, definierte Aufgaben und erste Korrekturen eingeleitet werden.

### **Validierung**

Unter diesem Punkt werden die umgesetzten Tuning- und Veränderungsmassnahmen einer Validierung unterzogen. Ab hier werden die Veränderungen kostenwirksam.

### **Kalibrierung**

Die Kalibrierung basiert auf den vorangehenden Phasen und bestimmt das Fein-Tuning. Mit eigenen oder hinzugezogenen Spezialisten werden die lokalisierten Mängel bereinigt und dem Lösungsprozess zugeführt.

### **Implementierung**

Bei der Implementierung werden die Ergebnisse durchgängig und in enger Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern umgesetzt.

### **Schlussbericht**

Die bis dahin erstellten Dokumentationen werden in einen Schlussbericht überführt. Mit der Übergabe des Berichtes ist die SyMPA-Methodik abgeschlossen.



# «SYSTEMATIC | MALFUNCTION & PERFORMANCE | ANALYSIS.»

## IHRE VORTEILE

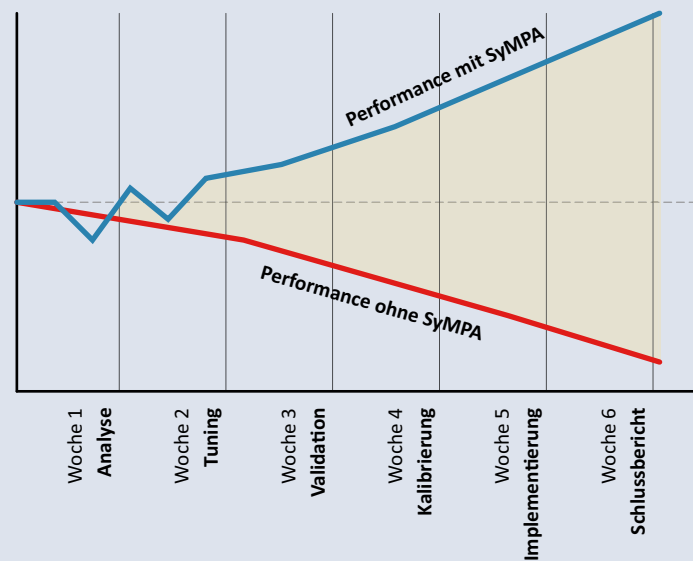
Jeder will den raschen Erfolg. Auch wir für Sie.

Deshalb bringt die SyMPA-Methode Ihr System wieder auf den richtigen Kurs.

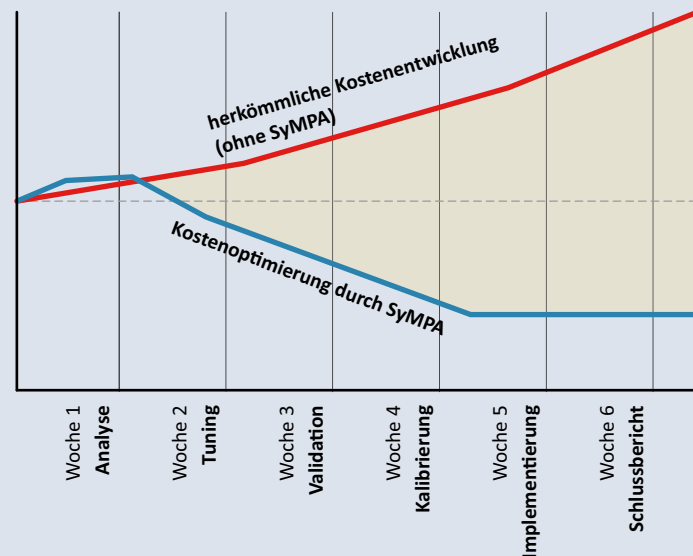
- **Schnelle Lösungserarbeitung** Erfahrungsgemäss können Verbesserungserfolge schon in einer ersten Phase des Vorgehens nach der SyMPA-Methode erzielt werden.
- **Rasches und aktives Handeln** Mit SyMPA können Sie uns das Problemhandling vollständig übergeben.
- **Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern** Wir haben keine Berührungängste mit Personen im wirtschaftlichen und technischen Umfeld auf jeder Rangstufe. Dies macht uns zu angenehmen Gesprächspartnern.
- **Offen für komplexe Situationen** Die Komplexität der Systemumgebung spielt dank dem systematischen Vorgehen eine untergeordnete Rolle.
- **Es zahlt sich aus** Ihre Kosten werden schon kurz nach der Analyse reduziert und dank den Verbesserungen können Sie an Produktivität zulegen.
- **Erfahrenes Trouble-Shooting** Unsere Methodiker können sich sehr schnell auf neue Umgebungen einstellen.
- **Transparentes Vorgehen** Über den Stand und das Vorgehen werden Sie laufend informiert.
- **Kein Aufwand beim Ressourcen planen** Spezialisten werden wo nötig von uns punktuell aufgeboden und einbezogen.
- **Neutrale Haltung** Wir werden auch unbequeme Fragen stellen und die Dinge so darstellen, wie sie sind.
- **Weniger Fehler** Alle Involvierten lernen während einem SyMPA-Projekt dazu. Lokalisierte Fehler können zukünftig verhindert werden.
- **Erfolg mit Garantie** Dank dem Try & Hire System bestimmen Sie jederzeit den Ausstiegspunkt.

## KOSTEN SENKEN UND PERFORMANCE STEIGERN

### PERFORMANCE



### KOSTEN



## MIT METHODIK ZUM ZIEL

Dass ein methodisches Vorgehen Wirkung zeigt, beweisen folgende Beispiele:

### **Yves Ettl, Bereichsleiter Finanzen & Informatik Gate Gourmet Switzerland GmbH**

«Als ein weltweit führender Catering-Service mit einer nachhaltigen Kostenstruktur sind wir auf die optimale Abstimmung der Geschäftsprozesse angewiesen. Dem Informatik-Support von UP-GREAT vertrauen wir schon seit mehreren Jahren. Mit der SyMPA-Methodik lernten wir einen neuen Weg kennen, um wichtige IT-Prozesse ganzheitlich zu erfassen und abzubilden. Gemeinsam mit dem SyMPA-Projektleiter konnten wir innert Kürze einzelne Verarbeitungsschritte optimieren. Diese Investition wird sich mehrfach auszahlen.»

### **Kurt Zbinden, Chef Technik Kantonspolizei Luzern**

«Wann immer wir in unserem System nach der Ursache eines Systemfehlverhaltens oder einer Fehlübertragung suchten, hatten wir das Gefühl, nicht am richtigen Ort und viel zu spontan im Detail vorzugehen. Dank der systematischen Fehleranalyse bekamen wir sehr schnell ein Gesamtbild der IT-Problematik und der Abgrenzungen. Es war anschliessend viel leichter, Zusammenhänge zu erkennen und in einzelnen bewusst angesetzten Korrekturen das Problem einzugrenzen und zu lösen.»

## UNSER ANGEBOT

Ihre Vorgabe ist klar und wir enttäuschen Sie nicht. Sollten während der Analyse-Phase im Projekt nach der SyMPA-Methode die Resultate für Sie nicht stimmen, können Sie jederzeit abrechnen. Sie bezahlen dabei nur die bisher aufgewendeten Leistungen unseres SyMPA-Teams. Mit diesem Try & Hire System gehen Sie kein Risiko ein.

## SCHLAGEN SIE MIT UNS DIE RICHTIGE RICHTUNG EIN!

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Roberto Scarpellini  
SyMPA-Methodiker  
rscarpellini@up-great.ch  
T +41 44 956 51 20

## FIRMENPROFIL

Als Full-Service Provider entwickelt UP-GREAT ganzheitliche Lösungen für die IT-Bedürfnisse von KMU und Grossunternehmen. Das Dienstleistungs-Portfolio deckt vom IT-Business Consulting, bis zur Projektleitung, dem Infrastruktur-, Service- und System-Management, und dem Produktverkauf den gesamten Rahmen von IT-Aufgaben ab. In der Konzeption und Realisierung von ILM- und Information Worker

Vorhaben nimmt UP-GREAT eine führende Rolle ein. Unser Helpdesk betreut eine stetig wachsende Zahl an KMU-Firmen im IT Support und bei der Systemüberwachung. Sowohl Anwender wie auch Administratoren profitieren dabei vom breiten Fachwissen und den praxisnahen Service-Paketen. Der Hauptsitz des 1995 gegründeten Unternehmens mit 30 Mitarbeitern befindet sich in Fehraltorf.