

«WIR BIETEN SICHERHEIT, VERFÜGBARKEIT UND ZUVERLÄSSIGKEIT.»

UP-GREAT AG | Allmendstrasse 19 | CH-8320 Fehraltorf  
T +41 44 956 51 20 | F +41 44 956 51 30  
info@up-great.ch | www.up-great.ch



## GLAUBHAFT ANDERS

IT-Outsourcing wird oft skeptisch beurteilt. Wir sind motiviert, uns dafür einzusetzen, dass der IT-Service in Ihrem Unternehmen besser wird als je zuvor. Vertrauen Sie unseren Zielsetzungen und lesen, was unsere Kunden dazu meinen:

- Garantierte Erreichbarkeit
- Ausgeprägte Service-Kultur und dienende Einstellung
- Umfassendes IT-Fachwissen von zertifizierten Fachleuten
- Diskrete und persönliche Betreuung - als wäre es Ihre eigene IT-Abteilung
- Transparente und klare Kostenführung
- Volle Zufriedenheit ist unser angestrebtes Ziel

**Eberhard**

«Viel weniger Aufwand, hervorragende technische Betreuung, ein sachlicher Dialog: Die Zusammenarbeit mit UP-GREAT hat uns grossen Nutzen gebracht. Das Positivste ist jedoch das gegenseitige Vertrauensverhältnis.»

Olivier Roth  
Eberhard Holding  
Leiter EDV und Qualitätsbeauftragter



## FLEXIBILITÄT

Ein grosser Vorteil von unserem IT-Outsourcing ist Ihre grössere Flexibilität, da wir rasch auf Veränderungen reagieren können. Ein starkes Wachstum, ein Zusammenschluss oder eine neue Produktlinie, die zusätzlich IT-Ressourcen bindet: wir haben einen grossen Ressourcen-Pool und können damit Spitzenauslastungen abdecken.



«Die proaktive Überwachung erlaubt es uns, die Probleme rasch zu analysieren, nötigenfalls Wartungsfenster festzulegen und diese zu beheben. Dadurch gewähren wir unseren Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine stabile und zuverlässige IT-Infrastruktur.»

Simon Minder  
Marcuard Family Office  
Junior Partner & CIO



«Die IT-Fäden laufen bei Emirates in Dubai zusammen. Bei Benutzerproblemen, die lokal gelöst werden müssen und Onsite Wartungsaufgaben ist UP-GREAT der verlängerte Arm und Koordinationsstelle zugleich. Wir schätzen die Nähe, den persönlichen Kontakt und Zuverlässigkeit der UP-GREAT Crew.»

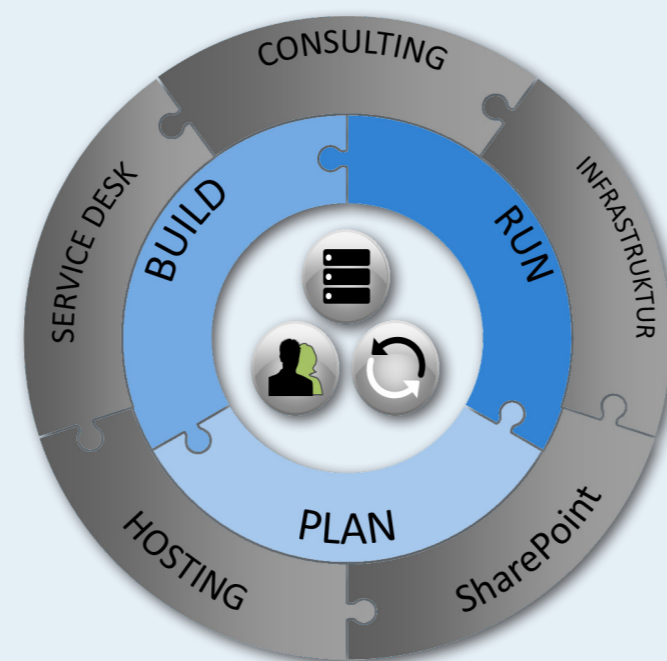
Jürg Müller  
Emirates Airlines  
Country Manager



## EINE KLARE SICHT

Suchen Sie einen IT-Partner, der mit einem ganzheitlich denkenden Ansatz und besonderer Leidenschaft auf Ihre Informatik-Bedürfnisse eingeht? Wir setzen alles daran, der beliebteste IT-Lösungsanbieter zu sein und zu bleiben. Eine Einstellung, die wir gerne mit Ihnen teilen.

Unsere Geschäftsbereiche sind nach dem Vorgehensprinzip «PLAN-BUILD-RUN» auf Sie ausgerichtet. Mit anderen Worten: wir realisieren und betreiben, was wir vorgängig für und mit Ihnen planen.



## UP-GREAT IN KÜRZE

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 IT Operationsteam betreut eine stetig wachsende Zahl von KMU-Firmen im IT-Support und bei der Systemüberwachung. Sowohl Anwender wie Administratoren profitieren dabei vom breiten Fachwissen und dem persönlichen Service. Der Hauptsitz des 1995 gegründeten Unternehmens mit rund 50 Mitarbeitenden befindet sich in Fehraltorf. Lassen Sie sich durch unsere innovativen Ansätze, unsere Menschlichkeit und Kompetenz begeistern!



«PASSGENAU.  
IT-OPERATIONS  
MADE BY UP-GREAT.»



# ANGEBOT

Complete IT-Operations  
Selective IT-Operations



# ORGANISATION

Service Desk  
Kundenverantwortlicher  
Fachspezialisten



# SERVICE-MODULE

Support  
Monitoring  
Maintenance

## HERAUSFORDERUNG

Informatikmittel sind aus Ihrem Alltag nicht mehr wegzudenken. Sie tragen erheblich zur Wertschöpfung und zum Erfolg Ihrer Geschäftstätigkeit bei. Die Informatikmittel erlauben Ihrem Unternehmen, Abläufe und Aufgaben zu tätigen, deren Effektivität und Effizienz zu erhöhen, Wissen und Informationen gemeinsam zu nutzen und die Kommunikation in Ihrer Unternehmung und zu Kunden und Lieferanten zu fördern.

Die daraus entstehende Abhängigkeit Ihrer Informatikmittel und die Betreuung der EDV-Anwender, bedingen einen professionellen Support durch IT-Fachspezialisten. In der vielschichtigen Komplexität heutiger Informatiksysteme ist eine Unternehmung oftmals nicht in der Lage, sich in allen Fachbereichen der Informationstechnologie à jour zu halten oder aus betriebswirtschaftlichen Überlegungen bereit, eigene IT-Fachspezialisten zu engagieren.

## CHANCE NUTZEN

UP-GREAT bietet Ihnen mit den drei Service-Modulen Support, Monitoring und Maintenance eine ganzheitliche Unterstützung, die den Herausforderungen und der Vielfältigkeit moderner Informatiksysteme gerecht wird. Diese decken die Service-Ansprüche von Anwendern oder eigener IT-Fachspezialisten vollständig ab. Mit unserem IT-Operations Modell bieten wir Ihnen eine massgeschneiderte Lösung.

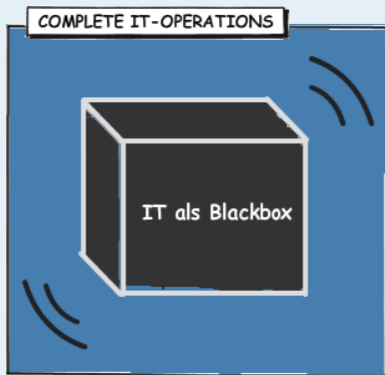
Entscheiden Sie, ob Sie einen ausgewählten Fachbereich abdecken oder uns die gesamthafte IT-Betreuung übergeben möchten. Mit unserem Preismodell wissen Sie im Voraus, wie hoch die jährlichen IT-Betriebskosten ausfallen werden. Nutzen Sie die Chance und halten zukünftig das IT-Budget ein.

## ANGEBOT NACH MASS

Wählen Sie, ob Sie unsere Unterstützung in vollem Umfang oder in ausgewählten Technologie-Bereichen anwenden. Wir stellen mit Ihnen ein massgeschneidertes Service-Modell zusammen, ohne dass Sie die Entscheidungskompetenz über Ihre Informatik verlieren.

### COMPLETE IT-OPERATIONS

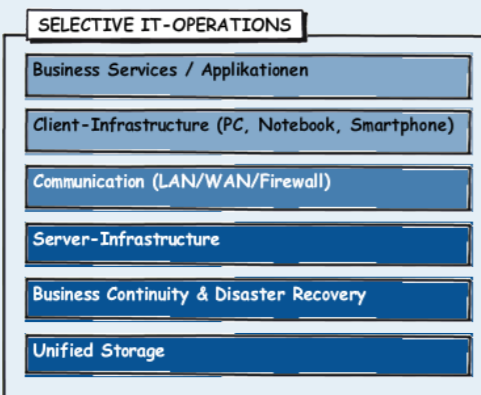
Als Unternehmung ohne eigene IT-Organisation wünschen Sie, das Informatiksystem als «Blackbox» zu betrachten. Mit unserem Full-Outsourcing können Sie sich komplett Ihrer Geschäftstätigkeit widmen.



- Ideal für Unternehmen ohne eigene IT-Organisation oder eigene IT-Fachkräfte
- Vollständige Entlastung des IT-Betriebes durch UP-GREAT
- Persönliche Beratung und vertrauter Ansprechpartner in einem

### SELECTIVE IT-OPERATIONS

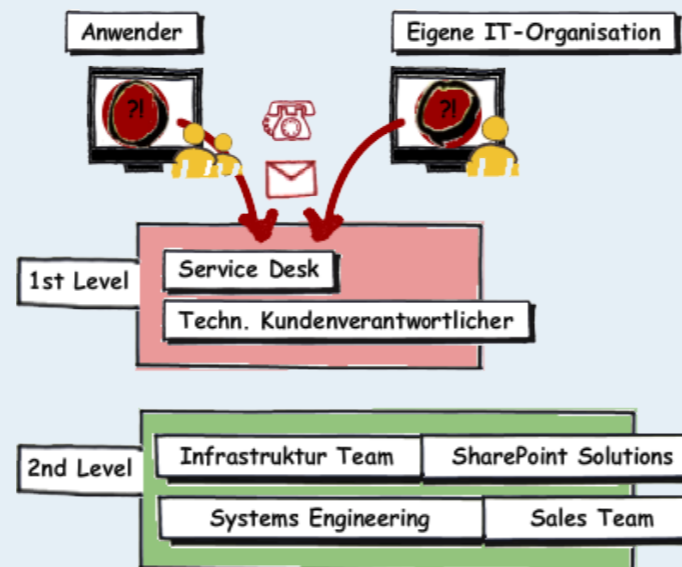
Durch ein Selective IT-Operations stärken wir die IT-Organisation Ihrer Unternehmung und ergänzen Ihre IT-Fachkompetenz und IT-Leistung in ausgewählten Fachbereichen. Zusätzlich profitiert Ihre IT-Organisation vom Know-how Zugriff auf unsere Fachspezialisten und von Kompensationsmöglichkeiten bei Ressourcenknappheit in Form von Stellvertretungen über alle Technologien hinweg. So oder so, Ihnen steht ein eingespieltes Team mit einer ausgeprägten Service-Kultur und dienender Haltung zur Seite.



- Eignet sich für Unternehmen mit bestehenden IT-Fachkräften oder eigener IT-Organisation
- Nahtloser Übergang in die Unterstützung von ausgewählten Fachbereichen und Technologien wie Virtualisierung oder Storage-Management
- Ergänzung von Fachkompetenz und Ressourcenpool

## GUT ORGANISIERT

Es wird einfacher! Für Sie gibt es eine zentrale Anlaufstelle. Unsere Abläufe funktionieren nach den anerkannten ITIL-Vorgaben mitunter pragmatischen Ansätzen. Neben Ihrem Kundenbetreuer steht Ihnen ein technischer Kundenverantwortlicher zur Seite. Er kennt Ihre IT-Infrastruktur wie seine Hosentasche und ist bei Vorort-Aufgaben Ihr primärer Ansprechpartner. So können wir Ihre Anwenderbedürfnisse und technologischen Herausforderungen Ihres Informatiksystems speditiv und rasch erfüllen.

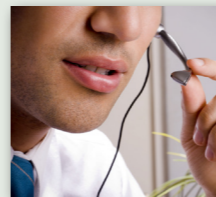


- Der Service Desk ist die zentrale Organisationseinheit. Er nimmt das Dispatching aller anfallenden Aufgaben vor.
- Das breite IT-Fachwissen lässt eingehende Calls rasch beantworten oder ohne Zeitverlust zuteilen.
- Als Single-Point-of-Contact (SPOC) ist der Service Desk die erste Anlaufstelle für alle Arten von Problemen oder Anfragen.
- Der technische Verantwortliche ist selbst Mitarbeiter im Service Desk und kennt Ihre IT und deren Organisation im Detail.
- Vorort-Einsätze werden soweit möglich immer vom technischen Verantwortlichen ausgeführt.
- Die Fachspezialisten im 2nd Level sind das Rückgrat der IT-Unterstützung und werden, wo erforderlich eingebunden.



## SUPPORT

Der Dreh- und Angelpunkt. Das Service-Modul Support bietet den Anwendern und Administratoren umfassende Unterstützung bei der Arbeit mit Informationssystemen. Sei es in der Behebung von IT-Störungen oder in der Betriebsunterstützung von Servern, dem Storage oder im Netzwerk. Soweit möglich werden die Support-Fälle per Fernwartung erledigt oder für einen Support-Tag eingeplant. Dringende Support-Fälle, welche einen Vorort-Einsatz voraussetzen, werden von einer geeigneten Fachperson in Angriff genommen. Die geleisteten Support-Fälle werden monatlich zusammengefasst. Mit dem passenden Service-Level steuern Sie die Verfügbarkeit und Reaktionszeit. Dies spart Ihnen Geld und Frust, denn damit kommen Sie zu einer „right-sized“ Lösung und geniessen trotzdem eine Service-Qualität, die seinesgleichen sucht.



### GOLD LEVEL

- Montag - Freitag
- 7:00-18:00 durchgehend
- Reaktionszeit: 4 Stunden
- Emergency-Support: 1 Stunde

Sie und Ihre Anwender erwarten die höchste Bereitschaft. Die Verfügbarkeit der IT-Anwendungen ist geschäftskritisch und Ihre Systeme werden proaktiv überwacht und betreut. Besser geht nicht.

### SILVER LEVEL

- Montag - Freitag
- 8:00-17:00 durchgehend
- Reaktionszeit: Same Business Day

Eine hohe Verfügbarkeit Ihrer IT ist Ihnen wichtig. Unsere Techniker stehen Ihnen je nach Verfügbarkeit noch am selben Tag vor Ort zur Verfügung. Ihre Systemlandschaft wird von uns überwacht.

### BRONZE LEVEL

- Montag - Freitag
- 8:00-12:00 / 13:00 - 17:00
- Reaktionszeit: Next Business Day

Die Verfügbarkeit Ihrer IT beeinflusst Ihre Arbeit nicht. Sie können bei einem Notfall einen Arbeitstag lang warten. Dennoch möchten Sie nicht auf einen professionellen IT-Support verzichten.



## MONITORING

Das Frühwarnsystem. Die Systemüberwachung dient dem Ziel, Fehler und Kapazitätsgrenzen in Ihrem Informatiksystem frühzeitig zu erkennen. Dank dieser Überwachung können Trends erkannt und Ausfälle in der Geschäftstätigkeit in einem hohen Masse vermieden werden. Die Systemüberwachung macht den Gesamtzustand des Informatiksystems sichtbar und kontrollierbar. Die proaktive Systemüberwachung besteht aus einer automatisierten Systemüberwachung und einer regelmässigen manuellen Systemüberprüfung.



## PROJEKTTABLAUF

Im in der Praxis erprobten Ablauf eines massgeschneiderten Outsourcing-Projektes überlassen wir nichts dem Zufall. Step-by-Step begleiten wir Sie durch die Entscheidungsschritte und erklären Ihnen die Möglichkeiten und Chancen der Service-Module. Eine Vereinfachung bietet das Farb- und Symbol-Konzept, welches sich wie ein roter Faden vom Angebot bis hin zum Vertrag durchzieht. Nebst der regelmässigen Betreuung durch den technischen Verantwortlichen werden wir Sie einmal pro Jahr zu einem Jahresgespräch einladen, wo wir Ihnen anhand von Auswertungen und Marktneheiten proaktiv Verbesserungen vorschlagen werden.

Ablauf massgeschneidertes Service-Modell	Erledigt
Geschäftsleitung evaluiert neues Betriebsmodell	<input checked="" type="checkbox"/>
Entscheid Complete- oder Selective IT-Operations	<input type="checkbox"/>
Bestimmung der Organisationsform	<input type="checkbox"/>
Wahl der Service-Module Support, Monitoring und Maintenance	<input type="checkbox"/>
Wahl des Support-Levels (Bronze, Silber oder Gold)	<input type="checkbox"/>
UP-GREAT erstellt ein massgeschneidertes Angebot	<input type="checkbox"/>
Verhandlung und Vertragsabschluss	<input type="checkbox"/>
Einführung und Betriebsübernahme inkl. interne Kommunikation	<input type="checkbox"/>
Anpassungen und Finetuning	<input type="checkbox"/>
Auswertungen und Jahresgespräch	<input type="checkbox"/>