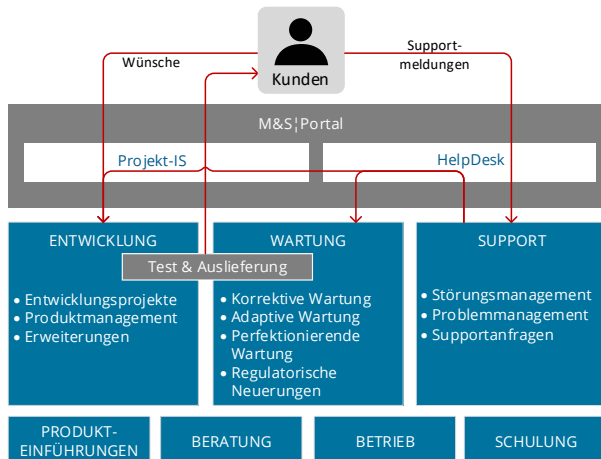


M&S - DER FÜHRENDE HERSTELLER VON SOZIALVERSICHERUNGSLÖSUNGEN

ÜBERBLICK

Die nachstehende Grafik zeigt die Dienstleistungen der M&S auf:



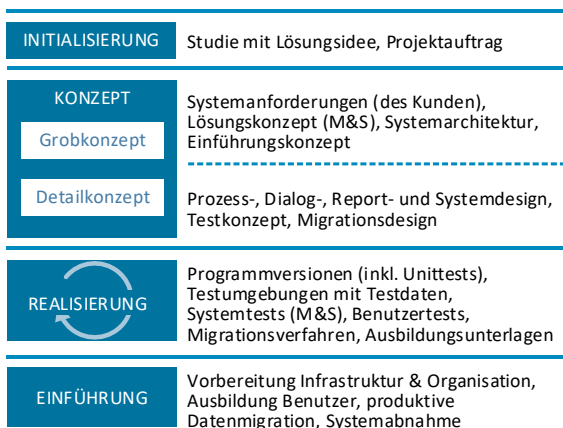
Wo möglich erfolgt die Abwicklung der Dienstleistungen via [M&S Portal](#). Diese Plattform umfasst unter anderem ein Projekt-IS für die Abwicklung von Projekten sowie ein Ticketing-System (HelpDesk) für die Abwicklung von Störungsmeldungen und Supportanfragen. Auslieferungen erfolgen via [M&S AppCenter](#)

ENTWICKLUNG

Entwicklungsprojekte

Neue Lösungen (Individual- oder Standardlösungen) oder umfangreiche Ausbauten/Anpassungen bestehender Lösungen werden im Rahmen von Entwicklungsprojekten abgewickelt.

Die Abwicklung von Entwicklungsprojekten erfolgt gemäss [HERMES](#). Die Realisierung erfolgt mit Elementen von [Scrum](#).



Wir bezeichnen unsere Adaption auf die obigen Methoden als M&S VM. Siehe [Factsheet M&S Vorgehensmodell](#).

Produktmanagement

Das Produktmanagement umfasst folgende Leistungen:

- Bewirtschaftung von eingehenden Anforderungen und Wünschen
- Bewertung (Dringlichkeit, Wichtigkeit, Aufwand, Kosten, Nutzen, Risiken) der Anforderungen und Wünsche
- Periodische Durchführung von Sitzungen mit Anwendervertretern (Anwenderteamsitzungen) und besprechen/priorisieren von Anforderungen
- Gruppieren von Wünschen zu sog. Erweiterungspaketen gemäss folgenden Kriterien:
 - Dringlichkeit sowie Kosten/Nutzen-Überlegungen
 - Thematische Zusammengehörigkeit
 - Technische Synergien

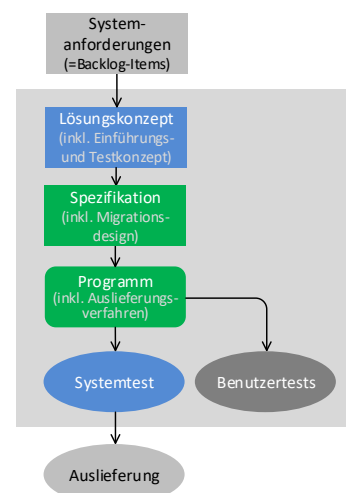
Derart gruppierte «Systemanforderungen» können Ausgangspunkt für Erweiterungen sein.

Erweiterungen

Erweiterungen sind Anpassungen, Optimierungen oder Ausbauten bestehender Lösungen oder Produkte. Ausgangspunkt sind die gruppierten «Systemanforderungen» aus dem Produktmanagement.

Die Umsetzung erfolgt analog Entwicklungsprojekten, allerdings ohne Phasen und Meilensteine und teilweise mit zusammengefassten Ergebnissen.

Die Auslieferung erfolgt im Rahmen der periodischen Auslieferungen.



WARTUNG

Wartung kann folgende Leistungen umfassen:

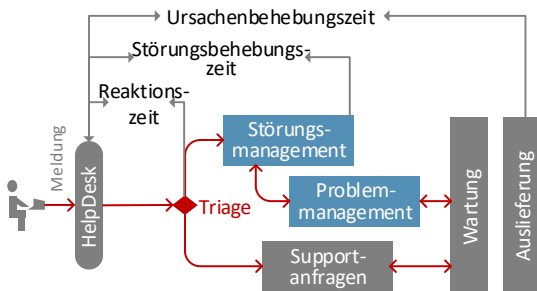
- Korrektive Wartung
- Adaptive Wartung
- Perfektionierende Wartung
- Regulatorische Neuerungen

Die Finanzierung erfolgt zusammen mit den Grundleistungen des Supports im Rahmen eines Support- und Wartungsvertrags (pauschal abhängig von der sog. Wartungsbasis).

Siehe auch Factsheet [M&S | Wartung & Support](#).

SUPPORT

Der Support beinhaltet das Störungs- und Problemmanagement für Störungsmeldungen sowie die Verarbeitung von Supportanfragen.

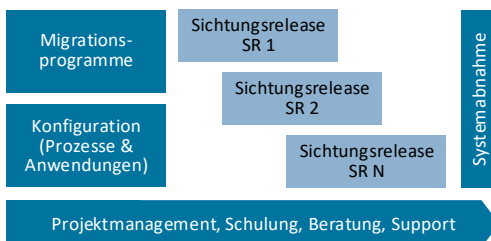


Die hier aufgeführten Durchlaufzeiten sind jeweils im Wartungsvertrag geregelt.

Siehe auch Factsheet [M&S | Wartung & Support](#).

PRODUKTEINFÜHRUNGEN

Einführungen vereinigen Dienstleistungen wie Beratung, Schulung, Support u.a.m.



In vielen Fällen beinhalten Einführungen komplexe Datenmigrationen. Die eigentliche Einführung erfolgt mittels sog. Sichtungsreleases, im Rahmen derer die Migrationsregeln optimiert, Daten bereinigt und die Konfiguration komplettiert werden.

Siehe auch [Factsheet «Datenmigration»](#)

BERATUNG

Die Optimierung interner Geschäftsprozesse (z.B. mit elektronischer Post oder E-Business) bedingt einen ausgewogenen Mix von geeigneten Prozessen und Lösungen. Wir beraten unsere Kunden bei der optimalen Nutzung unserer Lösungen.

BETRIEB

Wir unterstützen unsere Kunden beim Betrieb unserer Lösungen, beispielsweise mit dem «Update Service». Siehe [Factsheet Update Service](#).

SCHULUNG

Unsere Schulung ist auf die konkreten Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten. Wir verfügen derzeit über ein Schulungszentrum in Bern.