

Modul · Organisation & Prozesse

Klare Rollen, saubere Prozesse, funktionierende Schnittstellen – von der lokalen Serviceabteilung bis zur internationalen Matrixorganisation.



DAUER
4–8 Wochen · 4
Beratungstage



ORT
Beim Kunden ·
Kickoff auch online



PREIS
CHF 5'900.–
pauschal



VERRECHNUNG
Anzahlung CHF
900.– bei Buchung

⚠ Worum es geht

Wenn jeder alles macht, macht niemand etwas richtig: Doppelspurigkeiten, unklare Verantwortung, Tickets ohne Besitzer, Eskalationen über Umwege. Das Modul bringt Ordnung in Aufbau und Abläufe.

✂ Für wen

Serviceleitung und Geschäftsführung, deren Service gewachsen ist oder neu strukturiert wird.

📈 Ihr Nutzen

- Jede Aufgabe hat eine verantwortliche Rolle
- Durchgängige Prozesse vom Ticket bis zur Rechnung
- Messbare SLA und KPI pro Einheit
- Schnittstellen zu Vertrieb, Produktion und Entwicklung geklärt

📋 Voraussetzungen

- Entscheidungsträger an Kickoff und Übergabe
- Serviceleitung und Teamleiter für die zwei Workshops
- Unterlagen und Kennzahlen, soweit vorhanden

○ Ablauf

- 1 **Kickoff 2 h (direkt buchbar):** Ziele, Umfang, Beteiligte, Termine
- 2 **Analyse vor Ort (½–1 Tag):** Unterlagen, Kennzahlen, Gespräche
- 3 **Workshop 1:** Konzept erarbeiten mit Ihrem Team
- 4 **Workshop 2:** Ausarbeiten, validieren, entscheiden
- 5 **Übergabe 2 h:** Ergebnisse, Umsetzungsplan, nächste Schritte

🛡 Enthalten

- Kickoff 2 h, Analyse vor Ort, zwei Workshops, Übergabe 2 h
- Organisationsdesign (Linie, Matrix, Hybrid) und RACI
- Prozesslandkarte, Eskalationsmanagement
- SLA- und KPI-System, Schnittstellen

📄 Ergebnis

- Ziel-Organigramm und RACI-Matrix
- Prozesslandkarte mit Kernprozessen
- SLA- und KPI-Definitionen
- Einführungsplan

⚙ Nicht enthalten und Optionen

MC-BER-111	Modul-Kickoff: Anzahlung bei Buchung, angerechnet	CHF 900.–
MC-BER-020	Nach einem Deep Dive entfällt der Kickoff	–
MC-BER-030	Zusätzlicher Beratungstag	CHF 2'000.–
MC-ZUS-010	Anreise ausserhalb der Region	nach Aufwand

Modul-Kickoff direkt buchen

Termin für den 2-stündigen Kickoff wählen und Anzahlung leisten. Workshops und Übergabe planen wir gemeinsam.

www.maroisproject.com/appointment/modul-kickoff-2-h-3

