

## Transition Phase

Die Transition Phase ist eine Vorbereitungsphase für die operative Umsetzung. Darin erarbeiten die Experten von MATERNA die Rahmenbedingungen für eine technische und organisatorische Umsetzung des Gesamtmodells. Während im technischen Umfeld Ausschreibung und Proof of Concept (PoC) im Vordergrund stehen, entstehen im organisatorischen Bereich Maßnahmenkataloge mit praktischen Handlungsempfehlungen für die Optimierung des Kunden-Services. Entscheidend für diese Phase ist es, alle Maßnahmen im Rahmen eines Change Managements zu begleiten.

## Operative Phase

In dieser Phase projektieren die Experten von MATERNA die technische Realisierung sowie die technische und organisatorische Einführung des Kunden-Services. Diese Phase erfordert ein ausgeprägtes Projekt-Management sowie ein organisatorisches Change Management.



**MATERNA**  
*Information & Communications*

## MATERNA Masterplan für Kunden-Service-Projekte



## Der MATERNA Masterplan besteht aus vier zentralen Phasen:

### Der MATERNA Masterplan für Kunden-Service-Projekte

MATERNA hat ein strukturiertes und standardisiertes Vorgehen für die Konzeption und Projektierung einer Initiative im Bereich Kunden-Service entwickelt: den MATERNA Masterplan Customer Service Management. Der Masterplan ist ein Phasenmodell, das unterschiedliche Ergebnisse (Modelle) für die einzelnen Phasen definiert und sie in wechselseitige Beziehungen zueinander stellt. Die einzelnen Ergebnisse werden anschließend zu einem Gesamtmodell zusammengeführt.

Der MATERNA Masterplan dient als Grundlage, den Kunden-Service einheitlich zu definieren und zu optimieren. Darüber hinaus betrachtet der Masterplan den Kunden-Service im Kontext der bereits bestehenden Kunden-Serviceorganisation und -prozesse sowie der eingesetzten IT-Technologie. Damit sind Unternehmen in der Lage, ihren Kunden-Service gesamtheitlich und normiert zu beschreiben, zu strukturieren und effizient zu betreiben.

### Strategisch-analytische Phase

Ausgehend von einer Ist- und Schwachstellenanalyse (Potenzialanalyse) ermitteln die Experten von MATERNA die Ziele, Umfänge, Potenziale und Anforderungen für die Gestaltung und Optimierung des Kunden-Services. Diese Informationen bilden die Basis für ein Strategiemodell, das die grundsätzlichen Ausrichtungen und Schwerpunkte des Kunden-Services definiert und eine grobe Projektbeschreibung enthält.

Konkrete Ergebnisse dieser Phase sind ein so genanntes „Big Picture“ sowie eine „Roadmap“.

Das Strategiemodell wiederum ist die Voraussetzung für ein Gesamtmodell, das die konkreten Ausprägungen der verschiedenen Kunden-Service-Prozesse und organisatorischen Strukturen festlegt und sie später in der Design Phase in einzelnen Modellen detailliert strukturiert und definiert. Ein Maßnahmenkatalog beschreibt anschließend, zu welchen technischen und organisatorischen Konsequenzen die Umsetzung des Gesamtkonzeptes führt.

### Konzeptionelle Phase (Design Phase)

In der konzeptionellen Phase entwickeln die Experten von MATERNA ein Gesamtmodell für den Kunden-Service und betrachten es unter verschiedenen Sichtweisen. Diese Sichtweisen werden auf Basis unterschiedlicher Modelle erarbeitet und dokumentiert, wie einem Organisationsmodell, Prozess- und Schnittstellenmodell, Daten-, Kommunikations- und Informationsmodell sowie einem Normen- und Controlling-Modell. Das Gesamtmodell muss darstellen, wie die einzelnen Modelle zusammenspielen und welche

wechselseitigen Abhängigkeiten bestehen. Aus dem Gesamtmodell erstellen die Experten von MATERNA ein konsolidiertes funktionales Anforderungsprofil und leiten die konkreten Anforderungen für die einzusetzende Technologie ab (Technologiemodell). Die bereits eingesetzten Tools und Applikationen werden bewertet. So kann MATERNA ermitteln, welche dieser Tools zur Abbildung der erforderlichen Funktionen beibehalten, erweitert oder ersetzt werden müssen.

