

In 6 Schritten sicher zum CRM-Projekterfolg

Der Leitfaden für die Planung und Realisierung Ihres CRM-Projekts:
So vermeiden Sie typische Stolperfallen und sichern den Projekterfolg!



1 | CRM-Projektziel formulieren

Klare Antwort auf die zentrale Frage: Warum wollen wir ein CRM-System einführen?

Geschäftsziel konkret benennen

Vermeidung von allgemeinen Schlagworten – stattdessen präzise Zieldefinition

Ziel als Leitlinie für das gesamte Projekt festlegen

Ziel mit allen Projektbeteiligten kommunizieren und sicherstellen, dass es verstanden wird



2 | Erfolgskennzahlen definieren

Aus dem Projektziel eine messbare Kennzahl ableiten

Kennzahlen möglichst konkret und quantifizierbar definieren

Kennzahlen mit der übergeordneten Geschäftsstrategie abgleichen

Kennzahlen als Motivation für das Projektteam nutzen



3 | End User beteiligen

Nutzer frühzeitig in das Projekt einbinden (ab Projektstart)

Engagierte, offene und respektierte Mitarbeiter als Key User auswählen

Professionelles Change-Management planen und umsetzen

Akzeptanz und Nutzen des Systems für die Nutzer sicherstellen

Go-Live als Anfang der Nutzungsphase verstehen und begleiten



4 | Minimal Usable Project (MUP) starten

Fokus auf Pilotprojekt mit notwendigem Funktionsumfang (Minimum Usable Product)

Nutzung von Standardfunktionen und Best Practices bevorzugen

Komplexe Schnittstellen und Sonderlösungen vermeiden

Eingabefelder und Prozesse auf das Notwendige beschränken

Alle weiteren Anforderungen im Backlog sammeln und priorisieren



5 | Prozesse prüfen

Bestehende kundenbezogene Prozesse analysieren

Mitarbeiter befragen: Was funktioniert gut? Was kann besser laufen?

Prozesse pragmatisch und nutzerfreundlich gestalten

Prozesse so einfach wie möglich und so komplex wie nötig abbilden

Digitalisierung nur nach Optimierung der Prozesse beginnen



6 | Zeit- und Kostenkontrolle sicherstellen

Projektphasen in priorisierte Arbeitspakete strukturieren

Für jedes Arbeitspaket Aufwand (Zeit, Kosten, Ressourcen) dokumentieren

Arbeitspakete einzeln vor Beginn der Umsetzung freigeben

Regelmäßige Kontrolle und Statusberichte zur Projektentwicklung einplanen

Risiken frühzeitig erkennen und Gegenmaßnahmen definieren



Zusatzempfehlungen

Externe Beratung oder erfahrene IT-Dienstleister einbinden

Change-Management als festen Bestandteil des Projekts planen und umsetzen

Kommunikation im Projektteam und mit Stakeholdern kontinuierlich pflegen

Projektfortschritt regelmäßig evaluieren und bei Bedarf anpassen

Erfolg des CRM-Projekts anhand der definierten Kennzahlen messen und dokumentieren