

Wie führen Sie ein CRM-System erfolgreich ein?

Die Software zu kaufen ist einfach. Sie so einzuführen, dass Mitarbeiter sie lieben statt hassen – das ist die eigentliche Herausforderung.

Die 5 Phasen der CRM-Einführung

Phase 1: Anforderungsanalyse (2-4 Wochen)

Bevor Sie Demos buchen: Setzen Sie sich mit Vertrieb, Marketing und Geschäftsführung zusammen. Fragen Sie:

- ☐ Welche Probleme soll das CRM lösen?
- ☐ Welche Prozesse müssen abgebildet werden?
- ☐ Welche Integrationen sind kritisch?
- ☐ Wer sind die künftigen Power-User?
- ☐ 10-15 Must-have-Anforderungen dokumentiert
- ☐ 5-10 Nice-to-have-Features dokumentiert

Phase 2: Anbieter-Auswahl (3-6 Wochen)

- ☐ Shortlist von 3-4 Anbietern erstellt
- ☐ Kostenlose Testphasen bei allen Shortlist-Anbietern aktiviert
- ☐ Team-Mitglieder testen die Software (nicht nur Geschäftsführung)
- ☐ Bewertungsmatrix mit allen Anforderungen ausgefüllt
- ☐ Referenzgespräche mit Bestandskunden geführt
- ☐ Finale Entscheidung getroffen und dokumentiert

Phase 3: Datenmigration (2-6 Wochen)

■ **Kritischster Punkt! Zeitplanung nicht unterschätzen.**

- ☐ Daten aus Excel/Outlook/Alt-CRM exportiert
- ☐ Datenbereinigung durchgeführt: Dubletten entfernt

- ☐ Unvollständige Datensätze gelöscht oder ergänzt
- ☐ Datenformate vereinheitlicht (Telefonnummern, PLZ, etc.)
- ☐ Test-Import mit 50 Datensätzen erfolgreich durchgeführt
- ☐ Vollständiger Import aller Daten abgeschlossen
- ☐ Stichproben-Kontrolle: Daten korrekt übernommen

Phase 4: Customizing (2-4 Wochen)

Jetzt passen Sie das System an Ihre Prozesse an:

- ☐ Benutzerdefinierte Felder angelegt
- ☐ Sales-Pipelines konfiguriert
- ☐ Automatisierungen eingerichtet (E-Mail-Benachrichtigungen, etc.)
- ☐ Benutzerrollen und Berechtigungen gesetzt
- ☐ E-Mail-Integration konfiguriert
- ☐ Wichtigste Integrationen (z.B. zu Buchhaltung) eingerichtet
- ☐ Dashboard-Ansichten für verschiedene Rollen erstellt
- ☐ Standard-Reports konfiguriert

Phase 5: Rollout und Training (4-8 Wochen)

■ Woche 1-2: Intensiv-Schulung

- ☐ Schulungstermine für alle User geplant (jeweils 4 Stunden)
- ☐ Schulungsmaterialien/Handbuch erstellt
- ☐ Alle Mitarbeiter geschult
- ☐ CRM-Champions in jedem Team benannt

■ Woche 3-4: Parallel-Betrieb

- ☐ Altes und neues System laufen parallel
- ☐ Tägliche Nutzung im neuen System dokumentiert
- ☐ Probleme und Fragen gesammelt

■ Woche 5: Go-Live

- ☐ Go-Live-Termin kommuniziert
- ☐ Altes System abgeschaltet
- ☐ Support-Hotline für Go-Live-Tag eingerichtet

■ Woche 6-8: Stabilisierung

- ☐ Daily Stand-ups mit dem Team etabliert
- ☐ Probleme sofort gelöst
- ☐ Feedback eingeholt und Optimierungen vorgenommen
- ☐ Nutzungsstatistiken ausgewertet

✓ Erfolgskriterien nach 3 Monaten

- Mindestens 80% der Mitarbeiter nutzen das CRM täglich
- Alle Kundeninteraktionen werden dokumentiert
- Sales-Pipeline ist aktuell und wird für Forecasts genutzt
- Reporting läuft automatisiert
- Team gibt positives Feedback zur Nutzbarkeit

Tipp: Planen Sie 20-30% mehr Zeit ein als kalkuliert. CRM-Einführungen dauern meist länger als geplant.
Die Investition in gründliches Training zahlt sich langfristig aus.