

 Damit Ihr CRM-Einführungsprojekt erfolgreich ist und nachhaltig bleibt, empfehlen wir Ihnen, an folgende Punkte VOR – WÄHREND – und NACH Go-Live zu denken. Markieren Sie gerne für sich, an welchen To Dos Sie bereits arbeiten oder diskutieren Sie im Team, welche Aufgaben ggf. noch verteilt werden sollen. Unsere Checkliste ist aus unserer langjährigen Erfahrung entstanden und soll Ihnen helfen, den ein oder anderen "Stolperstein" auszulassen.

1

## Vorbereitung

- Ziele klar definiert?
  - Kundennahe Prozesse in ihrer Soll-Form beschrieben und visualisiert?
  - Leads gewinnen
  - Besuchsberichte vor- & nachbereiten
  - Angebote managen
  - Marketingaktivitäten durchführen (Kampagnen, Veranstaltungen, etc.)
- Wurden alle Mitarbeiter abgeholt und ihre Hinweise aufgenommen?
- Projektmarketing - Management-Unterstützung sichergestellt?
- Benötigte Lizenzen geklärt und Klarheit, ob ggf. weitere Mandanten benötigt werden (im Zuge der Anbindung weiterer (Auslands-)Gesellschaften)?
- IT-Landschaft und benötigte Schnittstellen beschrieben?
- Klare (Begriffs-)Definitionen erarbeitet und kommuniziert (Wer ist Kunde, Lead, potenzieller Kunde?)
- Klare Definition der Zielgruppen-/Kundenstruktur vorhanden?
- Klarheit darüber, ob/wie/woran/womit ein Unternehmen bzw. ein Ansprechpartner qualifiziert werden soll/muss?
- Anbietersauswahl optimal vorbereitet, z.B. durch Use-Cases und Bewertungsbogen?
- Klarheit über gewünschte Arbeitsweise (Mobile/Desktop) vorhanden?
- Datenhygiene-Projekt in ERP durchgeführt?
- Lastenheft erstellt?

2

## Implementierung

- Tool-Testing mit "Key-User Team"?
- Organisation von Einführungsschulungen für alle User?
- Einsatz von "Positiv-Botschaftern"?
- "Handbücher", Video-Tutorials, etc. zur Verfügung gestellt?
- Sinn & Zweck vermittelt?

3

## Stabilisierung

- Support-Team und Support-Prozess definiert?
- Botschafter-Routine für Hinweise, Wünsche, Hilfestellungen, etc. eingerichtet?
- Angebot smarterer Auffrischungstrainings?
- Planung regelmäßiger Stichprobenerhebungen zu Datenqualität und Prozesstreue?
- Schulungsangebot für neue Mitarbeiter?