

# Rollen im CRM-Projekt

## Wer macht was?

Ein strukturierter Leitfaden für  
erfolgreiche CRM-Einführung.

# Rollen im CRM-Projekt

## Wer macht was?

Ein CRM-Projekt steht und fällt mit den Menschen dahinter – nicht nur mit der Software. Die falsche Rollenverteilung führt zu Verzögerungen, Frust und Mehrkosten. Doch wer muss eigentlich was tun, und wie viel Zeit ist realistisch?

Unsere Erfahrung  
aus 300+ Projekten:  
Klare  
Verantwortungen  
sparen Zeit und  
Nerven



Dieser Leitfaden zeigt Ihnen, welche 5 Rollen in jedem CRM-Projekt entscheidend sind – und wie Sie von Anfang an Klarheit schaffen.

Denn eines ist sicher: Gute Vorbereitung ist das halbe Projekt.

## Die 5 entscheidenden Rollen im CRM-Projekt

Ein CRM-Projekt ist wie ein Orchester – jede Rolle muss ihren Part spielen, damit am Ende ein harmonisches Ergebnis entsteht.

Doch wer ist für was verantwortlich? Und wie vermeiden Sie, dass wichtige Aufgaben in der Hektik des Alltags untergehen?

Auf den nächsten Seiten finden Sie die klare Aufschlüsselung der zentralen Akteure – mit realistischen Aufwandsangaben\*, damit Sie Planungssicherheit gewinnen

\* Für ein Projekt mit ca. 20 Usern und Übernahme von Daten aus einem Altsystem

# Projektsponsor €

aka Auftraggeber

Die strategische  
Schlüsselperson

Typische Besetzung:  
Geschäftsführung,  
Bereichsleitung oder Vorstand

SOL4-Erfahrung:  
Häufigster Stolperstein?



Ein Sponsor, der auf  
dem Projektchart  
steht, aber nicht  
aktiv handelt.

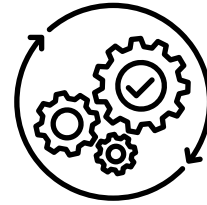
Aufgaben:

- Projektfreigabe und Budgetverantwortung
- Freiraum schaffen für die Projektbeteiligten
- Prüfung der Berichte der Projektleitung
- Priorisierung bei Zielkonflikten
- Entscheidungen bei strategischen Weichenstellungen
- Abnahme des Projekts

Zeitaufwand: Minimal (ca. 2–4  
Stunden pro Monat) – aber  
zum richtigen Zeitpunkt!

**Ohne klares Commitment des Sponsors  
verzögern sich Entscheidungen – das kostet  
Geld und Motivation.**

# Projektleiter



Der Dirigent des Projekts

Typische Besetzung:  
Interne Führungskraft oder  
erfahrener Projektmanager



Achtung:

Diese Rolle braucht beides:  
CRM-Grundverständnis und  
Projektmethodik

Aufgaben:

- Koordination und Steuerung des gesamten Projekts (intern + Dienstleister)
- Integration des Projekts in die Unternehmens-struktur
- Bildung der passenden Teams und Strukturen
- Sicherstellen der Kommunikation unter den Projektmitgliedern
- Berichte an den Auftraggeber
- Risikomanagement und Eskalation

Zeitaufwand: ~4 Tage (verteilt über die Projektlaufzeit)

## SOL4-Tipp:

**Ein guter Projektleiter filtert Störgeräusche – und sorgt dafür, dass sich das Team aufs Wesentliche konzentrieren kann**

# Administrator



Der technische Architekt

Typische Besetzung:  
IT-Leitung, Systemadmin oder  
externer IT-Dienstleister



Warum das  
kritisch ist:

Technische Stolpersteine  
können das ganze Projekt  
ausbremsen – eine stabile  
Basis ist essenziell.

Aufgaben:

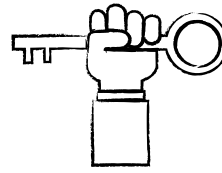
- Bereitstellung der Infrastruktur
- Installation & Wartung des CRM-Systems (bei Eigenbetrieb)
- Ansprechpartner für das externe Supportteam
- Koordination der Anbindung an Drittsysteme
- Monitoring & Troubleshooting nach Go-Live

Zeitaufwand: ~5 Tage,  
Schwerpunkt 1. Projekthälfte  
(Nach Go-Live: Weiterer Aufwand,  
wenn nicht ausgelagert)

## SOL4-Erfahrung:

In KMU wird diese Rolle oft unterschätzt. Ein häufiger Fehler: Keine klare Regelung, wer nach der Einführung für Wartung zuständig ist.

# Key User



Die Brücke zwischen IT und Fachabteilung

Typische Besetzung:  
Engagierte Mitarbeiter  
aus Vertrieb, Service  
oder Marketing



Achtung:

Key User sollten **freiwillig**  
und **motiviert** sein – keine  
"Zwangsverpflichteten".

Aufgaben:

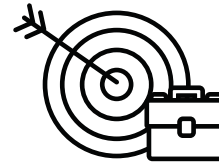
- Mitgestaltung der Prozesse („Wie arbeiten wir wirklich?“)
- Ansprechpartner bei Detailfragen
- Prüfung der individuellen Anpassungen im laufenden Prozess
- Schulung der Kollegen nach der Einführung
- Testen der CRM-Lösung vor Go-Live
- Feedback an CRM-Manager & Projektteam

Zeit aufwand: ~4 Stunden/  
Woche (über die gesamte  
Projektlaufzeit)

**SOL4-Tipp:**

**Investieren Sie in die Key User!  
Je besser sie eingebunden sind, desto  
reibungsloser läuft die spätere Umstellung.**

# CRM-Manager



## Der fachliche Treiber

Typische Besetzung:  
Mitarbeiter mit Prozess-  
wissen + Affinität für  
Technik (z. B. aus Vertriebs-  
Support oder Marketing)



Warum das  
kritisch ist:

Diese Rolle entscheidet, ob  
das CRM später **genutzt**  
wird – oder nur geduldet

## Aufgaben:

- Sammeln & Priorisieren der Anforderungen
- Erster Ansprechpartner für die Key-User
- Koordination / Dokumentation neuer Anforderungen, Erstellung eines Prozesshandbuchs für Mitarbeiter
- Abnahmetests & Konfiguration (z. B. Felder, Workflows)
- Koordination mit Dienstleistern für Customizing

Zeitaufwand: ~2 Tage/Woche  
(mehr, wenn wenig ausgelagert  
wird)

## SOL4-Erfahrung:

**Der CRM Manager sollte kein ‚IT-Mensch‘ sein,  
sondern jemand, der die täglichen Arbeitsabläufe  
kennt – sonst fehlt die Akzeptanz**

# CRM-Partner



Der externe Partner für Know-how und Entlastung



Vorteile für KMU:

- Sie sparen interne Ressourcen und profitieren von unserer Erfahrung.
- Sie vermeiden Fallstricke: Wir kennen die typischen Fehler.
- Flexible Modelle: Ob punktuelle Unterstützung oder Full-Service – wir passen uns an Ihre Bedürfnisse an.

Aufgaben:

- Lösungsdesign
  - Analyse Ihrer Geschäftsprozesse
  - Empfehlung der CRM-Strategie
- Technische Implementierung
  - Systeminstallation & -konfiguration
  - ggf. Datenmigration
  - Integration mit Drittsystemen
- Schulung & Wissenstransfer
  - Training für Key User & CRM Manager
  - Dokumentation der Lösung
- Unterstützung nach Go-Live
  - Anpassung & Optimierung
  - Wartung (falls gewünscht)

Zeitaufwand: Variabel je nach Projektumfang – von kompakter Beratung bis vollständiger Übernahme der technischen Umsetzung.

## SOL4-Fazit:

**Die Kombination aus starkem internem Team und erfahrenem Dienstleister beschleunigt den Erfolg – und senkt Risiken**

# Zusammenfassung: Das CRM-Dreamteam

Rolle	Aufwand	Kritischer Erfolgsfaktor
<b>Auftraggeber</b>	Minimal (strategische Entscheidungen)	Commitment & Priorisierung
<b>Projektleiter</b>	~4 Tage (verteilt)	Methodenkompetenz + CRM-Verständnis
<b>Administrator</b>	~5 Tage (vor Go-Live)	Klare Regelung für Wartung
<b>Key User</b>	~4h/Woche	Freiwilligkeit & Fachwissen
<b>CRM-Manager</b>	~2 Tage/Woche	Prozesskenntnis + Technikaffinität
<b>CRM-Partner</b>	variabel je nach Projektumfang	Technische Umsetzung & Best Practices

## SOL4-Fazit:

Fehlen eine oder mehrere Rollen, wird das Projekt teurer, langsamer oder scheitert ganz. Die gute Nachricht: Mit klarer Definition von Anfang an lässt sich das vermeiden.

# Ihr nächster Schritt

Passen die Rollen zu Ihrer Unternehmensgröße?

Gern zeigen wir Ihnen bewährte Modelle für KMU – kostenlos und unverbindlich.

Damit Ihr CRM-Projekt ein Erfolg wird.  
[www.crmreadycheck.at](http://www.crmreadycheck.at)