

1 Salesforce kaufen, bevor die Prozesse klar sind

Lizenzen unterschrieben, bevor definiert ist, wer was braucht. Ohne dokumentierte Kernprozesse ist keine sinnvolle Konfiguration möglich – Sie konfigurieren dann Annahmen statt Anforderungen.

► **Tipp: Zeichnen Sie Ihre 3 wichtigsten Vertriebsprozesse auf – bevor Sie eine Lizenz unterschreiben.**

2 Den Partner nach dem Preis auswählen

Das günstigste Angebot endet meist als teuerstes Projekt. Junioren, Parallelauslastung, generische Konfiguration. Ein erfahrener Berater spart Ihnen am Ende Monate.

► **Tipp: Fragen Sie nach konkreten Branchenreferenzen und sprechen Sie mit früheren Kunden.**

3 Keine Datenstrategie vor der Migration

50.000 Kontakte migriert, 30.000 davon Duplikate. Das System ist ab Tag 1 unbrauchbar, das Vertrauen der User zerstört.

► **Tipp: Mindestens 2 Testmigrationen in der Sandbox vor Go-Live. Matching Rules und Duplicate Rules ab Tag 1 aktiv.**

4 Keine Admin-Ressource einplanen

Salesforce ist kein Set-and-Forget. Ohne dedizierten Admin sind Berichte nach 3 Monaten veraltet, neue User ungeschult, Flows brechen und keiner weiß warum.

► **Tipp: Ab 20 Usern mindestens einen Teilzeit-Admin einplanen. Trailhead-Zertifizierung als Basis.**

5 Alles auf einmal einführen

Sales + Service + Marketing + CPQ gleichzeitig – das Projekt scheitert an eigener Komplexität. Stufenweise einführen, mit dem größten Business Impact beginnen.

► **Tipp: Phase 1 = Sales Cloud mit sauberem Datenmodell. Alles Weitere in 8-Wochen-Sprints danach.**

6 User Adoption als nachgelagerten Schritt behandeln

Technisch perfekt, menschlich gescheitert. Key User müssen von Anfang an als Mitgestalter eingebunden werden – nicht als Zuschauer, die am Ende geschult werden.

► **Tipp: 2-3 Champions pro Abteilung benennen, die das Projekt intern tragen und früh testen.**

7 Kein realistisches Change Management

Ohne Kommunikation, Schulungen und aktive Führungsunterstützung entsteht Widerstand statt Akzeptanz. CRM-Einführung ist Kulturwandel, nicht nur Software-Rollout.

► **Tipp: C-Level muss das System sichtbar nutzen – Dashboards in Meetings zeigen, Deals pflegen. Sonst tut es der Rest auch nicht.**

✓ Go-Live-Readiness – Schnellcheck

- | | |
|---|---|
| ☐ Kernprozesse dokumentiert & abgenommen | ☐ Testmigration erfolgreich durchgeführt |
| ☐ Admin-Ressource benannt & geschult | ☐ Key User haben getestet & Feedback gegeben |
| ☐ Berechtigungskonzept geprüft | ☐ Schulungsplan für alle User-Gruppen steht |
| ☐ Rollback-Plan für Notfälle definiert | ☐ Erfolgskennzahlen (KPIs) festgelegt |