

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Fünf typische Hürden auf dem Weg zu erfolgreichen CRM-Projekten**

**München, 18. November 2021 – Bei der Einführung eines neuen CRM-Systems werden die selbst gesteckten Ziele nicht immer erreicht. Der IT-Dienstleister Consol hat die wichtigsten Ursachen dafür identifiziert.**

CRM-Projekte sprengen häufig die vorgegebenen Zeit- und Kostenbudgets und erfüllen so nicht die selbst gesteckten Ziele. Bei der Ursachenanalyse schälen sich typische Herausforderungen heraus, die den Projekterfolg gefährden. Consol benennt die fünf häufigsten Fallstricke, die im Vorfeld beachtet werden sollten:

#### **1. Falsche Zuständigkeiten und Planungshoheiten**

CRM-Systeme werden häufig primär als Vertriebs- und Marketing-Tool eingesetzt. Um ihre Wirkung zu entfalten, müssen aber auch andere Abteilungen, Teams und interne Ressourcen eingebunden werden. Um auch deren Erfordernisse und Sichtweisen abzubilden und gleichberechtigt zu berücksichtigen, ist es sinnvoll, die Projektsteuerung neutral, beispielsweise in Form einer gesonderten Stabsstelle, anzusiedeln.

#### **2. Falsche Dimensionierung von Projekt und Lösung: too small to fail – too big to work**

Große Gesamtlösungen versprechen auf dem Papier das funktionale Nonplusultra. In der Praxis scheitern sie aber häufig durch die ihnen immanente Komplexität. Wenn dann auch noch aus internen Gründen, wie etwa drohendem Gesichtsverlust oder aus Karriereaspekten, zu spät die Reißleine gezogen wird, sind große Projektsummen abzuschreiben.

#### **3. Ungenügende Flexibilität und Skalierbarkeit der Lösung: start small – grow big**

Wenn stattdessen sinnvollerweise auf den Start mit einer überschaubar dimensionierten Lösung gesetzt wird, darf nicht übersehen werden, dass sie flexibel und skalierbar sein muss. Wird darauf im Projektvorfeld nicht geachtet, stößt das vermeintlich praxisnahe System zu schnell an Wachstumsgrenzen und wird so quasi zum Opfer seines Erfolgs.

#### **4. Mangelhafte Anbindung von Legacy- und Co-Systemen**

CRM-Systeme sind keine Solitäre. Sie müssen vielmehr in diverse Co- und Altsysteme, wie etwa CRM-Vorläufer, ERP- oder eCommerce-Systeme, eingebunden werden. Die Interoperabilität (respektive die mangelhafte Interoperabilität) kann sich daher zu einem großen Kostenfaktor auswachsen. Sie gehört daher unbedingt ins Pflichtenheft und muss in der Evaluationsphase überprüft werden.

#### **5. Kurzsichtige Kostenkalkulation**

Eine Kostenkalkulation, die lediglich die CRM-spezifischen Funktionsumfänge und Initialkosten gegenüberstellt, ist zu kurzfristig gedacht. Die vorgenannten Punkte haben ihren

Preis: Sie sind nicht zum Nulltarif zu haben, sondern eine Investition in die Praktikabilität und Zukunftssicherheit eines CRM-Systems, die dementsprechend einkalkuliert werden muss.

„Viele im Verlauf von CRM-Projekten auftretende Herausforderungen sind intern bedingt“, erklärt Kai Hinke, Leiter Consol CM Software bei Consol. „Die Beachtung exemplarischer Erfahrungswerte hilft dabei, sie von vorneherein auszuschließen. Zusammen mit dem passenden CRM-Tool, das die notwendige Flexibilität, Skalierbarkeit und Interoperabilität mitbringt, sind sie die Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung und Nutzung von CRM-Systemen.“

**Diese Presseinformation und Bildmaterial sind im  
Internet abrufbar unter [www.pr-com.de/companies/consol](http://www.pr-com.de/companies/consol).**

## Über Consol

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH mit Hauptsitz in München begleitet seit mehr als 35 Jahren lokale und internationale Unternehmen mit passgenauen IT-Lösungen durch den gesamten Software-Lifecycle. High-End-IT-Beratung, agile Software-Entwicklung sowie Betrieb und Support sind die Eckpfeiler des Portfolios, das Consol unter Anwendung von modernsten Technologien ständig erweitert. Dazu zählen Open Source-Projekte wie Quarkus, OpenShift oder Tekton. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt auch die Software Consol CM, eine Plattform zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Bei der Umsetzung der Digitalisierungsstrategien seiner Kunden macht Consol IT-Umgebungen und Geschäftsprozesse fit für die Herausforderungen von morgen. Mit den Leitmotiven Exzellenz und höchste Qualität folgt Consol dem Ziel, Businesses weiter voranzubringen. Dabei fokussiert Consol Bereiche wie Cloud-native, Container, Microservice-Architekturen oder IT Automation.

Consol ist Red Hat Premier Partner und NGINX Preferred Partner. Strategische Partnerschaften bestehen außerdem zu AWS und Microsoft Azure. Zu den Kunden zählen Großunternehmen wie Haribo, Daimler oder Vodafone. Aktuell beschäftigt Consol rund 260 Mitarbeiter an seinen Standorten München, Düsseldorf, Wien, Krakau, Dubai sowie San Francisco.

Weitere Informationen unter <https://www.consol.de>, <https://cm.consol.de> und <https://labs.consol.de> sowie auf Twitter unter [https://twitter.com/consol\\_de](https://twitter.com/consol_de).

## Pressekontakt

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH

Isabel Baum

St.-Cajetan-Straße 43

D-81669 München

Fon: +49-89-45841-101

E-Mail: [Isabel.Baum@consol.de](mailto:Isabel.Baum@consol.de)

Web: <https://www.consol.de> und <https://cm.consol.de>

PR-COM GmbH

Nicole Oehl

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Fon: +49-89-59997-758

E-Mail: [nicole.oehl@pr-com.de](mailto:nicole.oehl@pr-com.de)

Web: [www.pr-com.de](http://www.pr-com.de)