

Kompetenzprofil – Projekt: Einführung eines neuen CRM-Systems (Sales/Service)

Rolle: Projektleitung (intern)

1) Ziel und Ergebnisverantwortung

- Go-live bis TT.MM.JJJJ, im Budgetrahmen, mit definierter Nutzerakzeptanz
- Standardisierte Vertriebs- und Serviceprozesse im CRM abgebildet (End-to-End)
- Datenmigration sauber, Reporting funktionsfähig, Support und Betrieb geregelt

2) Kernaufgaben (Was ist konkret zu tun?)

- Projektplan, Meilensteine, Ressourcen und Budget steuern
- Anforderungen erheben (Workshops), priorisieren, in Backlog übersetzen
- Dienstleister/Vendor steuern, Entscheidungen vorbereiten, Abnahmen organisieren
- Change und Kommunikation: Stakeholder-Management, Schulungen, Rollout-Plan
- Risiken managen (Datenqualität, Schnittstellen, Akzeptanz, Zeitplan)

3) Kompetenzfelder mit Verhaltensankern (Wie zeigt es sich?)

Kompetenzfeld	Verhaltensanker (Beispiele)	Niveau
A. Projektmanagement und Struktur	Plant realistisch, hält Abhängigkeiten sichtbar, eskaliert früh. Nutzt Standards (z. B. RACI, RAID-Log, Sprint- oder Meilensteinlogik).	Fortgeschritten
B. Prozess- und Systemverständnis	Versteht Vertriebs- und Serviceprozesse, denkt in Schnittstellen und Datenflüssen. Übersetzt Fachanforderungen in klare User Stories oder Use Cases.	Fortgeschritten
C. Kommunikation und Moderation	Moderiert Workshops ergebnisorientiert, führt zu Entscheidungen. Kommuniziert klar: Ziel, Nutzen, nächste Schritte, Verantwortlichkeiten.	Sehr hoch

Kompetenzfeld	Verhaltensanker (Beispiele)	Niveau
D. Stakeholder- und Konfliktmanagement	Integriert unterschiedliche Interessen, klärt Konflikte sachlich. Hält Entscheider eingebunden, verhindert Schattenentscheidungen.	Sehr hoch
E. Veränderungsmanagement (Change)	Plant Adoption (Schulung, Champions, Support), misst Nutzung und Feedback. Adressiert Widerstand konstruktiv, schafft psychologische Sicherheit.	Hoch
F. Ergebnis- und Qualitätsorientierung	Definiert Akzeptanzkriterien, testet sauber, verhindert Go-live um jeden Preis. Denkt in Nutzenkennzahlen (z. B. Pipeline-Qualität, Ticketdurchlaufzeit).	Hoch

4) Muss- und Kann-Kriterien

Muss: Projektleitungserfahrung, Moderationsstärke, Entscheidungsfähigkeit, Grundverständnis CRM/Daten

Kann: Agile Methoden, Datenschutz/Compliance Know-how, Reporting/BI-Erfahrung

5) Messbare Erfolgskriterien (KPIs)

- Termintreue (Meilensteine), Budgetabweichung
- Nutzeraktivität nach 8 Wochen (z. B. 80% aktive User)
- Datenqualität (z. B. Dublettenquote < X%)
- Prozesskennzahlen (z. B. Angebotsdurchlaufzeit -Y%)

6) Typische Risiken / Red Flags (für Auswahl und Führung)

- Alles-gleichzeitig-Mentalität ohne Priorisierung
- Konfliktscheu: späte Eskalationen
- Tool-Fokus ohne Prozess- und Change-Arbeit
- Unklare Verantwortlichkeiten