



Von der Hölle der Insellösungen zur CRM-Zentralisierung

Wie produzierende B2B Mittelständler den CRM-Sprung schaffen

Die OKE Gruppe auf einen Blick



2.000

Mitarbeiter



in **10**

Ländern weltweit
Produktion



274

Mio. Euro Umsatz



2

Vertriebliche
Business Units



10

Vertriebliche Territorien



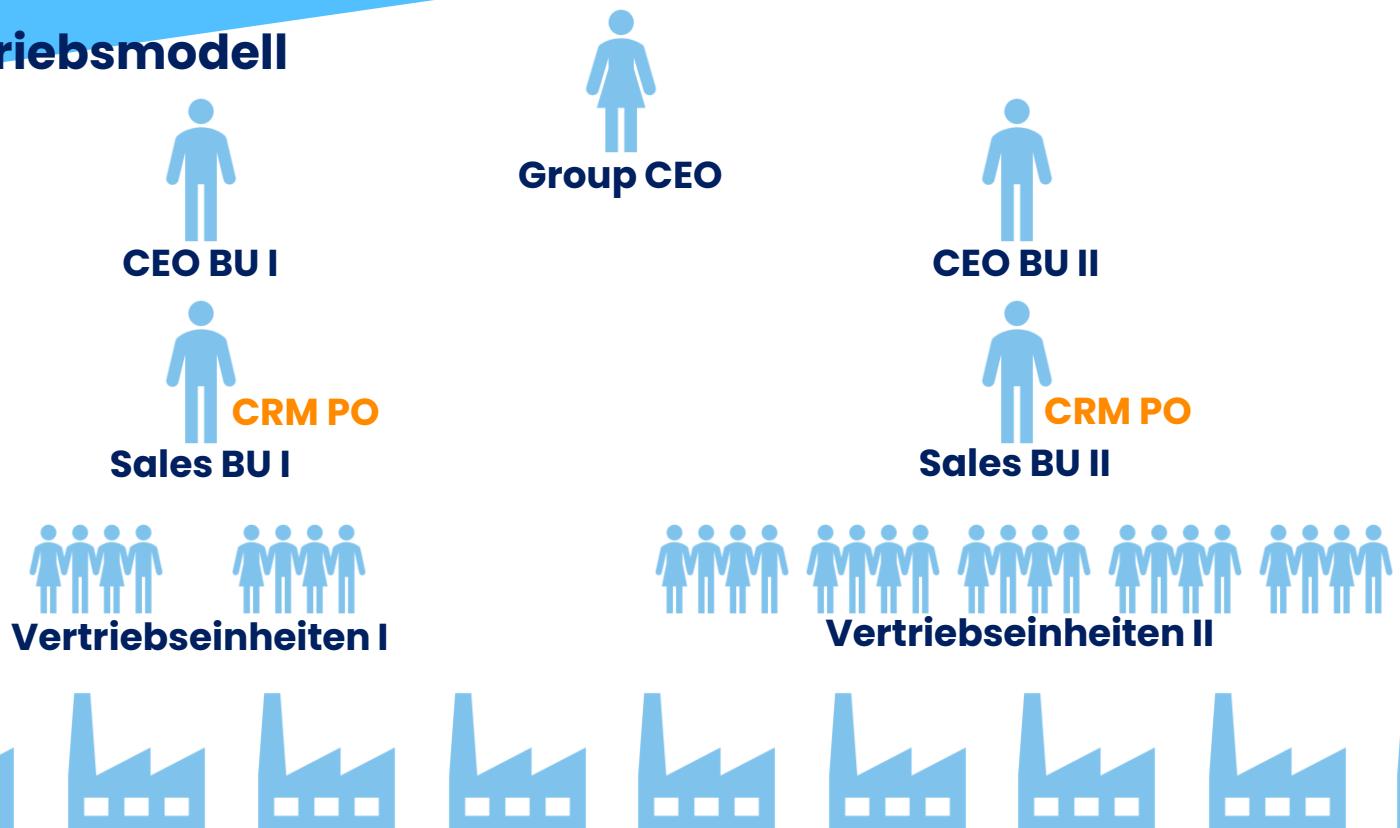
100

CRM Lizenzen

Die OKE Gruppe auf einen Blick



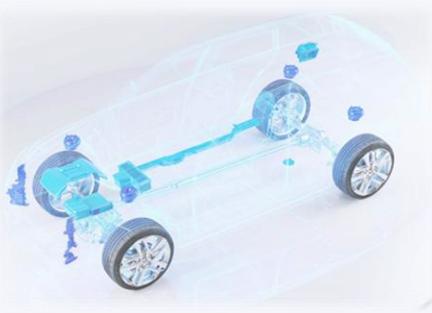
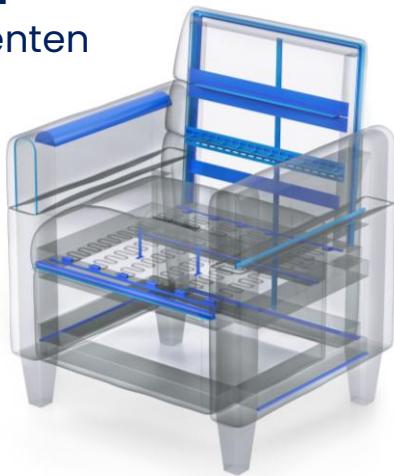
Unser Vertriebsmodell



Unsere Technologien & Branchen

Expertise für technische Kunststoffkomponenten

- Kunststoffextrusion
- Kunststoffspritzguss
- Kunststoffhybridtechnologie
- ZSB-Baugruppen



Customers



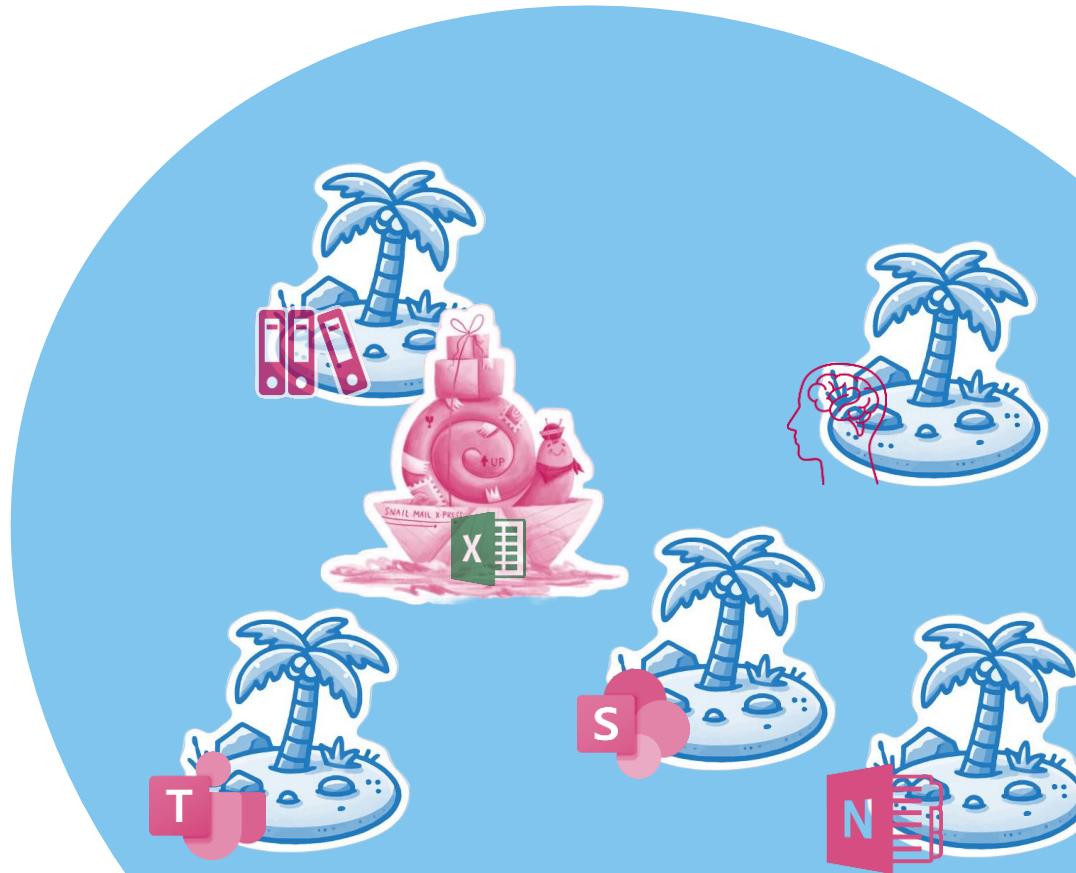
Die Hölle der Insellösungen

Unser Ausgangspunkt.....

Die Hölle der Insellösungen

Unser Ausgangspunkt.....

- Vertriebssteuerung über Excel und Insellösungen
- Keine zentrale Kundensicht
- Statusdifferenzen in abhängigen Übersichten
- Wissen in Köpfen nicht im System

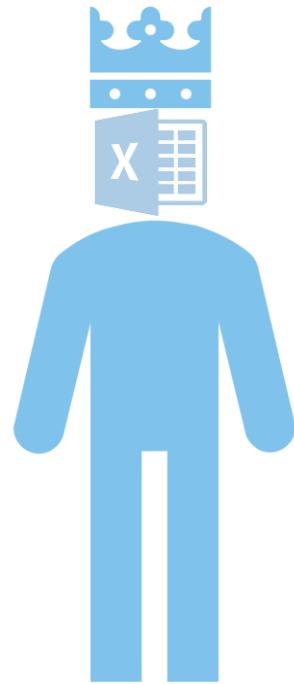


Die Hölle der Insellösungen

.... typisch Mittelstand?

- „Nur zur Übersicht gedacht“ -> Plötzlich zentrales Tool für Entscheidungen und Strategie
- Fehlende Schnittstellen zwischen Abteilungen
- Jeder Mitarbeiter versteht etwas anderes unter einer Ausarbeitung/Reporting

➤ Wunsch: Mehr Transparenz, weniger Reibung

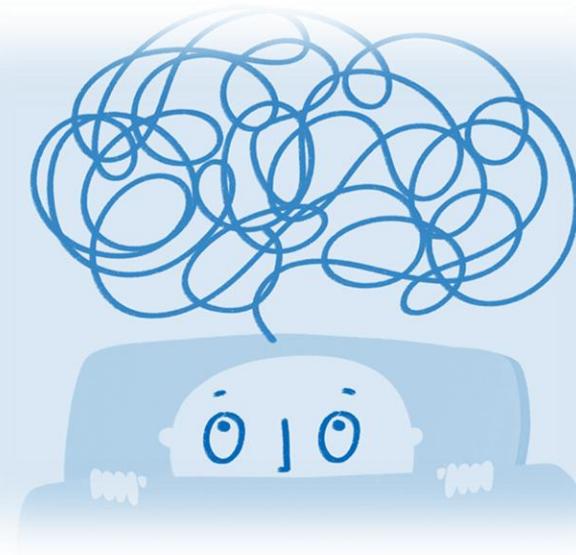


Der Wendepunkt – Warum wir uns verändern mussten

Der Moment der Erkenntnis.....

- Keine einheitliche Kundenansicht möglich
- Wichtige Informationen verschwanden im Nirvana
- Manuelle Workarounds waren ineffizient
- Datenqualität sank mit jeder Übergabe

➤ **Wir verloren Projekte, die wir hätten gewinnen können mit den richtigen Informationen**



Der Wendepunkt – Warum wir uns verändern mussten

..... strategische Einsicht der Geschäftsleitung

- CRM ist nicht „Nice to Have“ sondern Zukunftssicherung

- Zentrale Kundenübersicht
- Strategieumsetzung
- Vertriebsprojektmanagement
- Erkenntnis kumulierter Umsatzpotenziale
- Territorien-Übersicht
- Zentrales Management Dashboard
- „Return on Invest“ absolut realistisch



➤ **Erkenntnis: Wir wussten was wir verkaufen, wir hatten aber keine gesicherte Kenntnis über das „Warum“!**

Die Entscheidung – System- & Partnerwahl

Die CRM Auswahl.....



- Vergleich mehrerer Systeme

- Salesforce
- Hubspot
- Nischenanbieter
- SAP Salescloud V2
- MS Dynamics
-

Workshops, Demos, Bewertung nach Kriterien:

- Integration zum ERP-System
- Benutzerfreundlichkeit
- Datenhoheit
- Skalierbarkeit

Die Entscheidung – System- & Partnerwahl

..... die Partnerwahl

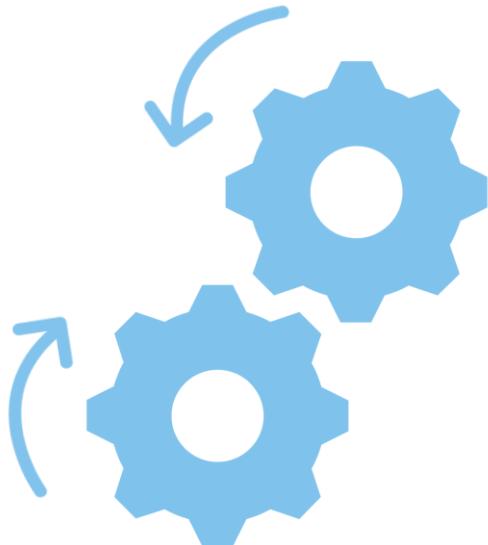
- Implementierungspartner gesucht.....
 - Mittelstandserfahrung & ERP-Kompetenz
 - Marktkonformer Preis
 - Partner übernimmt
 - Projektmanagement
 - Koordination
 - Oberflächearchitektur
 - Wir bieten
 - Product-Owner mit Entscheidungsfreiraum



-> Nicht das System entscheidet, sondern das Team, das es einführt!

Die Zusammenarbeit – Mittelstand trifft Implementierer

Projektstart: Zwei Welten, ein Ziel.....



- Gemeinsames Kick-off, klare Rollen
- Externe bringen Struktur, interne Fachlichkeit
- Unterschiedliche Sprachen
Sales- vs. CRM-Vokabular
- Unterschiedliche Ablauf-Ansichten
Wer macht was?

-> Die Frühphase des Projekts ist Lernprozess

Die Zusammenarbeit – Mittelstand trifft Implementierer

..... die größte Herausforderung

- Priorisierung von Anforderungen
- Standard vs. Individualisierung
- Transparenz über Aufwand und Nutzen
- Ständige Balance zwischen Tempo und Tiefe



➤ Verfügung von zeitlicher Kapazität!!

→ Temporäres Projekt, der Vertrieb muss weiter laufen.....

Die Zusammenarbeit – Mittelstand trifft Implementierer

Aha-Momente im Projekt.....

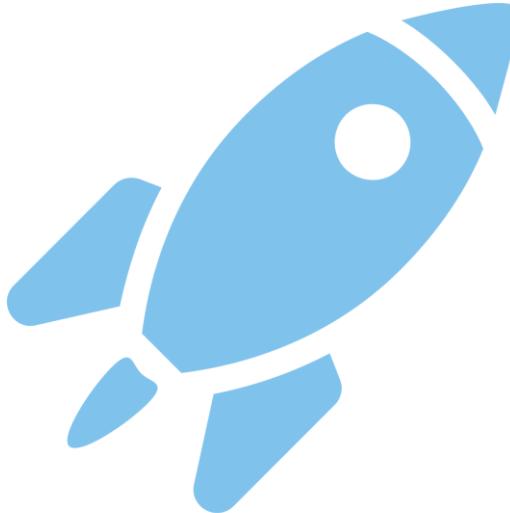


- Implementierer stellt die richtigen Fragen
- Prozessverständnis wuchs durch externe Perspektive
- Interne Diskussionen über Sales Territorien hinaus werden zu echten Verbesserungen führen

Die Umsetzungsvorbereitung – Der Weg zum Go-Live

Wo wir heute stehen.....

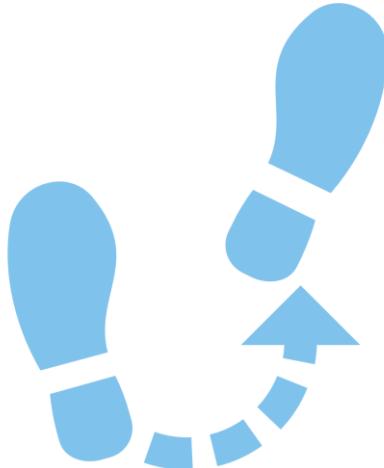
- Go-Live geplant: Januar 2026
- Testumgebung auf Herz u. Nieren geprüft
- Prozessdesign abgeschlossen
- CRM-Template finalisiert
- Konnektivität erschlossen und getestet
- Datenbereinigung und Erst-Import durchgeführt
- Schulung & Change-Kommunikation vorbereitet



→ Let's GO

Die Umsetzungsvorbereitung – Der Weg zum Go-Live

..... unsere Learnings in der Umsetzung



- Externe geben Struktur und Verbindlichkeit
- Interne Akzeptanz entsteht durch Beteiligung
- Kleine Erfolge schaffen Motivation
- Das Implementierungsprojekt macht Probleme sichtbar und löst Sie langfristig

→ Das hat uns angetrieben

Fazit – Was wir gelernt haben

4 Erkenntnisse.....

- CRM ist Entwicklung der Vertriebsorganisation , kein IT-Projekt
- Ein zentrales CRM-System bringt Vertriebs-Teams weltweit zusammen
- Systemwahl ist wichtig – Implementiererwahl entscheidend
- Interne Verantwortung bleibt der Schlüssel



Fazit – Was wir gelernt haben

..... unser Weg geht weiter



- Go-Live ist erst der Anfang
- CRM als Haltung Im Unternehmen
- Wissen teilen statt Wissen verstecken

Ein CRM-Einführung ist keine Sprintdistanz sondern ein immer wiederkehrender Ultra-Marathon

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- **Budgetrahmen für die Einführung**
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems

- ab 5k-10k € in Eigenleistung
- ab 60k-200k € für KMU 's mit Implementierer im Standard-Umfang
- Über 200k – Open End f. komplexe Vertriebsmodelle, große Vertriebsteams und komplexer Individualisierung
- 1,0 – 1,8k pro Personentag

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- **Laufende Kosten**
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems

- 90 – 200 € pP./Monat Lizenzen
- 0,2 – 3 Personentage pro Monat Helpdesk und Weiterentwicklung

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- **Ablauf und Implementierungszeitraum**
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems



Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- **Ressourcenbedarf der internen IT**
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems

➤ Notwendig für die Schnittstellen
zum ERP-System
zum Email-Provider
zur Datenbank

Unsere Erfahrung:
2-3 Personentage während der
Implementierungsphase

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- **Relevante System-Demos**
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems

➤ System-Demo sollte zum Vertriebsmodell passen

Standard-Demos vermitteln ein falsches Bild

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- **Referenzen u. Erfolgsgeschichten**
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems

➤ Persönlicher Austausch mit echten Referenzen alternativlos

Hier haben wir die größten Erkenntnisse gewonnen

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- **Eigenständige Umsetzung – realistisch?**
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- Zielgruppe des CRM-Systems

➤ Temporärer Vollzeitjob!

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- **Rolle der IT – notwendig oder optional**
- Zielgruppe des CRM-Systems

➤ Die eigene IT muss das Projekt mittragen

Aber, das CRM-Projekt ist ein Vertriebsprojekt
kein IT-Projekt!

Nach welchen Infos habe ich vor 3 Jahren hier gesucht?

Was man nicht hat, muss man suchen.....

- Budgetrahmen für die Einführung
- Laufende Kosten
- Ablauf und Implementierungszeitraum
- Ressourcenbedarf der internen IT
- Relevante System-Demos
- Referenzen u. Erfolgsgeschichten
- Eigenständige Umsetzung – realistisch?
- Rolle der IT – notwendig oder optional
- **Zielgruppe des CRM-Systems**

➤ Wer soll das System nutzen? Dies muss vor der Angebotsphase feststehen!

Let 's Connect



Florian Plagemann

Head of Sales

OKE Group GmbH
+49 171 8698 0 98
florian.plagemann@oke.de



LinkedIn[®]