

Mein Migrations-Readiness-Check: Sind Ihre CRM-Prozesse bereit für die Unabhängigkeit?

Für wen ist dieses Dokument?

Für IT-Strategen, CDOs und Leiter im Prozessmanagement, die den Vendor-Lock-in (die Abhängigkeit von einem einzelnen Softwareanbieter, aus der man nur schwer wieder herauskommt) ihres aktuellen CRM-Systems bewerten und eine mögliche Migration strategisch vorbereiten wollen.

Was löst es?

Sie erhalten eine ehrliche, strukturierte Einschätzung Ihrer Migrationsreife – keine vage Theorie, sondern eine konkrete Standortbestimmung mit klaren Handlungsfeldern.

Wie nutzen Sie es?

Drucken Sie dieses Dokument aus oder bearbeiten Sie es digital. Gehen Sie die drei Kernbereiche Schritt für Schritt durch. Bewerten Sie ehrlich. Nutzen Sie die Ergebnisse als Diskussionsgrundlage mit Ihrem Kernteam.

Was Sie am Ende haben:

Eine dokumentierte Momentaufnahme Ihrer größten Risiken, Lücken und Potenziale – die notwendige Grundlage, um BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation – der internationale ISO-Standard zur visuellen Modellierung von Geschäftsprozessen, ISO/IEC 19510:2013) als konkrete Exit-Strategie aus der Anbieterabhängigkeit einzusetzen.

Quick-Check: Die 3 größten Migrations-Blocker

Bevor Sie in die Tiefe gehen, prüfen Sie diese drei Showstopper. Wenn Sie bei einer dieser Fragen "Nein" oder "Unsicher" ankreuzen, haben Sie Ihren dringendsten Handlungspunkt bereits gefunden.

☐ **Stakeholder-Konsens:** Gibt es einen klaren Konsens im Management, dass der aktuelle Vendor-Lock-in ein strategisches Risiko darstellt?

Ohne diesen Konsens scheitert jedes Migrationsprojekt an fehlender Rückendeckung und Budget.

☐ **Prozessverantwortung:** Gibt es für jeden kritischen CRM-Prozess (z. B. Lead-to-Cash, also den gesamten Ablauf von der ersten Kundenanfrage bis zum Zahlungseingang) einen benannten, fachlichen Prozessverantwortlichen?

Ohne klare Verantwortung weiß niemand, was migriert werden muss und warum.

☐ **Datenhoheit:** Wissen Sie genau, wo Ihre kritischen Kundendaten gespeichert sind, und haben Sie die technischen Mittel, um einen vollständigen Export durchzuführen?

Ohne Datenhoheit sind Sie nicht Eigentümer Ihrer Kundenbeziehungen – der Vendor ist es.

Ergebnis des Quick-Checks:

Antwort	Bedeutung
3x "Ja"	Gute Ausgangslage. Arbeiten Sie die folgenden Teile durch, um die Details zu schärfen.
1–2x "Nein" / "Unsicher"	Beginnen Sie bei den "Nein"-Punkten. Diese haben Vorrang vor jeder technischen Planung.
3x "Nein" / "Unsicher"	Hohes strategisches Risiko. Ohne Grundlagenarbeit wird eine Migration scheitern oder erhebliche Mehrkosten verursachen.

Teil 1: Prozessklarheit bewerten

Wie gut verstehen Sie Ihre eigenen Abläufe – unabhängig von der Software, die sie ausführt? Dieses Verständnis entscheidet darüber, ob eine Migration planbar wird oder ein Blindflug bleibt.

Anleitung: Haken Sie ab, was auf Ihr Unternehmen tatsächlich zutrifft. Seien Sie ehrlich – jede beschönigte Antwort verschleiert ein Risiko.

Dokumentation

- ☐ Unsere Kern-CRM-Prozesse sind visuell modelliert (z. B. in BPMN 2.0, Flussdiagrammen oder vergleichbaren Notationen).
- ☐ Die Dokumentation ist aktuell (nicht älter als 12 Monate).
- ☐ Die Modelle beschreiben die *fachliche* Logik (was geschehen soll und warum), nicht die Klicks in der Benutzeroberfläche (wie man es im aktuellen System tut).

Wissen im Unternehmen

- ☐ Fachexperten können die Prozesse erklären, ohne das System zu öffnen.
- ☐ Es gibt definierte KPIs (Kennzahlen zur Messung der Leistung, z. B. Durchlaufzeit, Konversionsrate) für die wichtigsten Prozesse.
- ☐ Prozessänderungen folgen einem definierten Governance-Prozess (ein festgelegtes Verfahren, wer Änderungen genehmigt und dokumentiert).

Auswertung Teil 1

Haken gesetzt	Ihre Einschätzung
5–6	Exzellente Grundlage. Ihre Prozesse sind gut verstanden und bereit für die Abstraktion in ein herstellerunabhängiges Modell.
3–4	Solide Basis mit Lücken. Priorisieren Sie die fehlenden Punkte, bevor Sie eine Migration starten. Beginnen Sie mit dem Reverse-Engineering Ihrer kritischsten Prozesse.

**Haken
gesetzt**

Ihre Einschätzung

0–2

Hohes Risiko. Ihre Prozesse sind untrennbar mit dem System verwoben. Die Prozess-Extraktion und -Dokumentation ist Ihr absolut erster Schritt – noch vor jeder Evaluierung von Zielsystemen.

Meine Top-Lücke in der Prozessklarheit:

Teil 2: Technische Abhängigkeiten identifizieren

Welche technischen Fesseln binden Sie an Ihr aktuelles System? Dieser Teil macht die oft unterschätzte Komplexität sichtbar. Laut einer Analyse von Migrationsprojekten im Mittelstand kann allein die Datenmigration bei einem CRM-System typischerweise zwischen 25.000 und 80.000 USD kosten und 6 bis 12 Wochen dauern (Quelle: Perplexity-Recherche, mit Verweis auf [lowcode.agency](https://www.lowcode.agency), [breida.at](https://www.breida.at)). Bei komplexen Umgebungen kann der gesamte Migrationszeitraum auf 6 bis 18 Monate anwachsen. Die Integrationsarbeit allein – bei typischerweise rund 6 Anbindungen an Drittsysteme – kann weitere 25.000 bis 45.000 USD ausmachen (Quelle: Perplexity-Recherche, mit Verweis auf [techesperto.com](https://www.techesperto.com)).

Diese Zahlen beziehen sich auf US-basierte Mittelstandsschätzungen und können je nach Region, Systemkomplexität, Datenvolumen und internem Aufwand erheblich abweichen. Sie dienen als Richtwerte, nicht als Fixkosten.

Anleitung: Füllen Sie die Felder so konkret wie möglich aus. Was Sie hier nicht benennen können, ist ein blinder Fleck in Ihrer Planung.

Kritische Integrationen (Anbindungen an Drittsysteme)

System-Typ	Name / Anbieter	Schnittstellenart (API, Datei, manuell)
ERP-System (Unternehmenssteuerungssoftware)		
Marketing-Automation-Tool		
BI-/Analyse-Tool (Business Intelligence, Datenauswertung)		
E-Commerce / Webshop		
Weiteres:		
Weiteres:		

Gesamtzahl kritischer Integrationen: _____

Proprietärer Code und Konfiguration

Proprietärer Code (herstellerspezifischer Programmcode, der nur innerhalb des aktuellen Systems funktioniert, z. B. Apex-Klassen bei Salesforce oder ABAP-Module bei SAP) ist oft die stärkste Fessel.

Kategorie	Anzahl / Umfang
Kritische Custom-Code-Module (z. B. Apex-Klassen, ABAP-Programme)	_____
Komplexe automatisierte Workflows (z. B. Salesforce Flows, SAP Workflow)	_____
Custom Objects / Eigenentwicklungen im Datenmodell	_____
Geschätzter Aufwand zur Neuerstellung in einem neutralen System (in Personentagen, PT)	_____ PT

Hinweis: Der geschätzte Aufwand ist eine vereinfachte Annahme. In der Praxis kommen Einarbeitungszeiten, Testzyklen, Fehlerbereinigung und Abstimmungsaufwand hinzu, die den realen Aufwand typischerweise um den Faktor 1,5 bis 3 gegenüber der ersten Schätzung erhöhen.

Datenstruktur und -qualität

Frage	Ihre Antwort
Gibt es ein klares, unternehmensweites Datenmodell für Kundendaten?	Ja / Nein / Teilweise: _____
Wie hoch schätzen Sie die Qualität Ihrer Stammdaten? (1 = schlecht, 5 = exzellent)	_____
Gibt es bekannte Probleme mit Duplikaten oder inkonsistenten Daten?	Ja / Nein: _____
Können Sie einen vollständigen Datenexport im offenen Format (CSV, JSON, XML) durchführen?	Ja / Nein / Unsicher: _____

Ergebnis Teil 2

Zählen Sie: Wie viele Integrationen haben Sie? Wie hoch ist der geschätzte Code-Aufwand? Wie steht es um Ihre Datenqualität?

Risikobewertung:

Indikator	Einschätzung
Mehr als 5 Integrationen UND mehr als 50 PT geschätzter Neuerstellungsaufwand	Schrittweise Migration zwingend erforderlich. Ein Big-Bang-Ansatz (alles auf einmal umstellen) ist bei dieser Komplexität hochriskant. Prüfen Sie das Strangler Fig Pattern (eine Migrationsstrategie, bei der das Altsystem schrittweise durch neue Komponenten ersetzt wird, anstatt alles auf einmal zu wechseln).
Datenqualität unter 3	Starten Sie ein Datenbereinigungsprojekt parallel zur Prozessmodellierung. Ohne saubere Daten scheitert jede Migration.
Kein vollständiger Export möglich	Dies ist ein kritischer Lock-in-Indikator. Klären Sie die technischen und vertraglichen Exportmöglichkeiten sofort.

Teil 3: Organisatorische Reife prüfen

Technik und Prozesse sind nur die halbe Wahrheit. Ohne organisatorische Reife wird auch die beste Migrationsstrategie scheitern.

Anleitung: Bewerten Sie Ihre Organisation ehrlich auf einer Skala von 1 (gar nicht vorhanden) bis 5 (voll etabliert).

Fähigkeit	Bewertung (1–5)
Management-Unterstützung: Das Top-Management unterstützt aktiv die Initiative zur Erlangung technologischer Souveränität (die Fähigkeit, unabhängig über die eigene IT-Infrastruktur zu entscheiden).	_____
Team-Kompetenz: Wir haben Inhouse-Kompetenzen in Prozessmodellierung (insbesondere BPMN 2.0) und moderner Softwarearchitektur (z. B. Hexagonale Architektur, ein Entwurfsmuster, das Geschäftslogik von technischen Details trennt).	_____
Change Management: Wir haben etablierte Prozesse, um Mitarbeiter bei großen Systemwechseln zu begleiten, zu schulen und Widerstände aufzufangen.	_____
Budget-Realismus: Es gibt ein realistisches Budgetverständnis für die internen und externen Kosten einer Migration, einschließlich versteckter Kosten wie Schulung, Datenbereinigung und Produktivitätsverluste während der Umstellung.	_____
Risikotoleranz: Die Organisation ist bereit, einen zeitlich begrenzten Parallelbetrieb von Alt- und Neusystem zu akzeptieren und die damit verbundenen Mehrkosten zu tragen.	_____

Gesamtpunktzahl: _____ / 25

Auswertung Teil 3

Punktzahl	Interpretation
20–25	Hohe organisatorische Reife. Sie können ein Migrationsprojekt mit guter Erfolgschance starten.
12–19	Moderate Reife. Identifizieren Sie die Bereiche mit den niedrigsten Bewertungen und adressieren Sie diese gezielt, bevor Sie die technische Migration beginnen.
Unter 12	Erhebliche organisatorische Hürden. Sichern Sie zuerst das Buy-in des Managements und planen Sie Ressourcen für Change Management und Kompetenzaufbau ein. Ein Migrationsprojekt ohne diese Grundlagen wird mit hoher Wahrscheinlichkeit scheitern oder deutlich teurer werden als geplant.

Mein niedrigster Wert und meine geplante Maßnahme:

Ein typisches Szenario: Was die meisten unterschätzen

Der "Stammdaten-Sumpf"

Ein Unternehmen plant die CRM-Migration. Die Prozesse sind modelliert, die neue Software ist evaluiert und bereit. Bei der Testmigration zeigt sich: Tausende von Kundendatensätzen sind Duplikate, unvollständig oder inkonsistent. Felder sind anders befüllt als gedacht. Beziehungen zwischen Datensätzen fehlen oder sind fehlerhaft.

Das Altsystem hat diese Probleme über Jahre durch Workarounds kaschiert – ein Mitarbeiter wusste, dass "Müller GmbH" und "mueller gmbh" dasselbe Unternehmen sind. Das Zielsystem weiß das nicht.

Die Migration gerät ins Stocken. Ein monatelanges Datenbereinigungsprojekt wird notwendig – ungeplant, unbudgetiert und mit direktem Einfluss auf den Zeitplan.

Lektion: Beginnen Sie die Analyse Ihrer Datenqualität so früh wie möglich – idealerweise parallel zur Prozessmodellierung. Die Datenqualität ist oft der größte unentdeckte Risikofaktor bei CRM-Migrationen.

Warum das für Ihre Exit-Strategie entscheidend ist

Dieser Readiness-Check ist kein Selbstzweck. Er ist die Voraussetzung dafür, dass BPMN 2.0 als Ihre Exit-Strategie tatsächlich funktioniert. Denn die BPMN-basierte Prozessmodellierung kann Ihren CRM-Lock-in nur dann auflösen, wenn Sie Ihre aktuelle Lage realistisch einschätzen – einschließlich der Lücken in der Prozessdokumentation, der technischen Abhängigkeiten und der organisatorischen Bereitschaft. Ohne diese Klarheit bleibt jede Exit-Strategie ein Wunschdenken. Mit ihr wird BPMN 2.0 zum konkreten Werkzeug, mit dem Sie Ihre Geschäftsprozesse von der Plattform lösen und herstellerunabhängig abbilden können.

Gesamtauswertung und nächste Schritte

Tragen Sie Ihre Ergebnisse zusammen:

Bereich	Ergebnis
Quick-Check: Blocker vorhanden?	Ja / Nein
Teil 1 – Prozessklarheit (Haken von 6)	_____ / 6
Teil 2 – Technische Abhängigkeiten: Risikoeinschätzung	Niedrig / Mittel / Hoch
Teil 3 – Organisatorische Reife (Punkte von 25)	_____ / 25

Meine Top-3-Handlungsfelder

Basierend auf Ihren Ergebnissen: Welche drei Maßnahmen haben die größte Hebelwirkung?

Priorität	Handlungsfeld	Verantwortlich	Zieldatum
1	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____

Ihre nächsten Schritte

1. Vertiefen Sie Ihre Exit-Strategie:

Lesen Sie den vollständigen Leitfaden „BPMN 2.0 als Ihre Exit-Strategie“, um die Methodik hinter dem Readiness-Check zu verstehen – vom Reverse-Engineering Ihrer Salesforce- oder SAP-Prozesse bis zur herstellerunabhängigen Architektur.

→ [Link zum Leitfaden auf buerokratie-automatisieren.de]

2. Holen Sie sich Expertise ins Team:

Wenn Ihre Bewertung in den Bereichen Prozessklarheit oder technische Abhängigkeiten Lücken zeigt, ziehen Sie einen spezialisierten BPMN- oder Migrationsberater hinzu. Ein externer Blick verhindert blinde Flecken und beschleunigt die Planung.

Speichern oder drucken Sie dieses Dokument. Es ist der dokumentierte Startpunkt Ihrer Reise zur technologischen Unabhängigkeit – und die Grundlage für jede Diskussion mit Ihrem Management und Ihrem Team.

buerokratie-automatisieren.de

Informationsportal für die Automatisierung bürokratischer Prozesse | Betrieben von J.v.G. technology GmbH

JvGLabs | AI visibility architecture

Readiness-Check herunterladen