

Die neue CRM- Erfolgsformel

Wie sich die Rechnung für Transformation mit KI verändert, welche Rolle CRM dabei spielt und was Entscheider von KI-gestützter Umsetzung erwarten können.

Inhalt

DIE NEUE FORMEL	01
WICHTIGSTE ERKENNTNISSE	02
WAS SICH VERÄNDERT HAT – WAS ES BEDEUTET	03
CRM-INVESTITIONEN IM ÜBERBLICK	04
WEGE ZUM ERFOLG	05
DIE NEUE CRM-ERFOLGSFORMEL	06
WO CRM WIRKUNG ZEIGT	07
DIE FORMEL IN DER PRAXIS	08
MEHR ALS GESCHWINDIGKEIT	11
SOFORT MESSBARE ERGEBNISSE	12

Die neue CRM-Erfolgsformel

Wie sich die Rechnung für Transformation mit KI verändert, welche Rolle CRM dabei spielt und was Entscheider von KI-gestützter Umsetzung erwarten können.

KI verändert weit mehr als das Tempo von Transformationsprojekten: Richtig eingesetzt, verschiebt sie die Grenzen des Möglichen. Manche Hürden, die lange als gegeben galten, sind heute überwunden.

Andere bleiben bestehen.

Im Folgenden finden sich Trends und Aspekte, die Führungskräfte vor Beginn ihres nächsten Transformationsprogramms berücksichtigen sollten. Grundlage sind Marktbeobachtungen von HSO und Erfahrungen aus mehr als 7.500 Projekten in über 60 Ländern, ergänzt um Studien von Forrester.



Wichtigste Erkenntnisse



Mit KI-gestützter Umsetzung lässt sich die Dauer des kompletten Implementierungszyklus verkürzen.

KI unterstützt Anforderungsaufnahme, Extraktion, Konfiguration, Entwicklung, Integration, Dokumentation der Datenmigration, Tests, Projektmanagement und Support und verkürzt dadurch die Umsetzungszeiten. Führungskräfte sollten jedoch mehr erwarten als Tempo.



Der Go-live ist nicht der einzige Erfolgsmaßstab.

Führungskräfte müssen nicht mehr bis zum Go-live warten, um Verbesserungen bei Produktivität, Prozessen und KI-Fähigkeiten zu erleben.



Viele zusammenhängende Faktoren bestimmen, wie erfolgreich Transformation sind – und wann.

KI-gestützte Umsetzung, fundierte Expertise, Branchenwissen und eine solide Grundlage für den Einsatz von KI schaffen messbare Ergebnisse, die bereits während der Implementierung Wirkung erzielen.



Was erfolgreiche Programme auszeichnet, hat sich nicht verändert.

Die Erfolgsprinzipien aus der Erfahrung von HSO mit mehr als 7.500 Projekten gelten weiterhin. Werden sie angewandt, senkt die KI-gestützte Umsetzung das Implementierungsrisiko und erhöht die Wahrscheinlichkeit, erfolgreich zu sein.





Was sich verändert hat, und was es bedeutet

Drei Jahrzehnte lang bestimmten die Grenzen manueller Projektarbeit, wie lange Transformationen dauerten. Teams erfassten und dokumentierten Anforderungen, beschrieben Prozesse, erstellten Spezifikationen, richteten Systeme ein und entwickelten Testfälle.

Die Vorgehensmodelle haben sich in dieser Zeit stark verändert: auf den Wasserfallansatz folgten agile Methoden und später verschiedene hybride Modelle. Eines blieb jedoch gleich: Um Geschäftswissen in funktionierende Software zu übersetzen, brauchte es viel manuelle Arbeit.

Mit KI verändert sich diese Gleichung grundlegend. Teams gewinnen Anforderungen direkt aus Aufzeichnungen, erstellen und prüfen Dokumentationen automatisiert und generieren Testfälle deutlich schneller. Was früher Wochen dauerte, ist heute oft innerhalb weniger Tage erledigt.

“

Die Wirkung einer KI-gestützten Transformation zeigt sich nicht in der gewonnenen Effizienz, sondern in den Chancen, die sie eröffnet.

Der Implementierungsaufwand war nie das einzige Hindernis auf dem Weg zu einer leistungsfähigen Plattform. Er fiel nur am stärksten ins Gewicht.

CRM-Investitionen steigen. Die folgende Übersicht zeigt, welche Faktoren heute über den Erfolg einer Transformation entscheiden. Sie verdeutlicht den Unterschied zwischen schnellerer Umsetzung und spürbarer Wirkung.

CRM-Investitionen im Überblick

Was bei einer CRM-Entscheidung auf dem Spiel steht und unter welchen Bedingungen sich die Investition auszahlt.

Alle Daten und Ergebnisse in diesem Abschnitt stammen aus: Forrester Research, Inc., „How CRM Evolves To Support Industry Requirements“, 2026.¹

\$500K-\$5M

investieren Unternehmen jährlich in CRM, wenn sie ihr Kerngeschäft in die Cloud verlagern, Prozesse digitalisieren, KI einführen oder Umsätze steigern wollen.

~20%



20% der Unternehmen nutzen bereits ein branchenspezifisches CRM. Mehr als die Hälfte gibt dem weiteren Ausbau Priorität.

Nicht „ob“, sondern „wann“

Fast jedes Unternehmen profitiert davon, wenn sein CRM über die Kernfunktionen hinaus branchenspezifische Funktionen bietet. Forrester zufolge ist die Frage, ob sich das lohnt, inzwischen beantwortet. Unternehmen entscheiden jetzt, wann sie diese Funktionen einführen.

Branchentiefe und Reifegrad unterscheiden sich

Mit branchenspezifischen Standardfunktionen allein hebt sich kein Unternehmen vom Wettbewerb ab. Zugleich haben nur wenige die Entwicklungskapazität, um Branchenfunktionen selbst zu bauen, die es längst gibt. Forrester benennt die Risiken deutlich: Manche branchenspezifische CRM-Systeme stellen zugrunde liegende Daten lediglich übersichtlicher dar. Andere liefern allgemeine Workflows, die weder zur Branche noch zur bestehenden Systemlandschaft passen.

Kleinere Ökosysteme, schwierigere Beschaffung

Für spezifische CRM-Lösungen gibt es weniger geschulte Partner und Erweiterungen im Markt. Das erschwert es, Fachkräfte zu finden, Daten zu migrieren und Systeme zu integrieren. Zudem richten sich Partner nicht immer nach der Hersteller-Roadmap. Dann entstehen Funktionen doppelt, und die Entscheidungen bleiben an der internen IT hängen.

Wo CRM Wirkung zeigt

Branchenspezifisches CRM erweitert das klassische. Es verbindet die Kernfunktionen mit Workflows, Datenmodellen, Compliance, KI und Integrationen, die bereits auf einzelne Wirtschaftszweige zugeschnitten sind.



FINANZDIENSTLEISTUNGEN



FERTIGUNG



GESUNDHEITSWESEN



ÖFFENTLICHER SEKTOR



HANDEL

CRM verwaltet Kunden. Branchenspezifisches CRM verwaltet Kunden so, wie es in einem Sektor üblich ist. Mit dem richtigen Partner verwaltet es sie so, wie ein bestimmtes Unternehmen arbeitet.

Tempo zählt. Noch wichtiger: Das Projekt startet mit einer Lösung, die Prozesse und Customer Journeys bereits abbildet. Sind Workflows, Regulatorik und Datenstrukturen auf die Branche ausgerichtet, sinkt der Anpassungsaufwand. Teure Individualentwicklung, häufigste Ursache für Kosten und Nacharbeit, fällt geringer aus. Unternehmen starten mit dem, was sie heute brauchen und bauen schrittweise aus. Im Idealfall verstärkt sich die Wirkung mit jedem Schritt.

Die Forschung

Forrester nennt als Beispiel einen Fertigungsbetrieb. Er beginnt mit Workflows, die die Verfügbarkeit seiner Anlagen überwachen, ergänzt dann die vorbeugende Wartung und schließlich die Reparatur in der Servicewerkstatt. So modernisiert er schrittweise und erzielt in jeder Phase einen messbaren Return on Investment.

Die richtige Lösung zahlt sich nach dem Go-live weiter aus.



Branchenspezifisches CRM sorgt für kontinuierliche Innovation, hilft dabei, Kernprozesse zu digitalisieren und Erkenntnisse aus Datensilos der Organisation zu gewinnen. Zudem können Unternehmen damit schnell neue Geschäftsbereiche aufbauen und in neue Märkte eintreten.

Forrester, How CRM Evolves To Support Industry Requirements, 2026



Die neue CRM-Erfolgsformel

20-30%

Der HSO Führungskreis geht da, wo unser neues Umsetzungsmodell zu Einsatz kommt, von einer 20 bis 30% verkürzten Projektlaufzeit aus. Abhängig von Größe, Umfang, Tempo und Kapazitäten des Unternehmens.

1. KI-GESTÜTZTE UMSETZUNG

Was sich ändert: KI übernimmt jetzt Routinearbeiten bei Workshops, Anforderungsanalyse, Backlog, Dokumentation, Konfiguration, Entwicklung, Integration, Tests der Datenintegration, Support, Projektadministration und Risikoerkennung.

2. MENSCHLICHE EXPERTISE, GEZIELT EINGESETZT UND VERSTÄRKT

Was sich ändert: Die gewonnenen Kapazitäten schaffen Raum für Architektur, Prozessneugestaltung, Governance, Change-Management und die Verbesserung von Geschäftsergebnissen. So konzentrieren sich Teams stärker auf messbare Ergebnisse und weniger auf wiederkehrende Projektarbeit.

3. BRANCHENWISSEN

Was sich ändert: Kaum ein Unternehmen startet bei null. Sie bauen meist auf bewährten Branchenmustern, Produkten und Betriebsmodellen auf. Entscheidend ist daher ein Partner, der erprobte Innovationen mitbringt und sie auf einer vertrauenswürdigen Microsoft-Plattform zusammenführt.

4. FÜR KI GERÜSTET

Die Grundlagen bestimmen, ob ein CRM zum Bremser oder Beschleuniger wird. Gerade wenn Unternehmen KI-Agenten einsetzen wollen, dürfen sie die Grundlagenarbeit nicht überspringen: Clean-Core-Prinzipien, Datenqualität, Governance und Sicherheit. Zudem sollten sie bereits zu Beginn die Anwendungsfälle identifizieren, in denen KI-Agenten und KI-gestützte Funktionen konkrete Ergebnisse erzielen können. Da liegt die Messlatte heute höher, denn Agenten vervielfachen bestehende Schwächen und Risiken eines Systems.

In Summe ergeben diese Faktoren, was Unternehmen vom richtigen Partner erwarten können: Messbare Ergebnisse, schon während der Implementierung und darüber hinaus.

Checkliste: Woran Sie schnellere Ergebnisse im CRM messen

Zusammengenommen ergibt sich die neue Erfolgsformel. Sie beschreibt, was Unternehmen heute vom richtigen Partner mit KI-gestützter Projektumsetzung erwarten können: Bessere Ergebnisse, schon vor Go-live, die danach noch besser werden.

Die Verantwortlichen für die Projektumsetzung bei HSO schätzen, dass sich Projektlaufzeiten mit KI-Unterstützung um 20% bis 30% verkürzen lassen, abhängig von Größe und Umfang des Vorhabens sowie von Tempo und Kapazitäten im Unternehmen selbst. Kommen weitere Faktoren hinzu, nämlich die richtige menschliche Expertise, Brancheninnovationen und eine Organisation, die für KI bereit ist, zahlt sich ein Transformationsprojekt deutlich früher aus.

Je nach Umfang und Ausgangslage kann ein Unternehmen, das seine Transformation mit Microsoft Dynamics 365 umsetzt, zum Go-Live Folgendes erreichen:



Copilot arbeitet bereits in Vertrieb und Service:

Kundenübersichten, Gesprächsvorbereitung und Fallhistorien kommen direkt aus dem System, ohne manuelles Zusammensuchen.



Customer Insights ist eingebunden:

Vertrieb, Marketing und Service arbeiten ab dem Go-Live mit einem einheitlichen Kundenprofil.



Ein klarer Weg für die nächsten Schritte:

Individuelle Funktionen entstehen in Power Platform und Dataverse, der Systemkern bleibt nah am Standrad. Neues lässt sich jederzeit ergänzen, Bestehendes läuft stabil weiter.



Governance von Anfang an eingebaut::

Inhaltsfilter, semantisches Routing, Leitplanken und eine Prüfung jeder Antwort, private Endpunkte und verwaltete Identitäten. Ihre Daten bleiben geschützt, Kundeninteraktionen sind lückenlos nachvollziehbar, die Leistung wird in Echtzeit überwacht.



Vorkonfigurierte Agenten, bereits im Einsatz:

Zum Beispiel: Ein Service-Assistent, der rund um die Uhr wiederkehrende Anfragen bearbeitet, Fragen zu Richtlinien und Produkten auf Basis verifizierter Quellen beantwortet, Kunden durch standardisierte Prozesse führt und nur die Anliegen eskaliert, die außerhalb seines definierten Aufgabenbereichs liegen.

Die Formel in der Praxis

Tempo, Skalierung und Branchenwissen

Ein führender Anbieter für Altersvorsorge und Vermögensverwaltung ist von wenigen Niederlassungen auf mehr als 70 Standorte in Nordamerika gewachsen, fast ausschließlich durch Übernahmen. Jedes übernommene Unternehmen brachte sein eigenes CRM, eigene Prozesse und eine eigene Arbeitsweise mit.

Wie der COO des Unternehmens schildert, war die Lage komplexer, als sie auf den ersten Blick schien. Das zeigt sich, wenn Niederlassungen an verschiedenen Standorten gemeinsam denselben Kunden betreuen. Eine einzige Plattform musste sowohl die betriebliche Altersvorsorge als auch die Vermögensverwaltung abdecken und die eigenen Prozesse, Regulatorik und Datengrenzen beider Geschäftsbereiche berücksichtigen. Ein Standard-CRM hätte das nur über Individualentwicklung leisten können, mit Dauerkosten und erschwerten Updates.

Ausschlaggebend bei der Wahl von Microsoft Dynamics 365 Sales und HSO war die Branchenexpertise von HSO in Vermögensverwaltung und Altersvorsorge.



Die Formel in der Praxis

Tempo, Skalierung und Branchenwissen

Der **HSO Wealth Management Accelerator** spielte eine zentrale Rolle für die schnelle Umsetzung. In Kombination mit dem Delivery-Modell von HSO auf Basis von KI brachte er bereits erprobte Funktionen für die Vermögensverwaltung mit, die auf regulatorische Anforderungen abgestimmt und an die Prozesse des Unternehmens angepasst waren.

Heute verfügt das Unternehmen über eine einheitliche Sicht auf Kunden, Beziehungen und Aktivitäten über alle Standorte hinweg. Neue Gesellschaften lassen sich durch standardisierte Migrations- und Integrationsprozesse deutlich schneller anbinden. Das senkt den Aufwand jeder weiteren Übernahme und schafft Effizienzgewinne, die sich mit der Zeit verstärken.

„Dieses Projekt ist ein überwältigender Erfolg. Ohne unsere Partnerschaft mit HSO hätten wir weder termingerecht noch im Budget liefern können und wären längst nicht so weit gekommen.“



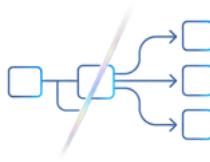
Was unverändert bleibt

Aus der Erfahrung von HSO mit digitalen Transformationsprojekten in über 60 Ländern bilden bewährte Prinzipien die Grundlage [für den erfolgreichen Einsatz von Agenten](#) in KI- und Datenprogrammen. Sie sind heute Teil der von Grund auf mit KI arbeitenden Projektumsetzung von HSO.



Zuerst die Menschen.

Beginnen Sie bei den Menschen, die die Arbeit erledigen, nicht nur bei denen, die sie steuern. Prüfen Sie, wo qualifizierte Teams Zeit mit Aufgaben unter ihrem Kompetenzniveau verbringen, wo Abläufe fragil sind und entscheidendes Wissen nur in einzelnen Köpfen steckt. Erfassen Sie vor der Prozessneugestaltung eine Ausgangsbasis für die menschliche Leistung. Nur so lässt sich sinnvoll beurteilen, ob ein Agent Ergebnisse liefert.



Dann die Prozesse.

Gestalten Sie den End-to-End-Ablauf neu, bevor Sie etwas darin einsetzen. Ein fehlerhafter Prozess liefert in einem besseren System nur schneller dasselbe Ergebnis. Priorisieren Sie nach Wirkung und Aufwand, nicht danach, was sich am leichtesten automatisieren lässt.



Danach die Datenbasis.

Entwickeln Sie die Datenplattform vor den Anwendungen, damit Agenten beim Start auf einer vernetzten Grundlage arbeiten. Konzentrieren Sie die anfängliche Investition in Datenqualität auf wesentliche Prozesse, während die [übergreifende Daten-Governance](#) parallel läuft.



Und schließlich, die Architektur.

Eine vernetzte Cloud-Architektur führt KI von Einzelerfolgen zu unternehmensweiter Wirkung. Diese Ebene entscheidet auch, ob sich der erste Erfolg wiederholen lässt.

Mehr als Geschwindigkeit

Umsetzungstempo wird sich im Markt bald als Verkaufsargument breit etablieren. Es wird bei den meisten Implementierungspartnern zur Selbstverständlichkeit werden – und kaum einen differenzieren.

Für sich genommen ist Tempo keine vollständige Grundlage für eine Investitionsentscheidung. Eine kürzere Projektlaufzeit ist zunächst nur ein Beitrag. Erst wenn die dadurch gewonnene Zeit gezielt für wertschöpfendere Aufgaben genutzt wird, entsteht daraus ein tatsächlicher Geschäftsnutzen.



„Was entsteht aus Geschwindigkeit? Wenn Unternehmen lediglich das neu umsetzen, was sie heute bereits haben, ist das kein Fortschritt. Ein modernes Unternehmen entsteht so nicht.“

Paul Jones, HSO AI Global Transformation Lead

Genau darum geht es bei verkürzten Zeitplänen. Ein Programm, das nur früher fertig wird – mit denselben Schwächen unter der Oberfläche und ohne dass Expertise sich auf Optimierung und Architektur ausrichtet –, hat Zeit gespart, aber nichts verändert.

Führungskräfte, die Transformationspartner bewerten, sollten prüfen, wo Wirkung entsteht und ob das Programm sie zu einem Unternehmen führt, das von Grund auf mit KI arbeitet.





Wirkung ab sofort

Die alte Formel funktionierte auf dem Papier, brachte aber keinen nennenswerten Fortschritt. Beratung, Dokumentation, Tests, Anpassungen und Zeit führten ein Unternehmen bis zum Go-live. Messbare Ergebnisse erhoffte man sich irgendwann danach, wenn überhaupt. Die Modernisierung oder Einführung einer Plattform war notwendiges Übel des Betriebs, aber kein Treiber für eine messbare Wertschöpfung.

Die neue Formel geht anders auf. KI-gestützte Umsetzung, verstärkte menschliche Expertise, Branchenwissen und KI-Bereitschaft addieren sich zu einem Ergebnis auf, das dem bisherigen Ansatz deutlich voraus ist: Wirkung beginnt vor dem Go-live und wächst danach mit jedem Meilenstein.

Darauf hat HSO sein Umsetzungsmodell voll ausgerichtet.

Mit dem neuen Umsetzungsmodell von HSO für die [Microsoft Cloud](#) übernimmt die KI Routineaufgaben. Die Branchen- und Microsoft-Fachexperten von HSO konzentrieren sich auf Architektur, Prozessneugestaltung, Governance, Change und Adoption. Programme laufen schneller und planbarer; Unternehmen gehen mit einer Plattform live, [die bereits mit Agenten ausgestattet](#) und bereit ist für weitere Schritte.

Zusammen mit unserem KI-Betriebssystem verbindet dieser Ansatz unsere Fachleute, KI, Umsetzungsmethoden, Branchen-IP und Agenten über den gesamten Projektlebenszyklus. Gleichzeitig schafft er Sicherheit, Governance und Lebenszyklus-Management für den verantwortungsvollen Einsatz und die Skalierung von KI.

Quellen

F1 Forrester Research, Inc., *How CRM Evolves To Support Industry Requirements*, updated May 19, 2026.



the results company

Next Steps

KI-gestützte
Umsetzung von HSO

Unternehmensreife AI-
Agents für jede Branche

KI in der Praxis:
Erfolgsgeschichten von Kunden

