

Agiles Arbeiten in
der Anwendung:
CRM-Optimierung

Ein agiles Pilotprojekt wird zum Treiber für bessere Zusammenarbeit, bessere Entscheidungen und bessere Ergebnisse – und damit für echte Transformation.

CASE STUDY

Agiles Arbeiten in der Anwendung: *CRM-Optimierung bei Faller Packaging*

Ein agiles Pilotprojekt wird zum Treiber für bessere Zusammenarbeit, bessere Entscheidungen und bessere Ergebnisse – und damit für echte Transformation.

In einer sich dynamisch verändernden Geschäftswelt gewinnt Agilität als Erfolgsfaktor zunehmend an Bedeutung. Klassische Projektmanagement-Methoden stoßen oft an ihre Grenzen, insbesondere wenn Anforderungen sich kurzfristig ändern oder komplexe Problemstellungen eine flexible Lösungsfindung erfordern. Doch wie können agile Methoden, insbesondere Scrum, erfolgreich zur Optimierung eines CRM-Systems eingesetzt werden?

Die Challenge

Faller Packaging hatte Salesforce eingeführt – doch das System war kaum auf die unternehmensspezifischen Anforderungen angepasst. Die Datenqualität war unzureichend, der manuelle Aufwand hoch, der Nutzen begrenzt. Im Ergebnis wurde das System zu wenig genutzt. Gleichzeitig befand sich das Unternehmen mitten in einer kulturellen Transformation – weg von Silodenken, hin zu mehr Eigenverantwortung und Zusammenarbeit. Es brauchte einen sichtbaren Hebel, um neue Arbeitsweisen im Alltag zu verankern.

Unser Ansatz

Das CRM-Projekt wird bewusst als erstes agiles Pilotprojekt aufgesetzt - mit klarer strategischer Rückendeckung durch das Management. Gemeinsam mit einem bereichsübergreifenden Stakeholder-Team aus Sales, Marketing, IT,

Controlling, Operations und Geschäftsführung identifizieren wir über 180 konkrete Anforderungen in Form von User Stories.

Den Auftakt bildet ein dreitägiger Design-Workshop, den wir inhaltlich entwickeln und moderieren – als Raum für methodisches Lernen, strategische Ausrichtung und kollaboratives Arbeiten. Dort analysieren wir gemeinsam die Nutzerbedürfnisse, führen agile Prinzipien und Tools ein, klären Rollen, formulieren eine gemeinsame Vision und modellieren die Customer Journey. Daraus entsteht ein priorisierter Product Backlog mit klar strukturierten Epics und konkreten Arbeitspaketen für den ersten Sprint.

Das **interdisziplinäre Projektteam** arbeitet fortan vollständig nach Scrum – mit Sprint Plannings, Daily Stand-ups, Reviews und Retrospektiven. Unser Team begleitet die Umsetzung operativ durch methodische Impulse, On-the-Job-Trainings und individuelles Coaching.

Tools wie Mural und MS Planner schaffen Struktur und Transparenz, externe Implementierungspartner werden eng eingebunden und durch eine begleitende Transformationskommunikation machen wir die neue Arbeitsweise im gesamten Unternehmen sichtbar. Gleichzeitig passen wir das klassische PMO-Reporting an, um agile Projekte konsistent steuerbar zu machen.

So entsteht nicht nur ein besseres CRM – sondern eine neue Form der Zusammenarbeit.

→

Der Mehrwert

Neben einer spürbaren Verbesserung des CRM-Systems – effizientere Prozesse, bessere Datenqualität, stärkere Nutzerorientierung – hat das Projekt gezeigt, wie agiles Arbeiten im Alltag funktioniert: transparent, strukturiert und wirksam. Die Umsetzung in inkrementellen Releases ermöglichte eine hohe Flexibilität, wodurch schnell auf sich verändernde Nutzeranforderungen reagiert werden konnte.

Die neue Arbeitsweise wurde im Unternehmen erlebbar gemacht und damit nicht nur Skepsis abgebaut und die Zusammenarbeit gestärkt, sondern auch die Grundlage für weitere agile Projekte geschaffen. Durch das sorgfältige initiale Aufsetzen der agilen Arbeitsweisen inkl. regelmäßiger Reflexion der Lessons Learned, steht einer unternehmensweiten Skalierung nichts mehr im Weg.

Nach dem erfolgreichen Abschluss des CRM-Projekts wurden agile Methoden bei Faller Packaging auch in weiteren Bereichen – wie Intranet-Entwicklung, e-Learning und Employer Branding – eingeführt. Dies zeigt, dass Scrum und Kanban nicht nur für IT-Projekte geeignet sind, sondern auch strategische und kulturelle Transformationsprozesse unterstützen können.

“Die Rituale wirkten anfangs aufwändig – vor allem im Vergleich zu klassischen Wasserfall-Projekten. Doch schon nach kurzer Zeit zeigte sich, wie viel Transparenz und Sinn diese Rituale stiften. Jeder im Team wusste plötzlich genau, woran gearbeitet wird und warum – das hat die Motivation und Verbindlichkeit spürbar erhöht.“

– Kerstin Löffler,
Vice President Marketing



Faller
PACKAGING

Kunde:

Faller Packaging

Bereich:

CRM, Marketing, Sales, IT

Branche:

Pharma, Verpackung

Eingesetzte tnn-Bausteine:

#AgilesArbeiten #WorkshopDesign
#TransformationsDesign #TrainingOnTheJob
#FührungskräfteTraining #Coaching #Facilitation
#Stakeholdermanagement
#Transformationskommunikation
#Projektmanagement