

Multi-Unit-Skalierung mit Evalanche

Entscheidungsleitfaden für CRM Owner

Wenn Wachstum zur Architekturfrage wird

Organisationen stoßen bei Skalierung nicht an Systemgrenzen, sondern an Grenzen ihrer Steuerbarkeit über mehrere Einheiten hinweg.

Typische Ausgangslage:

- Marketing- und CRM-Strukturen unterscheiden sich pro Business Unit oder Region
- Kampagnen werden parallel, aber nicht konsistent gesteuert
- Daten sind vorhanden, aber nicht mandantenübergreifend nutzbar
- zentrale Steuerung erzeugt Reibung statt Geschwindigkeit

☞ Mit zunehmender Skalierung wird operative Komplexität zur strukturellen Herausforderung.

Diese Checkliste ist relevant, wenn Skalierung nicht mehr operativ, sondern architektonisch entschieden werden muss, also:

- mehrere Business Units, Regionen oder Marken strukturiert zusammenzuführen sind
- bestehende CRM-Setups an Grenzen der Skalierbarkeit stoßen
- Marketing und CRM in unterschiedlichen Logiken über Einheiten hinweg arbeiten
- eine Plattformscheidung zwischen Zentralisierung und Dezentralisierung ansteht

☞ Kurz gesagt: wenn es nicht gilt, Prozesse zu skalieren, sondern Strukturen.

Inhalt

1. Mandantenfähiges Operating Model
2. Strukturmodell der Mandantenarchitektur
3. Governance & Rollenmodell
4. Daten- & Lead-Logik
5. Skalierung neuer Mandanten
6. Governance & Compliance
7. Entscheidungs-Check
8. Fazit

1. Mandantenfähiges Operating Model

Skalierbare Organisationen basieren auf der klaren Trennung von Steuerung und Ausführung über Mandantengrenzen hinweg.

Steuerung über alle Mandanten hinweg

- Definition von Datenmodell, Kampagnenlogik und Governance
- Bereitstellung standardisierter Templates und Strukturen
- identische Steuerungslogik für alle Einheiten

Dezentrale Umsetzung je Mandant

- eigenständige Kampagnensteuerung pro Business Unit oder Region
- lokale Anpassung an Märkte und Zielgruppen
- operative Unabhängigkeit innerhalb definierter Rahmenbedingungen

Logik

- einmalige Erstellung und Bereitstellung zentraler Inhalte
- eigenständiges Nutzen und Adaptieren der Inhalte durch Mandanten
- Kombination aus zentralen und lokalen Kampagnenelementen

👉 Ergebnis: **Standardisierung ohne operative Zentralisierung**

2. Strukturmodell der Mandantenarchitektur

Skalierung entsteht durch klare Architektur, nicht durch zusätzliche Systeme.

Grundprinzip

- Business Units werden als eigenständige Mandanten geführt.
- Jeder Mandant besitzt einen klar abgegrenzten Daten- und Arbeitsraum.

Systemlogik

- einheitliche Plattformstruktur über alle Mandanten hinweg
- Trennung von Daten, Kampagnen und Verantwortlichkeiten
- zentrale Steuerung bei gleichzeitiger unabhängiger Nutzung

Skalierungslogik

- Neue Mandanten werden durch Konfiguration integriert.
- Bestehende Setups dienen als wiederverwendbare Vorlagen.

👉 Ergebnis: **Wachstum ohne strukturellen Umbau**

3. Governance & Rollenmodell

Mit steigender Mandantenanzahl wird Governance zum entscheidenden Steuerungshebel.

Zentrale Rollen

CRM Owner (global)

- Verantwortung für Datenarchitektur und Systemlogik

Marketing (global)

- Steuerung von Templates, Kampagnenframework und Standards
- Aufbau wiederverwendbarer Strukturen für neue Mandanten

Mandantenrollen

Lokales Marketing

- Umsetzung innerhalb definierter Leitplanken

Vertrieb je Mandant

- Nutzung und Bearbeitung von CRM-Daten im eigenen Kontext

Rechteprinzip

- Zugriff strikt mandantenspezifisch
- zentrale Steuerung von Vorlagen und Datenmodellen
- granulare Rechte möglich

👉 Ergebnis: **klare Verantwortlichkeiten ohne Kontrollverlust**

4. Daten- & Lead-Logik

Daten werden nicht zentralisiert, sondern kontextualisiert gesteuert.

Datenarchitektur

- mandantenspezifische Datenräume
- Verbindung globaler und lokaler Datenlogik
- Segmentierung über alle Einheiten hinweg

Lead-Routing

- regelbasierte Zuweisung von Leads (z. B. Region, Produkt oder Business Unit)
- automatisierte Verteilung statt manueller Prozesse
- Mehrfachzuordnung von Kontakten möglich
- Übergabe innerhalb des jeweiligen Mandanten
- Aufrechterhaltung der vollständigen Interaktionshistorie

👉 Ergebnis: **klare Zuordnung trotz komplexer Datenrealität**

5. Skalierung neuer Mandanten

Skalierung wird zum wiederholbaren Standardprozess.

Prinzip

- Neue Mandanten werden aus bestehender Struktur abgeleitet.
- Es ist keine neue Systemarchitektur erforderlich.

Hebel

- wiederverwendbare Kampagnen-Setups
- übertragbare Daten- und Rollenmodelle
- standardisierte Prozesse mit lokaler Anpassung

👉 Ergebnis: **schnelle Expansion ohne Projektlogik**

6. Governance & Compliance

Skalierung erfordert kontrollierte Flexibilität.

Zentrale Steuerung

- einheitliche Regeln für Daten und Einwilligungen
- zentrale Verwaltung von Templates und Inhalten

Technische Absicherung

- Schutz zentraler Inhalte
- Definition von Änderungsrechten je Mandant

Lokale Umsetzung

- Anpassung an regionale Anforderungen
- Umsetzung innerhalb klarer Leitplanken

👉 Ergebnis: **Compliance ohne Skalierungsverlust**

7. Entscheidungs-Check

- Sind Business Units klar definiert?
- Ist das Rollen- und Rechtekonzept skalierbar?
- Sind Datenräume eindeutig getrennt?
- Ist das Lead-Routing regelbasiert?
- Lassen sich neue Mandanten ohne Systemänderung integrieren?
- Sind Vorlagen wiederverwendbar?
- Ist Governance vollständig abgesichert?

👉 Ergebnis: **Wenn überwiegend „Ja“ → Mandantenarchitektur erforderlich**

8. Fazit

Evalanche wird strategisch relevant, wenn Organisationen:

- mehrere Business Units parallel steuern müssen
- zentrale Governance mit lokaler Umsetzung verbinden
- Marketing- und CRM-Strukturen mandantenfähig skalieren wollen

Entscheidend ist nicht die Systemanzahl, sondern die Architekturfähigkeit der Organisation.

Hebel

- kontrolliertes Wachstum über Mandanten hinweg
- klare Verantwortlichkeiten je Einheit
- konsistente Daten- und Kampagnenlogik

👉 Ergebnis: **Skalierung wird damit nicht komplexer, sondern steuerbar.**

Für die ganzheitliche Einordnung deiner Architekturentscheidung im Hinblick auf System-, Daten- und Prozessarchitektur sind folgende Perspektiven relevant:

- Integrationsansatz – wie bestehende CRM-Systeme in eine konsistente Gesamtarchitektur eingebunden werden, um Datenkonsistenz und Prozessharmonisierung sicherzustellen.
- Best-of-Breed Ansatz – wie modulare Systemlandschaften gezielt eingesetzt werden, um Flexibilität und funktionale Spezialisierung zu ermöglichen.

Kontakt

Evalanche (SC-Networks GmbH)

Würmstr. 4

82319 Starnberg

Deutschland

Telefon: +49 8151 555 16-0

E-Mail: info@evalanche.com

Web: www.evalanche.com

Die Inhalte dieses Whitepapers wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität können wir jedoch keine Gewähr übernehmen.

© SC-Networks GmbH, 2026

Alle Rechte vorbehalten – einschließlich derer, welche die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung der Inhalte dieses Dokumentes oder Teile davon außerhalb der Grenzen des Urheberrechts betreffen. Handlungen in diesem Sinne bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch SC-Networks. SC-Networks behält sich das Recht vor, Aktualisierungen und Änderungen der Inhalte vorzunehmen. Sämtliche Daten und Inhalte, die auf Screenshots, Grafiken und weiterem Bildmaterial sichtbar sind, dienen lediglich zur Demonstration. Für den Inhalt dieser Darstellung übernimmt SC-Networks keine Gewähr.