

Kunden- Onboarding- Checkliste

Praktische Checkliste für einen klaren und professionellen Projektstart



Kunden-Onboarding-Checkliste

Ein strukturiertes Onboarding schafft Sicherheit auf beiden Seiten. Mit dieser Checkliste werden Ziele, Zuständigkeiten, Inhalte, Zugänge, Termine und Freigaben so vorbereitet, dass ein Projekt ohne unnötige Reibungsverluste starten kann.

So nutzen Sie die Checkliste

Prüfen Sie jeden Punkt aus Sicht Ihrer Kunden. Markieren Sie offene Punkte und priorisieren Sie anschließend die Maßnahmen, die Verständlichkeit, Vertrauen, Sichtbarkeit oder Anfragen am stärksten beeinflussen.

01 Übergabe aus Vertrieb und Angebot

- ☐ Beauftragter Leistungsumfang entspricht dem finalen Angebot und Vertrag.
- ☐ Ziele, Erwartungen und wichtige Aussagen aus dem Verkaufsgespräch sind dokumentiert.
- ☐ Zusatzwünsche und nicht enthaltene Leistungen sind klar voneinander getrennt.
- ☐ Budget, Zahlungsplan und Voraussetzungen sind intern bekannt.
- ☐ Risiken, offene Fragen und besondere Zusagen wurden an das Projektteam übergeben.
- ☐ Der Kunde erhält eine klare Bestätigung über den nächsten Schritt.

02 Ansprechpartner und Kommunikation

- ☐ Auf Kunden- und Anbieterseite ist jeweils eine entscheidungsbefugte Hauptperson benannt.
- ☐ Rollen, Zuständigkeiten und Vertretungen sind verständlich dokumentiert.
- ☐ Bevorzugte Kommunikationskanäle und Reaktionszeiten sind vereinbart.
- ☐ Besprechungen, Entscheidungen und Änderungen werden an einem zentralen Ort festgehalten.
- ☐ Zu viele parallele Einzelabstimmungen werden vermieden.
- ☐ Eskalationsweg für dringende oder blockierende Themen ist bekannt.

03 Ziele und Erfolgskriterien

- ☐ Projektziel wird in einem gemeinsamen, verständlichen Satz festgehalten.
- ☐ Zielgruppen und wichtigste Nutzungssituationen sind priorisiert.
- ☐ Erfolgskriterien sind messbar oder zumindest konkret beobachtbar.
- ☐ Zielkonflikte zwischen Design, Technik, Zeit und Budget werden früh angesprochen.
- ☐ Entscheidungen orientieren sich an vereinbarten Zielen statt an Einzelmeinungen.
- ☐ Nicht realistische Erwartungen werden vor Projektstart transparent korrigiert.

04 Zeitplan und Meilensteine

- ☐ Start, Zwischenabnahmen, Lieferung und geplanter Abschluss sind terminiert.
- ☐ Abhängigkeiten von Kundeneinhalten, Technik oder externen Partnern sind berücksichtigt.
- ☐ Puffer für Feedback, Korrekturen und unvorhersehbare Verzögerungen ist eingeplant.
- ☐ Verzögerungen auf Kundenseite und deren Auswirkungen sind verständlich geregelt.

- ☐ Termine besitzen Verantwortliche und klare Ergebnisse.
- ☐ Urlaubszeiten, Veranstaltungen und andere Spertermine sind bekannt.

05 Inhalte, Material und Zugänge

- ☐ Benötigte Texte, Logos, Fotos, Daten und Dokumente sind vollständig aufgelistet.
- ☐ Dateiformate, Benennung und zentraler Übergabeort sind festgelegt.
- ☐ Zugänge werden sicher und nicht unverschlüsselt per E-Mail geteilt.
- ☐ Domain, Hosting, Website, Analytics und weitere Systeme sind eindeutig zugeordnet.
- ☐ Fehlende Materialien besitzen Termin und verantwortliche Person.
- ☐ Rechte und Freigaben für gelieferte Inhalte sind geklärt.

06 Kick-off vorbereiten

- ☐ Agenda und gewünschte Vorbereitung werden vor dem Termin versendet.
- ☐ Alle entscheidungsrelevanten Personen nehmen am Kick-off teil.
- ☐ Ziele, Zielgruppen, Ablauf und Rollen werden gemeinsam bestätigt.
- ☐ Offene Fragen werden priorisiert statt ungeordnet gesammelt.
- ☐ Nächste Aufgaben, Zuständigkeiten und Termine stehen am Ende fest.
- ☐ Ergebnisse werden kurz dokumentiert und allen Beteiligten zugänglich gemacht.

07 Feedback und Freigaben

- ☐ Feedback wird gebündelt durch eine verantwortliche Person übermittelt.
- ☐ Korrekturen unterscheiden Fehler, Änderungswünsche und neue Anforderungen.
- ☐ Feedback bezieht sich auf Ziele und Zielgruppen statt nur auf Geschmack.
- ☐ Anzahl und Umfang vereinbarter Korrekturschleifen sind bekannt.
- ☐ Freigaben erfolgen nachvollziehbar und schriftlich.
- ☐ Nachträgliche Änderungen werden auf Aufwand, Termin und Budget geprüft.

08 Vertrag, Datenschutz und Abrechnung

- ☐ Vertrag, Leistungsbeschreibung und gegebenenfalls Auftragsverarbeitung liegen vollständig vor.
- ☐ Zahlungsplan, Rechnungsadresse und Bestellnummern sind geklärt.
- ☐ Vertrauliche Informationen werden nur über geeignete Wege ausgetauscht.
- ☐ Nutzungsrechte, Fremdlizenzen und Veröffentlichung von Referenzen sind geregelt.
- ☐ Abnahme, Gewährleistung, Wartung und spätere Zusatzleistungen sind verständlich abgegrenzt.
- ☐ Rechtliche oder branchenspezifische Prüfungen besitzen klare Zuständigkeiten.

09 Projektstart und laufende Orientierung

- ☐ Der Kunde erhält eine kompakte Übersicht mit Ablauf, Kontakten und wichtigen Links.
- ☐ Projektordner, Aufgabenverwaltung und Statuskommunikation sind eingerichtet.
- ☐ Erste Aufgaben sind konkret, terminiert und realistisch priorisiert.
- ☐ Fortschritt und offene Entscheidungen werden regelmäßig transparent gemacht.
- ☐ Neue Beteiligte können sich anhand der Dokumentation schnell orientieren.

- ☐ Nach der Startphase wird geprüft, ob Kommunikation und Prozesse funktionieren.

Ihre Auswertung

Wählen Sie die drei Maßnahmen mit dem größten Hebel. Formulieren Sie jeweils eine konkrete Aufgabe, eine verantwortliche Person und einen realistischen Termin.

1. Priorität

2. Priorität

3. Priorität

Ein klarer Start spart spätere Schleifen

Professionelles Onboarding reduziert nicht die persönliche Zusammenarbeit. Es schafft den verlässlichen Rahmen, in dem Entscheidungen schneller fallen und beide Seiten wissen, was als Nächstes passiert.

Verträge, Datenschutzvereinbarungen, Nutzungsrechte und branchenspezifische Pflichten sollten bei Bedarf rechtlich geprüft werden.