



***Best-Practice Methode für  
Rollout-Szenarien im Aftersales***

## Autoren:

### **Lisa Bier**

Dipl. Betriebswirtin (FH)

leitet das Competence Center Rollout in Star Cooperation GmbH

## Best-Practice Methode für Rollout-Szenarien im Aftersales

Unternehmen unterliegen einem ständigen Wandel durch veränderte wirtschaftliche Rahmenbedingungen und Ansprüche der Kunden. Damit sie den wechselnden Herausforderungen gerecht werden und auf Kundenbedürfnisse adäquat reagieren können, sind die Unternehmen gezwungen, Methoden und Strategien für die anstehenden Veränderungen zu entwickeln. Dies sichert ihnen ein hohes Maß an unternehmerischer Flexibilität und damit eine langfristige Etablierung auf dem Markt. Um ihren Kunden eine bestmögliche Umsetzung der notwendigen Umstrukturierungen zu gewährleisten, hat die Star Consulting sich zur Aufgabe gemacht, eine Methode zu entwickeln, mit der Markteinführungen ziel- und ressourcenorientiert erfolgreich umgesetzt werden können. Als Erfolgskriterium für solche Rollout-Projekte gelten eine überzeugende Vermittlung der Zielsetzungen, die Bewältigung von Widerständen sowie die Durchführung der notwendigen Umsetzungsschritte unter Einbeziehung der Betroffenen.

Zur Erarbeitung der neuen Methode wurden zwölf Berater der Star Cooperation GmbH eingebunden, die im Rahmen eines Workshops die für den Erfolg kritischen Faktoren extrahierten. Primär sollten hierbei praxisnahes Wissen und Methoden herangezogen werden. Die Resultate wurden durch eine

Befragung der Berater abgerundet, in der diese den Nutzen und die Anwendbarkeit der Methode in der Praxis bewerteten.

Diese wurde unter dem Namen Star-Path innerhalb der Star Cooperation GmbH implementiert. Der Star-Path wurde als eine Art Best-Practice-Methode aus der Kombination empirisch erhobener Daten und dem bestehenden theoretischen Wissen entwickelt und soll als standardisierte Problemlösungsmethode für Rollout-Szenarien dienen.

Der Star-Path gliedert sich in drei Phasen, die sequenziell abzuarbeiten sind. Einer ersten Planungs- und Vorbereitungsphase ist die Umsetzung nachgelagert, in der eine Integration des Rollouts in die bestehenden Strukturen stattfindet. Dem folgt der Abschluss des Rollouts mit einer Reflexion des Gelernten und einer geordneten Übergabe der offenen Aufgaben in die Regelprozesse. Unter diesen drei Hauptphasen befinden sich kleinere Arbeitspakete, die abzuleisten sind, um alle Aspekte eines Projektes abdecken zu können.

Roll-out Phasen			
Planung & Vorbereitung		Umsetzung	Abschluss
<b>Star-Path</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definition der Erwartungen und Ziele des Projekts und Definition der Kennzahlen zum Messen des Ergebnisses</li> <li>2. Umweltanalyse (z. B. : Potenzial- und Wettbewerbsanalyse)</li> <li>3. Bestimmung der Stakeholder (Beteiligte und Betroffene des Rollouts z. B. Mitarbeiter, Entscheider, Retailer, Endkunden etc.) und deren Anforderungen an das Produkt</li> <li>4. Risikoanalyse (Erfassung, Klassifizierung, Beschreibung und Bewerten von Risiken)</li> <li>5. Überprüfung der Existenz von Erfahrungswerten aus Vergleichsprojekten</li> <li>6. Projektorganisation aufbauen (Projektbeteiligte, Hierarchie und Entscheidungsgremien definieren. Auswahl der Mitarbeiter unter Berücksichtigung der Qualifikation)</li> <li>7. Phasenplanung (Definition der Phasen und Meilensteine)</li> <li>8. Projektstruktur (Definition der Arbeitspakete und deren Ergebnisse)</li> <li>9. Ablauf- und Terminplanung</li> <li>10. Bestimmung der Rollout Ressourcen, Aufwandschätzung, Zeit</li> <li>11. Definition des Berichtswesens und Besprechungswesens</li> <li>12. Implementierungsplanung (Auswahl der richtigen Implementierungsmethoden und -tools)</li> <li>13. Definition und Durchführen von Piloten</li> <li>14. Prüfung der Rollout-Tauglichkeit anhand der Ergebnisse der Piloten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umsetzung des Projektes gemäß Phase 1</li> <li>2. Projekt-Controlling : Aufgabe welche über das gesamte Projekt verfolgt wird, immer mit den Fokus auf das magische Dreieck (Zeit, Kosten, Qualität)</li> <li>3. Durchführung der Qualifizierung der Nutzer (Organisation von Schulungen und Trainings)</li> <li>4. Monitoring + Reporting gemäß Berichtsanforderungen</li> <li>5. KVP durchführen (Fehler erkennen und diese beheben, Identifikation von Verbesserungspotentialen und diese umsetzen)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abschlussbericht, Projektdokumentation und Erfolgskontrolle</li> <li>2. Präsentation der Ergebnisse an alle Beteiligten</li> <li>3. Lessons-Learned Analyse + Anknüpfungspunkte und Ausblick</li> <li>4. Weitere Bereitstellung von Support für die Beteiligten und Anwender z. B. durch den User Help Desk</li> <li>5. Integration in die Regelprozesse</li> </ol>