

Playbook #9

Pilot → Rollout

Changemanagement:
Erst lernen, dann skalieren



Die Praxis-Regel: Risiko senken, Adoption stabilisieren

Der Übergang vom Pilot zum flächendeckenden Rollout ist eine der kritischsten Phasen jeder digitalen Transformation. Während der Pilot in einem kontrollierten Umfeld stattfindet, skaliert der Rollout auf die gesamte Organisation – mit all ihren Komplexitäten, unterschiedlichen Reifegrad-Levels und kulturellen Besonderheiten.

Die zentrale Regel lautet: **Erst lernen, dann skalieren**. Ein Pilot ist kein verkürztes Go-Live, sondern ein strukturierter Lernprozess. Er dient dazu, Annahmen zu validieren, Risiken frühzeitig zu identifizieren und die Lösung unter realen Bedingungen zu erproben, bevor sie unternehmensweit ausgerollt wird.

Organisationen, die diesen Grundsatz missachten, erleben häufig massive Adoptionsprobleme, unerwartete technische Hürden und einen erheblichen Vertrauensverlust bei den Anwendern. Ein gut durchgeführter Pilot hingegen schafft eine solide Basis für nachhaltigen Erfolg.

Zentrale Ziele

- Risiken minimieren durch kontrolliertes Testen
- Adoption stabilisieren durch frühe Anwender-Insights
- Lösung optimieren basierend auf echtem Feedback
- Confidence aufbauen für den breiten Rollout
- Change-Strategie validieren und anpassen

Pilot-Design: Die richtige Vorbereitung entscheidet

Ein erfolgreicher Pilot erfordert präzise Planung in drei Dimensionen: Scope, Kriterien und Support. Der Scope definiert, was konkret getestet wird – nicht die gesamte Lösung auf einmal, sondern fokussierte Use Cases mit messbarem Impact. Die Kriterien legen fest, woran Erfolg gemessen wird, und der Support sichert ab, dass Pilot-Teilnehmer optimal begleitet werden.

Die Auswahl der Pilot-Gruppe ist entscheidend: Idealerweise eine Mischung aus Early Adopters, die Veränderung positiv begleiten, und kritischen Anwendern, die realistische Hürden aufzeigen. Eine zu homogene Gruppe liefert verzerrte Ergebnisse, eine zu große Gruppe wird unüberschaubar.

Pilot Canvas: Die fünf Erfolgsdimensionen

1 **Scope**
Welche Use Cases werden getestet? Welche Funktionen sind im Fokus? Welche Bereiche sind bewusst ausgeschlossen?

2 **Kriterien**
Woran messen wir Erfolg? Quantitative Metriken (Nutzung, Performance) und qualitative Indikatoren (Feedback, Adoption).

3 **Support**
Wie werden Pilot-Teilnehmer begleitet? Dedicated Support, regelmäßige Check-ins, Feedback-Kanäle, Eskalationswege.

4 **Learnings**
Welche Erkenntnisse gewinnen wir? Technische Optimierungen, Change-Anpassungen, Kommunikationslücken.

5 **Changes**
Was wird vor dem Rollout angepasst? Priorisierte Maßnahmen basierend auf Pilot-Feedback und identifizierten Risiken.

Rollout in Wellen: Kontrolliert skalieren

Nach einem erfolgreichen Pilot folgt der Rollout nicht als Big Bang, sondern in strukturierten Wellen. Dieser Ansatz ermöglicht kontinuierliches Lernen, Risikominimierung und Anpassungsfähigkeit. Jede Welle umfasst eine definierte Nutzergruppe und wird erst nach erfolgreicher Stabilisierung der vorherigen Welle gestartet. Die Hypercare-Phase nach jeder Welle ist kritisch: Intensivierte Unterstützung, proaktives Monitoring und schnelle Problemlösung sichern die Akzeptanz. Typischerweise dauert Hypercare 1-2 Wochen pro Welle, in denen dedicated Support-Teams zur Verfügung stehen und Issues priorisiert behandelt werden.

Zentrale Rollout-Artefakte



Readiness Assessment

Strukturierte Prüfung der Bereitschaft aller Stakeholder, Systeme und Prozesse vor jeder Welle.



Kommunikationsplan

Zielgruppenspezifische Botschaften, Kanäle und Timing für jede Rollout-Phase.



Enablement-Plan

Trainings, Dokumentation und Self-Service-Ressourcen für autonome Nutzung.



Go-Live Checklist

Finale Validierung aller technischen, organisatorischen und kommunikativen Voraussetzungen.

Readiness Assessment: Bereitschaft systematisch prüfen

Bevor jede Rollout-Welle startet, muss die Readiness systematisch geprüft werden. Ein strukturiertes Assessment verhindert, dass kritische Lücken übersehen werden und stellt sicher, dass alle Beteiligten optimal vorbereitet sind.

Technische Readiness

- Systemstabilität und Performance validiert
- Integration zu Drittsystemen getestet
- Monitoring und Alerting aktiv
- Backup und Recovery-Prozesse etabliert
- Security- und Compliance-Anforderungen erfüllt

Organisatorische Readiness

- Sponsorship und Commitment gesichert
- Rollen und Verantwortlichkeiten geklärt
- Support-Kapazitäten verfügbar
- Change Agents identifiziert und gebrieft
- Eskalationspfade definiert

Nutzer-Readiness

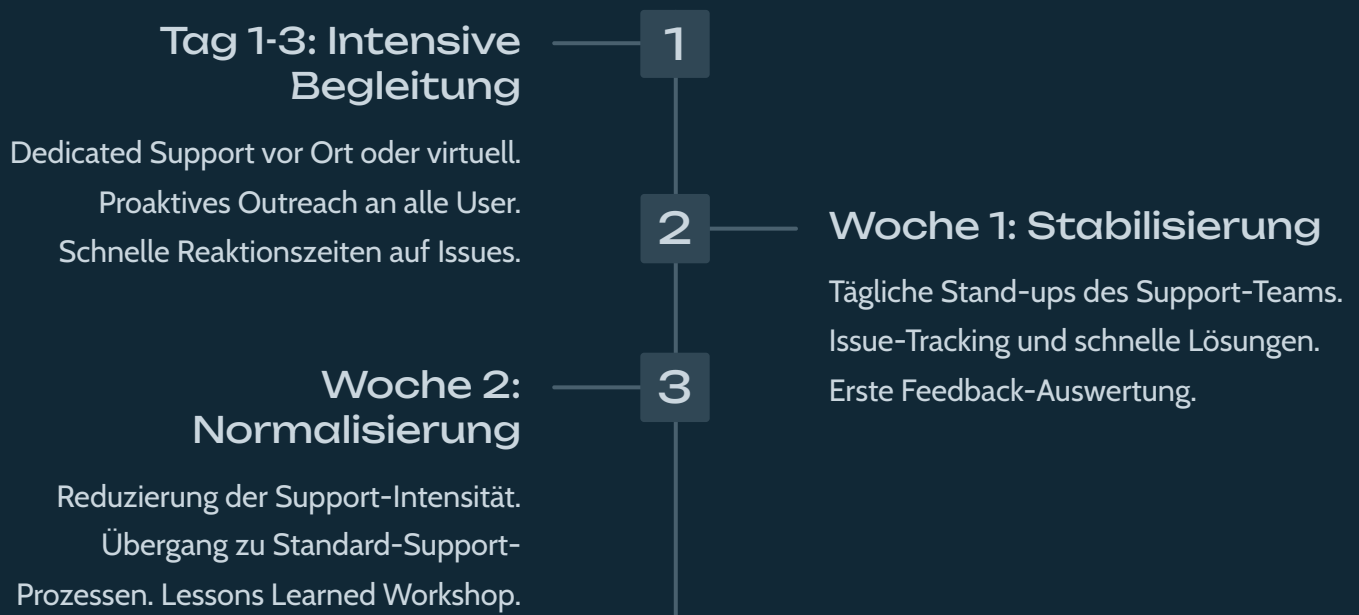
- Trainings durchgeführt und dokumentiert
- Awareness-Kampagne abgeschlossen
- Quick Reference Guides verfügbar
- Feedback-Kanäle kommuniziert
- Early Adopters als Multiplikatoren aktiviert

Prozess-Readiness

- End-to-End Prozesse dokumentiert
- Workarounds für bekannte Limitations definiert
- Handover-Prozesse zwischen Teams geklärt
- KPIs und Erfolgskriterien festgelegt

Hypercare: Die kritischen ersten Wochen

Die Hypercare-Phase ist der Zeitraum unmittelbar nach dem Go-Live jeder Rollout-Welle, in dem intensivierte Unterstützung bereitgestellt wird. Diese Phase ist entscheidend für die langfristige Adoption: Nutzer bilden hier ihre ersten Erfahrungen und entscheiden, ob sie die neue Lösung annehmen oder ablehnen.



Typische Hypercare-Aktivitäten umfassen: War Rooms für kritische Issues, erhöhte Support-Kapazitäten mit reduzierten Response Times, proaktive Kommunikation über bekannte Probleme und deren Status, sowie schnelle Hotfixes für blockierende Fehler. Ein erfolgreicher Hypercare zeigt sich in sinkenden Ticket-Zahlen, positivem Nutzer-Feedback und steigender Nutzungsrate.

Checkliste: Ist der Pilot abgeschlossen?

Ein Pilot ist erst dann abgeschlossen, wenn alle definierten Erfolgskriterien erfüllt sind und die Erkenntnisse systematisch ausgewertet wurden. Diese Checkliste hilft bei der finalen Validierung vor dem Übergang in den breiten Rollout.

✓ Erfolgskriterien erreicht

Alle definierten KPIs (Nutzung, Performance, Zufriedenheit) wurden erreicht oder übertroffen.

✓ Feedback ausgewertet

Strukturierte Auswertung aller Nutzer-Rückmeldungen, Issues und Verbesserungsvorschläge liegt vor.

✓ Kritische Issues gelöst

Alle blockierenden und high-priority Probleme sind behoben oder Workarounds etabliert.

✓ Optimierungen umgesetzt

Identifizierte Verbesserungen an Lösung, Prozessen oder Change-Strategie sind implementiert.

✓ Support-Modell validiert

Support-Kapazitäten und -Prozesse sind für den Rollout dimensioniert und getestet.

✓ Sponsorship gesichert

Leadership ist von Pilot-Erfolg überzeugt und committed zum Rollout.

Typische Fehler beim Pilot-to-Rollout Übergang

Zu früh skalieren

Rollout startet, bevor kritische Learnings umgesetzt sind. Folge: Probleme multiplizieren sich.

Change vernachlässigen

Fokus liegt nur auf Technik, nicht auf Menschen und Prozessen. Folge: Adoption scheitert.

Feedback ignorieren

Nutzer-Rückmeldungen werden gesammelt, aber nicht ernst genommen. Folge: Akzeptanz sinkt.

Keine Metriken

Erfolg wird nicht gemessen, nur gefühlt. Folge: Keine objektive Entscheidungsgrundlage.

Support unterschätzen

Hypercare-Kapazitäten sind nicht ausreichend dimensioniert. Folge: Überlastung und Frustration.

Big Bang statt Wellen

Alle User gleichzeitig migrieren. Folge: Unkontrollierbares Risiko und Chaos.

Ressourcen & Kontakt

Du möchtest tiefer in das Thema Change Management einsteigen oder brauchst Unterstützung bei der Umsetzung? Auf kaffee-intelligenz.de findest du weitere Playbooks, Artikel, Templates und Praxisbeispiele rund um Change, Transformation und Leadership. Die Plattform bietet dir pragmatische, sofort umsetzbare Methoden – ohne Buzzwords, dafür mit klarem Fokus auf Wirkung.

Weitere Playbooks

- **#1 Change definieren:** Auftrag, Zielbild, Scope, Erfolgskriterien
- **#2 Widerstand managen:** Umgang mit Widerständen, Ängsten und verdeckten Blockaden.
- **#4 Change messen:** Leading & Lagging Indicators, Dashboards, Erfolgskontrolle.
- **#5 Nachhaltigkeit sichern:** Wie du Veränderung dauerhaft verankerst und Rückfälle vermeidest.

Über den Autor

Philipp Diekmann ist KI-, Change- und Transformations-Experte mit Fokus auf pragmatische, wirkungsorientierte Ansätze. Er unterstützt Führungskräfte und Projektverantwortliche dabei, Veränderungen klar zu definieren, Stakeholder zu gewinnen und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen.

[LinkedIn Profil](#)

kaffee-intelligenz.de

Playbook als PDF

Scanne den QR-Code, um direkt zur Playbook-Seite auf kaffee-intelligenz.de zu gelangen und weitere Ressourcen herunterzuladen:



QR-Code führt zu:
kaffee-intelligenz.de/change

Kontakt & Austausch:

LinkedIn: [philippdiekmann](#)

Web: kaffee-intelligenz.de

© 2026 Philipp Diekmann | kaffee-intelligenz.de | Alle Rechte vorbehalten. Dieses Playbook darf für den internen Gebrauch verwendet und geteilt werden. Kommerzielle Nutzung oder Weitergabe ohne Zustimmung ist nicht gestattet.