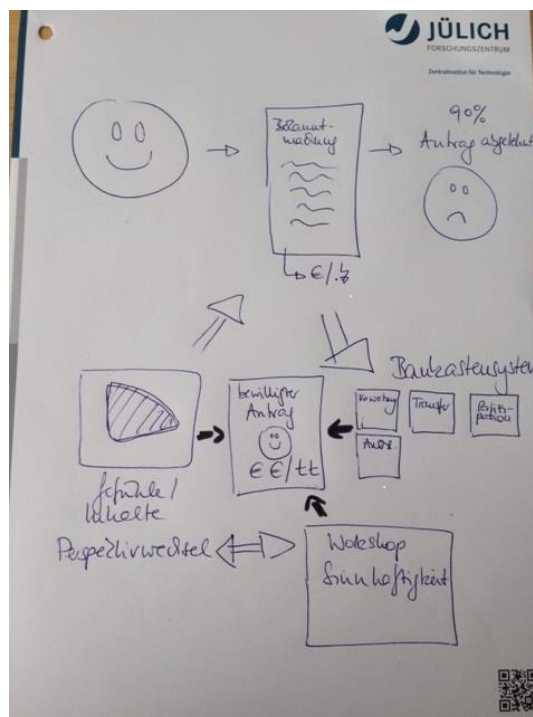


# WORKBOOK

## Agiles Qualitätsmanagement

25.09.2020



**0. Bitte skizzieren Sie die wichtigsten Aufgaben im Qualitätsmanagement.**

1. Skizzieren Sie das größte Problem, bei welchem eine Qualitätsmanagerin / ein Qualitätsmanager unterstützen kann.

(Oder skizzieren Sie den größten Mehrwert / Nutzen einer Qualitätsmanagerin / eines Qualitätsmanagers.)

**2. Befragen Sie jene Person, deren Problem Sie lösen möchten bzw. für welche Sie einen Mehrwert schaffen wollen. Die nachfolgenden Fragen sollen Sie dabei unterstützen:**

- Was ärgert / frustriert Sie so richtig – rund um ..... ?
- Bitte beschreiben Sie mir das Erlebnis, welches Sie am meisten verärgert hat.
- Was macht Sie glücklich – (in folgender Situation) ..... ?
- Bitte schildern Sie mir Ihr schönstes Erlebnis – rund um ..... ?
- Wenn Sie 3 Wünsche frei hätten – rund um ..... . Alles ist erlaubt & möglich.

Welche 3 Wünsche wären dies:

**Version A – Interview**

(Notizen)

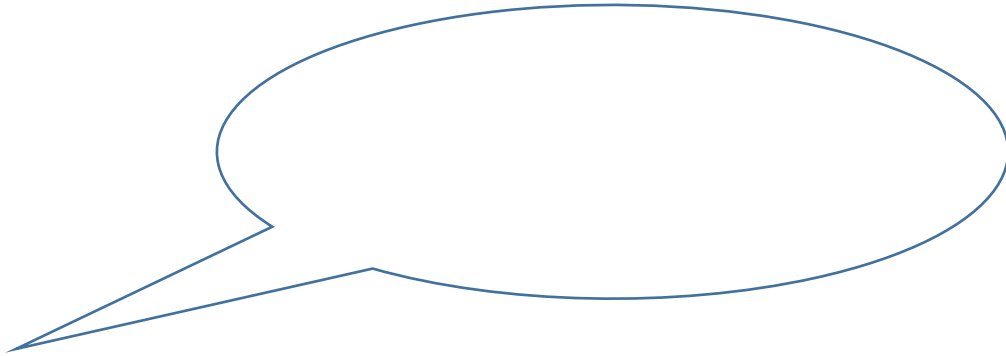
**Version B – vertiefendes Interview**

(Notizen)

**5 x WARUM**

### 3. Sichtweise definieren – Persona

Zitat:



<p><b>Welche Ziele / Wünsche hat Ihr Interviewpartner?</b></p>	<p><b>Neu-Erlerntes über Gefühle / Motivationen; Was waren überraschende Erfahrungen / Erkenntnisse? <b>INSIGHTS</b></b></p>
<p><b>LUST</b> <b>Was hilft?</b> <b>Was macht glücklich?</b></p>	<p><b>FRUST</b> <b>Was frustriert?</b> <b>Was ärgert (Schmerzpunkte)?</b></p>
<p>Notizen:</p>	

4. Point of View



---

*Name der Person*

benötigt

---

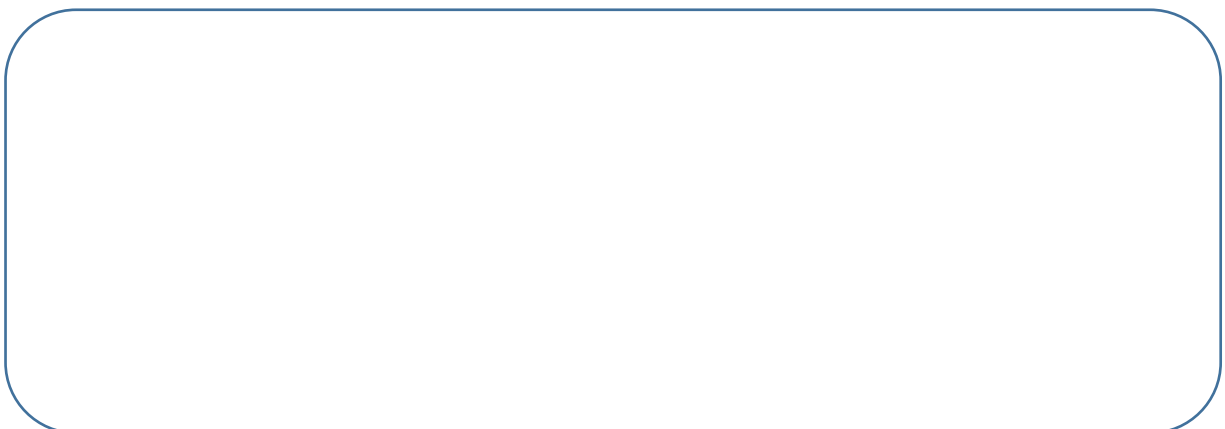
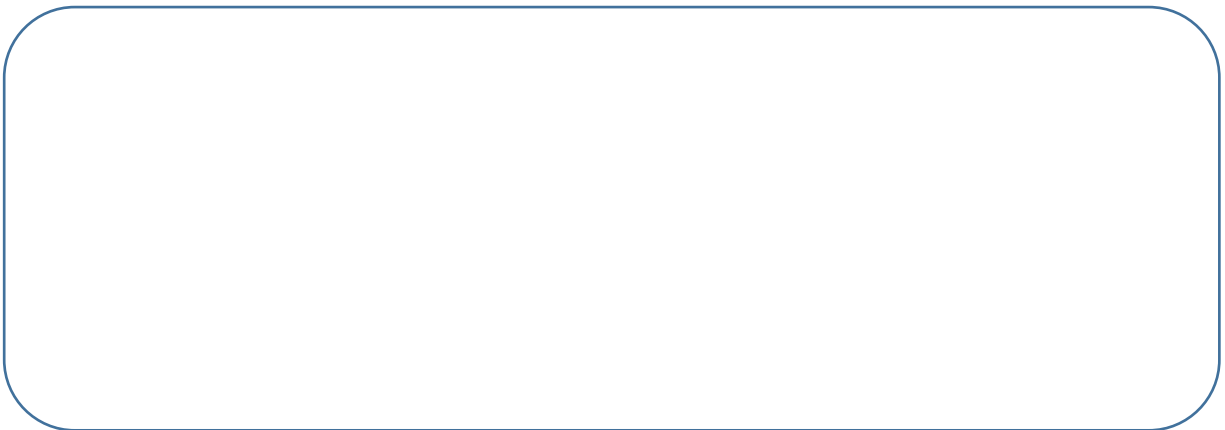

*Bedürfnis*

um zu ....

---

*Insights / Wozu?*

5. **Ideen entwickeln. Skizzieren Sie 3 radikale und wilde Ideen, welche die Bedürfnisse Ihres Interviewpartners / Ihrer Interviewpartnerin erfüllen und begeistern.**



6. Wählen Sie zuerst die absurdeste Idee und teilen Sie die Ihre Lösungen und notieren Sie das Feedback.  
Hören Sie genau zu und notieren Sie den originalen Wortlaut.  
(Optional teilen Sie anschließend die am Schnellsten umzusetzende Idee.)



- 7. Reflektieren Sie und gestalten Sie eine neue Lösung – für die IDEALE Lösung / Idee für Ihren Interviewpartner / Ihre Interviewpartnerin:**

**8. Gestalten Sie Ihre Lösung & erstellen Sie bitte einen Prototypen.**

Nutzen Sie einfache Gegenstände, welche um Sie herum sind.



9. Zeigen Sie Ihre Lösung Ihrem Interviewpartner / Ihrer Interviewpartnerin und holen Sie sich direktes

Feedback:



I like – was gefällt Ihnen besonders gut?



I wish – das könnte noch verbessert werden:



Offene Fragen:

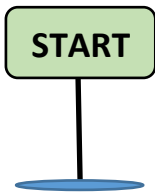


Ideen:

***Herzlichen Glückwunsch!! Sie haben die 1. Runde geschafft.  
Wenn Ihre InterviewpartnerInnen begeistert sind, sind Sie fertig.  
Falls nicht – beginnt der iterative Prozess erneut.***



## 10. ANHANG – Der Qualitätsmarathon



<b>1. User-Fokus</b> Mehrwert für NutzerInnen Problem lösen	<b>2. Persona</b> Interview / Nutzerbedürfnisse verstehen & dokumentieren	<b>3. Iteratives Vorgehen</b> früh testen früh Feedback einholen
<b>4. Neues wagen</b> wilde Ideen ermutigen multidisziplinär arbeiten	<b>5. Sinnfrage / WOZU?</b> Macht das, was wir tun, Sinn? WER braucht WAS WOZU?	<b>7. Sprachstil Check</b> „Ja, und...“ statt „Ja, aber...“
<b>8. Verstehen</b> passende Fragen stellen 5 x WARUM	<b>9. Storytelling</b> konkret, z.B. eine Reklamation z.B. mit Story Mapping	<b>11. Epic → Story</b> Aufgabenpakete schnüren im Team üben / User Story
<b>12. Mehrwert schaffen</b> Fokus auf NutzerInnen Fokus auf Mehrwert	<b>13. Eisenhower-Matrix</b> dringend UND wichtig erledigen, delegieren, terminieren	<b>15. NEIN sagen</b> Ein NEIN ist ein JA für Priorität 1 und 2 etc.
<b>16. Evaluation ja/nein?</b> Feedback versus Evaluation Augenhöhe statt Hierarchie	<b>17. Walt Disney nutzen</b> Kritiker / Realist / Träumer Kreativitätstechnik nutzen	<b>19. Kanban-Board</b> als Tabelle – auf 1 Blick Transparenz für ALLE
<b>20. Spaß &amp; Genuss</b> Qualität begeistert Spaß & Humor integrieren	<b>21. Zwischenerfolge feiern</b> 🏆 bewusst innehalten & feiern inkl. Reflektion	<b>23. Definition of Done</b> Abnahmekriterium definieren konkret und messbar
<b>24. Sternmethode</b> erst Probleme sammeln dann Lösungen entwickeln	<b>25. Brainwalking</b> Memory, Brainwalk draußen rückwärts gehen, Musik hören	<b>27. Vision und Ziel</b> Was wäre, wenn... S-M-A-R-T
<b>28. Priorisierung</b> regelmäßiger Check Was hat PRIO 1?	<b>29. 5 – W</b> Hinterfragen – 5 x WARUM?	<b>31. Reflektion</b> Reflektion auf Prozess, Team und Zwischenergebnis
<b>32. Spielregeln</b> Kritik zurückstellen auf Ideen anderer aufbauen	<b>33. Sichtweise definieren</b> Wer braucht was WOZU? inkl. Abnahmekriterium (DoD)	<b>35. Prototyping</b> früh und echt testen Mut zum Unfertigen
<b>36. Kanban nutzen</b> z.B. Maximiere die nicht getane Arbeit.	<b>37. Frisch Präsentieren</b> vor Nutzern & Entscheidern z.B. 3 Min Pitch	<b>39. Thementank</b> z.B. Wiki, Backlog
<b>40. Qualitätsregelkreis</b> P – D – C – A → Wer steht wo? regelmäßiger Check	<b>41. multidisziplinär arbeiten</b> Teams durchmischen diverses Feedback einholen	<b>42. Schönes Ende finden</b> Party / Wertschätzung / Feedback z.B. Honigdusche



**Praxistipp:** Bitte kreuzen Sie 3 Vorschläge an, welche Sie noch 2020 ausprobieren möchten.