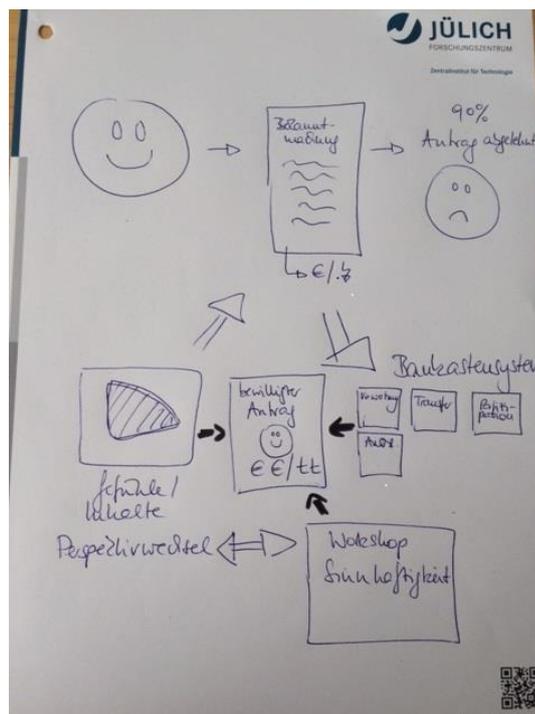


WORKBOOK

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)

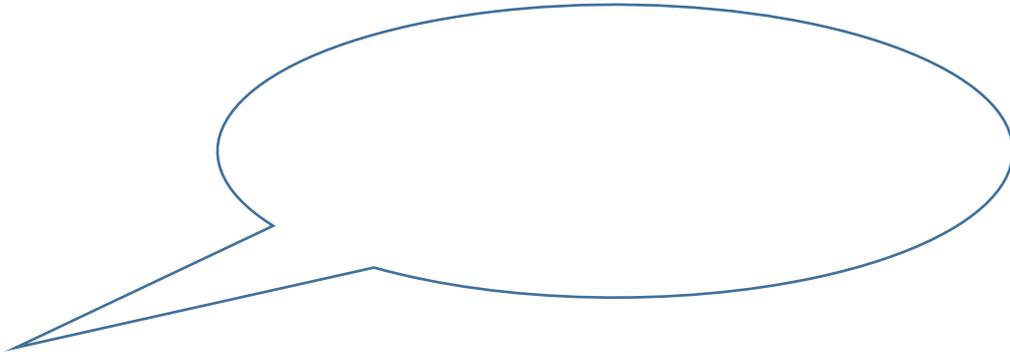
Version B – vertiefendes Interview

(Notizen)

5 x WARUM

3. Sichtweise definieren – Persona

Zitat:



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

4. Point of View



Name der Person

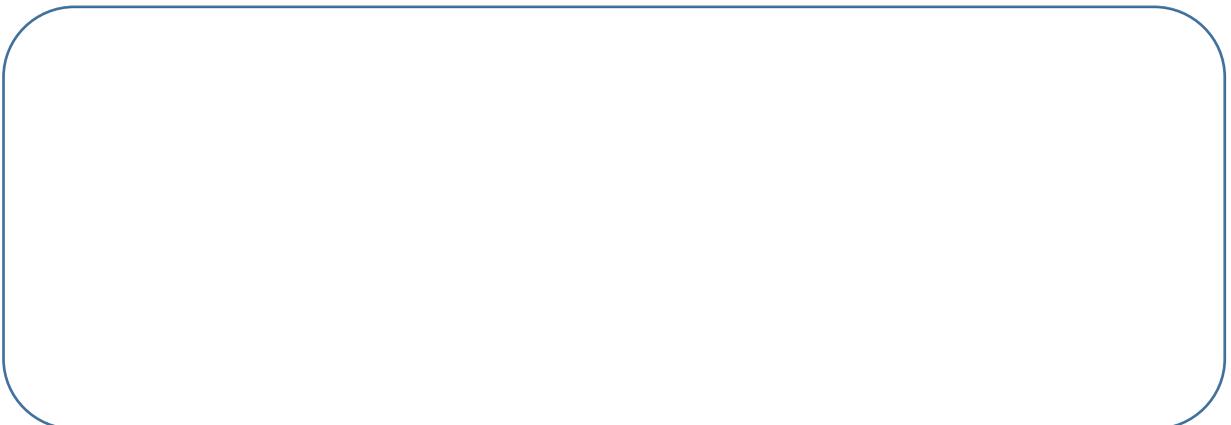
benötigt

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:

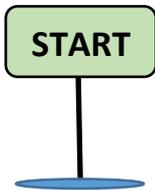


Ideen:

***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



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



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