

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
2	Was bedeutet agiles Qualitätsmanagement?	7
2.1	Zum Wesen von Agilität	7
2.2	Die agile Organisation	10
2.3	Vier zentrale Elemente eines agilen Qualitätsmanagements	13
2.4	Der agile Qualitätsmanager	14
3	Sieben Schritte zum agilen Qualitätsmanagement	19
3.1	Schritt 1: Kunden- und Geschäftsfokus einnehmen	20
3.1.1	Kundenbedürfnisse verstehen	20
3.1.2	Mit Kunden professionell kommunizieren	21
3.1.3	Kunden integrieren	22
3.1.4	QM als Dienstleistung für interne Kunden etablieren	23
3.2	Schritt 2: Verantwortung und Engagement für Qualität leben	24
3.3	Schritt 3: Vernetzt arbeiten	28
3.4	Schritt 4: Frühes Testen und schnelles Lernen	32
3.5	Schritt 5: Transparenz mit Echtzeitdaten schaffen	35
3.5.1	Eine Datenbasis schaffen	36
3.5.2	Transparenz schaffen	37
3.6	Schritt 6: Qualitätskompetenz bei allen aufbauen	39
3.7	Schritt 7: Das Managementsystem verschlanken	41
4	Agile Frameworks, Methoden und Werkzeuge	47
4.1	Agile Frameworks	48
4.1.1	Design Thinking	50
4.1.2	Lean Startup	54
4.1.3	Scrum	57

4.2	Agile Methoden und Werkzeuge	64
4.2.1	Workshopdesign	64
4.2.2	Stand-up-Meeting: Vom Sitzen ins Stehen kommen	70
4.2.3	Visualisierung	74
4.2.4	Epics und Stories: Definition von Aufgabenpaketen und Aufgaben	78
4.2.5	Aufgaben- und Ressourcenplanung mit Kanban Boards	81
4.2.6	Timeboxing: Umgang mit Zeit	82
4.2.7	Sanfte Moderation	85
4.2.8	Retrospektive	87
4.2.9	Persona-Methode: Nutzer verstehen	89
4.2.10	Prototyping	91
5	Agilität im QM-Alltag: Use Cases und Beispiele	95
5.1	In Use Cases denken	95
5.2	Der Master Use Case: Effizienz des QM verbessern	99
5.3	Beispiel 1: Anders Auditieren in Anlehnung an Lean Startup	108
5.4	Beispiel 2: VisQM – QM visualisieren	110
5.5	Beispiel 3: Was die Führungsperson vom QM braucht	112
	Anhang: Manifest für Agiles Qualitätsmanagement	115
	Literatur	123