



# Eine Anleitung

## Die Methode Design-Thinking

**Design Thinking** ist eine Methodik, die auf dem Verständnis der Nutzer:innen und deren Bedürfnissen basiert, um kreative und innovative Lösungen zu finden. Sie betont die Bedeutung von Empathie, Ideenfindung, Prototyping und ständigem Testen und Anpassen. Diese Ideen lassen sich sehr gut in den Kontext Audit übertragen.

Hier die Anleitung fürs Nachbauen!

### Phase 1 – Verstehen und Definieren des Problems

Nachhaltigkeit im QM ist keine Selbstverständlichkeit, sondern erfordert aktive Bemühungen und kontinuierliche Unterstützung. Ohne die aktiven Bemühungen "sterben" die Projekte und Prozesse in der Regel einen "langsamen Tod". Das geschieht oft, wenn die Aufmerksamkeit und die erste Begeisterung nachlassen, die ersten Ziele erreicht sind, andere Prioritäten in den Vordergrund treten oder wenn die Projekte nicht sofort die erwarteten Ergebnisse bringen.

#### Auditziel für diese Phase:

Verstehen der zu überprüfenden Bereiche und Identifizieren potenzieller Risiken oder Probleme. Der Fokus liegt hier auf der Festlegung der Auditkriterien oder Auditgrundlagen, der Bewertung des aktuellen Zustands und der Einbeziehung der Kundenperspektive.

#### Auditfragenpakete könnten sein:

- Welche Auditkriterien sind für diesen Bereich relevant?
- Wie sehen die aktuellen Abläufe im Vergleich zu diesen Kriterien aus?
- Wie erleben die Kunden den aktuellen Zustand?

### Phase 2 – Soll-Ist-Vergleich und Risikobewertung

An diesem Tag führen Sie einen gründlichen Soll-Ist-Vergleich durch und bewerten die Risiken, die sich aus festgestellten Abweichungen ergeben. In der Design-Thinking-Methodik würde dies der Phase des Ideenfindens entsprechen, in der Sie versuchen, auf der Grundlage des tiefen Verständnisses, das Sie am ersten Tag gewonnen haben, kreative Lösungen zu finden.

#### Auditziel für diese Phase:

Durchführung eines gründlichen Soll-Ist-Vergleichs und Bewertung der Risiken, die sich aus festgestellten Abweichungen ergeben, immer unter Berücksichtigung der Kundenperspektive.

#### Auditfragenpakete könnten sein:

- Wo sehen wir Abweichungen von den festgelegten Kriterien?
- Was sind Risiken, die sich aus diesen Abweichungen ergeben?
- Wie könnten diese Risiken die Kundenerfahrung beeinträchtigen?



# Eine Anleitung

## **Außerhalb des Audits – Planung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen durch die auditierten Teams**

In dieser Phase haben die auditierten Teams die Möglichkeit, basierend auf den bisherigen Audit-Ergebnissen und den Rückmeldungen der Kunden Verbesserungsmaßnahmen zu planen und umzusetzen.

### **Phase 3 – Überprüfung der vorhandenen Verbesserungsmaßnahmen**

Am dritten Tag überprüfen Sie die bereits eingeleiteten oder geplanten Verbesserungsmaßnahmen. In der Design-Thinking-Methodik würde dies dem Prototyping-Teil entsprechen, in dem Sie eine konkrete Lösung oder einen Verbesserungsvorschlag entwickeln.

#### Auditzielsetzung für diese Phase:

Überprüfung der bereits eingeleiteten oder geplanten Verbesserungsmaßnahmen in Bezug auf die identifizierten Abweichungen und Risiken sowie deren Auswirkungen auf die Kunden.

#### Auditfragenpakete für diesen Bereich:

- Welche Verbesserungsmaßnahmen sind bereits eingeleitet, geplant oder umgesetzt?
- Wie adressieren diese Maßnahmen die identifizierten Abweichungen und Risiken?
- Wie könnten diese Maßnahmen die Kundenerfahrung verbessern?

### **Phase 4 – Bewertung der Wirksamkeit von Verbesserungsmaßnahmen**

An diesem Tag bewerten Sie die Wirksamkeit der eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen. In der Design-Thinking-Methodik würde dies dem Testen entsprechen, in dem Sie die entwickelten Lösungen oder Verbesserungen in der realen Welt testen und sehen, wie sie funktionieren.

#### Auditzielsetzung für diese Phase:

Bewertung der Wirksamkeit der eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen, einschließlich ihrer Auswirkungen auf die Kundenerfahrung.

#### Auditfragenpakete für diesen Bereich:

- Wie wirksam waren die eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen?
- Wie könnte man die Wirksamkeit dieser Maßnahmen objektiv gemessen werden? Gibt es schon Messergebnisse?
- Wie haben diese Maßnahmen jetzt schon die Kundenerfahrung ggf. positiv beeinflusst?



# Eine Anleitung

## **Phase 5- Dokumentation und Berichterstattung**

Am letzten Tag dokumentieren Sie die Ergebnisse und erstellen den Auditbericht. Dies ist ähnlich wie das Abschlussstadium in der Design-Thinking-Methodik, in dem Sie über Ihre Erkenntnisse und das, was Sie während des Prozesses gelernt haben, reflektieren und kommunizieren.

### Auditzielsetzung für diese Phase:

Dokumentation der Ergebnisse und Erstellung des Auditberichts, der auch die Auswirkungen auf die Kunden berücksichtigt.

### Auditfragenpakete für diesen Bereich:

- Was waren die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Audit?
- Wie kann die Organisation aus diesen Erkenntnissen lernen und Verbesserungen vornehmen?
- Welche nachhaltigen Auswirkungen hatten die Audit-Ergebnisse auf die Kundenerfahrung?

## **Zusammenfassung**

Das Schlüsselkonzept, das Sie sich aus dem Design Thinking merken sollten, ist die iterative Natur des Prozesses. Sie können immer wieder zu früheren Schritten zurückkehren, wenn Sie neue Informationen erhalten oder wenn sich die Bedingungen ändern. Design Thinking ermöglicht Flexibilität und Anpassungsfähigkeit und bietet deshalb sehr viele Möglichkeiten für gute Auditergebnisse.



**Gefällt Ihnen die Art, wie ich Audits angehe?**



Haben Sie Lust, Ihre internen Audits vom Kopf auf die Füße zu stellen und mal was auszuprobieren? Gerne können wir zusammen ein paar Varianten für Ihre internen Audits erarbeiten.

Schreiben Sie mir unter [mail@mq-koeln.de](mailto:mail@mq-koeln.de) oder besuchen auf Sie mich auf meiner Homepage:  
[www.mq-koeln.de](http://www.mq-koeln.de)