

# Inhalt

<b>Geleitwort von David J. Anderson</b> .....	<b>XI</b>
<b>Geleitwort von Barbara Heitger</b> .....	<b>XIII</b>
<b>Die Autoren</b> .....	<b>XV</b>
<b>Danksagung</b> .....	<b>XVII</b>
<b>Teil I: Wie funktioniert Kanban?</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Prinzipien und Kernpraktiken von Kanban</b> .....	<b>7</b>
2.1 Auf der Suche nach der Produktivität .....	8
2.2 kanban und Kanban .....	10
2.3 Evolutionäres Change Management .....	14
2.4 Die Kernpraktiken von Kanban .....	17
<b>3 Visualisierung</b> .....	<b>23</b>
3.1 Erster Schritt: Abstecken der Grenzen .....	23
3.2 Zweiter Schritt: Visualisierung des Prozesses .....	24
3.3 Festlegen von Aufgabentypen .....	30
<b>4 WiP-Limits</b> .....	<b>35</b>
4.1 Die Vorteile von WiP-Limits .....	36
4.2 Setzen von WiP-Limits .....	44
<b>5 Serviceklassen</b> .....	<b>51</b>
5.1 Cost of Delay und Regeln .....	52
5.2 Kapazitäten von Serviceklassen .....	59
5.3 Service Level Agreements .....	60

<b>6</b>	<b>Betrieb und Koordinierung</b>	<b>63</b>
6.1	Daily Standup-Meeting	64
6.2	Queue Replenishment Meeting	65
6.3	Release-Planungsmeeting	67
6.4	Teamretrospektiven	70
6.5	Operations Reviews	70
<b>7</b>	<b>Metriken und Verbesserungen</b>	<b>73</b>
7.1	Metriken in Kanban	74
7.2	Cumulative Flow Diagram	76
7.3	Messungen der Durchlaufzeit	78
7.4	Failure Load und Blockaden	82
7.5	Verbesserungen	83
<b>Teil II: Change und Management</b>		<b>89</b>
<b>8</b>	<b>Kräfte der Veränderung</b>	<b>91</b>
8.1	Turbulente Zeiten	92
8.2	Turbulente Veränderung	95
<b>9</b>	<b>Umwelten und Systeme</b>	<b>101</b>
9.1	Organisationen in Nahaufnahme	104
9.2	Eine Landkarte der Veränderung	107
<b>10</b>	<b>Organisatorische und persönliche Veränderung</b>	<b>111</b>
10.1	Der Eisberg der Veränderung	113
10.2	Die Veränderungskurve	116
<b>11</b>	<b>Emotionen in Veränderungsprozessen</b>	<b>123</b>
11.1	Unsicherheit, Sorge, Angst	124
11.2	Ärger und Aggression	127
11.3	Trauer und Enttäuschung	129
11.4	Aufbruchstimmung, Freude, Mut	130
<b>12</b>	<b>Unternehmenskultur und Politik</b>	<b>135</b>
12.1	Die Macht der Unternehmenskultur	138
12.2	Unternehmenskultur und Mikropolitik	140
<b>13</b>	<b>Schlussfolgerungen für Kanban Change Management</b>	<b>145</b>
13.1	Wahrnehmung	145
13.2	Kommunikation	151
13.3	Prozessgestaltung	159

<b>Teil III: Kanban im Einsatz</b>	<b>165</b>
<b>14 Von der Idee zur Initiative</b>	<b>167</b>
14.1 Persönliche Klärung	171
14.2 Organisatorische Klärung	173
<b>15 Individuelle Vorbereitung</b>	<b>177</b>
15.1 Die persönliche Retrospektive	177
15.2 Die Teamaufstellung	180
15.3 Das Kaizen Self-Assessment	183
15.4 Das Mission Statement	185
15.5 Eine Landkarte der Stakeholder	187
15.6 Einzelarbeit, Dialog, Coaching oder Training?	190
<b>16 Gemeinsame Diagnose</b>	<b>193</b>
16.1 Der Veränderungsdialog	194
16.2 Der Change Team Workshop	200
16.3 Die Teamretrospektive	203
16.4 Das Kaizen Team Assessment	206
16.5 Das Team Mission Statement	209
16.6 Die Stakeholder-Landkarte des Teams	211
16.7 Das Stakeholder-Interview	213
<b>17 Kanban-Basistraining</b>	<b>217</b>
<b>18 Rückkopplung</b>	<b>221</b>
18.1 Rückkopplung durch Kanban-Initiatorin	222
18.2 Rückkopplung durch Stakeholder	224
<b>19 Systemdesign-Workshop</b>	<b>227</b>
19.1 Arbeitstypen identifizieren	232
19.2 Prozesse identifizieren	238
19.3 WiP-Limits bestimmen	243
19.4 Serviceklassen bestimmen	253
19.5 Messungen definieren	259
19.6 Meetings bestimmen	264
19.7 Abschluss des Systemdesign-Workshops	270
<b>20 Inbetriebnahme</b>	<b>275</b>
20.1 Aufbauphase	276
20.2 Das Systemdesign absegnen lassen	281

<b>21</b>	<b>Betrieb</b> .....	<b>287</b>
21.1	Von der Fehlerkultur zur Lernkultur .....	288
21.2	Moderation .....	295
21.3	Widerstände und Konflikte im Betrieb .....	300
21.4	Das Kanban-Feuer weitertragen .....	306
<b>Literatur</b> .....		<b>309</b>
<b>Index</b> .....		<b>313</b>