

# Inhalt

<b>Geleitwort von David J. Anderson</b> .....	<b>IX</b>
<b>Vorwort zur 2. Auflage</b> .....	<b>XI</b>
<b>Die Autoren</b> .....	<b>XIII</b>
<b>Danksagung</b> .....	<b>XIV</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>25</b>
3.1 Erster Schritt: Abstecken der Grenzen .....	25
3.2 Zweiter Schritt: Visualisierung des Prozesses .....	26
3.3 Festlegen von Aufgabentypen .....	32
<b>4 WiP-Limits</b> .....	<b>37</b>
4.1 Die Vorteile von WiP-Limits .....	38
4.2 Setzen von WiP-Limits .....	46
<b>5 Serviceklassen</b> .....	<b>53</b>
5.1 Cost of Delay und Regeln .....	54
5.2 Kapazitäten von Serviceklassen .....	61
5.3 Service Level Agreements .....	62

<b>6</b>	<b>Betrieb und Koordinierung</b>	<b>65</b>
6.1	Daily Standup Meeting	66
6.2	Queue Replenishment Meeting	67
6.3	Release-Planungsmeeting	69
6.4	Teamretrospektiven	72
6.5	Operations Reviews	72
<b>7</b>	<b>Metriken und Verbesserungen</b>	<b>75</b>
7.1	Metriken in Kanban	76
7.2	Cumulative Flow Diagram	78
7.3	Messungen der Durchlaufzeit	80
7.4	Failure Load und Blockaden	83
7.5	Verbesserungen	84
<b>TEIL II: Change und Management</b>		<b>91</b>
<b>8</b>	<b>Kräfte der Veränderung</b>	<b>93</b>
8.1	Turbulente Zeiten	94
8.2	Turbulente Veränderung	97
<b>9</b>	<b>Umwelten und Systeme</b>	<b>103</b>
9.1	Organisationen in Nahaufnahme	106
9.2	Eine Landkarte der Veränderung	109
<b>10</b>	<b>Organisatorische und persönliche Veränderung</b>	<b>113</b>
10.1	Der Eisberg der Veränderung	115
10.2	Die Veränderungskurve	118
<b>11</b>	<b>Emotionen in Veränderungsprozessen</b>	<b>125</b>
11.1	Unsicherheit, Sorge, Angst	126
11.2	Ärger und Aggression	129
11.3	Trauer und Enttäuschung	131
11.4	Aufbruchstimmung, Freude, Mut	132
<b>12</b>	<b>Unternehmenskultur und Politik</b>	<b>137</b>
12.1	Die Macht der Unternehmenskultur	140
12.2	Unternehmenskultur und Mikropolitik	142
<b>13</b>	<b>Schlussfolgerungen für Kanban Change Management</b>	<b>147</b>
13.1	Wahrnehmung	147
13.2	Kommunikation	153
13.3	Prozessgestaltung	161

<b>TEIL III: Kanban im Einsatz</b> .....	<b>165</b>
<b>14 Von der Idee zur Initiative</b> .....	<b>167</b>
<b>15 Allgemeine Klärung</b> .....	<b>171</b>
15.1 Inhaltliche Klärung .....	173
15.2 Organisatorische Klärung .....	175
<b>16 Vertiefte Problemanalyse</b> .....	<b>179</b>
16.1 Die persönliche Retrospektive .....	180
16.2 Die Teamaufstellung .....	183
16.3 Der Veränderungsdialog .....	186
16.4 Das Teamgespräch .....	192
16.5 Die Teamretrospektive .....	195
16.6 Eine Landkarte unserer Stakeholder .....	198
16.7 Das Stakeholder-Interview .....	201
16.8 Stakeholder-Workshop .....	204
16.9 Einzelarbeit, Dialog, Coaching oder Training? .....	209
<b>17 Systemdesign-Workshop</b> .....	<b>213</b>
17.1 Arbeitstypen identifizieren .....	218
17.2 Prozesse identifizieren .....	224
17.3 WiP-Limits bestimmen .....	229
17.4 Serviceklassen bestimmen .....	239
17.5 Messungen definieren .....	245
17.6 Meetings bestimmen .....	250
17.7 Abschluss des Systemdesign-Workshops .....	256
<b>18 Betrieb</b> .....	<b>261</b>
18.1 Von der Fehlerkultur zur Lernkultur .....	262
18.2 Moderation .....	269
18.3 Konflikte im Betrieb .....	274
18.4 Das Kanban-Feuer weitertragen .....	280
<b>Literatur</b> .....	<b>283</b>
<b>Index</b> .....	<b>287</b>