

# 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>