
Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
1.1 Die Idee der „LEAN IT“	1
1.2 Zielsetzung und zentrale Fragestellung	2
1.3 Zum Vergleich verwendete theoretische Methoden	3
Literatur	4
2 Die IT der Finanzdienstleister	5
2.1 Bedeutung und Herausforderungen der Informationstechnologie im Allgemeinen	5
2.2 Regulative Besonderheiten bei Finanzdienstleistern	13
Literatur	16
3 Referenzmodelle des IT-Management	19
3.1 Abstract des Kapitels „Referenzmodelle des IT-Managements“	19
3.2 CMMI, COBIT und ISO 20000	20
3.3 ITIL	26
Literatur	33
4 Lean und das Toyota Produktionssystem	35
4.1 Abstract des Kapitels „Lean und das Toyota Produktionssystem“	35
4.2 Entstehung und Bedeutung für die Automobilbranche	36
4.3 Kernideen von Lean	39
4.3.1 Verschwendungen durch Überproduktion	41
4.3.2 Verschwendungen durch überflüssige Bewegungen	42
4.3.3 Verschwendungen durch Wartezeiten	44
4.3.4 Verschwendungen durch Transporte	45
4.3.5 Verschwendungen durch Überbearbeitung	46
4.3.6 Verschwendungen durch hohe Materialstände	47
4.3.7 Verschwendungen durch Nacharbeit oder Ausschuss	48
4.3.8 Kontinuierliche Verbesserung	52
4.3.9 Kulturänderung	53

4.4	Weiterentwicklung und Potenziale der Philosophie von Lean für die Herausforderungen der IT im Finanzdienstleistungssektor	54
	Literatur	60
5	Lean IT	63
5.1	Abstract des Kapitels „Lean IT“	63
5.2	Operationalisierung mittels Balanced Scorecard	64
5.3	Gegenüberstellung und Abgrenzung anhand des ITIL Servicelebenszyklus	67
5.4	Identifizierung des Anpassungsbedarfs mittels SWOT	70
5.5	Verschmelzung der Modelle	74
	Literatur	81
6	Fazit	83
7	Zusammenfassung	85
8	Anhang: Exkurs zur möglichen Umstellung der Prozesse in der Organisationsabteilung nach ITILv3	87
8.1	Ausgangssituation	87
8.2	Zielszenario	88
8.2.1	Etablierung eines zentralen Change-Managers	89
8.2.2	Etablierung eines zentralen ServiceDesk	89
8.2.3	Fazit	92
	Sachverzeichnis	93