

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
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
<b>2</b>	<b>Die IT der Finanzdienstleister</b>	<b>5</b>
2.1	Bedeutung und Herausforderungen der Informationstechnologie im Allgemeinen	5
2.2	Regulative Besonderheiten bei Finanzdienstleistern	13
	Literatur	16
<b>3</b>	<b>Referenzmodelle des IT-Management</b>	<b>19</b>
3.1	Abstract des Kapitels „Referenzmodelle des IT-Managements“	19
3.2	CMMI, COBIT und ISO 20000	20
3.3	ITIL	26
	Literatur	33
<b>4</b>	<b>Lean und das Toyota Produktionssystem</b>	<b>35</b>
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	Verschwendung durch Überproduktion	41
4.3.2	Verschwendung durch überflüssige Bewegungen	42
4.3.3	Verschwendung durch Wartezeiten	44
4.3.4	Verschwendung durch Transporte	45
4.3.5	Verschwendung durch Überbearbeitung	46
4.3.6	Verschwendung durch hohe Materialstände	47
4.3.7	Verschwendung 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