

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
1	Lean Prinzipien und Prozesse im IT-Management – Das „House of Lean IT-Management“ ..... 1
1.1	IT-Management im Spannungsfeld zwischen Business Alignment und Kostendruck..... 1
1.2	Übertragbarkeit der Problemstellung der industriellen Produktion..... 4
1.3	Konzeption des Lean IT-Ansatzes ..... 6
1.4	Prozesse im IT-Management..... 12
2	Anforderungsmanagement in der IT – „Die Stimme des Kunden“ ..... 15
2.1	Identifikation der Kunden..... 16
2.2	Zielgruppenorientierte Steuerung der IT-Nachfrage..... 18
2.3	Top-Down-Anforderungsmanagement: Die Themenlandkarte..... 20
2.4	Bottom-Up-Anforderungsmanagement: Vom Bedarf zur qualifizierten Anforderung..... 25
2.5	Schlankes Anforderungsmanagement in der IT bei der August Storck KG..... 30
2.6	Empfehlungen für das Anforderungsmanagement ..... 33
3	Lean Products – kundenorientierte Beschreibung der IT-Services ..... 35
3.1	IT-Produkte – die für den Kunden wahrnehmbare Leistung der IT ..... 35
3.2	Vorgehen zur Definition der IT-Services – Service Design ..... 39
3.3	Leistungs - Scan zur Identifikation der Handlungsfelder im IT Service Management..... 44
3.4	Standardisierung der Produkte – Lean EAM ..... 48
3.5	Empfehlungen für das IT-Produktmanagement..... 54
4	Front Loading und Levelling der IT durch Portfolio-Management ..... 55
4.1	Frontloading und Levelling im Rahmen des Lean Product Development..... 57
4.2	Klassifizierung der wertschöpfenden IT-Projekte ..... 59
4.3	Schlanke Methoden zur Projektpriorisierung ..... 63
4.3.1	Priorisierung mit Scoring Modellen ..... 63
4.3.2	Priorisierung nach rein monetären Kriterien ..... 70
4.4	Fallbeispiel zur Projektpriorisierung ..... 75
4.5	Ressourcenplanung und Levelling der Auslastung im IT-Bereich ..... 77
4.6	Empfehlungen für das Portfolio-Management ..... 83
5	Lean Projects – Pull-gesteuerte IT ..... 85
5.1	Push- und Pull-Methoden in der Produktionssteuerung ..... 85
5.2	Agiles Projektmanagement mit Pull-Steuerung..... 89

5.3	Anwendung der agilen Methoden im Change Management.....	93
5.4	„Lean und Agil“ - Die IT der Eppendorf AG.....	99
5.4.1	Die Ausgangslage des IT-Bereichs .....	99
5.4.2	Der Ausweg aus dem Chaos .....	100
5.4.3	Agiles Projekt- und Aktivitäts-Management (APAM).....	102
5.4.4	Fazit und Erfahrungen .....	105
5.5	Empfehlungen für das Projekt- und Change Management.....	107
6	Total Productive IT-Operations .....	109
6.1	Konzept von Total Productive Maintenance in der Produktion.....	109
6.2	Übertragung des TPM-Ansatzes auf den IT-Betrieb.....	116
6.3	Empfehlungen für den Service Support .....	127
7	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse im IT-Management .....	129
7.1	KVP/ Kaizen.....	130
7.2	Kaizen in der IT-Abteilung der Hauni Maschinenbau AG.....	134
7.3	KVP und Anwendungssysteme.....	137
7.3.1	Verbesserungspotenziale bei der Nutzung von Anwendungssystemen .....	137
7.3.2	Vorgehen .....	139
7.3.3	Die Rolle der IT.....	143
7.3.4	KVP bei der CRM-Einführung in der STULZ GmbH.....	145
7.4	Empfehlungen für kontinuierliche Verbesserungsprozesse.....	148
8	Lean IT-Controlling .....	149
8.1	Kennzahlen und visuelles Management für schlanke IT-Prozesse .....	149
8.1.1	Visuelles Management .....	149
8.1.2	Kennzahlen in der IT .....	150
8.1.3	Einsatz von Visualisierungstechniken in IT-Prozessen.....	155
8.1.4	Das IT-Controlling-Cockpit bei Kühne + Nagel .....	158
8.2	„Schlanke“ IT-Produktkalkulation und Leistungsabrechnung .....	163
8.2.1	Vermeidung von Verschwendung durch Kostentransparenz .....	163
8.2.2	Konzeption einer schlanken Produktkalkulation und Leistungsabrechnung .....	166
8.2.3	IT-Produktkostenmodell der Sennheiser electronic GmbH & Co. KG .....	172
8.3	Empfehlungen für das IT-Controlling .....	176
9	Analyse des „Lean Reifegrades“ im IT-Management .....	177
9.1	Vorgehen zur Reifegradermittlung .....	178
9.2	Interpretation des Lean Reifegrades .....	183
Literatur	.....	187
Index	.....	193