

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 Stork 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 Verschwendungen 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