
Vorwort

Die Bedeutung der IT unterliegt seit ihren Anfängen einem stetigen Wandel. Der Wunsch nach neuester Technik ist der Notwendigkeit zur Kostensenkung gewichen. Eine Möglichkeit zur Kostensenkung ist die Steigerung der Effizienz. Dazu dienen Management-Frameworks wie ITIL. Im produzierenden Gewerbe findet man zur Effizienzsteigerung das Lean-Management. Ziel dieser Arbeit ist es, Schwächen in ITIL zu analysieren und für diese Lösungsansätze aus Lean zu finden.

Der derzeitige De-facto-Standard der IT-Management-Frameworks ITIL teilt den Lebenszyklus eines Prozesses in vier Service-Bereiche auf. In ihnen wird der gesamte Kreislauf von der Entwicklung bis zur Inbetriebnahme und Aufrechterhaltung eines Prozesses beschrieben. Zusätzlich enthält ITIL einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der Änderungen der Rahmenbedingungen erkennen und eine Anpassung des Prozesses veranlassen soll. Die Zielsetzung von Lean ist eine Verschlinkung von Produktionsprozessen. Die Grundlage von Lean ist die konsequente Vermeidung von Verschwendung. Zur Identifizierung von Verschwendung dienen einerseits nachhaltige Lösungen, die im Zweifel auch einen Stillstand der Produktion bedeuten können, andererseits die Mithilfe der Arbeiter. Eine Weiterentwicklung von Lean für den Finanzsektor existiert bisher nur in theoretischen Ansätzen oder im Kontext von Fallstudien.

Im nächsten Schritt dieser Arbeit werden jetzt mittels Balanced Scorecard die Ziele für den Finanzdienstleistungssektor ermittelt. Diese lauten für die vier Perspektiven der BSC: Kostensenkung, Business-Enabler, Effizienz sowie proaktiv & zukunftsorientiert. Diese Ziele sind mit ITIL grundsätzlich zu erreichen. Sie werden im Anschluss mittels SWOT-Analyse auf Schwächen untersucht. Wenn man die erkannten Schwächen genauer betrachtet, so kristallisieren sich die drei Hauptschwierigkeiten „Akzeptanz“, „Verschwendung“ und „Verbesserung“ heraus. Für diese liefert Lean gute Lösungsansätze. Das Problem der Akzeptanz kann mit der Sicherstellung der unbedingten Unterstützung des Managements gelöst werden. Die von Lean beschriebenen Verschwendungsarten der Produktion können auf die IT übersetzt und dann gezielt vermieden werden. Für die dritte Schwierigkeit, der Verbesserung kann die Einführung eines betrieblichen Vorschlagswesens herangezogen werden. Es zeigt sich also, dass die Lean-Philosophie durchaus zur Verbesserung von ITIL geeignet ist.

Lean-Informationstechnik im

Finanzdienstleistungssektor

Wege zu Prozess- und Kostenoptimierung mit ITIL &

Lean

Schäfer, D.

2015, XI, 95 S. 33 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-06988-9