

DIN SPEC 77007:2018-08 (D)

Leitfaden Lean Services - Professionalisierung des Dienstleistungsgeschäfts

| Inhalt | Seite |
|--|-------|
| Vorwort | 3 |
| Einleitung | 5 |
| 1 Anwendungsbereich..... | 6 |
| 2 Begriffe | 6 |
| 3 Der Lean -Services-Zyklus | 7 |
| 3.1 Allgemeines..... | 7 |
| 3.2 Mensch und Kultur..... | 8 |
| 3.3 Phasen des Lean-Services-Zyklus..... | 10 |
| 3.3.1 Phase I: Strategischen Nutzen definieren..... | 10 |
| 3.3.2 Phase II: Leistungsprogramm strukturieren..... | 11 |
| 3.3.3 Phase III: Leistungserbringung gestalten..... | 14 |
| 3.3.4 Phase IV: Prozesse synchronisieren..... | 16 |
| 3.3.5 Phase V: Perfektion anstreben..... | 18 |
| Anhang A (informativ) Methodensammlung | 20 |
| A.1 Allgemeines..... | 20 |
| A.2 Mensch und Kultur..... | 22 |
| A.2.1 Methodenauswahl für Handlungsfelder Kunden und Partner | 22 |
| A.2.2 Methodenauswahl für Handlungsfeld Mitarbeiter | 23 |
| A.3 Phase I..... | 25 |
| A.3.1 Methodenauswahl für Prinzip 1 | 25 |
| A.3.2 Methodenauswahl für Prinzip 2 | 28 |
| A.3.3 Methodenauswahl für Prinzip 3 | 30 |
| A.4 Phase II | 32 |
| A.4.1 Methodenauswahl für Prinzip 4/5..... | 32 |
| A.4.2 Methodenauswahl für Prinzip 6 | 33 |
| A.5 Phase III..... | 35 |
| A.5.1 Methodenauswahl für Prinzip 7 | 35 |
| A.5.2 Methodenauswahl für Prinzip 8 | 40 |
| A.5.3 Methodenauswahl für Prinzip 9 | 44 |
| A.6 Phase IV | 45 |
| A.6.1 Methodenauswahl für Prinzip 10..... | 45 |
| A.7 Phase IV | 46 |
| A.7.1 Methodenauswahl für Prinzip 13..... | 46 |
| A.7.2 Methodenauswahl für Prinzip 14..... | 49 |
| A.7.3 Methodenauswahl für Prinzip 15..... | 49 |
| Literaturhinweise | 54 |