

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