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