



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>INTRODUKTION TILL LEAN SERVICE</b> .....	<b>1</b>
Inledning .....	1
Vi arbetar alla med service!.....	1
Lean-systemet.....	2
Värde och fokus för värdeflödet.....	2
Lean Service inom tillverkning, Lean tillverkning inom Service .....	2
Hur tillbringar personalen inom service och tillverkning sin tid? .....	3
Bokens upplägg.....	4
<b>DEL 1: GRUNDKONCEPT FÖR LEAN SERVICE</b> .....	<b>5</b>
Vad är Lean Service? .....	5
Tankar om kunder och Lean.....	9
Seddons checklista .....	10
Systemtänkande.....	14
Fem Lean-principer, Lean Solutions och Systemfrågor .....	15
Lean-service och kundens 6 grundkrav .....	16
Värde .....	17
Slöseri (Muda).....	18
Ohnos 7 slöserier .....	19
Nya slöserier.....	22
Sju typer av slöseri för kunder .....	23
Fjorton slöserier på kontoret.....	23
Variation.....	25
Gemba och Lära sig se .....	28
Så här används de fyra Toyota-reglerna inom service .....	29
Vi är alla nybörjare inom Lean service .....	31
Lean service-koncept.....	31
Några varningsord om Repetition och Erfarenhet.....	33
<b>DEL 2: KARTLÄGGNING AV SERVICE-VERKSAMHETER</b> .....	<b>34</b>
En struktur för kartläggning av service-verksamheter .....	34
Nivå 1: Systemfaktorer och makrokartor .....	38
Nivå 2: Processkartor .....	45
Kartläggning av olika typer av service .....	45
Blädderblockskartläggning.....	48
Nivå 2 Kartläggning transaktionell service (låg kundinblandning, hög repeterbarhet).....	51
Nivå 2 Kartläggning av interaktiv service (hög kundinblandning, hög upprepning) .....	58
Nivå 2 Kartläggning av kundanpassad service (hög kundinblandning, låg upprepning).....	63
Nivå 2 Kartläggning av uppdragsspecifik service (Låg kundinblandning, låg upprepning) .....	70
Nivå 3 Detaljerad kartläggning .....	75
<b>DEL 3: VERKTYG FÖR LEAN SERVICE</b> .....	<b>79</b>
5S.....	79
Total produktivadministration / TUE och OPE.....	83
Lager (och informationslager) inom service .....	88
Gränssnittet mellan fysiskt lager och informationslager .....	91
Att förbättra servicekvaliteten .....	94

Kaizen (och kunskapsstyrning).....	101
Kaizen-event (eller förbättringshändelser).....	104
Standardiserat arbete inom service .....	109
Styrdiagram för service ( <i>och "lurad av slumpen"</i> ) .....	113
Möjlighetsrutan och transaktionsrutan.....	117
A3 problemlösning och rapporter .....	119
Variation, köer och tjänsternas förgänglighet .....	121
Förstå variation .....	122
Kapacitetsstyrning inom service .....	126
Heijunka på kontoret.....	136
Layout, spagettidiagram, antal beröringar .....	138
Kano-modellen.....	143
Lojalitet och bevarande.....	145
Frekvensstudie .....	148
Kommunikationstavla.....	149
RATER-dimensionerna och servicegap.....	151
Kartläggning av flödet för kundåterkoppling och klagomål .....	153
Goldratt-analys.....	154
Målnedbrytning.....	155
Lean audit.....	158