

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INTRODUKTION TILL LEAN SERVICE	1
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
DEL 1: GRUNDKONCEPT FÖR LEAN SERVICE	5
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
DEL 2: KARTLÄGGNING AV SERVICE-VERKSAMHETER	34
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
DEL 3: VERKTYG FÖR LEAN SERVICE	79
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