

# DIN SPEC 35201:2015-04 (D)

## Referenzmodell für die Entwicklung nachhaltiger Dienstleistungen

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	3
Einleitung .....	4
1 Anwendungsbereich .....	5
2 Begriffe .....	5
3 Symbole und Abkürzungen .....	7
4 Maximalkatalog für Nachhaltigkeitskriterien in der Dienstleistungsentwicklung .....	7
5 Referenzmodell zur Entwicklung nachhaltiger Dienstleistungen .....	9
5.1 Allgemeines .....	9
5.2 Phase I: Ideenfindung und Bewertung .....	14
5.2.1 Generell empfohlene Arbeitsschritte .....	14
5.2.2 Empfohlene Arbeitsschritte zur Verankerung gesellschaftlicher Verantwortung .....	14
5.3 Phase II: Anforderungsanalyse .....	15
5.3.1 Generell empfohlene Arbeitsschritte .....	15
5.3.2 Empfohlene Arbeitsschritte zur Verankerung gesellschaftlicher Verantwortung .....	15
5.4 Phase III: Konzeption .....	18
5.4.1 Generell empfohlene Arbeitsschritte .....	18
5.4.2 Empfohlene Arbeitsschritte zur Verankerung gesellschaftlicher Verantwortung .....	19
5.5 Phase IV: Implementierung und Markteinführung .....	22
5.5.1 Generell empfohlene Arbeitsschritte .....	22
5.5.2 Empfohlene Arbeitsschritte zur Verankerung gesellschaftlicher Verantwortung .....	23
Anhang A Maximalkatalog für Nachhaltigkeitskriterien in der Dienstleistungsentwicklung .....	25
Literaturhinweise .....	66