DIN SPEC 91364:2018-03 (D)

Leitfaden für die Entwicklung neuer Dienstleistungen zur Elektromobilität

Inhalt

Seite

Vorwort 4

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 6

2 Normative Verweisungen 6

3 Begriffe 6

4 Entwicklung von Dienstleistungen zur Elektromobilität 9
4.1 Allgemeines 9
4.2 Arten von Dienstleistungen im Bereich Elektromobilität 10
4.3 Referenz-Vorgehensmodell 11

5 Entwicklungsaufgaben 13
5.1 Allgemeines 13
5.2 Idee 14
5.2.1 Ideen sammeln und beschreiben 14
5.2.2 Ideen bewerten und auswählen 15
5.3 Anforderungen 16
5.3.1 Allgemeine Marktanforderungen ermitteln 16
5.3.2 Zielgruppen definieren und beschreiben 16
5.3.3 Anforderungen der Zielgruppen ermitteln 17
5.3.4 Unternehmensanforderungen ermitteln 18
5.4 Geschäftsmodell 19
5.4.1 Nutzenversprechen präzisieren 19
5.4.2 Erlösmodelle definieren 20
5.4.3 Kostenstruktur definieren 21
5.4.4 Kooperationsmodell konzipieren 21
5.4.5 Interaktionskanäle konzipieren 23
5.5 Konzept 25
5.5.1 Leistung beschreiben 25
5.5.2 Prozesse modellieren 25
5.5.3 Ressourcen planen 26
5.5.4 Kommunikationsschnittstellen gestalten 27
5.5.5 Umgebung gestalten 28
5.6 Testen 29
5.6.1 Prototyp erstellen 29
5.6.2 Funktionstest durchführen 30
5.6.3 Labortest durchführen 30
5.6.4 Test in Realumgebungen durchführen 31
5.7 Vermarktung 32
5.7.1 Markteintritt planen 32
5.7.2 Leistungspolitik planen 33
5.7.3 Preisgestaltung planen 33
5.7.4 Distribution planen 34
5.7.5 Marktkommunikation planen 34
5.8 Umsetzung 35
5.8.1 Organisatorische Maßnahmen durchführen 35
5.8.2 Mitarbeiter schulen 36
5.8.3 Marketingmaßnahmen umsetzen 37

5.8.4 Roll-out vornehmen 37
5.8.5 Feedback ermitteln 38

6 Entwicklungsprozesse 39
6.1 Allgemeines 39
6.2 Lineares Vorgehen 39
6.3 Agiles Vorgehen 41

7 Rollen und Verantwortlichkeiten 46
7.1 Rollenkonzepte in der Entwicklung 46
7.2 Rollen für die Entwicklung von Dienstleistungen zur Elektromobilität 47

Anhang A (informativ) Beispiele aus der Praxis 50
A.1 Beispiel 1 – Mobilitätskarte 50
A.2 Beispiel 2 – Optimiertes Laden von Elektrofahrzeugen 51
A.3 Beispiel 3 – Parken und Routing als unterstützende Dienstleistungen 53

Anhang B (informativ) Empfohlene Rollenbesetzung zur Bearbeitung der einzelnen Entwicklungsaufgaben 59

Literaturhinweise 62