

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 Leistungs politik 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