

# 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