# 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