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