

# 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<br>Entwicklungsaufgaben ..... |  | 59 |
| Literaturhinweise .....  |  | 62 |