

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