Standards für wohnbegleitende Dienstleistungen im Kontext des demographischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik

STADIWAMI

8. Dienstleistungstagung

Lothar Schöpe
Fraunhofer ISST, Dortmund

Petra Fahl
Spar- und Bauverein e.G., Hannover

Berlin

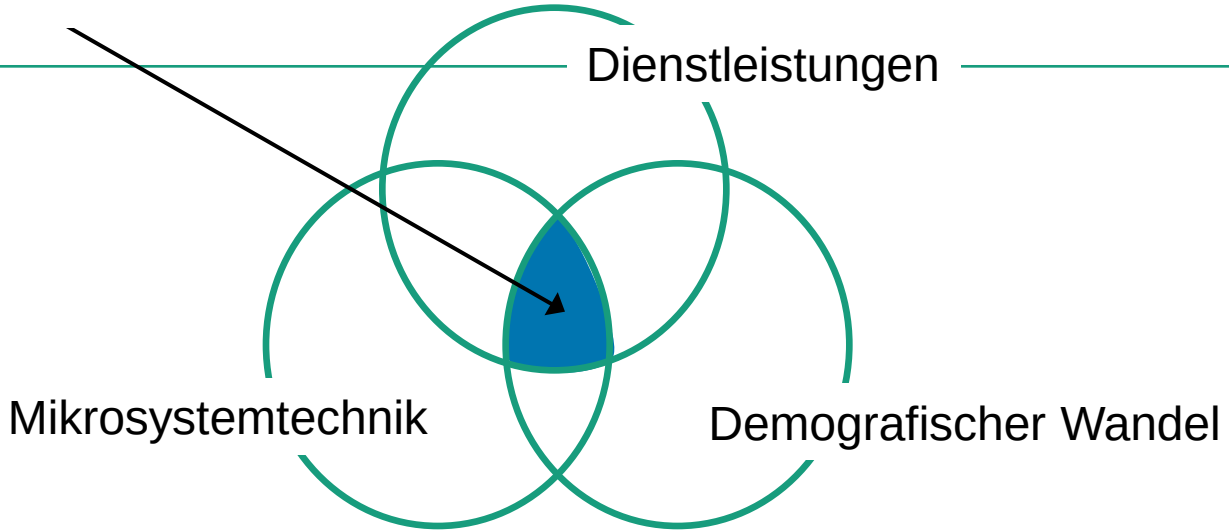
23.04.2010

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

STADIWAMI



Förderung:	*Bundesministerium für Bildung und Forschung*
Bekanntmachung:	*Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel*
Projektträger:	*Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt*
Laufzeit:	*01.11.2008 – 31.10.2012*
Förderkennzeichen:	*01FC09013 – 18*
Web:	*www.stadiwami.de*

DLR Projektträger im DLR

GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung

Fördervorhaben und Ziele

STADIWAMI

... ist die Schaffung von Standards im Markt wohnbegleitender Dienstleistungen unter besonderer Berücksichtigung des demografischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik. Im Fokus steht dabei die Standardisierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette eines Dienstleistungspaketes im Umfeld des häuslichen Lebensbereiches ...

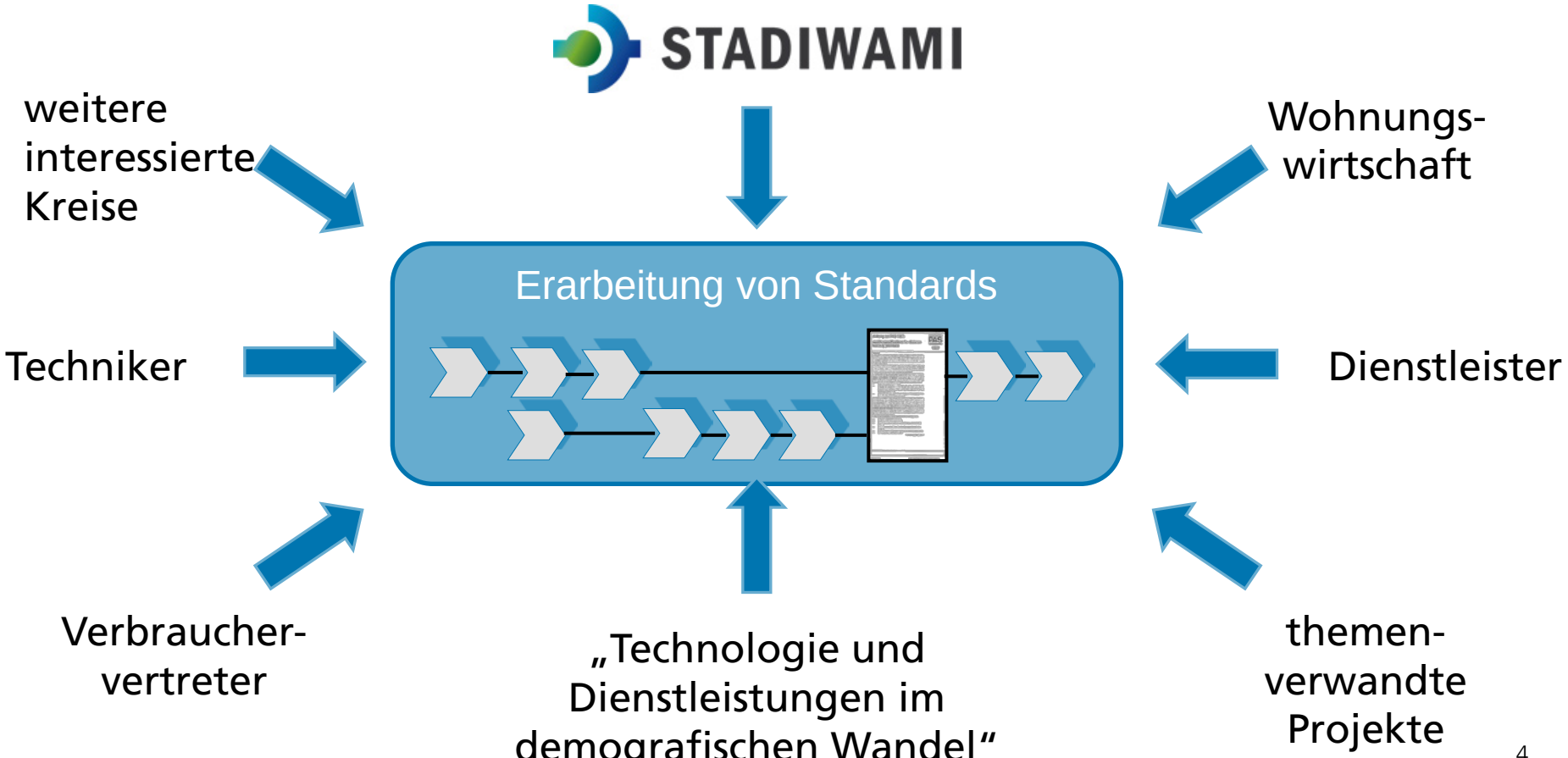
- *Betrachtung der Gesamtheit wohnbegleitender Dienstleistungen als modular zusammenstellbare Leistungspakete,*
- *Ausführung soll über die spezialisierten Dienstleister erfolgen – die organisatorische Abwicklung wie auch die Qualitätsgarantien erfolgen jedoch über einen zentralen Akteur,*
- *integrierte Betrachtung hybrider Leistungsbündel aus Dienstleistungen und den diese Dienstleistungen unterstützenden Produkten der Mikrosystemtechnik,*
- *Entwicklung marktgängiger Geschäftsmodelle für den durch den demografischen Wandel sich verändernden Markt wohnbegleitender Dienstleistungen,*
- *nicht neue Technologien zu entwickeln, sondern bereits bestehende Produkte und Systeme bzw. Prototypen in Dienstleistungsangebote zu integrieren.*

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Erarbeitung der Standards - Dienstleistungen



© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Projektstruktur

STADIWAMI

projektbegleitend

Projektmanagement

Vernetzung und Transfer

Einbindung aller Projektpartner

Teilprojekt 1:

Screening und Monitoring

Teilprojekt 2:

Entwicklungsbegleitende Normung u. Standardisierung

Teilprojekt 3:

Betriebsprojekt Dienstleistungsangebote

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Service für unsere MieterInnen

Ausgangslage

- Haushaltsnahe Dienstleistungen
- Betreutes Wohnen
- Gästewohnung
- Umzugsservice
- Reparaturnotdienst
- Nachbarschaftstreffpunkte
- u.v.m.

© Fraunhofer ISST

Service für unsere MieterInnen

Zukünftiger Einsatz von Mikrosystemtechnik

- Haushaltsnahe Dienstleistungen
  - TV-Gerät
- Betreutes Wohnen
  - Telemonitoring
- Gästewohnung
  - Nutzung von schlüssellosen Systemen
- u.v.m.

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

© Fraunhofer ISST

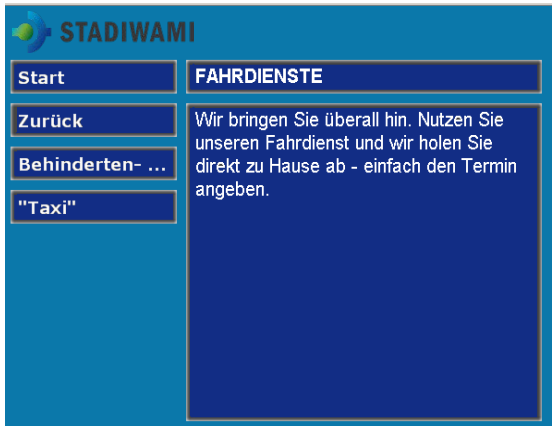
spar+bauverein

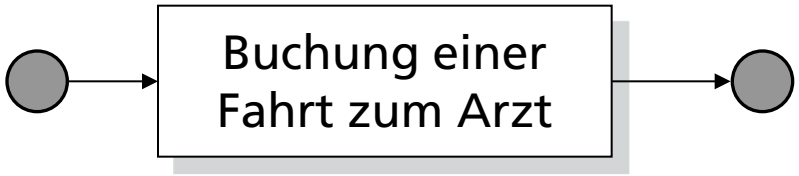
Fraunhofer ISST

Bereitstellung von Dienstleistungen

Ausgangslage

- singuläre Dienstleistungen
- kein Modellierungspotential
- geringer Kundenmehrwert





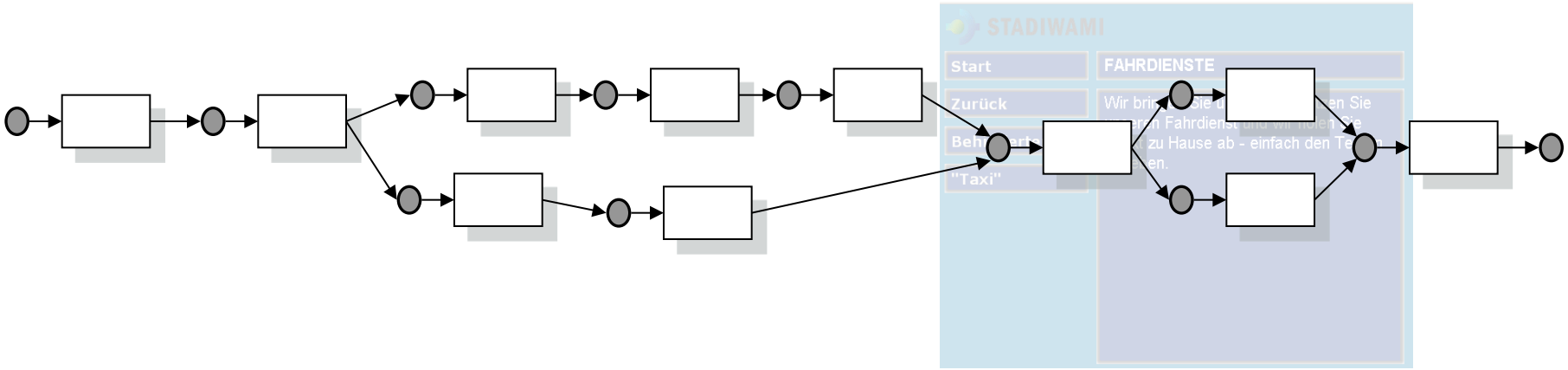
© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

... von der singulären Dienstleistung zur komponierten Dienstleistung ...

Ziel

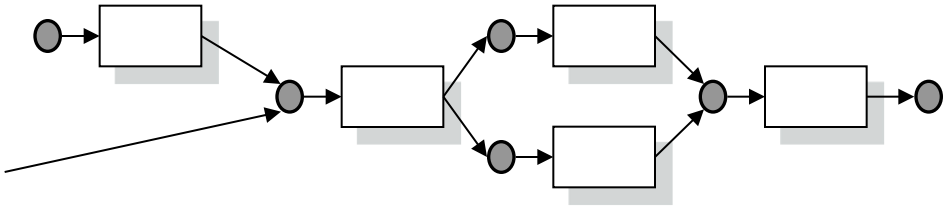


Buchung einer Fahrt zum Arzt

© Fraunhofer ISST

Komponierte Dienstleistungen

Vorteile



- hoher Mehrwert für Kunden
- hohes Modellierungspotential
- hohes Standardisierungspotential
- hohe Interoperabilität

© Fraunhofer ISST

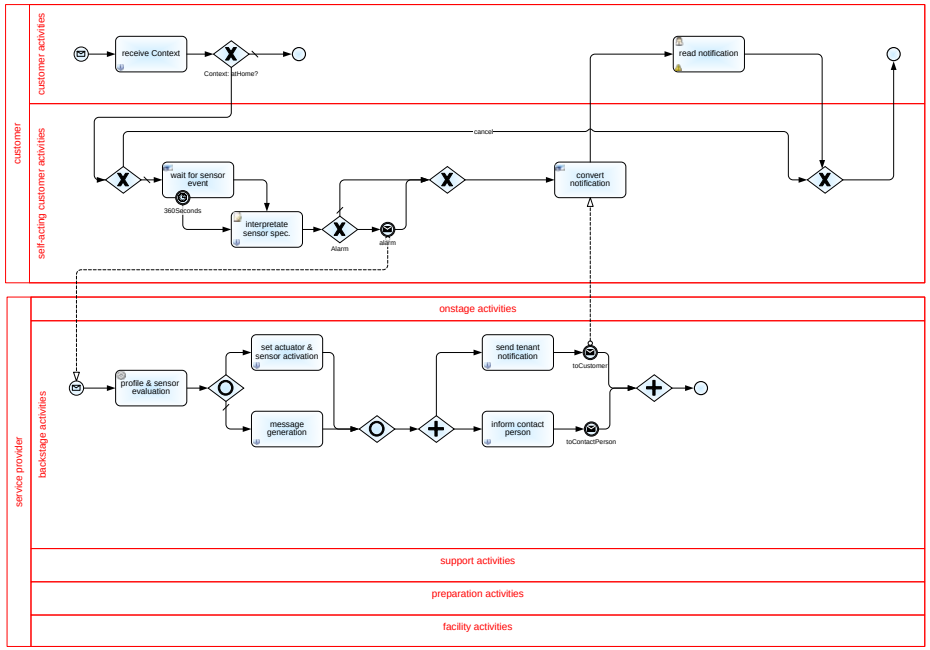
spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Modellierung als Basis zur Standardisierung BlueS@Home – Service Blueprinting

Vorteile

- Integration von Aktoren/Sensoren
- einheitliche Grundlagen
- hohe Nachhaltigkeit
- methodische Prüfbarkeit
- Ausführungsunterstützung



© Fraunhofer ISST

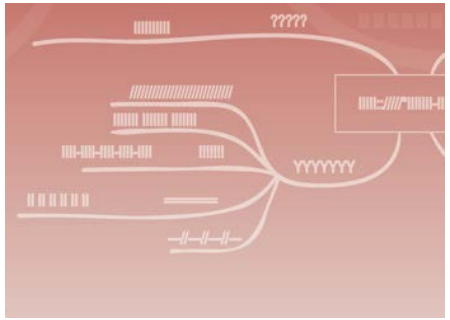
spar+bauverein

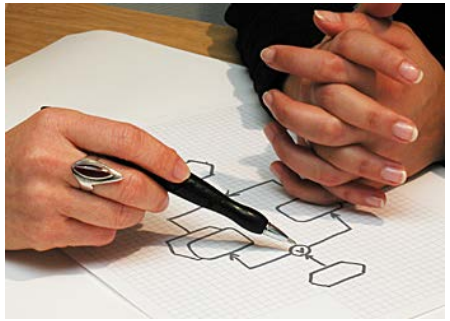
Fraunhofer ISST

Quo Vadis

Forschungsfragen

- Entwicklung einer Service-Steckdose und Aufbau eines Dienstemarktes
- Herausbilden von Systemlösungen statt Einzelgewerke
- Entwicklung von Geschäftsmodell(familien)
  - modellierte Dienstleistungen
  - komponierte Dienstleistungen
  - standardisierte Dienstleistungen





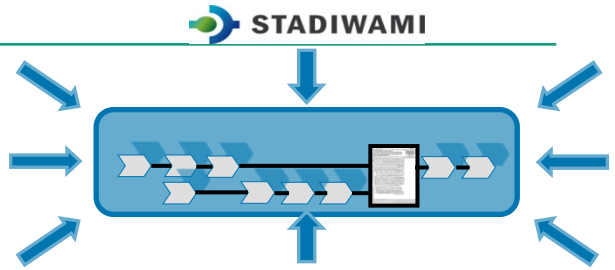
© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

Vorbereitung der Standardisierungsaktivitäten



- Konzept zur Identifikation möglicher Standardisierungs-themen in enger Abstimmung mit dem Projektträger erstellt
- auf 1. Workshop wurden standardisierungsrelevante Themen und Projektinhalte im Förderschwerpunkt identifiziert
- Ergebnisse werden auf 2. Workshop durch interessierte Kreise im AAL-Bereich ergänzt (29. April 2010)
- Priorisierung der Themen (Ranking)
- Identifikation möglicher Gremienteilnehmer

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

STADIWAMI

Vorbereitung der Standardisierungsaktivitäten

Kooperation mit der AG Interoperabilität
Berührungspunkte zwischen STADIWAMI und Arbeiten der Arbeitsgruppe Schnittstellenintegration und Interoperabilität

- Teilnahme an Arbeitstreffen der AG Interoperabilität im März
- Kooperation wurde vereinbart
  - Vermeidung von Doppelarbeit
  - gegenseitiger Austausch über Aktivitäten
  - Ergänzung der jeweiligen Erkenntnisse
  - Mitwirkung an einem Weißbuch

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

Ziel des Projektes für die SBV eG als Praxispartner :

Schaffung eines technikunterstützten

Dienstleistungsangebote in einem Musterquartier

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

Einbindung der Kollegen

- Interviews zur Vorauswahl der Musterquartiere
- Workshop zum Dienstleistungsangebot

Einbindung externer Partner der SBV eG

- Workshop zum Dienstleistungsangebot

Einbindung der Akteure vor Ort

- Geplante Befragung durch die KOOP

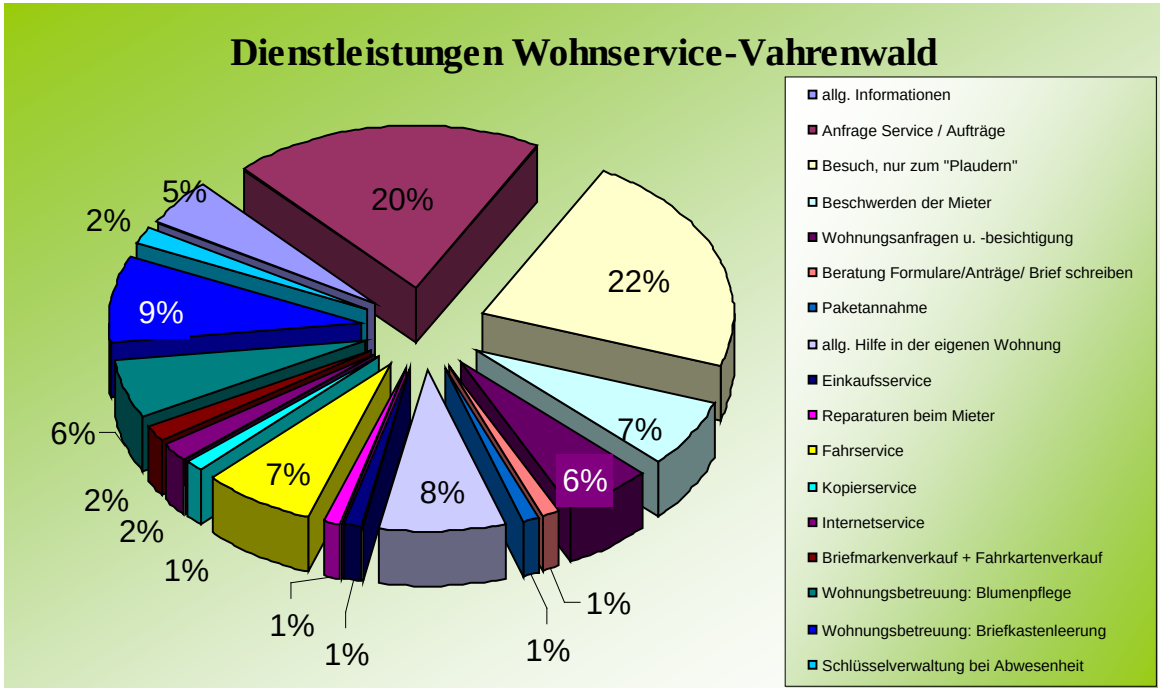
Einbindung der Mieterschaft

- Befragung im Quartier (zurzeit in der Entwicklung)

© Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

Einbindung des Wohnservices
In Hannover Vahrenwald



wohnservice
... Dienstleistungen rund ums Wohnen

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

- Potentielle Quartiere des SBV wurden auf zwei Quartiere eingegrenzt
- Akzeptanz auf der Seite der Kollegen und der externen Kooperationspartner geschaffen
- Entwicklung/ Aufstellung eines ganzheitlichen Konzeptes für die Dienstleistungsentwicklung der Spar- und Bauverein eG
- Spar- und Bauverein eG Hannover hat das Enkelunternehmen Wohnservice GmbH gegründet
- Zusammenfassung zu ersten Dienstleistungspaketen

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

- Bewohnerbefragung
  - Analyse der Mieterstruktur in den Quartieren
  - Welche Dienstleistungen werden von Mietern gewünscht?
  - Was sind mögliche „Barrieren“?
  - Wie ist die Zahlungsbereitschaft?
- Auswahl des Quartiers auf Grundlage der Befragungsergebnisse

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Aktueller Stand

Dienstleistungsplattform

- Vorstellung im Quartier

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Es kommt nicht darauf an,

die Zukunft vorherzusagen,

sondern auf die Zukunft vorbereitet zu sein

Perikles, 490 – 429 v. Chr.

© Fraunhofer ISST

spar+bauverein

Fraunhofer ISST