STADIWAMI

Standardisierung von Dienstleistungen im Bereich des Technikunterstützen Lebens – Erkenntnisse aus dem Projekt STADIWAMI

6. Deutscher AAL-Kongress 2013

Session 11: Standardisierung/Datenschutz/Geschäftsmodelle

© 2013 DIN e. V.

DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Das DIN ist ein eingetragener Verein und wird privatwirtschaftlich getragen.

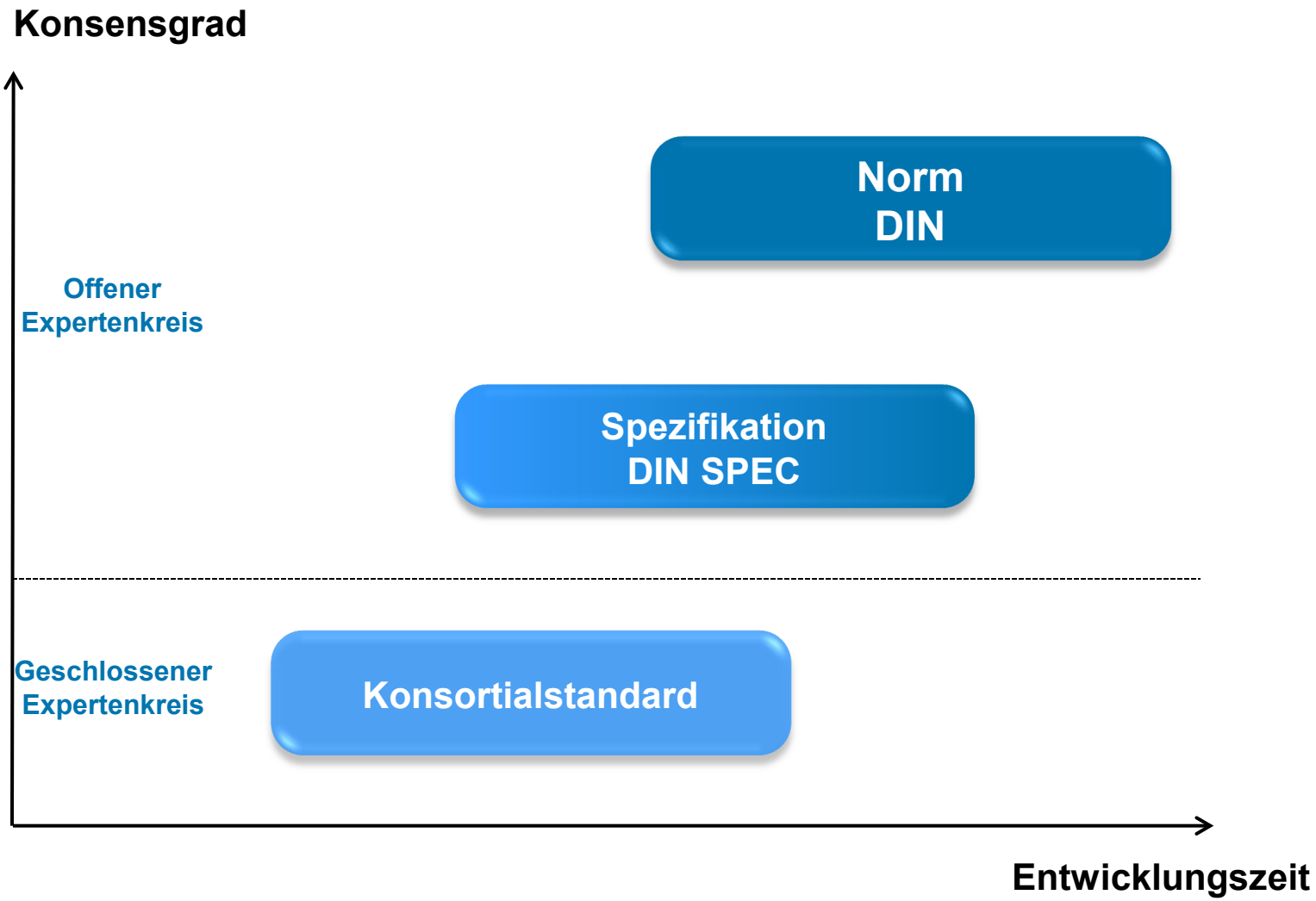
Das DIN ist laut eines Vertrages mit der Bundesrepublik Deutschland die zuständige deutsche Normungsorganisation für die europäischen und internationalen Normungsaktivitäten.

Angestellte des DIN	401
Mitglieder des DIN	1.892
Externe Experten	28.771
DIN-Normen	33.050
Normenausschüsse	71

Quelle: DIN Jahresbericht 2011

© 2013 DIN e. V.

DIN SPEC als Ergänzung zur Norm

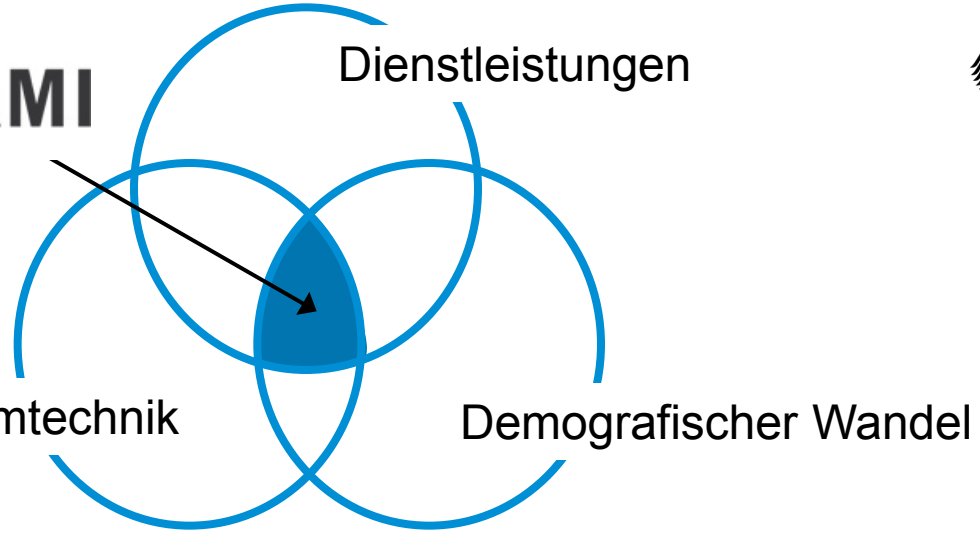


© 2013 DIN e. V.

Das Projekt STADIWAMI

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
DLR Projektträger im DLR

STADIWAMI



Titel: **ST**andards für wohnungsbegleitende **DI**enstleistungen im Kontext des demographischen **WA**ndels und der Potentiale der **Mi**krosystemtechnik

Bekanntmachung: Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel

Konsortialführer: DIN

Laufzeit: 01.11.2008 – 31.01.2013

Web: www.stadiwami.de

Förderkennzeichen: 01FC08013 – 18, 01FC10006

DIN | Fraunhofer FOKUS | Fraunhofer ISST | Kooperationsstelle Hamburg IFE GmbH | spar+bauverein | TU berlin

© 2013 DIN e. V.

STADIWAMI - Projektpartner

Konsortialführer;
Standardisierungspartner

Forschungspartner

Praxispartner

© 2013 DIN e. V.

Ziele von STADIWAMI (1/2)

Optimierungen im AAL-Dienstleistungsbereich

- Exemplarische Entwicklung von übertragbaren Lösungen am Beispiel des Projekt- und Praxispartners SBV zur Erleichterung der Inanspruchnahme und Abwicklung von Dienstleistungen durch
  - Unterstützung von technischen Systemen
  - Förderung der selbständigen Lebensführung insbesondere älterer sowie unterstützungsbedürftiger MieterInnen
- Reduzierung der Kosten einzelner Dienstleistungen

Neues Geschäftsmodell

- Für die gesamte Wohnungswirtschaft als zentrales Geschäftsmodell für wohnbegleitende Dienstleistungen
- Als hybrides Leistungsbündel aus Dienstleistungen und mikrosystem-technischen Produkten

© 2013 DIN e. V.

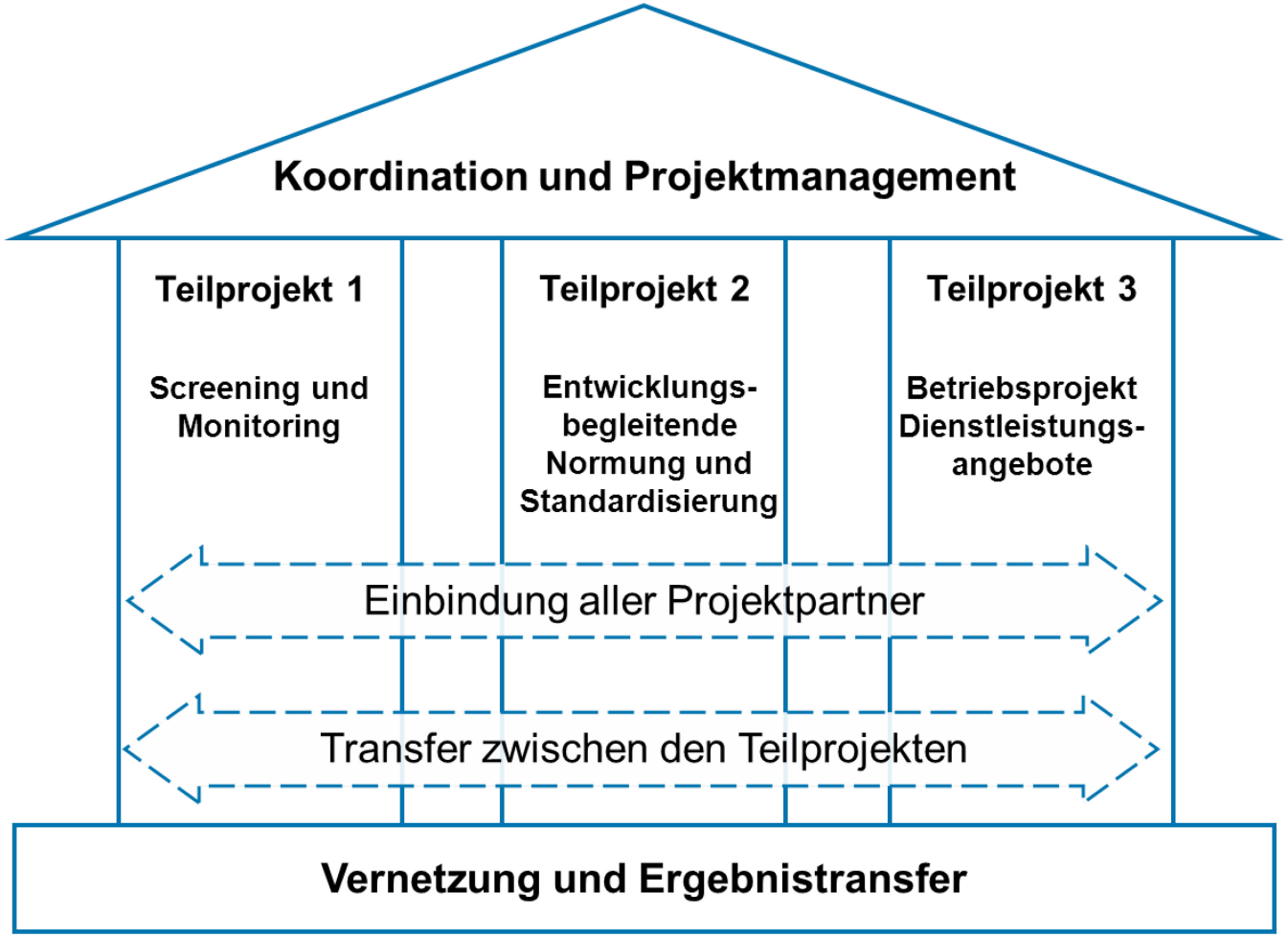
Ziele von STADIWAMI (2/2)

Standards für wohnbegleitende Dienstleistungen

- Zeigen Anforderungen an die Infrastruktur einer "AAL-fähigen" Wohnung
- Liefern Qualitätskriterien für haushaltsnahe Dienstleistungen
- Geben einen Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen
- Fördern die Verwertung der Forschungsergebnisse des Projektes und verankern diese
- Verdeutlichen zusätzlich die Notwendigkeit der Erstellung von Normen und Spezifikationen im Bereich AAL in der Wohnumgebung

© 2013 DIN e. V.

Aufbau des Projektes STADIWAMI



© 2013 DIN e. V.

Ablauf des Projektes

- Untersuchung relevanter Trends in den Themenclustern demographischer Wandel, Mikrosystemtechnik und Dienstleistungen unter besonderer Berücksichtigung der Potenziale von Bedarfen nach Standardisierung
- umfassende Recherche bestehender Normen und Spezifikationen, ergänzt um relevante Konsortialstandards, Qualitätssiegel und weitere Instrumente der Selbstregulierung
- Betrachtung der Auswirkungen auf Beschäftigungsentwicklungen sowie die Entwicklung der Arbeitsverhältnisse/Arbeitsbedingungen, der Qualifikation der Arbeitnehmer und die Veränderung der Kommunikation mit den Kunden
- Entwicklung eines bedarfsgerechten und marktfähigen Dienstleistungsangebotes
- Geschäftsmodellentwicklung
- Erstellung von Spezifikationen (DIN SPEC)

© 2013 DIN e. V.

STADIWAMI - Standardisierungsaktivitäten

Standards für wohnbegleitende Dienstleistungen

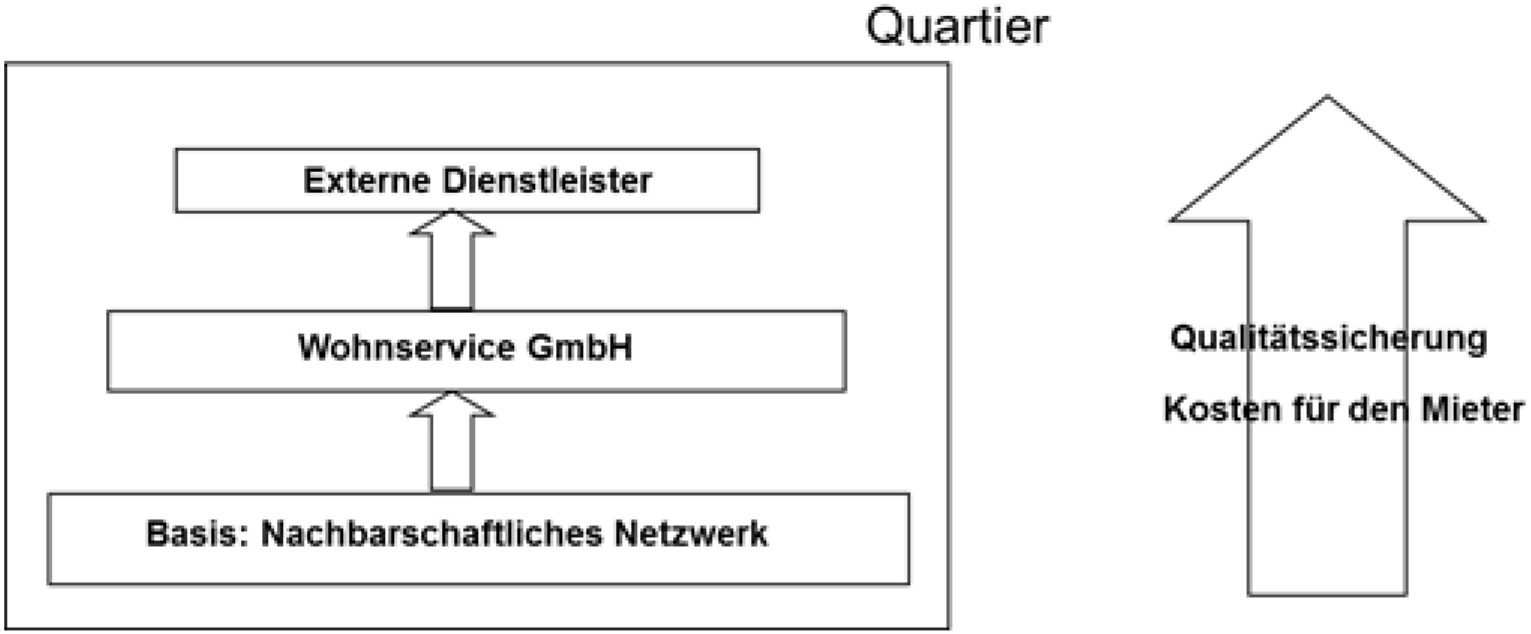
- DIN SPEC 77002 – Anforderungen an AAL-Dienstleistungen *(Veröffentlichung voraussichtlich im April 2013)*
- DIN SPEC 91280 - Klassifikation von Dienstleistungen für technik-unterstütztes Leben im Bereich der Wohnung und des direkten Wohn-umfelds
- DIN SPEC 91300er-Reihe *(4 Teile) als* „Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen“
  - Teil 1: Aufbauorganisation
  - Teil 2: Ablauforganisation
  - Teil 3: Schnittstellen
  - Teil 4: Finanzierungsmodelle

Erhältlich unter www.beuth.de

© 2013 DIN e. V.

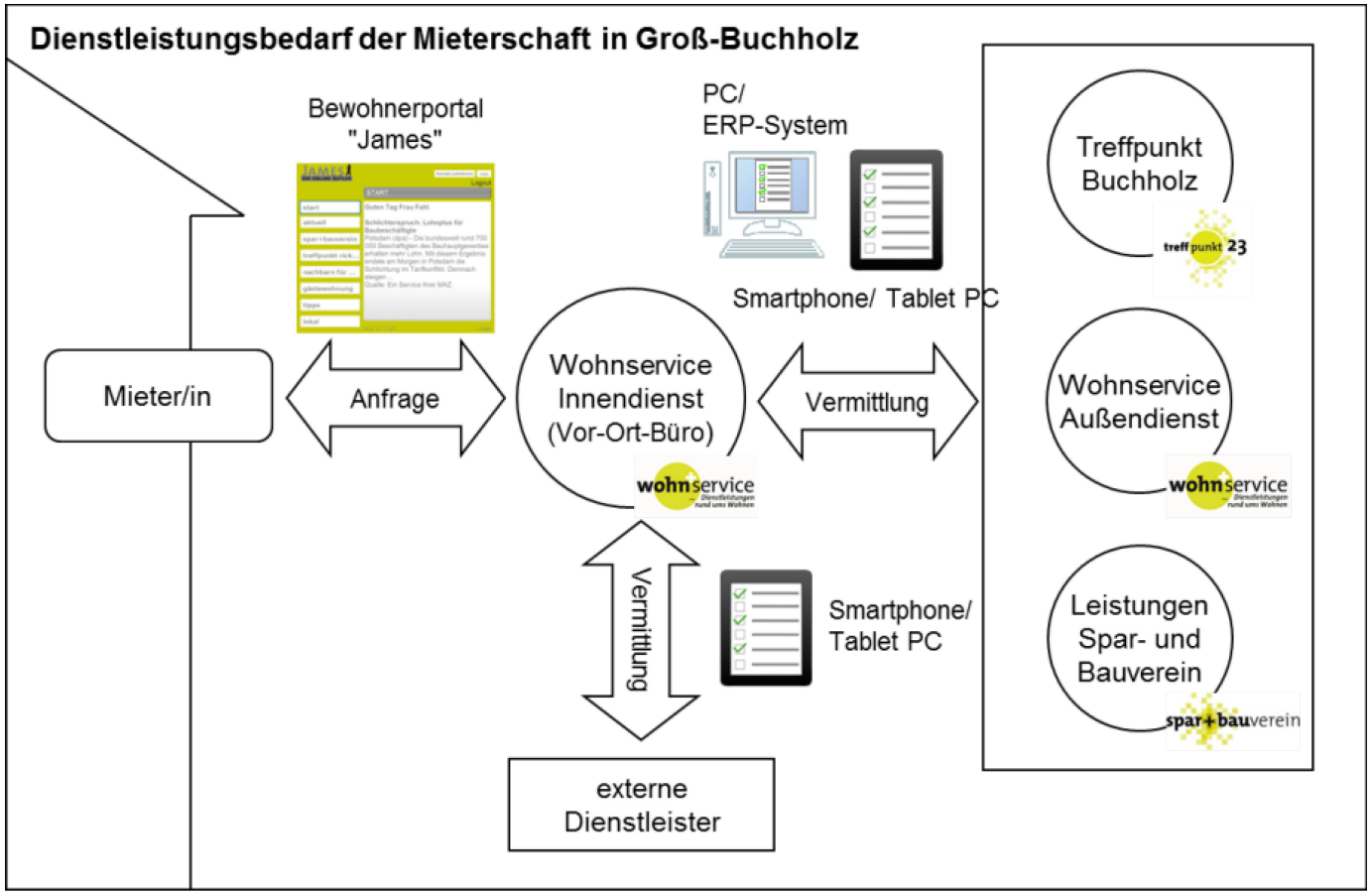
Standardisierung eines Geschäftsmodells

Das dreistufige Geschäftsmodell



© 2013 DIN e. V.

Geschäftsmodell: Verbindung mit Informations- und Telekommunikationsinfrastruktur



© 2013 DIN e. V.

Geschäftsmodell Dienstleistungsbeispiele

Wohnbegleitende Dienstleistungen können sein (vgl. DIN SPEC 91300-2:2012-12):

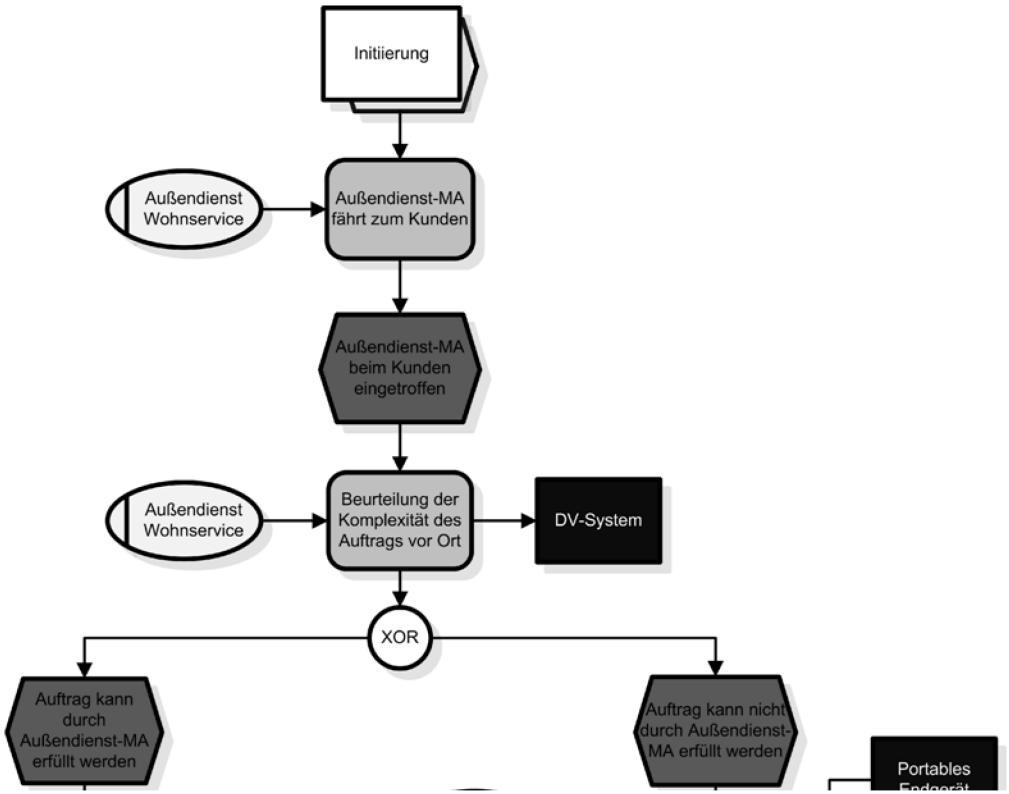
Dienstleistung	Dienstleistung
▪ Kundenanfrage	▪ Begleitung Einkauf
▪ Vermittlung an einen ehrenamtlichen Dienstleister	▪ Fahrdienst
▪ Dienstleistungen des Wohnservice	▪ Botendienst
▪ Bestimmung der Abrechnungsart	▪ Urlaubsdienst
▪ Dienstleistungsinitiierung	▪ Helfende Hand
▪ Schlüsselmanagement	▪ Abrechnung
	▪ Vermittlung an professionelle Dienstleister
	▪ Qualitätsmanagement

Quelle: DIN SPEC 91300-2:2012-12

© 2013 DIN e. V.

Wohnbegleitende Dienstleistung Helfende Hand

Dienstleistungen wurden in ereignisgesteuerten Prozessketten (eEPK) in der DIN SPEC 91300-2:2012-12 dargestellt.

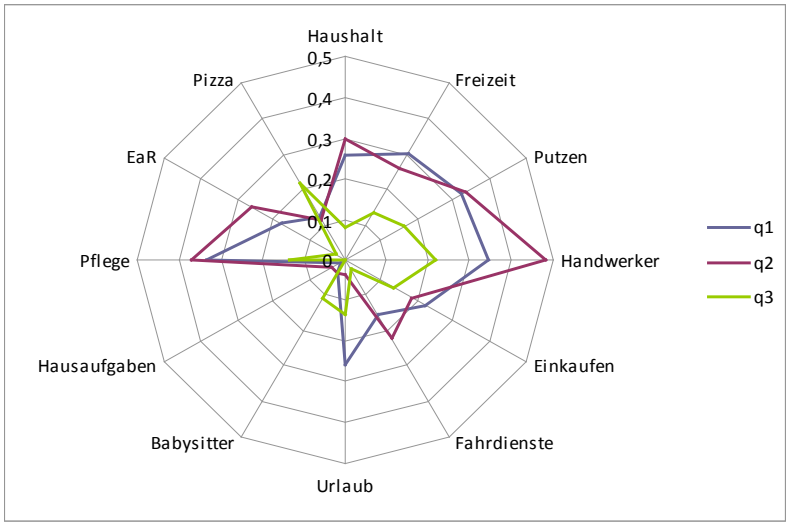


Quelle: DIN SPEC 91300-2:2012-12

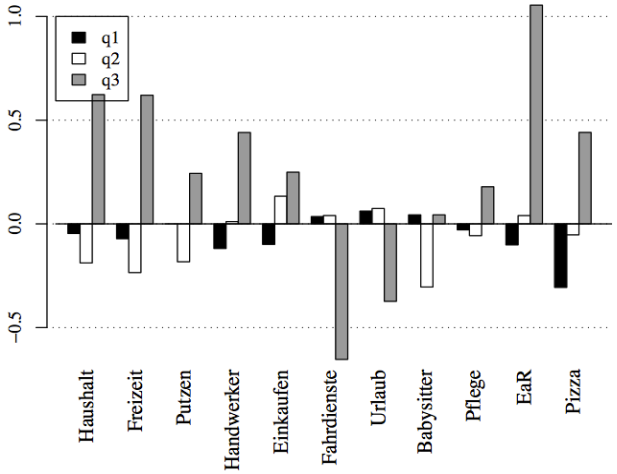
© 2013 DIN e. V.

STADIWAMI – Erkenntnisse Beispiele

Interesse an verschiedenen Dienstleistungen nach Quartier



Zahlungsbereitschaft für einzelne Dienstleistungen in den drei Quartieren



Quelle: Paper zur AAL-Konferenz 2013 „Standardisierung von Dienstleistungen im Bereich des Technikunterstützten Lebens - Erkenntnisse aus dem Projekt STADIWAMI“ von Krukenberg, Fuß, Gauch, 2013

© 2013 DIN e. V.

STADIWAMI – weitere Erkenntnisse

- Zahlungsbereitschaft
  - geringe Dienstleistungsnachfrage und hohe Zahlungsbereitschaft oder
  - hohe Dienstleistungsnachfrage und geringe Zahlungsbereitschaft
- AAL-Produkte sind quartiersabhängig → Quartiersanalyse notwendig
- „vertraute Gesichter“ sind zur Annahme eines DL-Angebotes wichtig
  → Akzeptanzsteigerung durch Vertrauen
- Mieter möchten eine Erhöhung des Nutzens ihrer Wohnung bspw. durch eine angebotene wohnbegleitende Dienstleistung
  - jedoch nicht eine Erhöhung (und Komplizierung) des Technikeinsatzes → entsprechende Technikakzeptanz innerhalb der AAL-Nutzer muss vorhanden sein und die AAL-Technik muss einfach zu bedienen sein
- Erarbeitete Spezifikationen DIN SPEC bilden eine Grundlage zur erfolgreichen Verwertung und Übertragbarkeit der Projektergebnisse sowie zur Förderung des AAL-Marktes

© 2013 DIN e. V.

STADIWAMI - Kontakt

DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
Emanuel Krukenberg
emanuel.krukenberg@din.de

Fraunhofer – Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS)
Prof. Dr. Knut Blind
knut.blind@fokus.fraunhofer.de

Fraunhofer – Institut für Software und Systemtechnik (ISST)
Lothar Schöpe
lothar.schoepe@isst.fraunhofer.de

Kooperationsstelle Hamburg IFE GmbH
Mario Dobernowsky
m.dobernowsky@kooperationsstelle-hh.de

Spar- und Bauverein Hannover eG
Petra Fahl
p.fahl@spar-undbauverein.de

Technische Universität Berlin
Dr. Stephan Gauch
stephan.gauch@tu-berlin.de

© 2013 DIN e. V.

Kontakt und weitere Informationen

Dipl.-Ing.
Emanuel Krukenberg

Projektmanager
Entwicklung neuer
Arbeitsgebiete (ENA)

emanuel.krukenberg@din.de

DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
Am DIN-Platz
Burggrafenstr. 6
10787 Berlin

www.din.de
Phone: +49 30 2601-2409
Fax: +49 30 2601-42409

© 2013 DIN e. V.