

Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen – Teil 1: Aufbauorganisation

Guide for the development of a business model for home related services –
Part 1: Organizational structure

Guide pour la mise en place d'un modèle d'affaires pour services de soutien résidentiel –
Partie 1: Structure organisationnelle

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln einer PAS erstellt.

Gesamtumfang 16 Seiten

Inhalt

Seite

Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Normative Verweisungen.....	5
3 Begriffe	5
4 Geschäftsmodellansatz.....	7
5 Organisationsstruktur	8
6 Geschäftsleitung.....	9
7 Qualitätsmanagement	9
8 Allgemeine Verwaltung	9
9 Recht	9
10 Personal.....	9
11 Finanzen	10
12 Wohnservice.....	10
12.1 Innendienst.....	10
12.1.1 Beschreibung	10
12.1.2 Aufgaben	10
12.1.3 Kompetenzen	11
12.1.4 Verantwortung.....	12
12.2 Außendienst	12
12.2.1 Beschreibung	12
12.2.2 Aufgaben	12
12.2.3 Kompetenzen	12
12.2.4 Verantwortung.....	12
13 Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, CRM).....	12
13.1 Beschreibung	12
13.2 Aufgaben	13
13.3 Kompetenzen	13
13.4 Verantwortung.....	14
14 Elektronische Datenverarbeitung (EDV)/Informationstechnik (IT)	14
14.1 Beschreibung	14
14.2 Aufgaben	14
14.3 Kompetenzen	15
14.4 Verantwortung.....	15
15 Öffentlichkeitsarbeit und Marketing	15
Literaturhinweise	16

Vorwort

Diese DIN-Spezifikation wurde aus dem Forschungsprojekt „Standards für wohnungsbegleitende Dienstleistungen im Kontext des demografischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik - STADIWAMI" initiiert. Das Vorhaben (Förderkennzeichen 01FC08013 – 18, 01FC10006) wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen der Initiative "Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel" gefördert.

Trotz großer Anstrengungen zur Sicherstellung der Korrektheit, Verlässlichkeit und Präzision technischer und nicht-technischer Beschreibungen kann das Standardisierungsgremium weder eine explizite noch eine implizite Gewährleistung für die Korrektheit des Dokuments übernehmen. Die Benutzung dieses Dokuments geschieht in dem Bewusstsein, dass das Standardisierungsgremium für Schäden oder Verluste jeglicher Art nicht haftbar gemacht werden kann.

Die Erarbeitung des Dokuments erfolgte durch die nachfolgend genannten Verfasser, die allein verantwortlich sind für den Inhalt:

- Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS)
Prof. Dr. Knut Blind
- Fraunhofer Institut für Software- und Systemtechnik (ISST)
Lothar Schöpe
- Kooperationsstelle Hamburg IFE GmbH
Mario Dobernowsky
- Spar- und Bauverein eG Hannover
Petra Fahl
- Technische Universität Berlin
Dr. Stephan Gauch

Das Thema der Spezifikation ist nicht Gegenstand eines nationalen, europäischen oder internationalen Normungsvorhabens.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. Das DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

DIN SPEC 91300, *Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen* besteht aus folgende Teilen:

- Teil 1: Aufbauorganisation
- Teil 2: Ablauforganisation
- Teil 3: Schnittstellen
- Teil 4: Finanzierungsmodelle.

Einleitung

Diese DIN SPEC wurde aus dem Projekt STADIWAMI heraus initiiert. Eines der zentralen Ziele des Projekts bestand darin, ein tragfähiges Geschäftsmodell zu entwickeln, bei dem wohnbegleitende Dienstleistungen unterstützt durch technische Lösungen angeboten werden.

Das Instrument der Standardisierung wurde gezielt eingesetzt, um den Transfer der Forschungsergebnisse sowie deren wirtschaftliche Anwendung in der Praxis zu fördern.

Im Zuge dieser DIN SPEC Reihe wird das in dem Projekt STADIWAMI entwickelte Geschäftsmodell in mehreren aufeinander aufbauenden Teilen abstrahiert beschrieben, um es für andere Akteure nachvollziehbar zu machen und sie so bei der Entwicklung und Umsetzung eines vergleichbaren Geschäftsmodells sowie entsprechender Dienstleistungsangebote zu unterstützen.

1 Anwendungsbereich

Die DIN SPEC Reihe 91300 gibt Leitlinien für den Aufbau eines Geschäftsmodells für eine Organisation mit dem Geschäftszweck der Vermittlung und Erbringung von wohnbegleitenden Dienstleistungen.

Teil 1 definiert und beschreibt die für das Geschäftsmodell benötigten Organisationseinheiten.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden sind, für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

DIN SPEC 91300-2, *Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen — Teil 2: Ablauforganisation*

DIN SPEC 91300-3, *Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen — Teil 3: Schnittstellen*

DIN SPEC 91300-4, *Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für Wohnbegleitende Dienstleistungen — Teil 4: Finanzierungsmodelle*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

3.1

Bewohnerportal

Anwendung für den individuellen Zugriff auf personalisierte Inhalte, Dienstleistungen und Communities, welche auf unterschiedlichen stationären und portablen Endgeräten ausgeführt werden kann

3.2

Datenverarbeitungssystem (DV-System)

System zur elektronischen Verarbeitung von Daten

BEISPIEL wohnungswirtschaftliches ERP-System

ANMERKUNG 1 zum Begriff: In diesem Kontext wird unter einem DV-System ein integriertes Informations- und Datenbanksystem zur Verwaltung und Verarbeitung von wohnungswirtschaftlichen Daten verstanden

3.3

Dienstleistungsplattform

DV-System zur Bereitstellung von Informationen und Dienstleistungen sowie zur prozessorientierten Durchführungsunterstützung von AAL-Dienstleistungen

3.4

Dienstleistungsgütevereinbarung

(en: service level agreement)

Vertragsvereinbarung über Qualität und Quantität der zu erbringenden Dienstleistungen anhand eindeutig nachweisbarer und nachvollziehbarer Kriterien (Service Level)

[QUELLE: DIN SPEC 1041:2010-05]