

Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen – Teil 2: Ablauforganisation

Guide for the development of a business model for home related services –
Part 2: Operational structure

Guide pour la mise en place d'un modèle d'affaires pour services de soutien résidentiel –
Partie 2: Structure opérationnelle

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

Gesamtumfang 35 Seiten

Inhalt

Seite

Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Normative Verweisungen.....	5
3 Begriffe	5
4 Geschäftsmodellansatz.....	6
5 Interner Dienstleistungskatalog	6
6 Dienstleistungen	7
6.1 Kundenanfrage.....	7
6.2 Vermittlung an einen ehrenamtlichen Dienstleister.....	9
6.3 Dienstleistungen des Wohnservice	11
6.3.1 Bestimmung der Abrechnungsart.....	11
6.3.2 Dienstleistungsinitiierung.....	13
6.3.3 Schlüsselmanagement.....	15
6.3.4 Botendienst	18
6.3.5 Begleitung Einkauf	21
6.3.6 Fahrdienst.....	23
6.3.7 Urlaubsdienst.....	24
6.3.8 Helfende Hand.....	27
6.3.9 Abrechnung.....	29
6.4 Vermittlung an professionelle Dienstleister	30
6.5 Qualitätsmanagement	33
Literaturhinweise	35

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 2 legt die zum Geschäftsmodell zugehörige Ablauforganisation fest und stellt diese zusätzlich als erweiterte Ereignisgesteuerte Prozessketten (eEPK) dar.

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 91300-1, *Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen – Teil 1: Aufbauorganisation*

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 Enterprise-Resource-Planning System (ERP-System)

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

3.3

Dienstleistungsplattform

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

3.4

ehrenamtlicher Dienstleister

natürliche oder juristische Person, einschließlich jeder Person, die im Namen einer juristischen Person tätig wird, die eine oder mehrere Dienstleistungen unentgeltlich anbietet und durchführt

ANMERKUNG 1 zum Begriff: Ehrenamtliche Dienstleistungen werden durch das nachbarschaftliche Netzwerk organisiert.

3.5

elektronische Auftragsakte

DV-System zur Verwaltung (erstellen, ändern, löschen, archivieren) von Aufgabenlisten, zur Priorisierung (hoch, mittel, niedrig) und Kategorisierung (in Planung, In Arbeit, abgeschlossen) von Aufgaben sowie zur Zuweisung von Aufgaben zu Personen

3.6

Informations- und Kommunikationsinfrastruktur (luK-Infrastruktur)

Softwarekomponenten zur Speicherung, Verwaltung und Darstellung von Informationen sowie aktive und passive Netzwerkkomponenten zur kabelgebundenen und kabellosen Übermittlung von Informationen

3.7

nachbarschaftliches Netzwerk

Selbstorganisation der ehrenamtlichen Dienstleister für kleinere Handreichungen und Hilfeleistungen im Alltag sowie von Begleitdiensten und gesellschaftsfördernden Maßnahmen

3.8

professioneller Dienstleister

natürliche oder juristische Person, einschließlich jeder Person, die im Namen einer juristischen Person tätig wird, die eine oder mehrere Dienstleistungen entgeltlich anbietet und durchführt

3.9

portables Endgerät

Endgerät, welches aufgrund seiner Größe und Gewichts problemlos tragbar sowie durch Nutzung von funkbasierten Kommunikationsverbindungen ortsunabhängig mobil einsetzbar ist

3.10

Vor-Ort-Büro

lokale Kontakt- und Anlaufstelle zur Beratung und Beauftragung von wohnungsbegleitenden Dienstleistungen, die sich an einem zentralen Standort im Wohnquartier befindet

3.11

Wohnservice

Organisationseinheit, die als zentrale Anlaufstelle für Anfragen zu wohnbegleitenden Dienstleistungen fungiert und je nach Kundenwunsch sowohl eigene Dienstleistungen erbringt als auch Dienstleistungen vermittelt

4 Geschäftsmodellansatz

Der Geschäftsmodellansatz entspricht DIN SPEC 91300-1, Abschnitt 4.

5 Interner Dienstleistungskatalog

Die Eigenleistungen des Wohnservice (siehe 6.3.3 bis 6.3.8) sind als exemplarischer Leistungskatalog zu verstehen. Welche Dienstleistungen letztendlich von dem Wohnservice in Eigenleistung erbracht werden, hängt stark von den jeweiligen Rahmenbedingungen, wie beispielsweise dem Quartier und dem tatsächlichen Dienstleistungsbedarf der Kunden oder auch den eigenen Ressourcen und Kompetenzen, ab. Aus diesem Grund liegt der Fokus bei der Beschreibung und Modellierung der Prozesse mehr auf den jeweiligen Aktivitäten im Vorfeld und Nachgang der Dienstleistungserbringung und weniger auf den eigentlichen Dienstleistungen selbst.

6 Dienstleistungen

6.1 Kundenanfrage

Die Kunden wenden sich mit ihren Anliegen an den Innendienst des Wohnservice. Dies kann während der Öffnungszeiten entweder im Zuge eines Besuchs im Vor-Ort-Büro oder telefonisch sowie außerhalb der Öffnungszeiten auch über das Bewohnerportal erfolgen.

Entsprechend des dreistufigen Geschäftsmodellansatzes werden verschiedene Optionen angeboten, um ein Anliegen eines Kunden zu bearbeiten:

- Vermittlung an einen ehrenamtlichen Dienstleister,
- Nutzung des Dienstleistungsangebots des Wohnservice und
- Vermittlung an einen professionellen Dienstleister.

Die Entscheidung darüber welche Option herangezogen wird, hängt von der Art und Komplexität des Anliegens ab und wird nach Beratung zwischen Kunde und Innendienstmitarbeiter getroffen (siehe Bild 1).

Zum Controlling und zur Qualitätssicherung von Dienstleistungen wird bereits das Anliegen eines Kunden in einem zentralen Datenverarbeitungssystem (DV-System), wie beispielsweise einem Enterprise Resource Planning (ERP) System, erfasst. Hierdurch wird gewährleistet, dass sämtliche autorisierten, am weiteren Dienstleistungsprozess beteiligten Akteure auf die Informationen zugreifen können, die sie bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten benötigen.

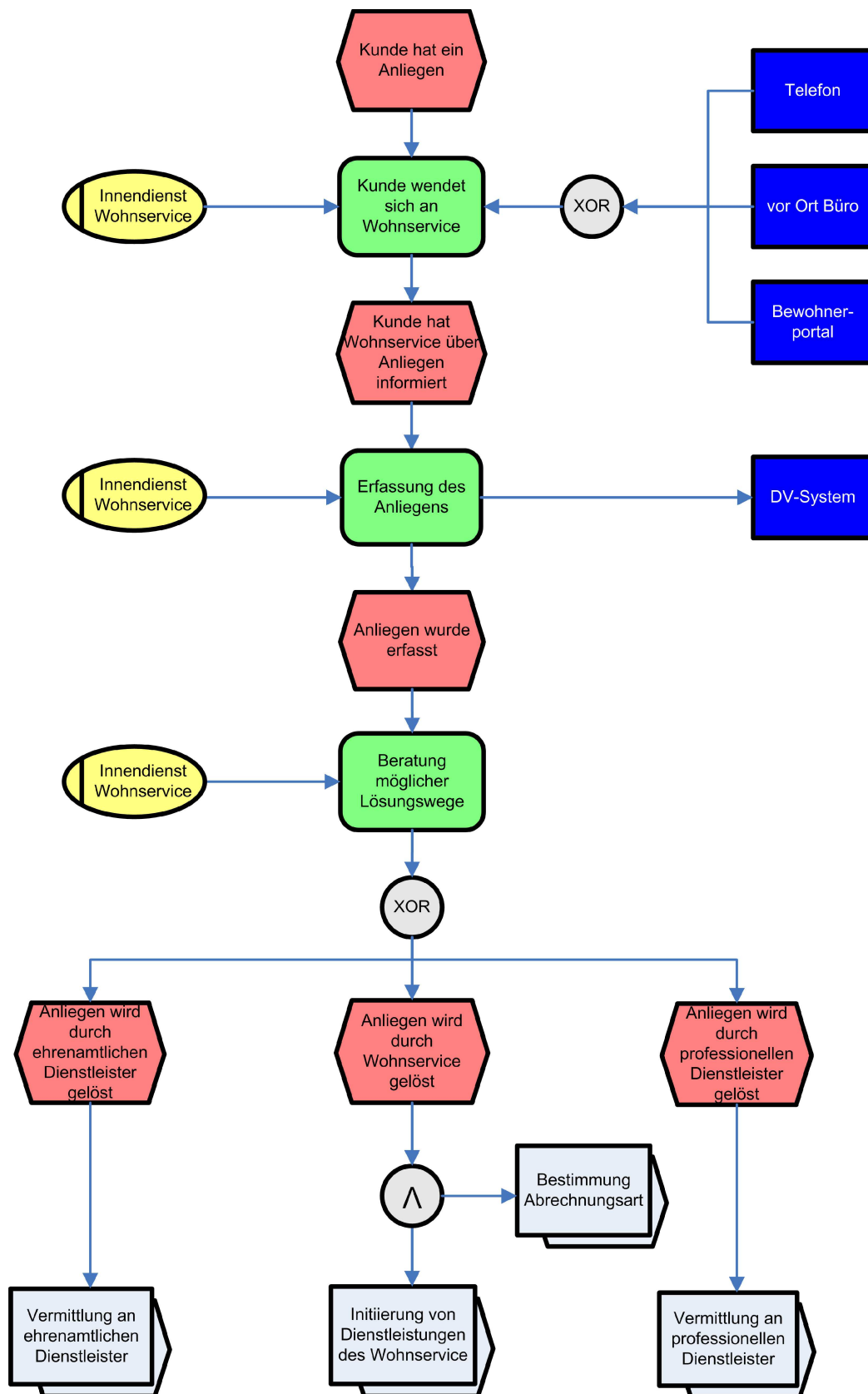


Bild 1 — Kundenanfrage

6.2 Vermittlung an einen ehrenamtlichen Dienstleister

Bei dieser Option wird das Anliegen des Kunden durch ehrenamtliche Dienstleister gelöst, die in einem nachbarschaftlichen Netzwerk organisiert sind.

Zu Beginn des Prozesses informiert der Innendienstmitarbeiter einen Mitarbeiter des nachbarschaftlichen Netzwerks über das Anliegen des Kunden. Der Mitarbeiter des nachbarschaftlichen Netzwerks ermittelt daraufhin einen für die Bewältigung des Anliegens in Frage kommenden ehrenamtlichen Dienstleister, auf Grundlage der Präferenzen des Kunden und den persönlichen und sozialen Fähigkeiten des ehrenamtlichen Dienstleisters, aus dem Pool des nachbarschaftlichen Netzwerks. Die Person und Kontaktdaten werden dem Mitarbeiter des Innendienstes mitgeteilt, der diese dann mittels DV-System in der elektronischen Auftragsakte erfasst, um beispielsweise bei zukünftigen Anfragen die Auswahl eines geeigneten Helfers zu vereinfachen. Der Kunde erhält die Kontaktdaten des ehrenamtlichen Dienstleisters vom Innendienst oder vom nachbarschaftlichen Netzwerk, diese können sowohl in Papierform als auch parallel über das Bewohnerportal bereitgestellt werden.

Das gesamte Angebot, also die Vermittlung ehrenamtlicher Dienstleister durch den Wohnservice als auch die in Anspruch genommenen Dienstleistungen sind für den Kunden kostenfrei. Obwohl kein Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Wohnservice entsteht, führt der Wohnservice im Nachgang der Leistungserbringung Maßnahmen zum Qualitätsmanagement (vgl. 6.5 Qualitätsmanagement) durch (siehe Bild 2).

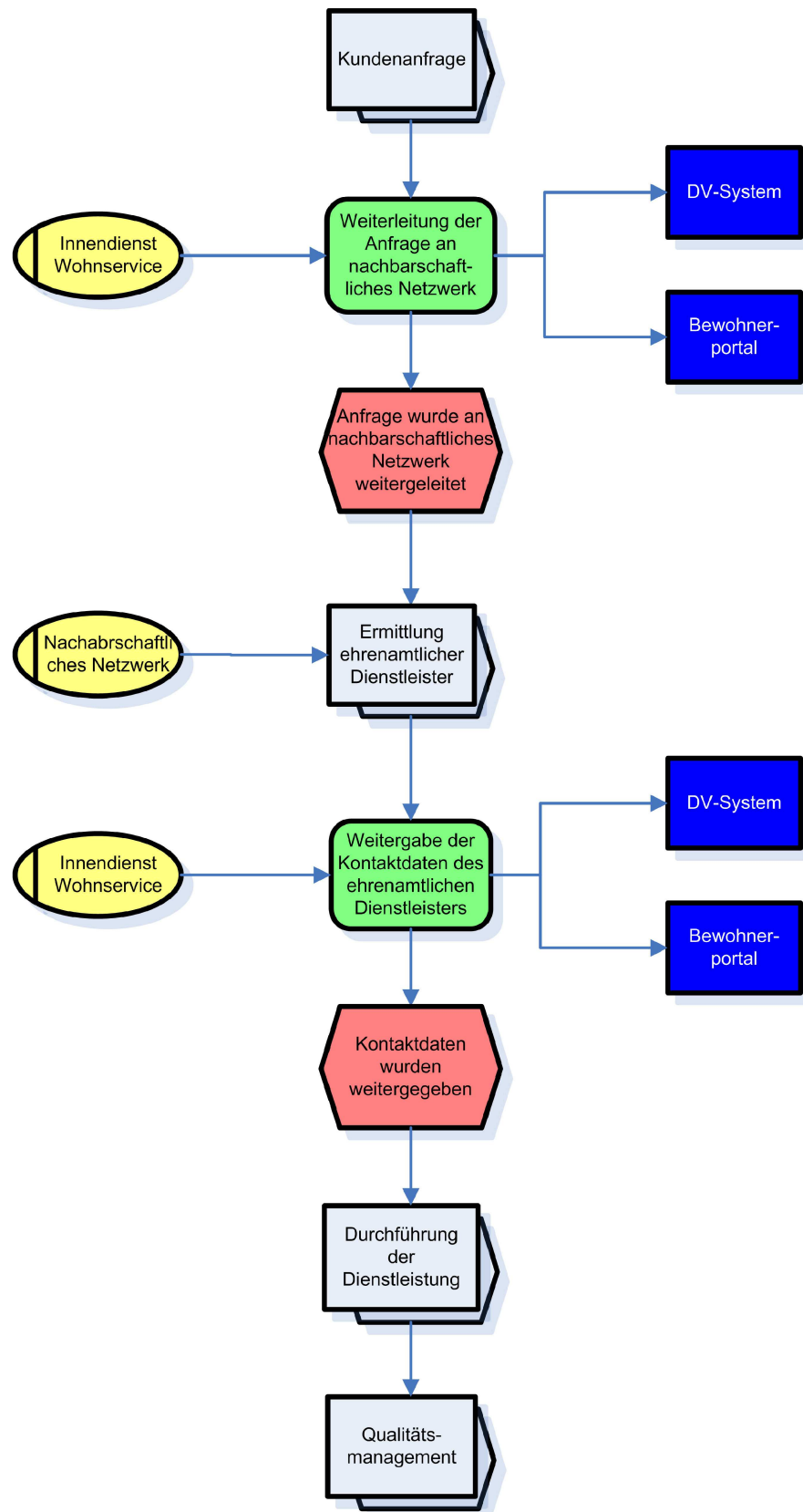


Bild 2 — Vermittlung an ehrenamtliche Dienstleister

6.3 Dienstleistungen des Wohnservice

6.3.1 Bestimmung der Abrechnungsart

Bevor die jeweiligen Dienstleistungen initiiert werden, vereinbaren der Kunde und der Innendienstmitarbeiter im Vor-Ort-Büro auf welche Weise die Dienstleistung abgerechnet werden soll.

Dabei stehen grundsätzlich zwei Möglichkeiten zur Auswahl: Entweder wird die Leistung dem Kunden direkt in Rechnung gestellt oder mit einem Guthabenkonto verrechnet. Entscheidet sich der Kunde zur Verrechnung mit dem Guthabenkonto, wird vom Innendienstmitarbeiter mit Hilfe des DV-Systems geprüft, ob dieses noch ausreichend gedeckt ist. Ist dies nicht der Fall, kann der Kunde die Aufladung direkt beim Innendienstmitarbeiter des Wohnservice veranlassen und diese wird ihm später in Rechnung gestellt.

Die Informationen über die gewählte Abrechnungsart und über ggf. getätigte Aufladungen des Guthabenkontos des Mieters werden anschließend in dem DV-System erfasst. Nach Abschluss der Durchführung der Dienstleistung wird auf diese Informationen zurückgegriffen und die Abrechnung entsprechend eingeleitet (siehe Bild 3).