



service4home: Ein AAL-Projekt in Bochum-Grumme

DIENSTLEISTUNGSKOORDINATION DURCH MIKROSYSTEMTECHNISCH GESTÜTZTE INFORMATIONSEINGABE

Zielgruppenspezifisches und bedarfsgerechtes Marketing als Erfolgsfaktor

31.05.2011, Alexandra Frerichs



Problemstellung und Übersicht

Problemstellung

Wie sieht ein bedarfsgerechtes und zielgruppenspezifisches Marketing im AAL-Bereich aus?

Übersicht

1. Zielgruppe „Ältere Menschen“
2. Schwierigkeiten fürs Marketing in service4home
3. Lösungsansatz
4. Vorgehensweise
5. Ergebnisausschnitt

Zielgruppe „Ältere Menschen“

Spezifische Charakteristika der Zielgruppe „Ältere Menschen“

Zahlungsbereitschaft
unsicher

1

Keine trennscharfe
Eingrenzung möglich

2

Abneigung gegen
„seniorengerechte“
Produkte & Werbung

3

Immobilität

4



5

Hoher Bedarf an Sicherheit
& Vertrauen

6

Schwer einschätzbare
Technikaffinität

7

Soziale Isolation

8

Schlecht erreichbar

Fragestellung: Wie kann Marketing für die Zielgruppe gestaltet werden?

Resultierende Probleme in service4home

- **Technik:** Detaillierte Erläuterung, Hinweis ohne Erläuterung oder kein Hinweis auf Technikeinsatz?
- **Preismodell & Angebotsinhalt:** Preise ausweisen, gesondert ausweisen, Auskunft auf Anfrage?
- **Ansprache:** als Hilfsbedürftige ansprechen, allgemeine Formulierung, vertrauenerweckende Ansprache?

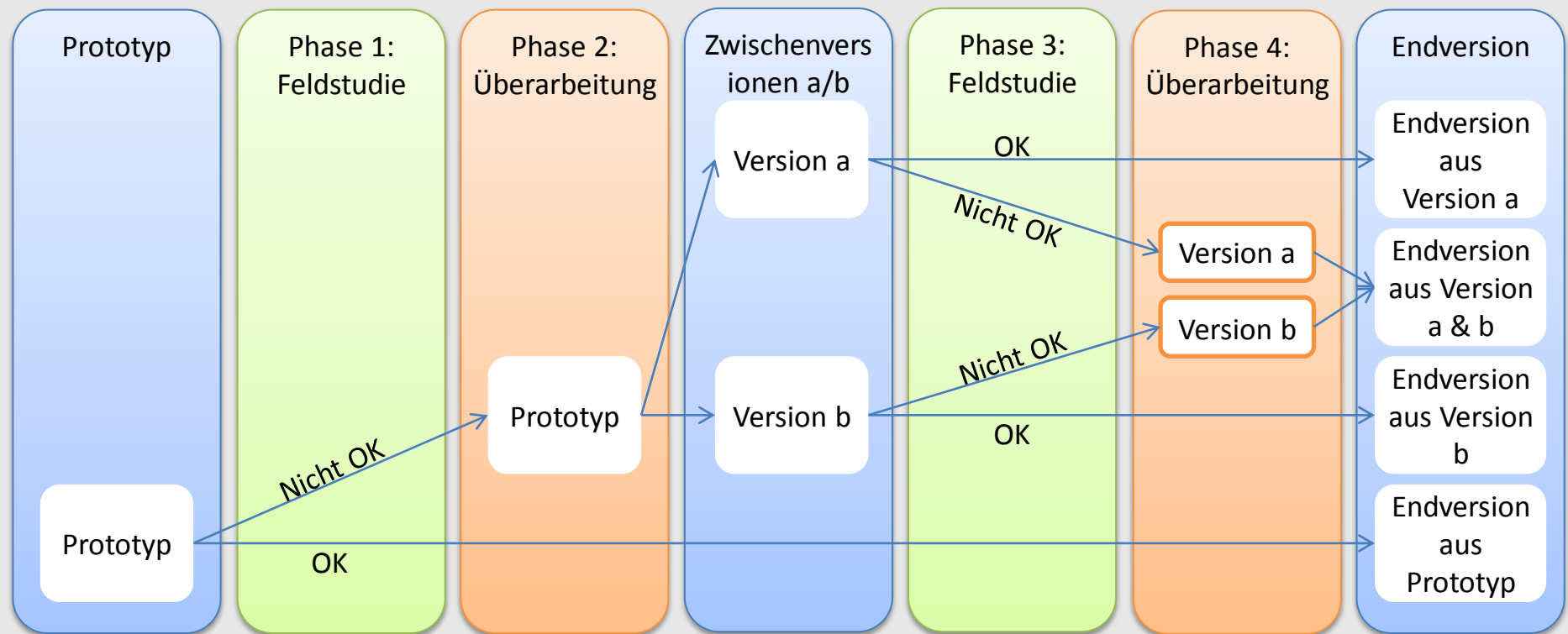
Lösungsansatz

- Iteratives & exploratives Vorgehen bei der Entwicklung der Maßnahmen
 - Iterativ: stufenweise Vorgehensweise
 - Übliche in der Softwareentwicklung oder im Service Engineering
 - explorativ: „entdeckende“ Vorgehensweise

 - Gemeinsames Erarbeiten mit der Zielgruppe
 - Zielgruppe wird direkt mit einbezogen
 - Erkenntnisgewinn im Feldversuch
- Vorgehensweise wird so bisher Bereich AAL so nicht eingesetzt
- Im Kontext service4home effizienter als die Anwendung üblicher Vorgehensweisen
- **Aber:** muss lokal betrachtet werden, auch aufgrund der sehr heterogenen Zielgruppe

Lösungsansatz & Vorgehensweise

- Feldversuche
- Jeweils 3 Durchläufe mit 4-5 Testpersonen
- Wechselnde Testpersonen



- Achtung: Zeit- & Kostenaufwand vs. Nutzen

Ergebnisse (1)

Flyer – Prototyp

Schadenbehebung (zur Zeit nur für VBW-Mieter)

Sie möchten schnell und unkompliziert Schäden in Ihrer Wohnung oder dem Haus melden? Die Serviceagentur bietet eine komfortable Möglichkeit dies zu tun. So können Sie sicher sein, dass Ihre Meldung sofort bei der VBW eingeht und bearbeitet wird. Als zusätzliche Leistung können Sie noch kleinere Unterstützungsleistungen rund um die Wohnung (z.B. Bild aufhängen, Möbel verrücken) erhalten.

Beratung

Wenn Sie fragen zu unseren Dienstleistungen wenden Sie sich bitte jeder Zeit an uns. Gerne vermitteln wir Ihnen aber auch Berater zu anderen Themen, wie zum Beispiel Wohnraum-, Sozial-, Finanz- oder Energieberatung.

Ansprechpartner

Wir haben Ihr Interesse geweckt und Sie möchten weitere Informationen? Bitte kontaktieren Sie unsere Mitarbeiterinnen:

Service4home-Agentur

Frau G. Nalbantova, Frau A. Frerichs, Frau C. Ley

Telefon: 0234/310 850

Internet: www.service4home.net

service4home



Informations- und Technikanagement (IIM)

Ruhr-Universität Bochum

Diakonie Ruhr

VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH

inwis

ISS INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL OF SERVICE MANAGEMENT

TUM Technische Universität München

DLR

Forschungszentrum

service4home

Unterstützung im Alltag

in der

Flüsse-Siedlung

Bochum-Grumme



service4home

Unterstützung im Haushalt und im Alltag ist noch keine pflegerische Betreuung. Je zunehmendem Alter werden gerade die Dinge des Alltags beschwerlich: zum Beispiel Einkäufen, Behördengängen, Reparatursachen, Gartenpflege oder der Frisörbesuch. Immer können Familie, Freunde oder Nachbarn zur Stelle sein oder vielleicht wollen Sie auf familiäre Hilfe zurückgreifen. Wir bieten Ihnen eine Alternative und erhalten Ihre Selbstständigkeit und Mobilität, damit Sie so unabhängig wie möglich zu Hause leben können. Sie bestimmen den Rahmen und die Inhalte Ihrer Anliegen.

Wie kann Service4Home Ihren Alltag vereinfachen?

Unsere angebotenen Dienstleistungen werden jederzeit bestellt werden. Dazu müssen Sie ein Formular ausfüllen. Ihre Bestellung wird an uns weitergeleitet und ab da beginnt unsere Arbeit für Sie.

Einfach, schnell und unkompliziert!



Begleitetes Einkaufen

Gehen Sie gern einkaufen? Wünschen Sie sich manchmal Begleitung beim Einkaufen? Denn gemeinsam mit anderen macht Vieles einfach mehr Freude! Wir bieten Ihnen einen Begleitservice zum Einkaufen an. Sie können zwischen verschiedenen Supermärkten wählen und werden von uns zu Fuß, mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder mit einem Fahrdienst begleitet. Anschließend begleiten wir Sie auch gerne wieder nach Hause und bringen Ihre Einkäufe, wenn Sie wollen, bis in die Wohnung. Sie können entscheiden, ob Sie allein oder mit anderen gemeinsam einkaufen möchten.

Mobilität schaffen

Wir bieten aber nicht nur eine Begleitung zum Einkaufen an. Vielleicht haben Sie ja auch mal Lust zum Spazieren gehen oder wollen ins Theater. Oder Sie müssen Behördengänge machen, zum Arzt oder zur Apotheke. Viele Angelegenheiten lassen sich nicht von Dritten regeln!

Haushaltsnahe Dienstleistungen

Fallen Ihnen einige Arbeiten im Haushalt wie Fensterputzen oder Wäsche waschen schwer? Oder wollen Sie Ihre Zeit nicht damit verbringen? Wünschen Sie den Besuch beispielsweise

eines Frisörs bei Ihnen zu Hause? Dann können Sie auf unser vielfältiges Angebot von Dienstleistungen rund um Haushalt und Wohnung zurückgreifen, das wir gemeinsam mit der Diakonie Ruhr anbieten. Neben verschiedenen Reinigungsarbeiten bieten wir Ihnen auch Unterstützung bei anderen Tätigkeiten wie zum Beispiel der Balkonbepflanzung oder der Erledigung lästiger Schreibarbeiten. Zusätzlich können wir Ihnen von der Diakonie geprüfte Dienstleister wie Frisöre, Fußpfleger und viele andere vermitteln. Wenn Sie Wünsche haben, die mit unserem Angebot nicht abgedeckt werden, teilen Sie uns diese mit und wir besprechen mit Ihnen, ob und wie wir Sie unterstützen können.

„Suche und Biete“ oder „Alt hilft Jung“

Sie haben Zeit und würden gerne Musikunterricht geben oder Kindern bei den Hausaufgaben unterstützen? Engagement ist Ihnen wichtig? Nutzen Sie unsere „Suche / Biete“-Pinnwand, um Ihr Angebot oder Gesuch einzustellen. Getreu dem Motto „alt hilft jung / jung hilft alt“ können Sie auch Unterstützungsleistungen nachfragen. Wenn Sie Gegenstände, wie Hausrat oder Möbel auf unserer Pinnwand anbieten möchten oder nach dergleichen suchen, dann zögern Sie bitte nicht, sondern setzen sich umgehend mit uns in Verbindung.

Ergebnisse (2)

Flyer - Endversion

Leistungspakete

Um die Kosten für Sie so gering wie möglich zu halten, bieten wir Ihnen 2 Leistungspakete an. Folgende Leistungen sind dann enthalten:

- 🏠 4 Vermittlungen von Dienstleistungen inkl. Begleitedienst pro Monat
- 🏠 Teilnahme an 4 Ausflügen im Jahr
- 🏠 Regelmäßiges Treffen aller Kunden der Agentur
- 🏠 Auf Wunsch quartalsweise Besuche unserer Agentur-Mitarbeiter

oder


- 🏠 6 Vermittlungen und Begleitungen pro Monat
- 🏠 alle weiteren Leistungen wie oben

In den Paketen sind „Begleitetes Einkaufen“, „Begleitung und Beratung“ und „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ enthalten. Die „Suche-Biete-Pinnwand“ können Sie kostenlos nutzen. Dies gilt für VBW-Mieter auch bei den „Schadensmeldungen“.

Zuzüglich zu den Paketkosten fallen noch Kosten für den Fahrdienst, die erbrachten Leistungen der Diakonie oder externer Dienstleister sowie für Eintrittskarten oder ähnliches an. Sie können alle Dienstleistungen auch einzeln buchen, wenn Sie registriert sind.

Die Preise entnehmen Sie bitte dem beiliegenden Einleger!

Unsere Kunden




„Ich gehöre zu den ersten Kundinnen von Lebenswert Wohnen und bin sehr zufrieden. Die Mitarbeiter sind nett und sehr zuverlässig. Besonders gut gefällt mir, dass meine Einkaufstaschen in meine Wohnung hochgetragen werden. Das erleichtert mir das Einkaufen sehr. Ich kann die Agentur mit gutem Gewissen empfehlen!“

Frau G., Kundin und Grumme-Einwohnerin

Ansprechpartner

Wir haben Ihr Interesse geweckt und Sie wollen weitere Informationen? Bitte kontaktieren Sie unsere Mitarbeiterinnen:




Frau Sylvia Uhrich & Frau Martina Grieger


Lebenswert Wohnen


Unterstützung im Alltag in Bochum-Grumme



service4home


Agentur: Lebenswert Wohnen in Grumme
 Frau Uhrich & Frau Grieger
 Telefon: 0234/310 850
 Email: lebenswert-wohnen@gmx.de
 Internet: www.service4home.net





ein Formular auszufüllen und an uns abzusenden. Dieser Vorgang funktioniert dank eines elektronischen Stiftes ganz automatisch. Ihre Bestellung wird an uns weitergeleitet und ab da beginnt unsere Arbeit für Sie.

Einfach, schnell und unkompliziert!



- 🏠 Arzt, Krankenhaus oder Apotheken
- 🏠 Kirche oder Gesellschaftsveranstaltungen
- 🏠 Stadtverwaltung oder Versorgungsämter
- 🏠 Theater-, Konzert- oder Museumsbesuche
- 🏠 Begleitung beim Spaziergehen

Wir erhalten Ihre Mobilität!



Haushaltsnahe Dienstleistungen

Fallen Ihnen einige Arbeiten im Haushalt schwer? Dann können Sie auf unser vielfältiges Angebot von Dienstleistungen rund um Haushalt und Wohnung, das wir zusammen mit der Diakonie und externen Dienstleistern anbieten, zurückgreifen:

- 🏠 Fenster putzen
- 🏠 Wäscheservice
- 🏠 Erledigung von Schreibarbeiten
- 🏠 Botengänge
- 🏠 Vermittlung von Fußpflege oder Friseur

Unterstützung im Haushalt bedeutet noch keine Pflegerische Betreuung!

„Suche und Biete“ oder „Alt hilft Jung und Jung hilft Alt“

Sie haben Zeit und möchten sich gerne engagieren? Oder haben Sie Gegenstände, die Sie nicht wegwerfen wollen? Dann können Sie ab sofort unsere „Suche-Biete-Pinnwand“ nutzen, um Angebote oder Gesuche einzustellen, z. B.:

- 🏠 „Suche jemanden, der während meines Urlaubs die Blumen gießt“
- 🏠 „Bücher zu verschenken“
- 🏠 „Biete Gitarrenunterricht an“
- 🏠 „Verkaufe Fernseher günstig“

Wir freuen uns auf ihr Inserat!

Schadensmeldung (zur Zeit nur für VBW-Mieter)

Sie möchten schnell und unkompliziert Schäden in Ihrer Wohnung oder am Haus der VBW melden? Kein Problem! Als zusätzliche Leistung können Sie noch kleinere Unterstützungen rund um die Wohnung erhalten:

- 🏠 Bilder aufhängen
- 🏠 Möbel verrücken
- 🏠 Abflüsse freimachen
- 🏠 Heizung entlüften
- 🏠 Schlüsseldienst

Mit uns sind Schäden schnell behoben!

Beratung

Wenn Sie Fragen zu unseren Dienstleistungen, dem Bestellvorgang oder den Preise haben, wenden Sie sich bitte jederzeit an uns. Gerne vermitteln wir Ihnen auch Berater zu anderen Themen, wie z. B.:

- 🏠 Wohnraumberatung
- 🏠 Sozialberatung
- 🏠 Energieberatung

Fragen Sie uns, wir helfen Ihnen weiter!

service4home Alexandra Frerichs

8

Fragen, Kommentare, Anregungen



Dipl.-Ök. Alexandra Frerichs
Lehrstuhl für Informations- und
Technikmanagement
Universitätsstr. 150
Gebäude NB, Raum 1/74
Tel.: +49 (0) 234 / 32 - 27725
Fax: +49 (0) 234 / 32 - 14207
Email: alexandra.frerichs@rub.de
www.service4home.net