



service4home: Ein AAL-Projekt in Bochum-Grumme

DIENSTLEISTUNGSKOORDINATION DURCH MIKROSYSTEMTECHNISCH GESTÜTZTE INFORMATIONSEINGABE

Mikrosystemtechnik – ein Impuls für neue Dienstleistungsprozesse

31.05.2011, Prof. Dr.-Ing. Thomas Herrmann



Mikrosystemtechnik – der kleine Unterschied

Begleitetes Einkaufen **Lebenswert Wohnen**

Name: KundenNr.:

1. Zu welchem angebotenen Termin möchten Sie einkaufen?
 Datum (z.B.: 28.04.10): / / Tageszeit:
 vormittags: / nachmittags: / egal:

2. Kommt für Sie auch ein Ausweichtermin in Frage?
 ja: / nein:

3. Für wie viele Personen möchten Sie den Dienst bestellen?
 Anzahl Personen: (z.B. "2", wenn Sie und Ihr Ehepartner gemeinsam einkaufen möchten.)

4. Möchten Sie mit anderen unserer Kunden in einer Gruppe einkaufen?
 ja: / nein: / ist mir egal:

5. Benötigen Sie einen Fahrdienst für den Weg zum und vom Einkaufsort?
 hin: / zurück: / keinen Fahrdienst:

6. Für wieviele Rollstühle und Rollatoren benötigen Sie Platz im Fahrzeug?
 Anzahl Rollatoren: / Anzahl Rollstühle: / keine:

7. Welchen Anbieter möchten Sie besuchen?

Castroper Str. 270	Castroper Str. 194
Castroper Str. 243	Vierhausstr. 110
Castroper Hellweg 20	Jenau's Landspezialitäten, Ennepestr. 1

 Der Anbieter ist nicht aufgeführt. Ich möchte zu folgendem Anbieter:

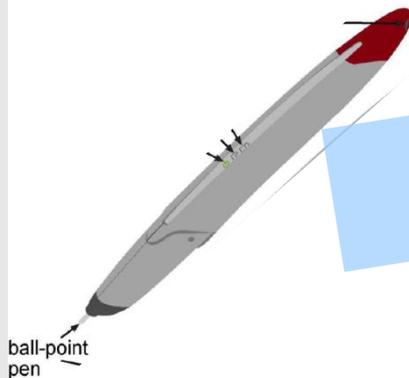
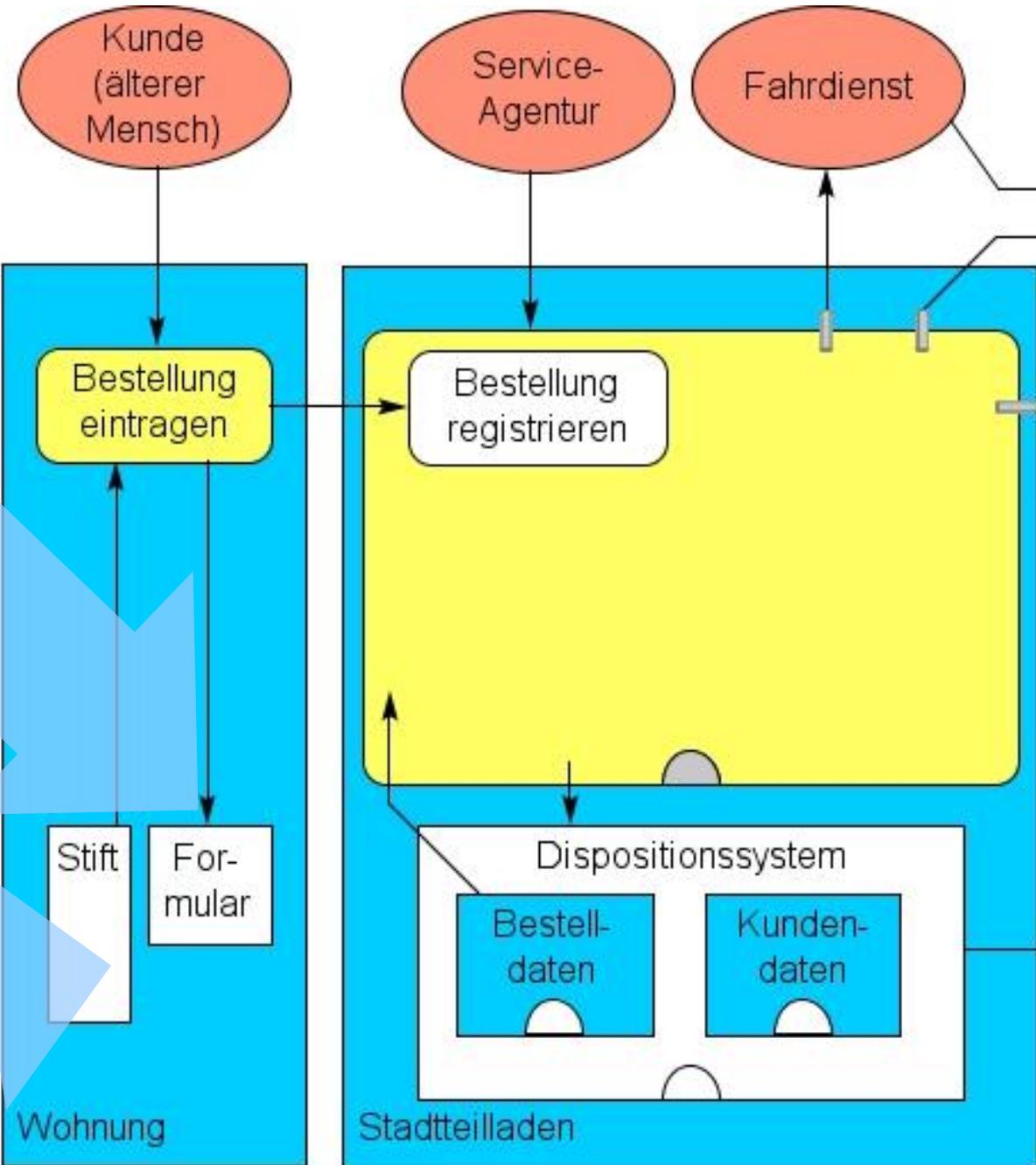
8. Möchten Sie Ihre Einkäufe, wenn möglich, geliefert bekommen?
 ja: / nein: / weiß nicht:

9. Wie viel Zeit benötigen Sie für Ihre Einkäufe voraussichtlich?
 Geschätzte Zeit: : / weiß nicht:
 Stunden Minuten

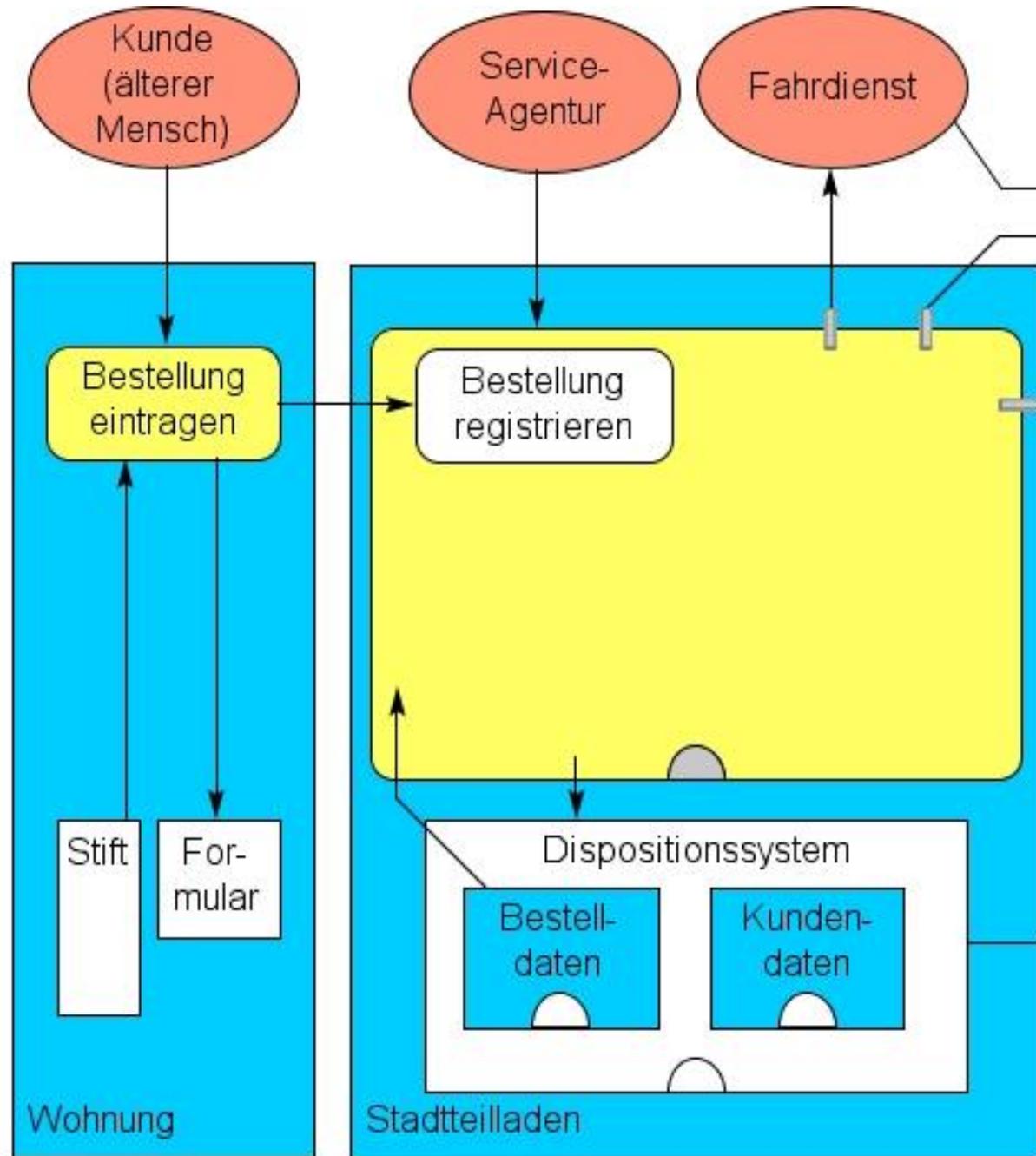
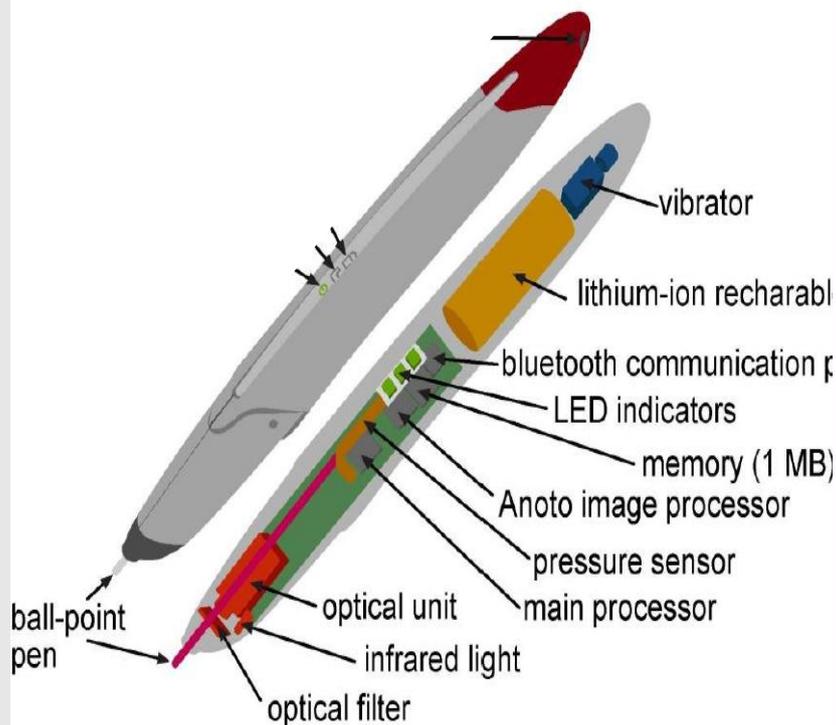
10. Haben Sie Fragen? Wünschen Sie Rücksprache mit der Agentur?
 ja: , weil: / nein:

Bitte senden Sie Ihre Bestellung nun ab!
 Falls Sie sich verschrieben haben, nehmen Sie sich einfach ein neues Formular!

Bestellung abschicken: Bestellung stornieren:

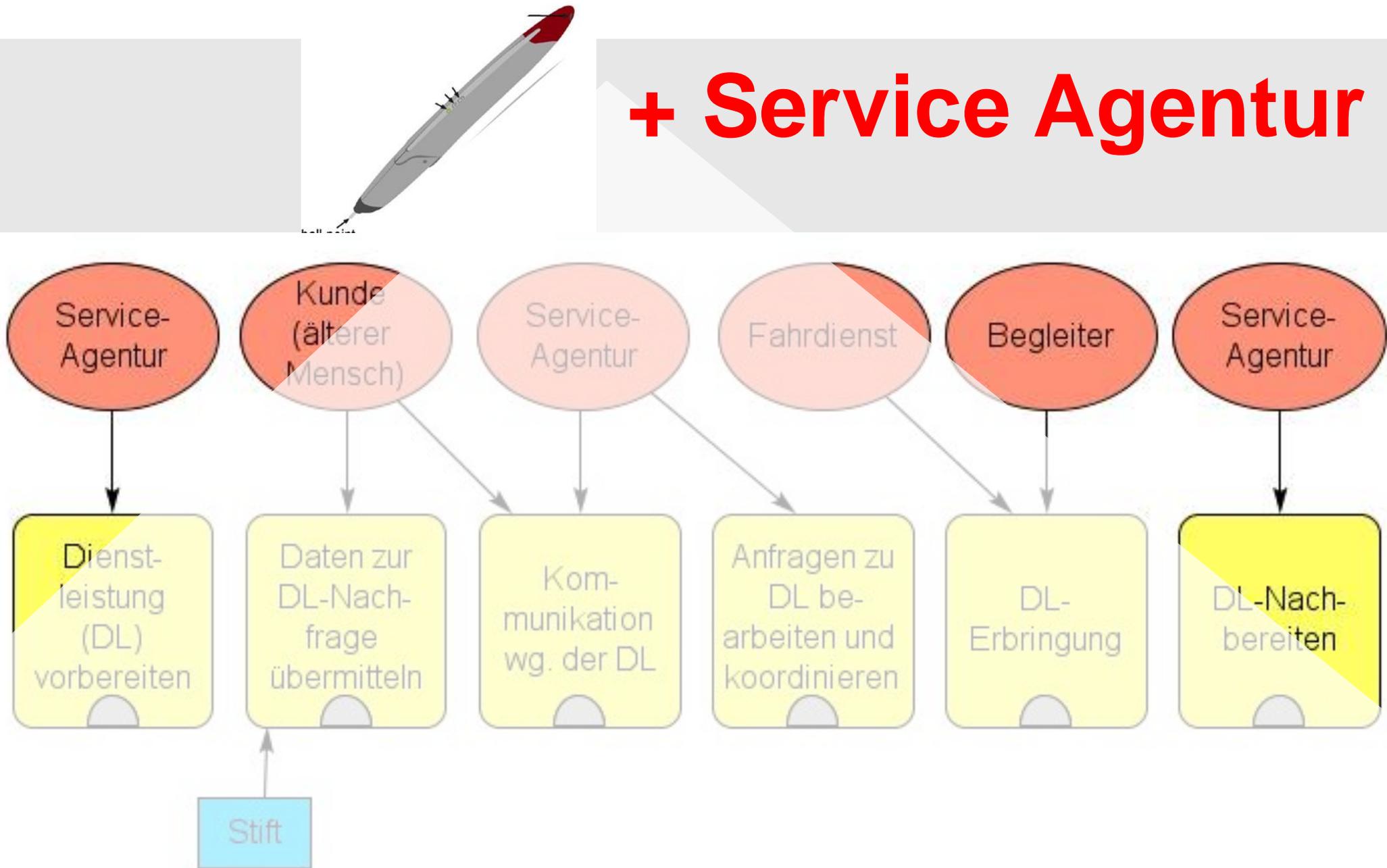


Mikrosystemtechnik – der kleine Unterschied



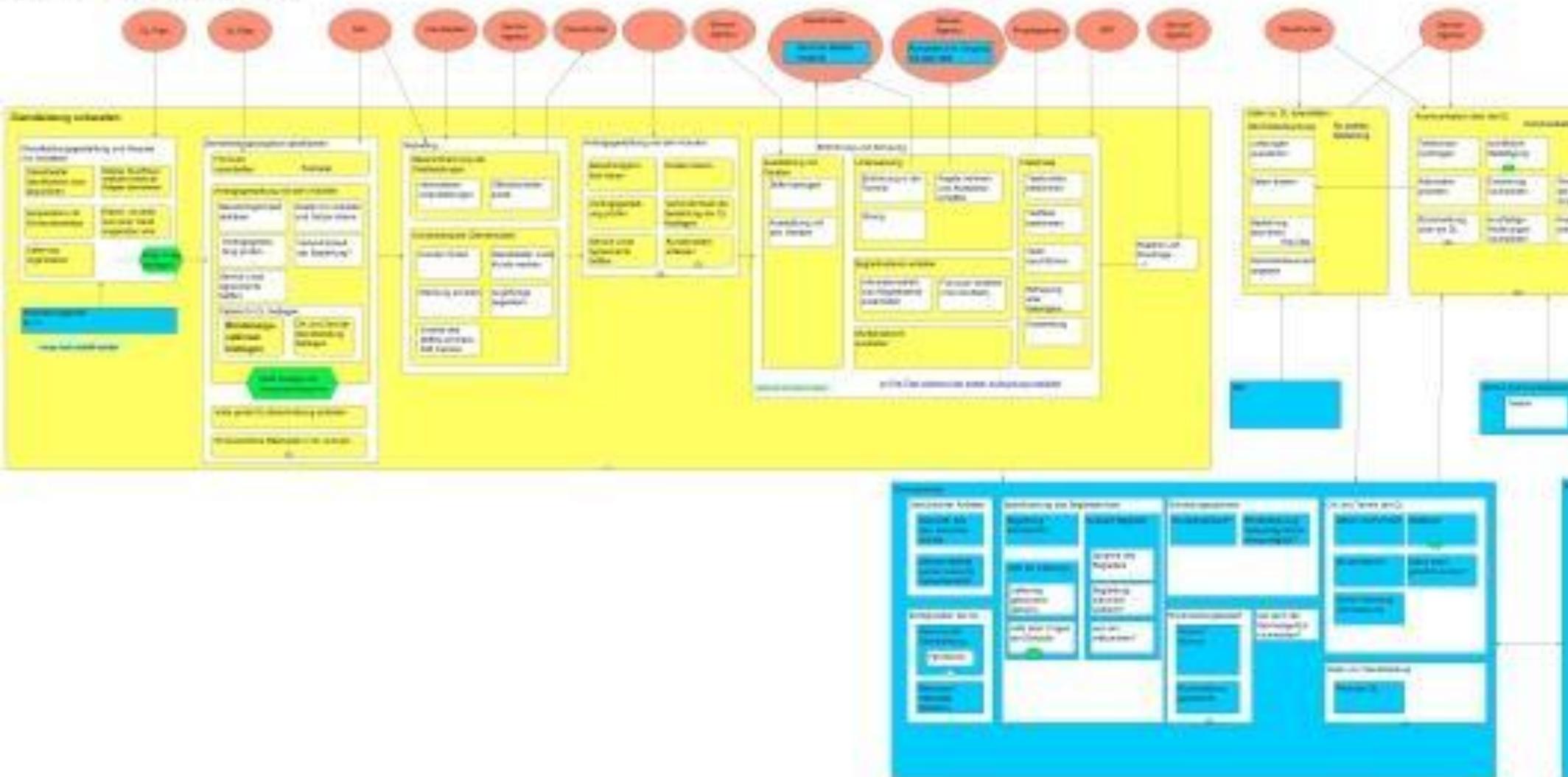
Der kleine Unterschied – betrifft ein großes Umfeld ..

+ Service Agentur



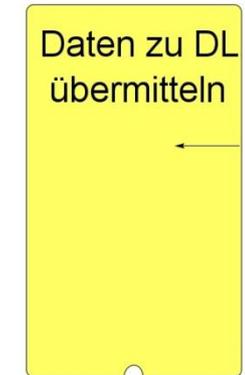
... und erfordert eine detaillierte Ausgestaltung der Prozesse ...

Budgetierter Einkauf: Fahrzeug, Degeneration und Lieferung



... und ein hohes Maß an Kreativität

Brainstorming:



Stift

vielleicht besser vorgeben



... Kreativität

... erfordert

- Teamarbeit (viele Blickwinkel, viel Erfahrung)
- Unterschiedliche Anregungen (Bilder, Daten, Berichte, Analogien, ...)
- Bereitschaft etwas Neues zu schaffen
- Sich auf ungewöhnliches einlassen
- Kritik auszuhalten
- das Bisherige nicht für das Beste zu halten
- Liebe zur Detailarbeit und zum Ausprobieren

... was wird anders durch den Stift und die Agentur

- Dienstleistungen ad-hoc bestellen
- Bestellungen ad-hoc verändern
- Verschiedene Dienstleistungen für eine Person kombinieren
- Die gleiche Dienstleistung für verschiedene Personen bündeln

Prinzip:

- **Austausch formaler Daten (=Formulardaten) erfolgt elektronisch**
- **Hilfestellung, Erläuterungen, Rückfragen, Erinnerung, ... durch Kommunikation zwischen Menschen**

Die Detailarbeit am Prozess wird potenziert

Menschen:



Soziotechnisches Design von Dienstleistungsprozessen für ältere Menschen ...

... ein wicked Problem

- Kriterien werden erst im Verlauf des Projektes deutlich
- Immer wieder Prototyping und testen ... es ist unklar, wann man fertig ist

Kreislaufsystem soziotechnischer Projekte – ständig in Gang halten

