



GEFÖRDERT VOM

Bundministerium
für Bildung
und Forschung



Projekträger im DLR

FKZ: 01FC08008 – 01FC08012



Session „Geschäftsmodelle“: Modernes Dienstleistungsmanagement in Kooperation.

Workshop service4home, 31.05.2011 – Aus der Forschung in die Umsetzung –

Ralf Lindert

InWIS – Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft,
Stadt- und Regionalentwicklung an der EBZ Business School
und der Ruhr-Universität Bochum



Dennis Mehlan

VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH



Agenda

1. Vorstellung Service4Home
2. Entwicklung eines Geschäftsmodells – Leitfragen
3. Nachfrage und Zahlungsbereitschaften im Wohnquartier
4. Workshop

Partner im Verbundprojekt "service4home"

- VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH (BOCHUM)
- IMTM Informations- und Technikmanagement (RUB)
- AuW Arbeits- und Wirtschaftssoziologie (RUB)
- IMO Institut zur Modernisierung von Wirtschafts- und Beschäftigungsstrukturen GmbH, Kaiserslautern
- InWIS Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft, Stadt- und Regionalentwicklung an der EBZ Business School und der Ruhr-Universität Bochum
- TUM Wirtschaftsinformatik (München)
- Diakonie Diakonie-NRW Bochum/Witten
- + *Stadtteilladen Grumme als Netzwerkpartner vor Ort*

Was bringen wir mit?

- Ein beispielhaftes Wohnquartier mit passender Zielgruppe
- Know-How in der Entwicklung und Einführung von Dienstleistungen
- Ansprechpartner für die Mieter und Bindeglied für die Kooperationspartner

Ziele des Projektes – Die Vision

Im Jahr 2011 ...

... gibt es eine Serviceagentur unter Federführung der VBW. Die Agentur

- ▶ bietet Dienstleistungen im häuslichen Bereich an,
- ▶ bündelt die nachgefragten Dienstleistungen,
- ▶ koordiniert die Arbeit der einzelnen Dienstleistungserbringer und
- ▶ übernimmt auch die kontinuierliche Qualitätssicherung der erbrachten Leistungen.

... sind die Kosten für die Inanspruchnahme der Leistungen durch eine Kombination aus

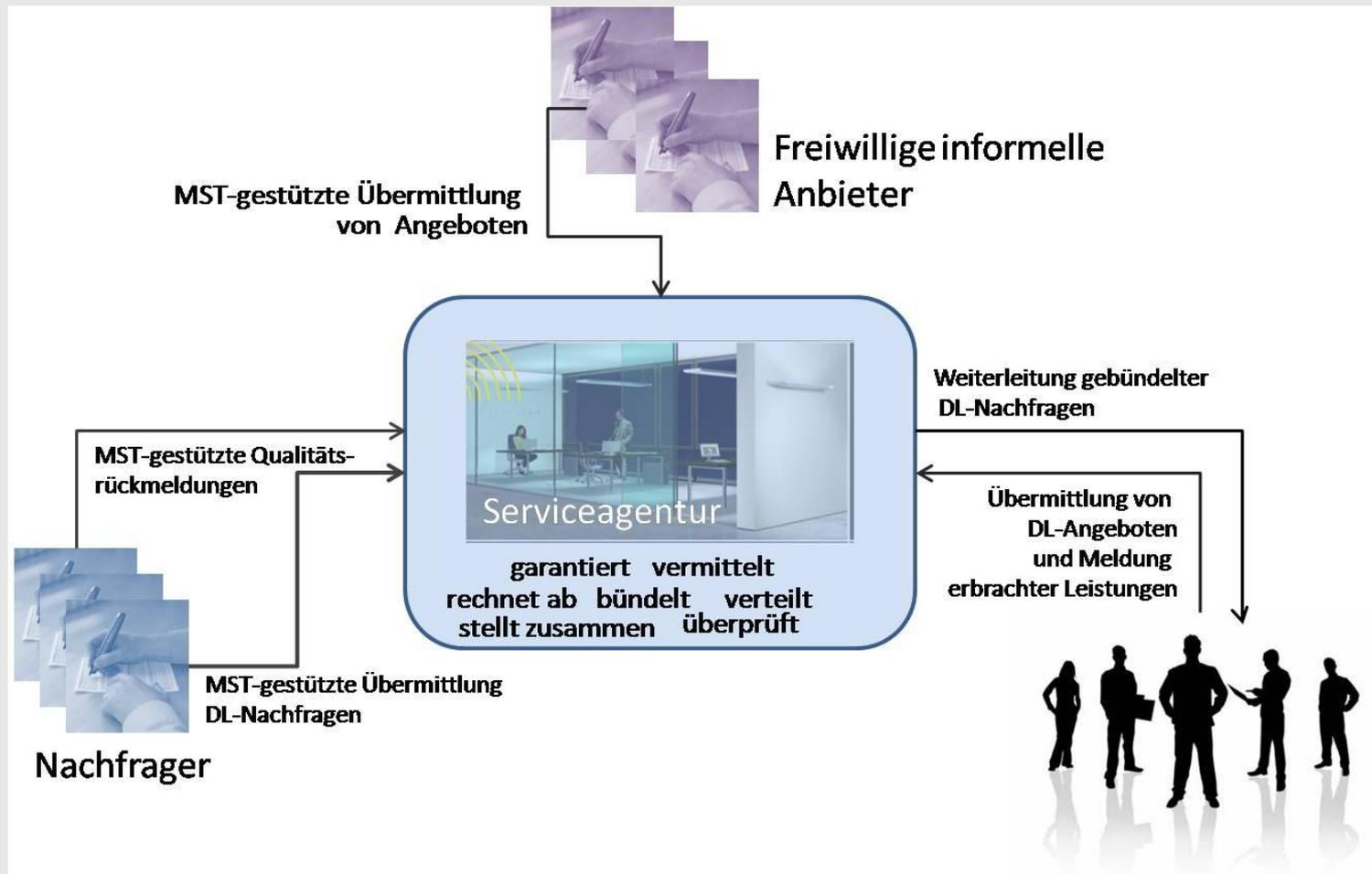
- ▶ freiwilliger Unterstützung im Sinne eines intergenerativen Austauschs und
- ▶ professionell erbrachter Dienstleistungen bezahlbar.

... hat sich durch den generationenübergreifenden Austausch eine ‚Wohlfühlkultur‘ im Wohnquartier etabliert.

... wird die Mikrosystemtechnik

- ▶ den Informationsaustausch bei der Anforderung und der Erbringung von Dienstleistungen erleichtern und
- ▶ die Organisation bzw. das Management der Dienstleistungserbringung unterstützen.

Das Grundprinzip



Zeitplan des Projektes

Start: 01.10.08

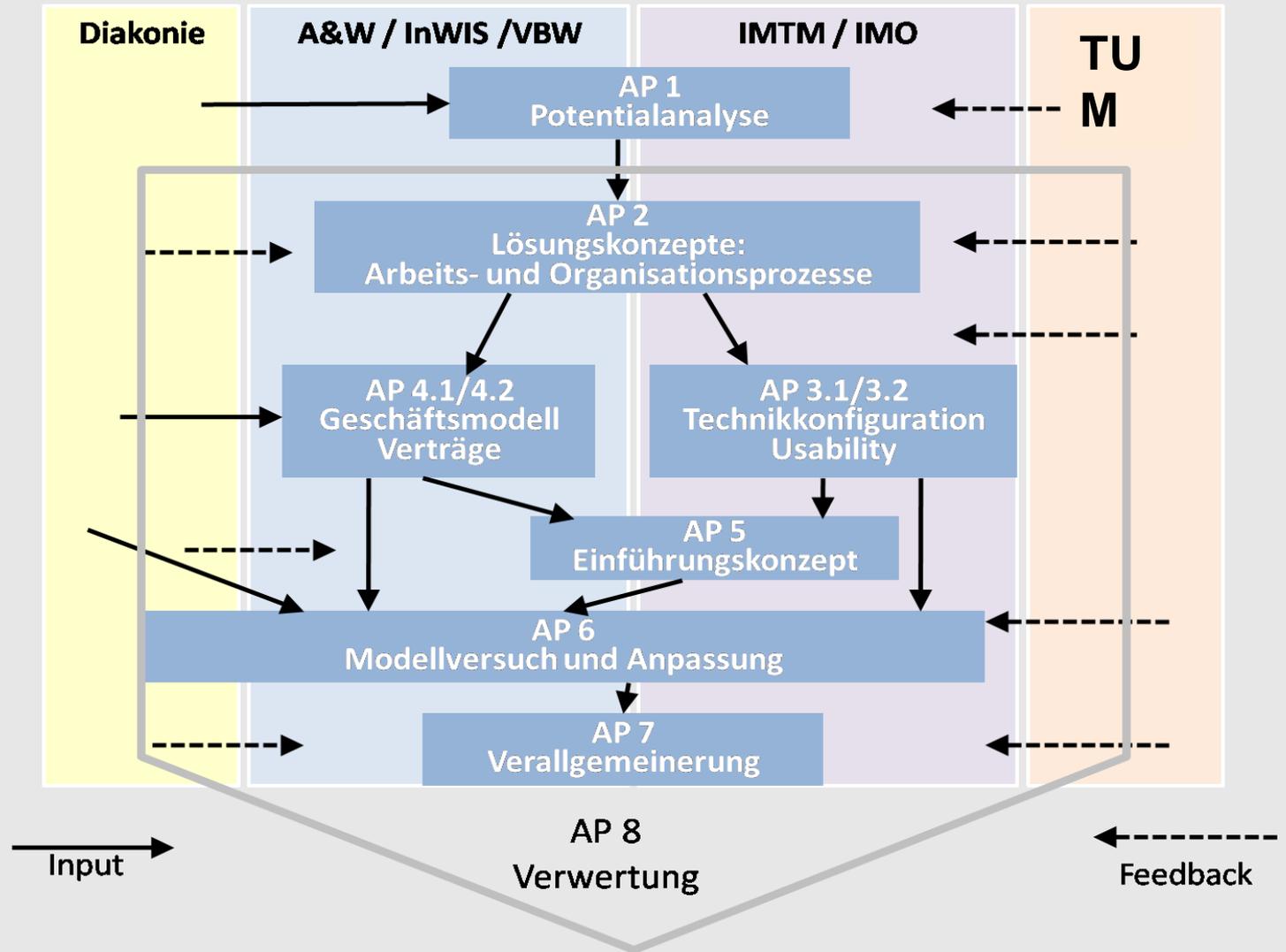
bis 30.06.09

bis 20.10.09

bis 31.03.10

01.06.10 -
31.05.11

Ende: 31.08.11



Definition "Geschäftsmodell"

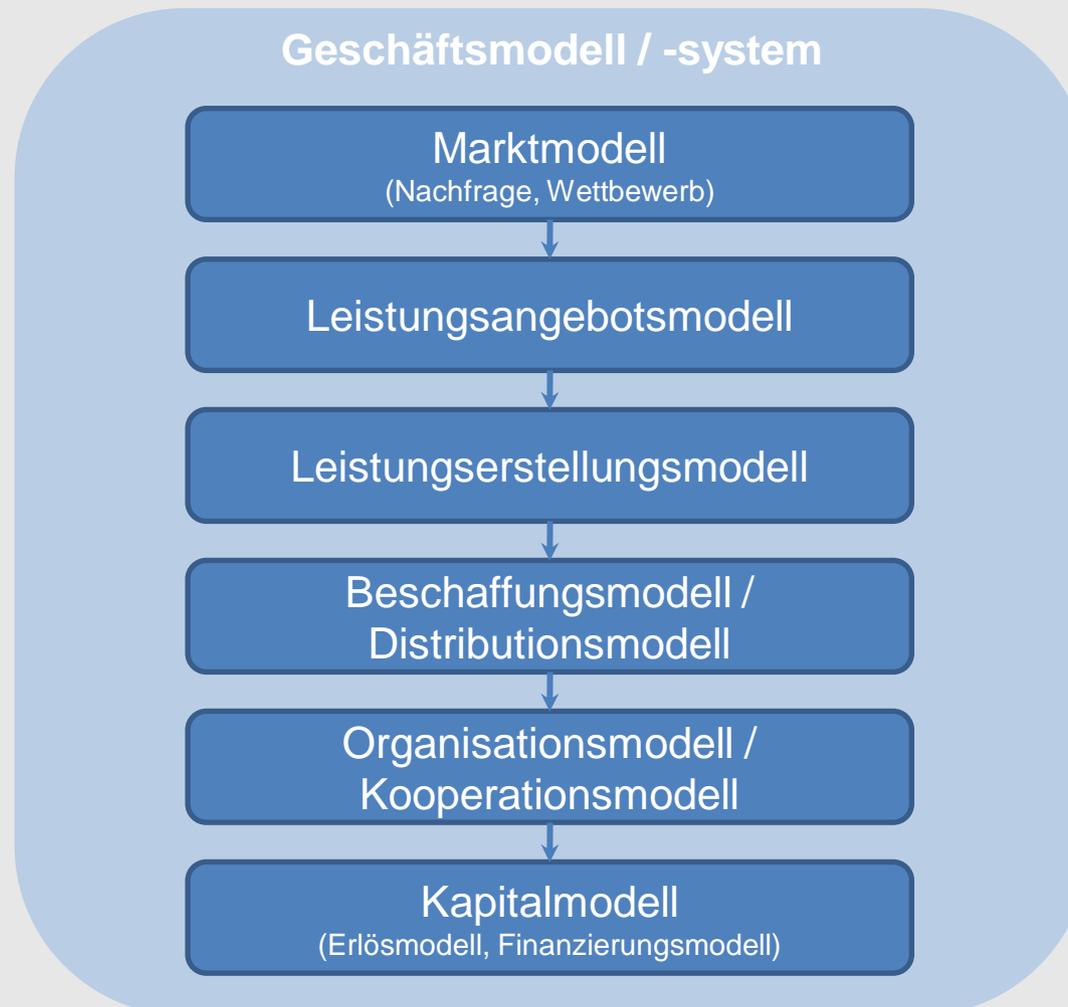
- **Geschäftsmodell ...**

... bezeichnet allgemein-typisierend die **Abbildung des betrieblichen Produktions- und Leistungssystems** einer Unternehmung oder einer Kooperations- / Anbietergemeinschaft.

In **stark vereinfachter, aggregierter und charakterisierender Form** wird dargestellt, welche **Inputgüter** in die Unternehmung fließen und wie diese durch innerbetriebliche und kooperative Aktivitätsfolgen **in vermarktungsfähige Leistungsbündel** für als relevant erachtete Märkte **transformiert** werden. **Ansatzpunkte zur Generierung von Erlösen und Kosten** durch eine Geschäftstätigkeit werden aufgezeigt und somit die **wesentlichen Grundlagen für Erfolg oder Misserfolg ökonomischer Aktivitäten analysiert**.

Gersch, M. (2004): *Versandapotheken in Deutschland* – Die Geburt einer neuen Dienstleistung – Wer wird eigentlich der Vater?, in: Marketing ZFP (Sonderheft Dienstleistungsmarketing), 26. Jg. (2004), S. 68f.

Partialmodelle eines integrierten Geschäftsmodells



In Anlehnung an: Wirtz (2010): *Business Model Management*, S. 41ff. und Gersch (2004): *Versandapotheken in Deutschland*, in: *Marketing ZFP*, 26. Jg. (2004), S. 59-70.

Entwicklung eines Geschäftsmodells: Leitfragen zur Beschreibung (I)

- Marktmodell:
 - Wie groß ist der Markt?, Wie hoch sind Zahlungsbereitschaften?; Welche Nachfragergruppen/-segmente gibt es und wie können diese charakterisiert werden?; Gibt es aktuelle bzw. potenzielle Wettbewerber?; ...
- Leistungsangebotsmodell:
 - Welches Leistungsspektrum (inkl. einzelner Teilleistungen) soll angeboten werden?; Welches ist das zentrale Leistungsversprechen und wie kann dieses gegenüber Kunden/Partnern komprimiert dargestellt werden?; ...
- Leistungserstellungsmodell:
 - Welche Aktivitäten sind erforderlich, um das skizzierte Leistungsangebot zu realisieren?; Darstellung notwendiger Prozesse/Funktionen; Welche Ressourcen, Kompetenzen und (Input-)Faktoren werden benötigt?; ...

Entwicklung eines Geschäftsmodells: Leitfragen zur Beschreibung (II)

- Beschaffungs- und Distributionsmodell:
 - Besteht Zugang zu benötigten Inputfaktoren (materiell / immateriell)?; Über welche Kanäle soll der Vertrieb welcher Leistung(en) erfolgen?; ...

- Organisations- und Kooperationsmodell:
 - Beschreibung von Aufbau- und Ablauforganisation; Welche Prozesse und Funktionen werden selbst übernommen und bei welchen ist die Übertragung/Auslagerung auf externe Leistungserbringer sinnvoll bzw. zwingend erforderlich?; ...

- Kapitalmodell (Erlös- und Finanzierungsmodell):
 - Beschreibung des aktuellen und zukünftigen Kapitalbedarfs; Welche potenziellen Erlösquellen können identifiziert werden?; Welches Preis-/Erlössystem wird zu Grunde gelegt?; ...

Wichtig: Ein geeignetes Wohnquartier



Kerndaten (I)

- Anzahl WE: 1.194 WE
- Baujahre: bis 1959 658 WE
- 1960 – 1969 437 WE
- 1970 – 1989 56 WE
- ab 1990 43 WE

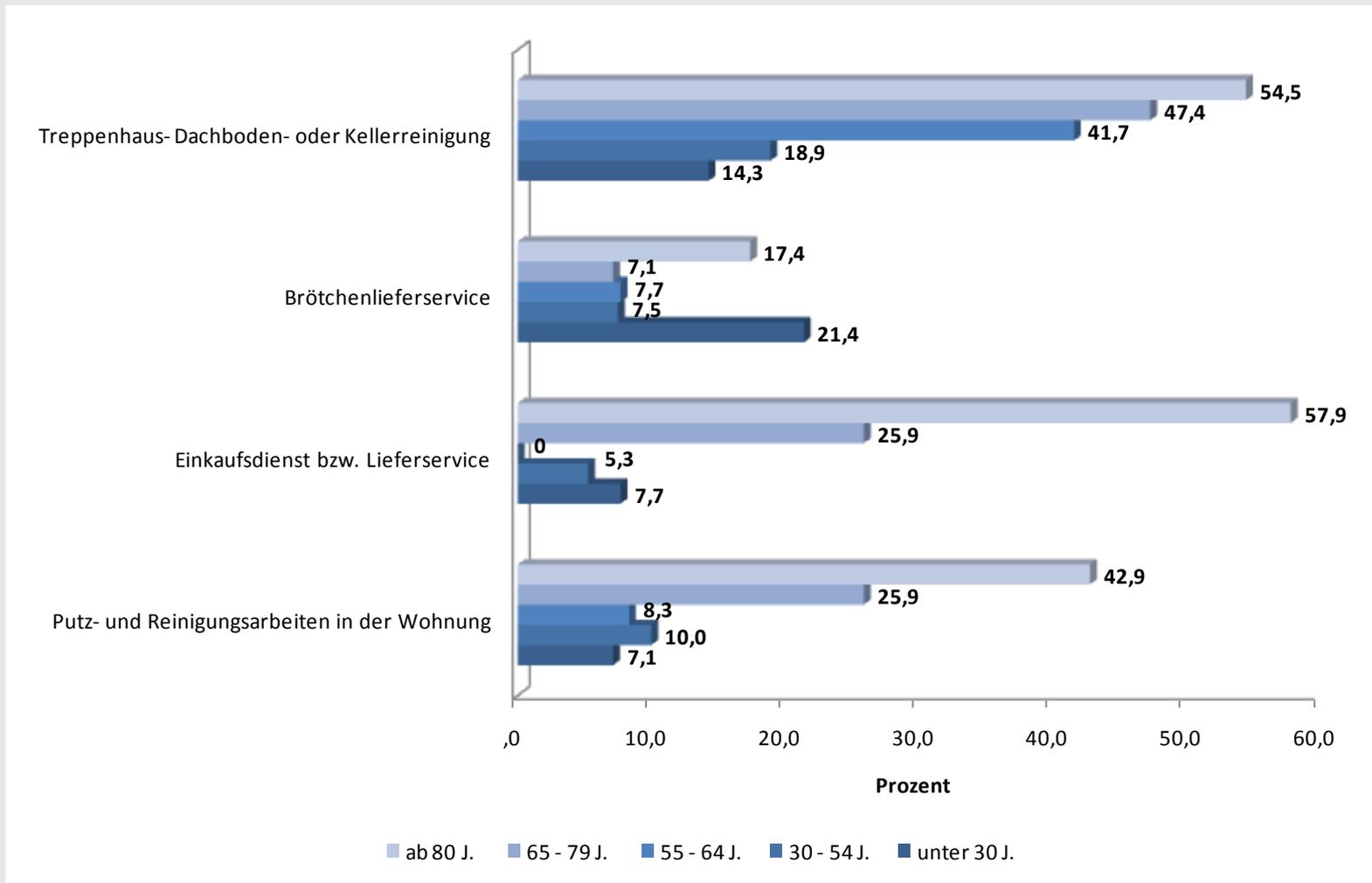
Kerndaten (II)

- Wohnungsgröße und Durchschnittskosten

Größe	Bis 50 m ²	Bis 70 m ²	Bis 80 m ²	Über 80 m ²
WE-Zahl	486 WE	470 WE	189 WE	49 WE
Ø-Miete	4,55 €	4,80 €	5,13 €	4,78 €
Ø-BeKo	1,58 €	1,43 €	1,38 €	1,38 €
Ø-Gesamt	6,13 €	6,23 €	6,51 €	6,17 €
Ø-Neuvermiet.	5,25 €	5,30 €	5,70 €	5,60 €

- Leerstandsquote (Stand: 30.04.2011): marktbedingt: 0,4 %
- Besonderheit: gute Vernetzung der Nachbarschaften aufgrund ev. Kirche, Stadteilladen Grumme, Förderverein Grumme sowie politischer und sonstiger Institutionen

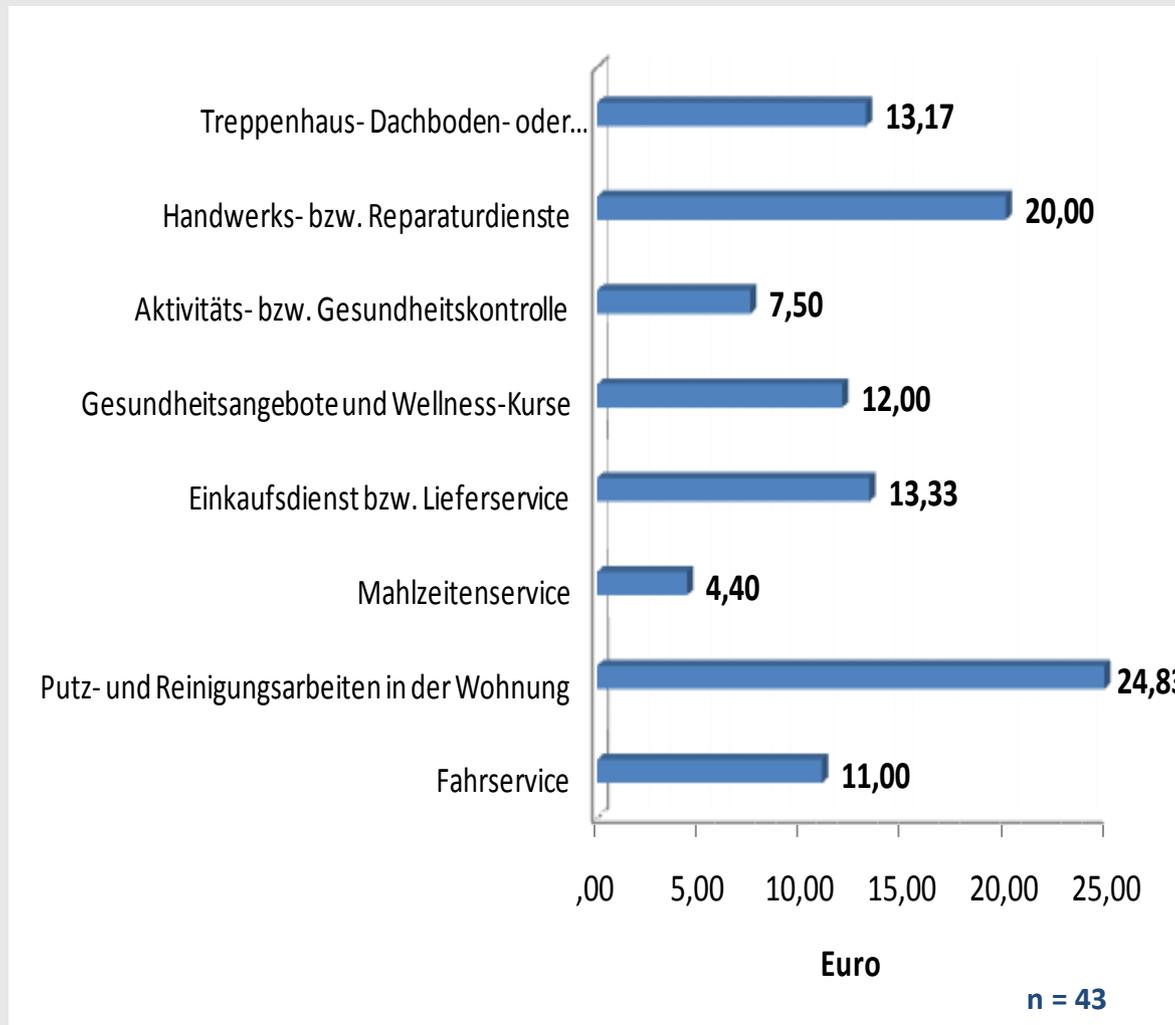
Bedarf an Dienstleistungen



Quelle: InWIS/RUB (2010): Mieterbefragung im Projekt „service4home“.

n = 432 (Mehrfachnennungen)

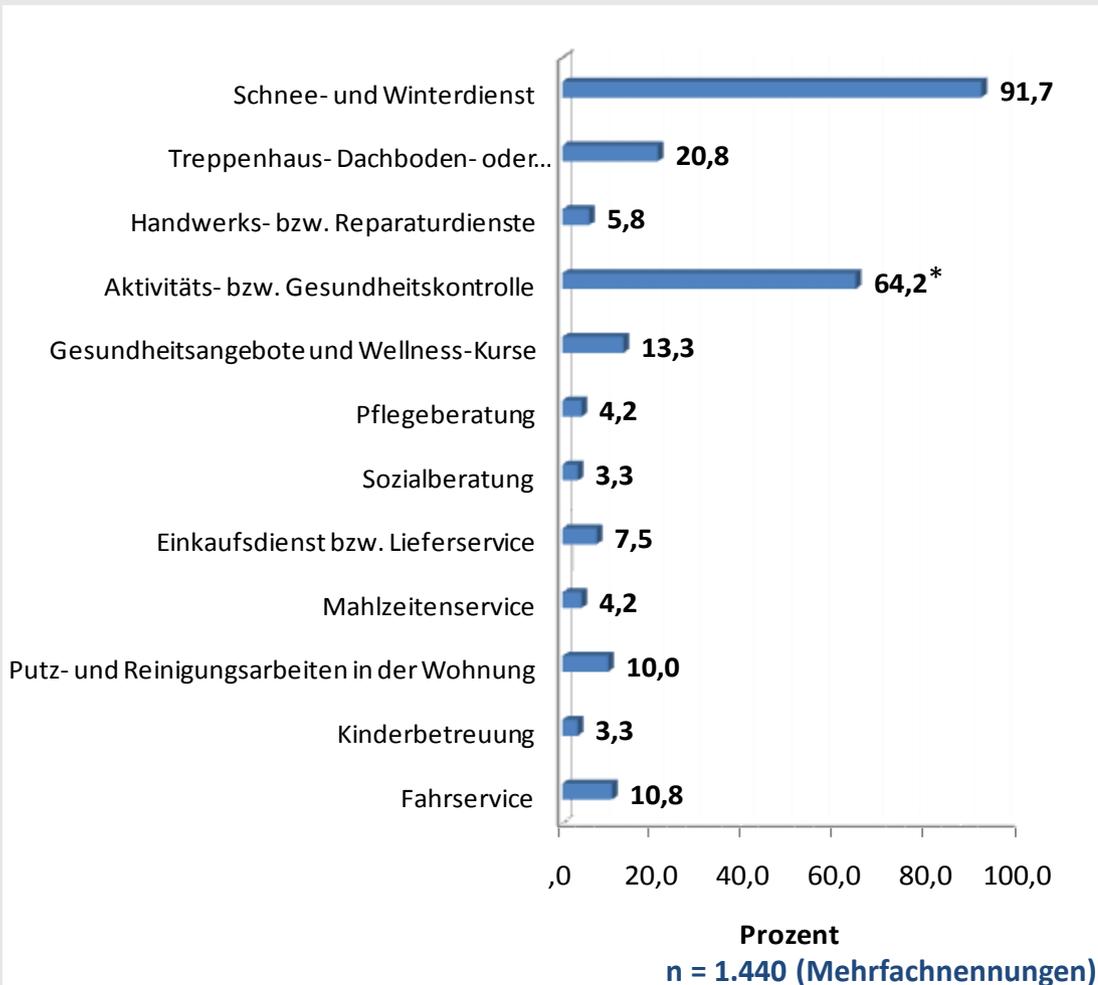
Zahlungsbereitschaft für Dienstleistungen



- Realistische Preise, die eher auf gewerbliche Angebote hindeuten

Quelle: InWIS/RUB (2010): Mieterbefragung im Projekt „service4home“.

Inanspruchnahme von Dienstleistungen



- Genutzte Dienstleistungen umfassen v.a. „Pflichtleistungen“ des Mieters und andere hauswirtschaftliche Dienstleistungen

*Haus- und Facharztbesuche

Quelle: InWIS/RUB (2010): Mieterbefragung im Projekt „service4home“.

Vorbereitung der Durchführung

- Zeitplan: Januar bis September 2010
- Modellierung der Dienstleistung „Einkaufen“ mit verschiedenen Ausprägungen
- Aufbau der anderen Dienstleistungen
- Aufbau technische Struktur
- Kooperation mit Stadtteilladen Grumme für Mitarbeiterstruktur
- Werben von Nutzern (persönliche Teilnahme an Veranstaltungen vor Ort, Durchführung Mieterversammlungen)

- Kritische Punkte: Nutzerinteresse, Dienstleistungsnachfrage
➔ ehrliches Fazit nach ersten Monaten der Umsetzung erforderlich!

Aufbau der Service-Agentur

- Kooperation mit dem Stadtteilladen Grumme und der Diakonie
(je rd. 25T€ aus Projektmitteln für ein Jahr Praxisphase)
- Standort: Stadtteilladen Grumme / Begegnungszentrum Weserstraße
- Vernetzung im Quartier
- Technische Infrastruktur zum Betrieb
- Unkomplizierte und einfache Bereitstellung von Dienstleistungen in
Kooperation mit anderen Partnern

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Ralf Lindert
InWIS – Institut für Wohnungswesen,
Immobilienwirtschaft, Stadt- und
Regionalentwicklung an der EBZ
Business School und der
Ruhr-Universität Bochum
Springorumallee 5
44795 Bochum

 0234/890-34-0

 Ralf.Lindert@inwis.de
<http://www.inwis.de>

Dennis Mehlan
VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH
Wirmerstraße 28
44803 Bochum

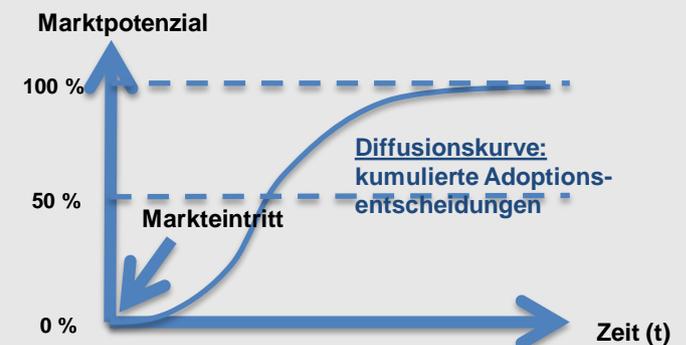
 0234/310-346

 Dennis.Mehlan@vbw-bochum.de
<http://www.vbw-bochum.de>

BACKUP

„Vernetztes Wohnen“ als Lösungsansatz

- Vernetztes Wohnen = technische und soziale Vernetzung
- Wohnungswirtschaft hat das Potenzial, die Rolle des Koordinators/Schnittstellenmanagers zu übernehmen
 - Ausstattung der Wohnungen mit der erforderlichen technischen Infrastruktur
 - Wünsche und Bedürfnisse der Mieter sind vielfach bekannt
 - Koordination verschiedener Aktivitäten rund um das Kerngeschäft
„Wohnraumbereitstellung“ ist bereits heute üblich (Handwerker, Schneeräumdienst, ...)
 - Ausweitung dieser (Koordinierungs-)Kompetenz auf soziale Dienstleister, Wohlfahrtsverbände, medizinische Leistungserbringer etc. scheint möglich
- Gefordert ist: der Wille aller Beteiligten zur Kooperation
 - Vielfach „Beharrungstendenzen“ spürbar
 - Diffusionshemmnisse verhindern die Verbreitung innovativer Ansätze



Das Projekt „service4home“

- Gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) in der Förderlinie „Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel“ (Laufzeit: 09/2008 – 08/2011)
 - Ziele u.a.:
 - Entwicklung und prototypische Erprobung einer Koordinierungsstelle im Quartier
 - Wohlfahrts-Mix aus professionellen, semi-professionellen und ehrenamtlichen Akteuren unter Berücksichtigung bereits existierender lokaler Strukturen
 - Einbindung von Technologien des Ambient Assisted Living (AAL)
 - Entwicklung eines Geschäftsmodells für die Service-Agentur
- ➔ Pilotbetrieb der Agentur „Lebenswert Wohnen“ in einem Bochumer Stadtteil

Das zentrale Leistungsversprechen von „Lebenswert Wohnen“

- Bedarfsgerechte Vermittlung von Dienstleistungsangeboten für ältere Menschen durch den selektiven Aufbau und die Koordination eines Netzwerks bestehend aus qualifizierten Akteuren
- Effizientes Schnittstellenmanagement
- Netzwerkpartner sind u.a.:
 - Ehrenamtliche
 - Fahrdienst
 - Frisöre
 - Fußpfleger
 - Handwerker / Haushaltsnahe DL
 - Energie-, Wohnraum-, Sozialberater
- Perspektivisch auch:
 - Mobile Pflegedienste
 - Hausnotrufanbieter u.v.a.m.

