



# service4home: Ein AAL-Projekt in Bochum-Grumme

## DIENSTLEISTUNGSKOORDINATION DURCH MIKROSYSTEMTECHNISCH GESTÜTZTE INFORMATIONSEINGABE

Auswahl und Anpassung geeigneter Dienstleistungsprozesse

31.05.2011, Michael Prilla & Alexandra Frerichs



# Problemstellung

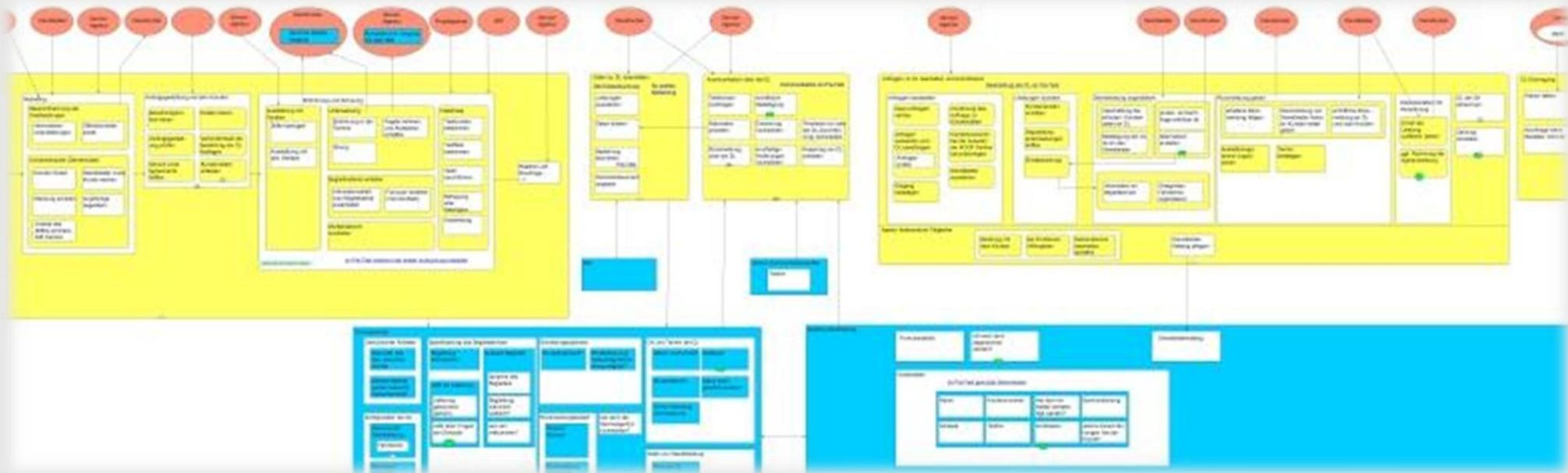
## Problemstellung

Im AAL-Bereichs fehlen häufig Dienstleistungen zur Unterstützung im Alltag!

- Häufig vorhanden sind ermittelte Bedarfe, die aber teilweise noch vage sind
  - Durch Technikeinsatz sind häufig bessere, schnellere oder einfach andere Dienstleistungen möglich als bisher
- Frage: "Wie können technisch unterstützt bedarfsgerechte Dienstleistungen attraktiv angeboten werden?"

# Herangehensweise im Projekt

- Bedarfsermittlung mittels Potenzialanalyse
- Identifikation neuer Techniken
- Ermittlung von machbaren Dienstleistungskategorien
- Verdichtung der Kategorien: Was ist machbar?
- Kreative, partizipative Prozessentwicklung



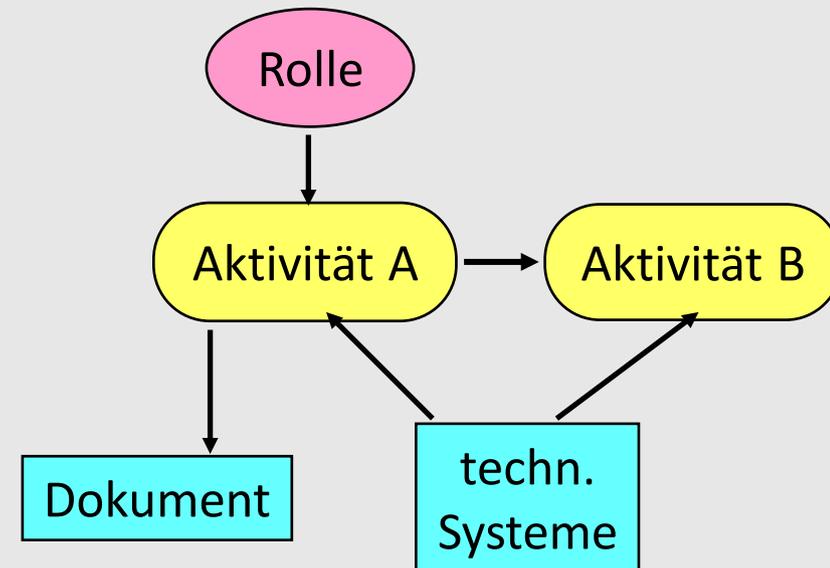
# Modellierung von Prozessen mit SeeMe (1)

## Basis-Elemente

**Rollen** werden von Personen oder Organisationseinheiten eingenommen und mit einer Menge von Rechten und Pflichten beschrieben.

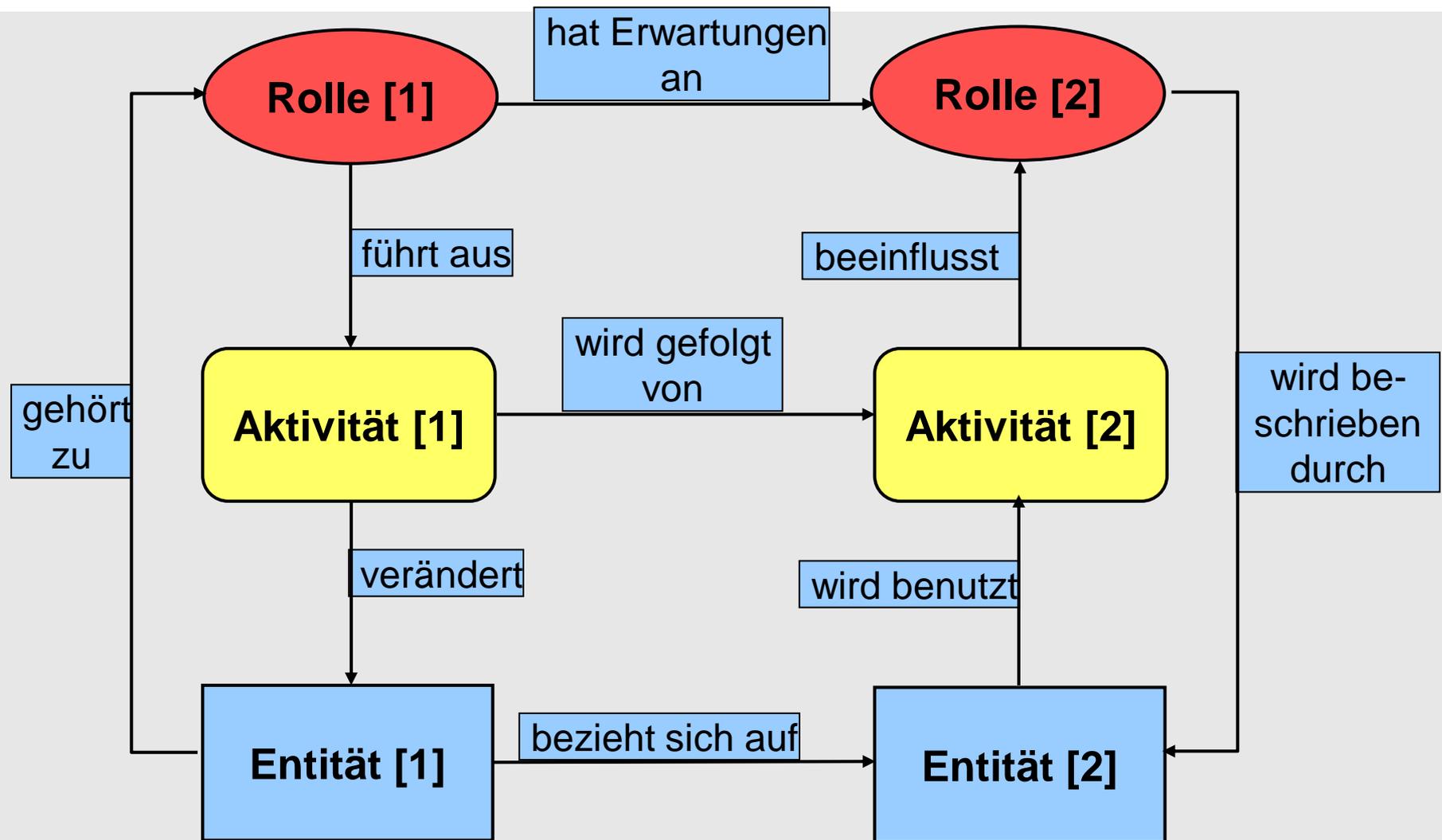
**Aktivitäten** werden von Rollen ausgeführt, in eine Reihenfolge gebracht und nutzen Entitäten oder manipulieren sie

**Entitäten** stellen den statischen Aspekt von Phänomenen dar (z.B. Objekte, Daten, techn. Systeme)



# Modellierung von Prozessen mit SeeMe (2)

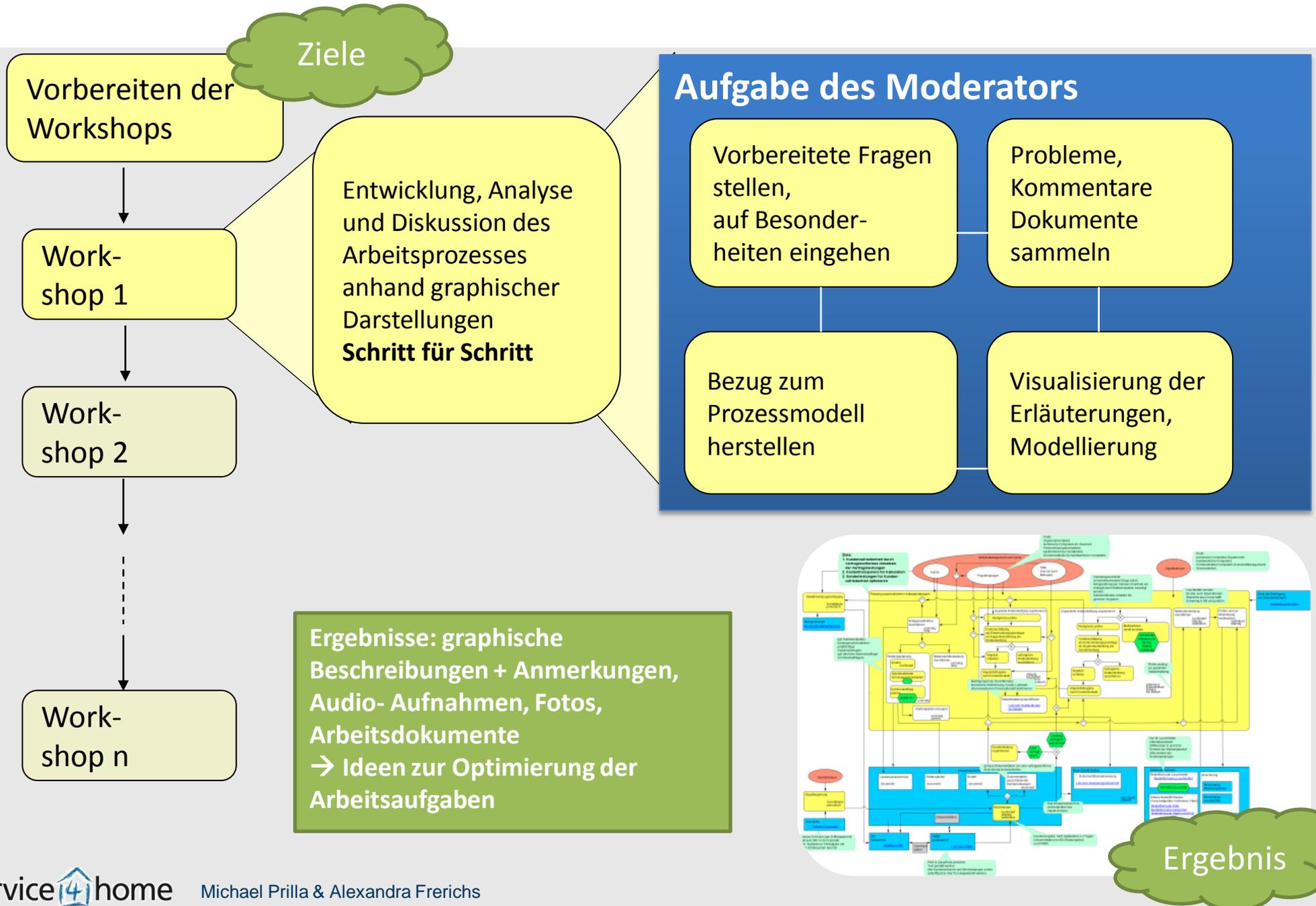
## Basis-Elemente und Relationen



Entitäten an Relationen spezifizieren die Bedeutung der Relation (auch entgegen der Standardbedeutung)

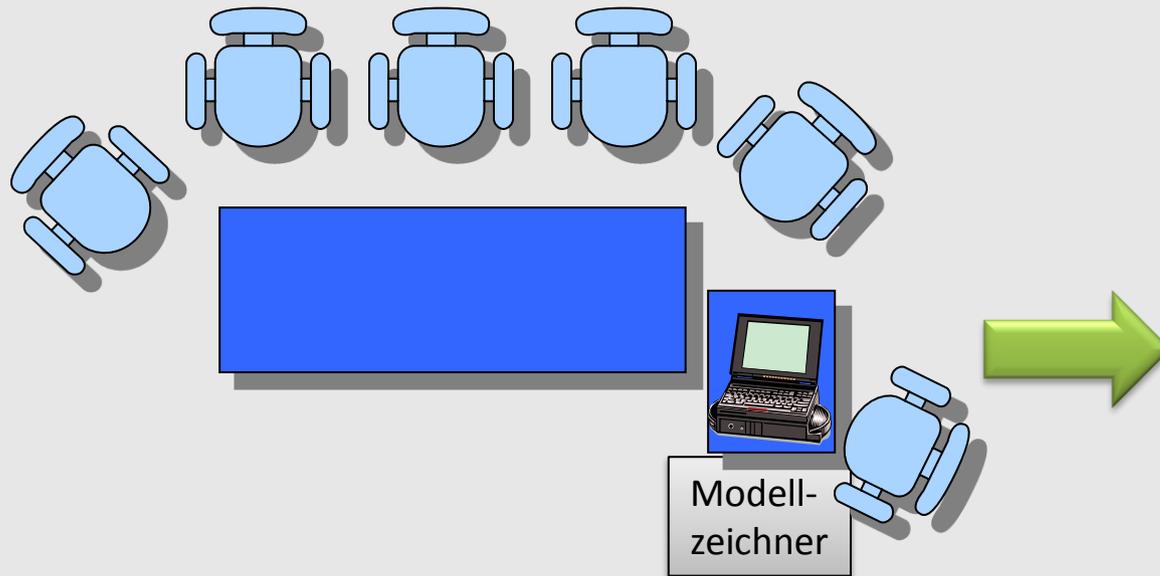
# Partizipative Prozessentwicklung mit Modellen

## Der Socio-Technial Walkthrough (STWT)

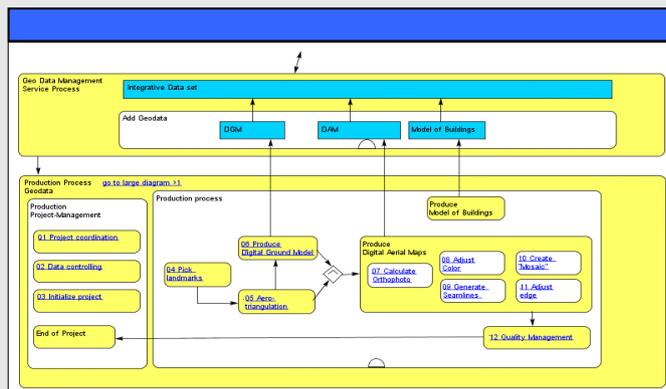


# Partizipative Prozessentwicklung mit Modellen

## STWT - Setting

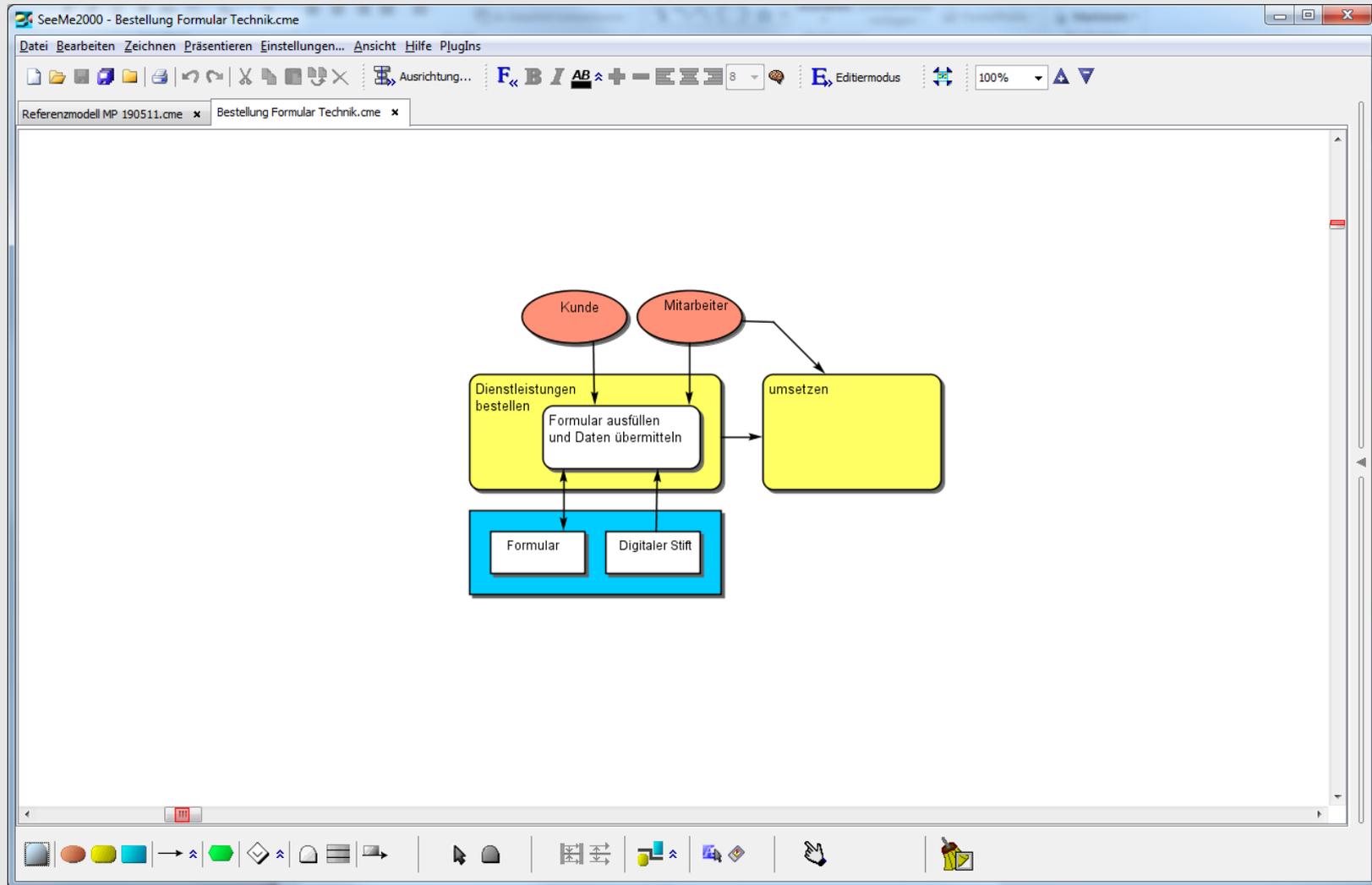


IMTM Moderationslabor  
 Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum



# Der SeeMe-Editor

## Unterstützung der Modellierung von DL-Prozessen



# Kreative Prozessgestaltung

## Brainstorming mit dem SeeMe-Editor



### The current brainstorming task is:

Which activities are required for service preparation?

Name:

Text:

Type:

- ✓ supply pens
- ✓ find customers
- ✓ find suitable employees
- ✓ manual
- ✓ advertise advantages

# Herangehensweise im Workshop

- Vorgabe der Dienstleistungskategorie: „Einkauf“
- Brainstorming: Was gehört zu einer Dienstleistung zur Unterstützung eines Einkaufs? (10 min)
- Fiktives Szenario wird vorgegeben
- Gruppenarbeit (2 Gruppen, 50 min)
  - Entscheidung für einen Prozess
  - Prozess modellieren und Technik einbeziehen
- Gegenseitiges Vorstellen der Modelle (15 min)
- Diskussion der Ergebnisse anhand einer Leitfrage (15 min)

# Szenario

- Ziel: Unterstützung des Einkaufs für ältere Menschen
- Bestelldaten müssen auf übersichtlich angelegt sein (1 Seite, 1 Bildschirm, etc.)
- Es können max. 2 externe Dienstleister eingebunden werden
- Die erbrachten Dienstleistungen werden per Rechnung bezahlt
- Kunden können ihre Einkäufe nicht selbst tragen

# Leitfrage für die Diskussion

Wo kann die gezeigte Vorgehensweise in der eigenen Praxis hilfreich sein, wo sehen Sie Hürden?