

GDI Trendgespräche

Fluid Care

***Intelligent* leben mit Servicevielfalt: Umsetzung der Studienerkenntnisse in die Praxis**

Dr. Andrea Ch. Kofler

ZHAW - Institut für Facility Management – FM in Healthcare

andrea.kofler@zhaw.ch

17.3.2016, Rüschlikon

- Gedanken zu Fluid Care
- Demographischer Wandel
- Wohnen heute und morgen
- Heterogene Kundschaft
- Qualitätslücken & Neue Standards
- Intelligente Dienstleistungen/*-erbringer*
- Ausblick und Abschluss

Gedanken zu Fluid Care

Von fluffy

“FluidCare BVBA is your bulk filtration specialist to improve the productivity of your machinery.”

“MTS Fluid Care Program. Managed sampling and analysis of hydraulic fluid”

“Houghton's FLUIDCARE™ chemical management service optimises chemical use in your plant by ensuring that you use the right fluids, in the right amounts, in the right way.”

“Ocean Team Fluidcare India Pvt Ltd”

... und natürlich ein geläufiger Begriff in der Kosmetik: Skin Care Fluid

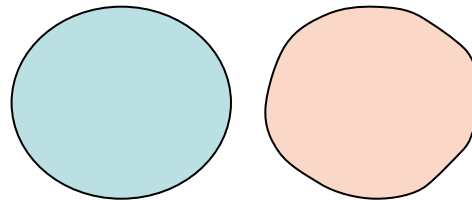
Gedanken zu Fluid Care

.... zu *fuzzy*

1965 University of California, Berkeley

„.... einen Anteil Präzision sowie Vagheit und Unsicherheit (verstanden als Unvollkommenheit) bei dem Modellierungsprozess zu tolerieren.“ (<http://ejb-ressourcen.de/docs/FuzzyLogic/node4.html>)

Es wird also (mathematisch gesprochen) *nicht perfekte Information* verwendet.



Mehr oder weniger
perfekte Kreis
Vagheit

Gedanken zu Fluid Care

Fluid Care: Sprachliche Unschärfe und Vagheit

... Kritik an den angerufenen Binaritäten in den Debatten rund um den Demographischen Wandel, das Älterwerden, die Betreuung und die Versorgung im Alter:

Staat – Individuum
ambulant – stationär
traditionell – modern
institutionalisiert – individualisiert
Patient/in – Konsument/in
Angebot – Service

... und untersteicht die Komplexität der Thematik.

Demographischer Wandel



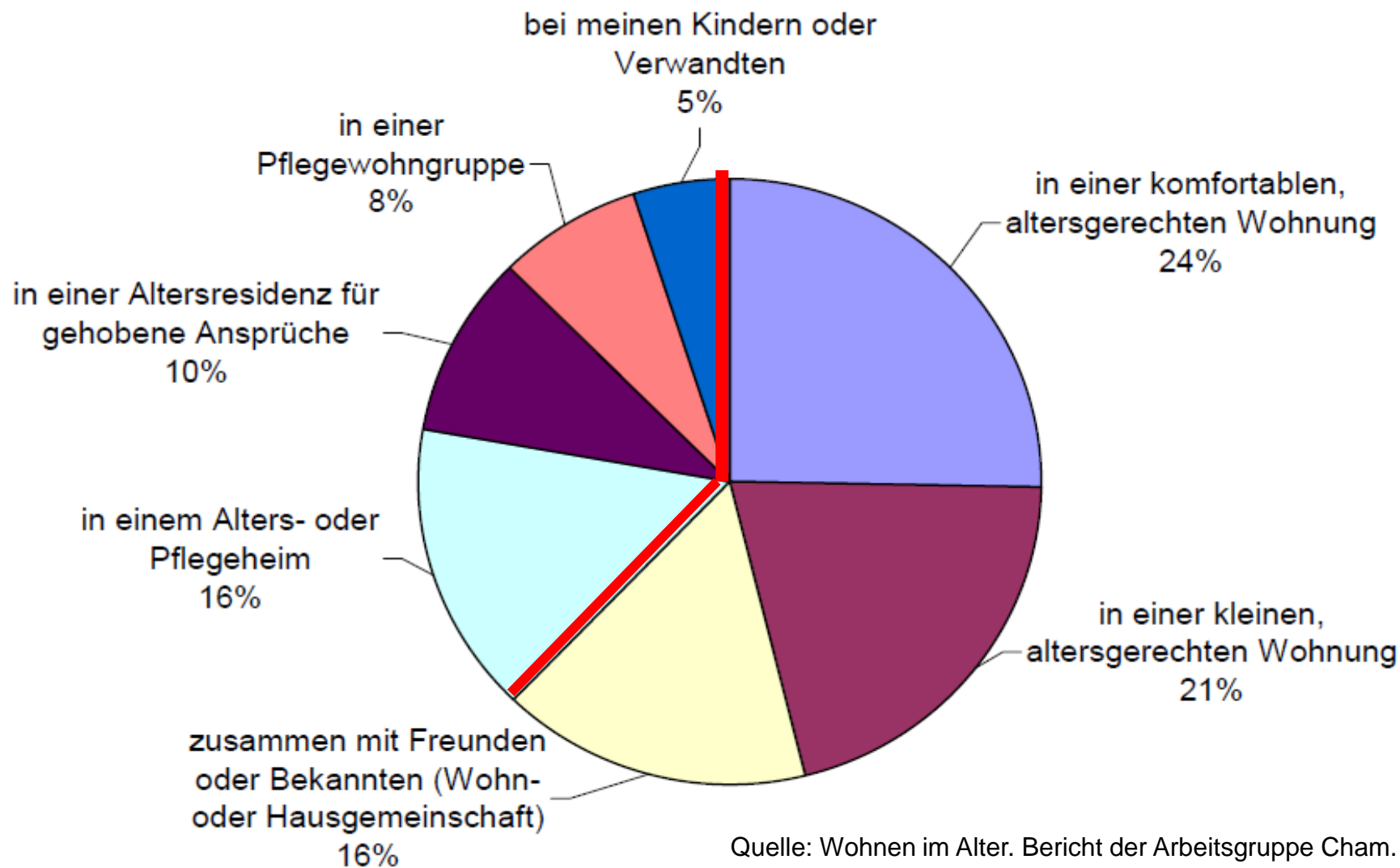
Mittleres Bevölkerungsszenario 2010-2060:

- +89% der Bevölkerung 65+
- +53% der 65-79 Jährigen
- +180% der Bevölkerung 80+

Quelle: BFS (2010): Szenarien zur Bevölkerungsentwicklung 2010-2060. Neuchâtel.

Wohnen heute und morgen

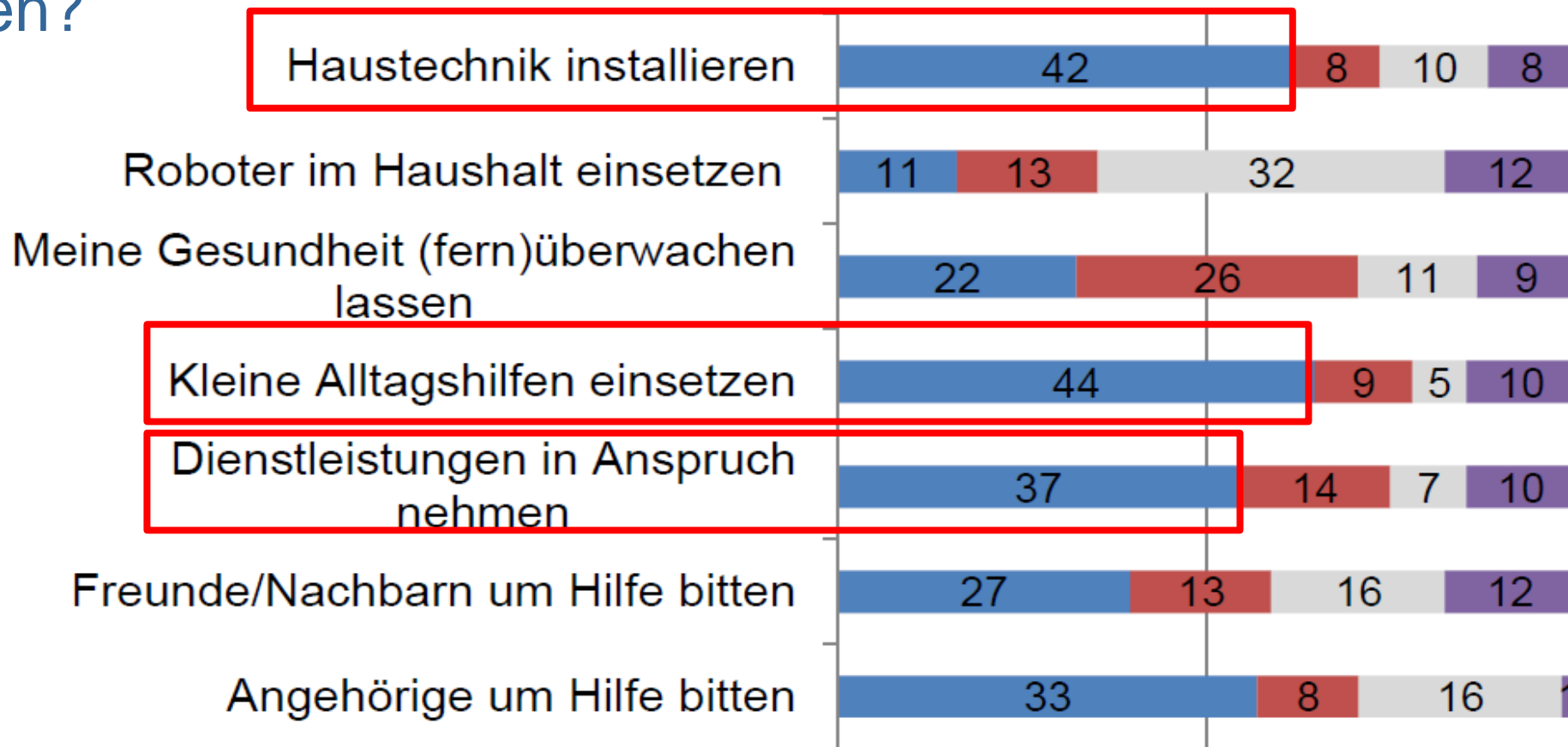
Wo möchten Sie am liebsten wohnen, wenn Sie Ihre Wohnsituation im Alter anpassen müssten?



61 %

Wohnen heute und morgen

Was würden Sie unternehmen, um länger unabhängig leben zu können?



■ Ja ■ Weiß nicht. ■ Nein ■ Keine Angabe

Heterogene Kundschaft

→ Lebensführung

→ Lebensstiltypen

- passiv
- familiär orientiert
- gemeinschaftsorientiert
- erlebnisorientiert

→ Individuelle Lebensgestaltung

hohe Heimakzeptanz / geringe Technikaffinität



offen für neue Wohnformen / hohe Technikaffinität

Unterschiedliche Nachfrage (15 Kundentypen)

(Gaugisch 2012: 17ff)

Heterogene Kundschaft

Die zukünftigen Kunden und Kundinnen „**erwarten im Alter eine auf sie angepasste Versorgung**. Diese muss zum einen individuell auf die physischen und kognitiven Fähigkeiten ausgerichtet sein. Zum anderen spielt in einer zunehmend **diversifizierten Welt der Lebensstil der zukünftigen Kunden** eine entscheidende Rolle für das Nachfrageverhalten.“ (Gaugisch et al.,2012: 23)

- **customer journey**
- **personas**

Qualitätslücken & Neue Standards

... dass viele institutionelle Einrichtungen im Alters- und Pflegebereich heute veraltet sind, dies betrifft die Bausubstanz gleichsam wie das Angebot in Hotellerie und Pflege.

Erneuerung
Renovation
Modernisierung



Innovation
Neue Angebote
Neue Verfahren
Neue Businessmodelle

Qualitätslücken & Neue Standards

Kundenorientierung

neue Servicelogik & Angebote
+ Servicequalität



Angebotsoptimierung

Beispiel

- Buurtzorg Model
- Sodexo Quality of Life
- Bielefelder Modell

«integrated care beyond
medical treatment»

Qualitätslücken & Neue Standards

Ein Produkt oder eine Dienstleistung soll nicht typisch für ein Alter sein, aber ideal für eine bestimmte Lebenssituation.

Wenn aus einer Standardlösung ein individuelles Angebot wird!

Jedes Serviceangebot ist nur so gut wie es denn auch nachgefragt wird!

The screenshot shows the website for 'newDirections', a 'Facilitaire Totaal aanbieder'. The navigation menu includes 'Home', 'newProjecten', 'newProducten', 'newCrew', and 'newDirections'. The 'newProducten' section lists services under 'Concepting' and 'Consultancy'. A central image shows a group of people in a meeting. A tweet on the right mentions 'Nationale complimentendag vandaag!' and 'newFoodconcept Gioia heeft haar deuren geopend'.

newDirections
Facilitaire Totaal aanbieder

(On the movE)

Home newProjecten newProducten newCrew newDirections

newProducten

Concepting

- Concepting Kantoor
- Concepting Privé**
- Concepting Retail
- Kantoorinrichting
- Huisvestingsadvies
- Interieur-Architectuur
- Exterieur-Architectuur
- Facilitair Tekenerwerk

Consultancy

- Organisatieadvies
- Interim Management
- Projectmanagement
- Hospitality
- Marketing Facilitair
- Inkoop Advies
- Contractbeheer
- Advies Facilitaire Processen

newTweets

Nationale complimentendag vandaag! Wie stuur jij een persoonlijke award?
Di 1 Mrt 2016, 9:40
NewNoortje

newFoodconcept Gioia heeft haar deuren geopend in het Coengebouw. Puur, vers en gezond, maar vooral ook aangenaam en lekker! Buon appetito.
Wo 7 Okt 2015, 19:35
Marleen van den Hurk

Intelligente Dienstleistungen/-erbringer

«Der Nachteil der Intelligenz besteht darin, dass man ununterbrochen gezwungen ist, dazuzulernen.» George Bernard Shaw

... Services aus einer Hand

Integrierte Lösung, umfassendes Dienstleistungsangebot, Anpassung

... Technikunterstützte oder technikintegrierte Dienstleistung

Smarte Kommunikation, Lösung und Interaktion/Nutzung

Intelligente Dienstleistungen/-erbringer

Kritisches Moment: on demand economy

- Laienservice vs Profis (!)
- positive Erfahrung und die Empfehlung anderer

Innovatives Moment: Service Ecosystem

... Intelligente Integration von Services

Verschiedene Servicepakete für heterogene Kundengruppen „flexibel“ anbieten

... Intelligente Kooperation von Anbietern

Sich koordinieren und digitalisieren

Ausblick und Abschluss

1

... age-active / age-friendly

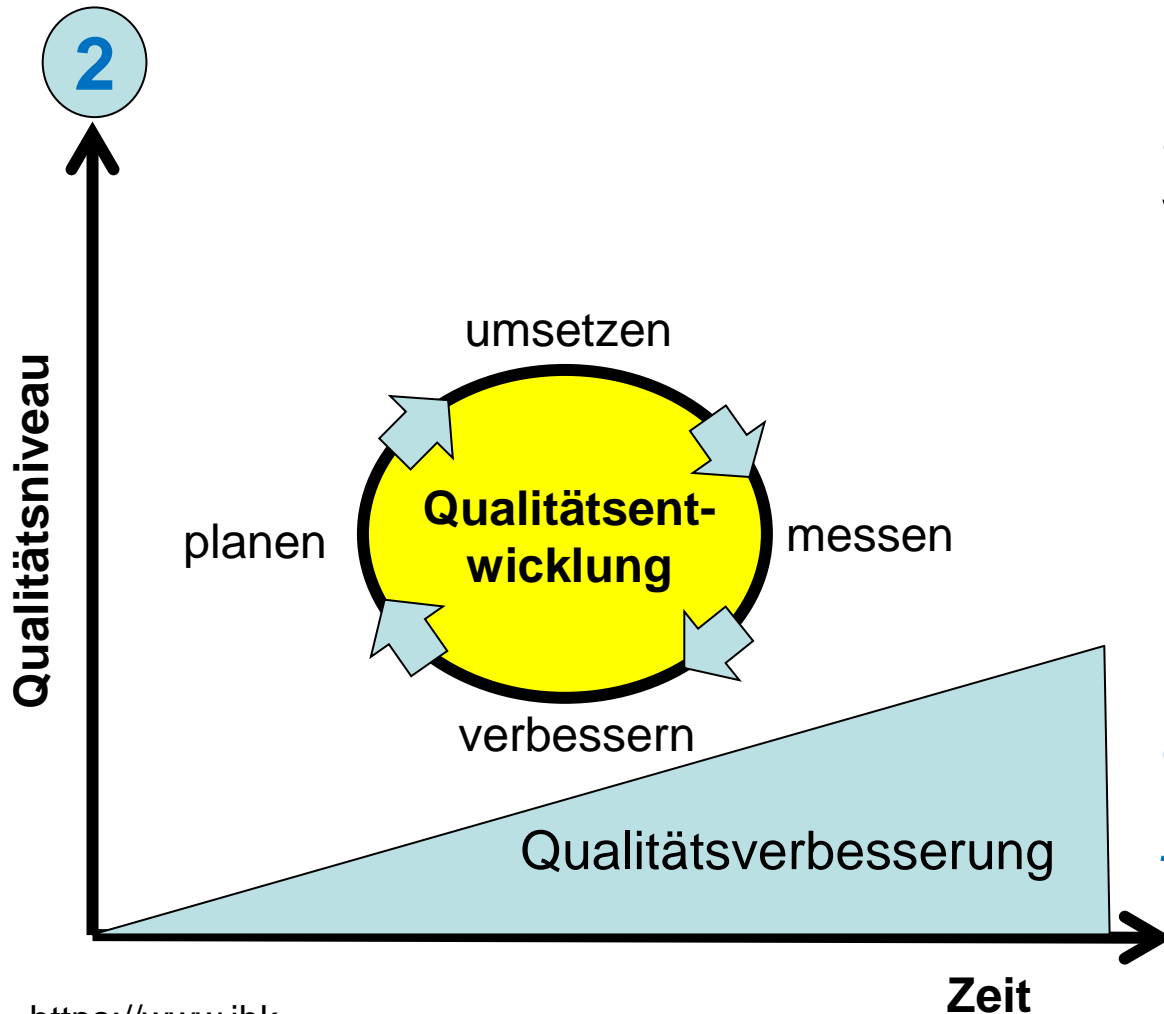


www.cs.helsinki.fi

Die Wirtschaftspartner profitieren in diesen von einer **besseren Vermarktungssituation** durch **die Kooperation**, einem höheren Grad der Sichtbarmachung, vom konstituieren eines Learning Network (**Angebot / Verfahren**).

Der Kunde profitiert davon, dass bis zu 80% des Unterstützungsbedarfs und der Versorgung **aus einer Hand abgedeckt** werden („one-stop-shopping“).

Ausblick und Abschluss



Qualitätsentwicklung ist nie abgeschlossen; sie muss immer wieder neu definiert werden.

Standards sind Richtgrößen keine finalen, nicht weiterzuentwickelnde Vorgaben.

Service Gaps konsequent unter die Lupe nehmen; customer journeys zeichnen.

https://www.ihk-kassel.de/solva_docs/Vortrag_Tourismusberater_Oliver_Becker,_Oldenburg_powervortrag.pdf

Ausblick und Abschluss

3 Nachfragemarkt versus Wohlfahrtsstruktur ?



... für die Schweiz einen Anteil privater Ausgaben an den Langzeitpflegekosten 2007 von 61.2% aus; im Vergleich dazu 38% in den USA und 29.3% in Deutschland.

Diese sogenannten out-of-pocket Zahlungen umfassen nicht nur unmittelbare Gesundheits- und Medikamentenausgaben, sondern auch hauswirtschaftliche Dienstleistungen. (Madörin 2014: 20).

➔ **Stakeholder neu definieren, neue in die Verantwortung nehmen und *empowern***

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!