



## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

9. Niedersächsischer Fachtag „Wohnen im Alter“

Birgid Eberhardt, Bereichsleiterin Smart Home / AAL

### Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.? Inhalt

- ✓ Definition
- ✓ Wo stehen wir heute?
- ✓ Was sind Hemmnisse?
- ✓ Fazit
- ✓ Beispiele, die Hoffnung machen!

**Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?**  
Definition

**GSW**  
wohnen • bauen • leben

Lösungen, Systeme, Komponenten, die Menschen mit Hilfe von **Technik, Intelligenz (IT) und Dienstleistungen** dienen.

Komfort Unterhaltung Spaß	Energieeffizienz	Sicherheit	Soziale Teilhabe	Wellness Fitness (Primär-) Prävention	Unterstützung: Alltagsbewältigung Unterstützen	Erkrankungen Sekundär-/Tertiärprävention	Rehabilitation Pflege Palliativversorgung
---------------------------------	------------------	------------	------------------	---	--	---	---

VDE 2010  
GSW 2016

19.09.2016 3

**Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?**  
Wo stehen wir heute?

**GSW**  
wohnen • bauen • leben

**Stand von AAL, Smart Home & Co. Ende 2016**

- ✓ Es gibt allgemeine Information zu AAL, Smart Home & Co.
- ✓ Es gibt verlässliche Produkte für unterschiedliche Ansprüche .
- ✓ Der Markt ist in Bewegung!
  - ✓ Neue Produktrends zeichnen sich ab.
  - ✓ Alte Player kommen in den Markt zurück.
- ✓ Es gibt Handwerker, die Lösungen kennen.
- ✓ Gibt es einen erschlossener Markt für AAL, Smart Home & Co.?
  - ✓ Prognostiziert! Mehr Studien denn je ...
  - ✓ AAL, Smart Home & Co. sind nicht beim Endkunden angekommen! ☹️

19.09.2016 4

## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

Hemmnis 1: Handwerk



### Der Vertrieb von AAL, Smart Home & Co. über das Handwerk hemmt dessen Erfolg.

- ✓ Handwerker haben bevorzugte Lieferanten (Weiterbildung, Rabatte, Verträge), sie empfehlen und verbauen keine Innovationen von der Konkurrenz.
- ✓ Frisch ausgebildete Handwerker beherrschen AAL, Smart Home & Co. Beratung und Angebote werden häufig von älteren Inhabern erstellt, denen die Erfahrung fehlt.
- ✓ Gewerkeübergreifende Zusammenarbeit, die bei AAL, Smart Home & Co. notwendig ist, ist nicht selbstverständlich.
- ✓ Guter Handwerker nicht zwingend gute Vertriebler.

19.09.2016

5

## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

Hemmnis 2: Fachgroßhandel



### Der Vertrieb von AAL, Smart Home & Co. über den Fachgroßhandel hemmt dessen Erfolg.

- ✓ **Fachgroßhändler bedienen häufig einzelne Gewerke**
  - ✓ Angebote
  - ✓ Beratungen
  - ✓ Ausstellungsräume
- ✓ **Ausstellungen bieten kein zusammenhängendes Bild für Endkunden.**
- ✓ **Es gibt keine fachübergreifende Beratung für Handwerker.**

19.09.2016

6

**Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?**  
Hemmnis 3: Facheinzelhandel



**Der Vertrieb von AAL, Smart Home & Co. über den Facheinzelhandel hemmt dessen Erfolg.**

- ✓ Eigentlicher „Kunde“ vieler Hersteller von AAL, Smart Home & Co. ist der Facheinzelhandel.
- ✓ Wenn es darum geht, Endkunden gegenüber „günstiger zu werden“, werden AAL, Smart Home & Co.-Funktionalitäten nicht beraten und fallen zu Gunsten einer Preisreduktion weg.

19.09.2016

7

**Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?**  
Hemmnis 4: Dienstleister



**Der Vertrieb von AAL, Smart Home & Co. über Technik einsetzende Dienstleister hemmt dessen Erfolg.**

- ✓ Das Gesamtprodukt besteht aus einer Dienstleistung, die auf Technik basiert.
- ✓ Interne Infrastruktur und Prozesse sind auf das Zusammenspiel mit einer definierten Auswahl technischer Komponenten einer oder weniger Firmen ausgelegt.
- ✓ Kunden können innovativere Technik nicht einfordern.
- ✓ Manche Anbieter von Dienstleistungen mit innovativer Technik agieren nur regional.
- ✓ Hersteller der Innovationen pflegen nur B2B-Kontakte, beraten End-Kunden nicht.

19.09.2016

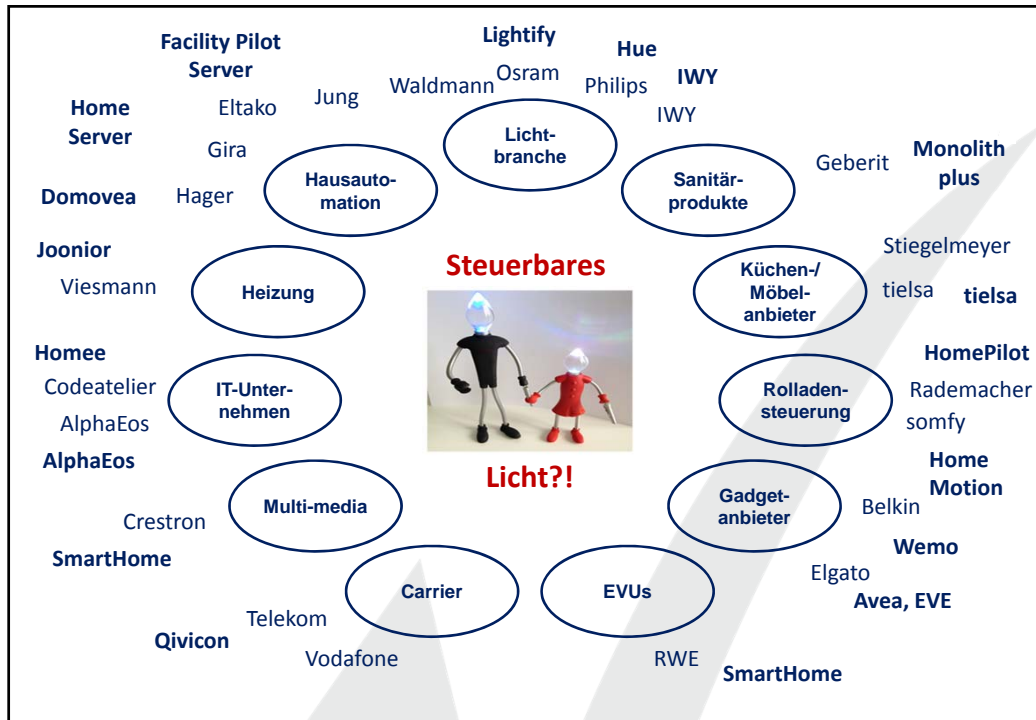
8

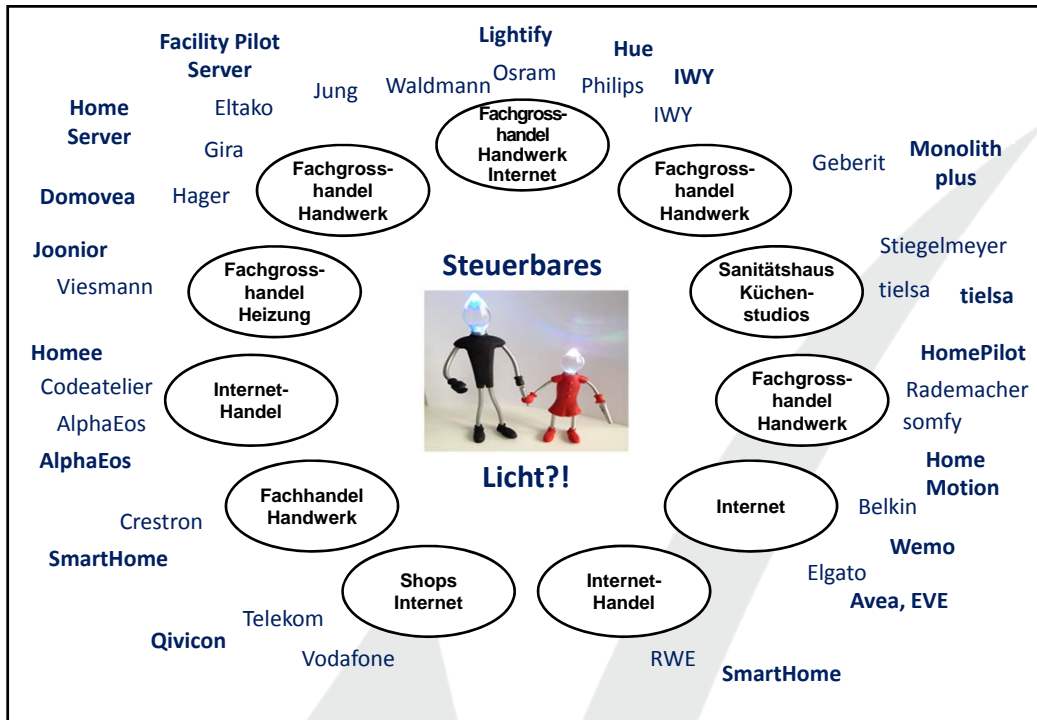
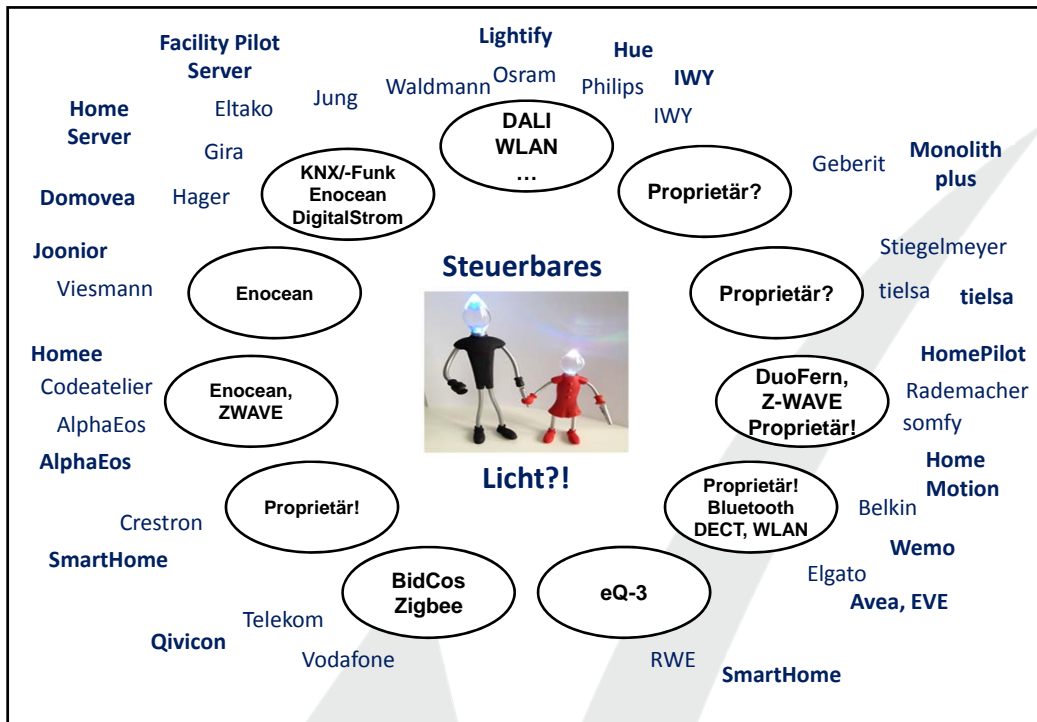
**Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?**  
 Hemmnis 5: Erkennen des Vertriebswegs



Nicht nur für Laien (!) ist oft kein Vertriebsweg zu erkennen.

- ✓ Ähnliche AAL, Smart Home & Co.-Funktionalitäten stehen über eine Vielzahl unterschiedlicher Vertriebswege und Branchen zur Verfügung.





## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

### Hemmnis 5: Erkennen des Vertriebswegs



#### **Nicht nur für Laien (!) ist oft kein Vertriebsweg zu erkennen.**

- ✓ Ähnliche AAL, Smart Home & Co.-Funktionalitäten stehen über eine Vielzahl unterschiedlicher Vertriebswege und Branchen zur Verfügung.
- ✓ Für Endverbraucher, Dienstleister wie die Wohnungswirtschaft oder Pflegeanbieter, aber selbst den interessierten Fachhandel sind Vertriebswege oft nicht nachvollziehbar oder sie passen nicht in die „üblichen“ Wege.

19.09.2016

13

## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

### Fazit



- ✓ Je komplexer eine AAL, Smart Home & Co.-Anwendung, desto schwerer ist es für Kunden, sich das gewünschte Ergebnis im Voraus zu vergegenwärtigen.
- ✓ Komplexere Lösungen übersteigen in der Regel den Vorstellungsgrad von Laien, oft aber auch den von Planern und ausführenden Handwerkern.
- ✓ Heute realisierte Vertriebsstrategien basieren auf B2B-Beziehungen, der Separierung der Gewerke und der Abgrenzung gegen Konkurrenz.
- ✓ Produkte, die heute in Beratungsdatenbanken stehen
  - ✓ Können nur über das Internet oder das Ausland bezogen werden.
  - ✓ Sind zum Teil nicht mehr verfügbar.

19.09.2016

14

## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

### Fazit



#### ✓ AAL, Smart Home & Co. braucht daher

- ✓ Leicht zugängliche Orte für potenzielle Nutzer, aber eben auch Handwerker und weniger erfahrene Planer, welche die **Ideenfindung** anregen und **Lösungen erfahrbar** machen.
- ✓ **Ausstellungs- und Vertriebsorte**, die mit Produkte konkurrierender Hersteller und Lieferanten vernetzt demonstrieren – denn für zufriedene Kunden braucht es auch Mut zur Vergleichbarkeit von Funktionalität, Design, Preis und Installationsaufwand.
- ✓ Hersteller, die sich nicht auf eingeschliffene Vertriebswege verlassen und statt nur B2B auch **B2C** bzw. **B2C2B** gestalten.
- ✓ Bekannte und verlässliche Vertriebswege.

19.09.2016

15

## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

### Beispiele, die Hoffnung machen!



#### ✓ Baumarkt Globus mit Abteilung für „Komfortartikel“

- ✓ Ca. 2.500 Produkte, 3.500 Artikel
- ✓ Themen: **Sicherheit, Bad, Unterstützung, Hygiene, Gesundheit**
- ✓ Aktuell in >11 von 89 Märkten



19.09.2016

16



## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

Beispiele, die Hoffnung machen!



### ✓ Sanitätshaus mit AAL-Ecke in Stuttgart-Ostheim

- ✓ Nachhaltiges Ergebnis aus dem Quartierprojekt „Alltag trotz Demenz“.
- ✓ Neben „typischen“ Sanitätshausartikeln Fokus ein kleiner Fokus auf „Leben im Alter“ (auch mit Technik).
- ✓ Ausprobieren, bestellen, kaufen, Zugang zur Dienstleistung



19.09.2016

17

## Wie kommen Menschen an AAL, Smart Home & Co.?

Beispiele, die Hoffnung machen!



### ✓ Initiativen und Kooperationen wie Connected Comfort

- ✓ High End-Bereich für Smart Home
- ✓ Szenarien, in denen Produkte aller beteiligten Anbieter zusammen spielen.
  - Wie ein perfekter Tag beginnt
  - Wie sich nach Hause kommen anfühlt.
  - Wie kleine Entdecker zu Hause sicher sind.
  - Wie schon das Kochen zum Genuss wird.
  - Wie das Haus verlassen ein sicheres Gefühl gibt.
  - Wie Wellness pur neue Energie bringt.
  - Wie der Alltag Pause macht.

✓ powered by **GIRA** **DORN BRACHT** **REVOX** **Miele** **Vaillant** **LOEWE.** **BRUMBERG** **warema**

✓ Abgestimmte Show Rooms

✓ Versprechen: „Connected Comfort in Ihrer Nähe“ – Beratung, Vertrieb, Installation

19.09.2016

18



**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Immobilienunternehmen des VdK



**Birgid Eberhardt**

Gerontologin (FH)  
Gesundheitsökonomin (ebs)  
Medizininformatikerin

Bereichsleiterin  
Smart Home / AAL

GSW Gesellschaft für Siedlungs- und  
Wohnungsbau Baden-Württemberg mbH  
- Bauträgerunternehmen des VdK -

Leopoldplatz 1  
72488 Sigmaringen

Telefon 07571 724-125  
Telefax 07571 724-100  
Mobil 0177 5970591

b.eberhardt@gsw-sigmaringen.de  
www.gsw-sigmaringen.de