



1. FORSCHUNGSFRAGEN

Wie kann die Versorgung älterer Menschen mit Produkten, Waren und Dienstleistungen im urbanen Raum vor dem Hintergrund des demografischen Wandels verbessert, wie kann der anfallende Verkehr effizienter gestaltet werden? Im Projekt Homecare Services entwickelten Forscher ein intelligentes logistisches System, das es den Menschen ermöglicht, länger selbstbestimmt im eigenen Zuhause zu verbleiben.

2. FORSCHUNGSERGEBNISSE

Von der Bestellung bis zur Anlieferung: Das logistische System von Homecare Services besteht aus zwei Bausteinen:

■ Leitstand zur Zuordnungs- und Tourenplanung

Die Anforderungen an eine Logistik zur Versorgung älterer Menschen in ihrem Zuhause unterscheiden sich in hohem Maß von den Anforderungen einer Belieferung im alltäglichen B2C-Bereich (z.B. Versandhandel). Dafür sorgen eine neue Zuordnungs- und Tourenplanung und ein so genannter „Leitstand“. Dieser übernimmt die Aufgabe, softwaregestützt die notwendigen Logistikinformation so zu verarbeiten, dass eine „optimale letzte Meile“ möglich ist. Dabei wird besonders auf die Anforderungen der Kunden Rücksicht genommen: So kann einerseits ein Zwei-Mann-Handling, beispielsweise bei der Lieferung eines Pflegebettes, notwendig sein, oder die Anlieferung bei einem Angehörigen in einer Nachbarstraße, also nicht beim Besteller selbst. Der Leitstand berücksichtigt sowohl diese Anforderungen der Lieferanten als auch die zur Verfügung gestellten Leistungen der Transportdienstleister.

Derzeitige Logistikleistungen mit dem Paradigma einer möglichst hohen Stopp-Dichte werden den Anforderungen älterer Menschen nicht gerecht werden.

Die folgenden Rahmenbedingungen müssen sich in einem neuen Logistiksystem wiederfinden, bei dem die Belieferung älterer Menschen im Vordergrund steht:

- Die zu beliefernden Personen sind häufig in ihrer Mobilität eingeschränkt. Sie benötigen durchaus einige Minuten, bis sie die Tür öffnen.
- Ältere Menschen können schwere oder große Waren nicht an der Haustür annehmen, sondern benötigen eine Lieferung „frei Verwendungsstelle“, d.h. bis zum endgültigen Einsatzort der Ware.
- Geldflüsse sind aufgrund von Verordnungen und Rezepten gänzlich anders strukturiert.

- **Bestell- und Interaktionsplattform „Senior Mall“**

Die Gesellschaft wird nicht nur älter, sondern auch immer technikaffiner. In einem speziell für ältere Menschen konzipierten virtuellen Einkaufszentrum, der „Senior Mall“, werden regionale und individuelle Produkte und Dienstleistungen für ältere Menschen angeboten. Dazu gehören z.B. Apothekenprodukte, Waren des täglichen Bedarfs oder Hausmeisterdienste. Die Bestellung der Ware bzw. Dienstleistung erfolgt per Internet, mobile Devices aber auch telefonisch. Die Senior Mall ist aber noch mehr: Sie übernimmt auch die Aufgabe, die für den Leitstand notwendigen Informationen abzufragen, aufzubereiten und dem Leitstand über eine Schnittstelle zur Verfügung zu stellen.

Beide Produkte, Leitstand und Senior Mall, wurden in einer mehrmonatigen Pilotphase Ende 2014/Anfang 2015 im Dortmunder Raum getestet.

3. VERWERTUNG DER FORSCHUNGSERGEBNISSE

Ausgehend von den Ergebnissen der Pilotphase, der verkehrlichen und der betriebswirtschaftlichen Evaluierung und dem daraus folgenden Nachweis der betriebswirtschaftlichen Tragfähigkeit wurden anhand von Betreibermodellvarianten Alternativen für einen späteren Betrieb aufgezeigt.

4. ANSPRECHPARTNER + PROJEKTPARTNER

Dipl.-Kfm. Thomas Bredehorn, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML

ANAXCO Solutions GmbH & Co. KG // Eikona AG // Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML // GS1 Germany GmbH // Münster-Apotheke // Pflegedienst Hübenthal // Rhenus eonova GmbH // Sanitätshaus Tingelhoff

