flott.ch

Eine intergenerationelle Online-Plattform für Minijobs

Erfahrungsbericht für die Aufbauphase 2016/2017

Impressum

Auftraggeber:	Proximis GmbH
Projektförderung:	Age-Stiftung
Projektverantwortung:	Hao Ly
Autor:	Hao Ly
Kontakt:	Proximis GmbH (flott.ch) Zunstrasse 11, 8152 Glattbrugg hly@proximis.ch 044 577 60 91 www.flott.ch
Datum:	Mai 2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort **2**

Ausgangslage **3**

Zusammenfassung **5**

Projektphase **8**

Projektziel 8

Umsetzung 8

Konzeptionsphase: Oktober 2015 – Dezember 2015 8

Entwicklungsphase: Januar 2016 – April 2016 10

Pilotphase: Mai 2016 - Dezember 2016 10

Validierungsphase: Januar 2017–Dezember 2017 17

Ausblick **24**

Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu unter www.age-stiftung.ch. Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung. Die Age-Stiftung legt ihren Fokus auf das Wohnen und Älterwerden. Dafür fördert sie Wohn- und Betreuungsangebote in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für inspirierende zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele.

Vorwort

Von einem Gespräch unter Freunden zum Start-up

Als berufstätiger Familienvater hatte ich oft keine Zeit, meinen Eltern im Alltag bei kleineren technischen Problemen zu helfen. So stand ein neuer Fernseher schon mal wochenlang bei ihnen herum, bis ich ihn installieren konnte. Ich hätte gerne jemanden mit dieser Aufgabe beauftragt, wusste aber nicht, wo ich schnell und unkompliziert einen Helfer finden konnte. Im Gespräch mit einem Freund, Clive Diethelm, stellte sich heraus, dass ich nicht allein war mit diesem Problem. Clive hat ein sehr enges Verhältnis zu seinen Grosseltern und wann immer er konnte, hatte er ihnen bei kleinen, alltäglichen Erledigungen geholfen. Nach seinem Wegzug ins Ausland suchte er deshalb nach einer Lösung, damit seine Grosseltern bei Bedarf flexibel und einfach Unterstützung finden konnten. Er war aber über das fehlende Angebot für kurzfristige Unterstützung frustriert. Wir waren beide sehr erstaunt, wie umständlich es ist, schnell Hilfe für kleine Alltagsarbeiten zu finden. Daran wollten wir etwas ändern. So wurde in einem Gespräch unter Freunden der Grundstein gelegt für den Aufbau einer intergenerationellen Vermittlungsplattform für Mini-Jobs. Im November 2015 wagte ich den Schritt in die Selbstständigkeit, um mich ganz der Umsetzung dieser Start-up-Idee zu widmen. Zusammen mit Clive gründete ich die Proximis GmbH, um die Plattform flott.ch zu entwickeln und zu betreiben.

Ich schaue auf zwei äusserst spannende und lehrreiche Jahre zurück, in denen ich eine Idee von der Konzeption bis zur Umsetzung und Markteinführung begleiten durfte. Oft werde ich gefragt, wie erfolgreich flott.ch ist. Um die wirtschaftlichen Ziele zu erreichen, müssen ohne Zweifel noch sehr grosse Herausforderungen gemeistert werden. Ob sich flott.ch am Markt etablieren kann, wird sich noch zeigen. Zahlreiche positive Rückmeldungen von älteren Menschen, denen wir im Alltag bereits helfen konnten, und hunderte von Begegnungen und Gesprächen zwischen Jung und Alt, die durch flott.ch ermöglicht wurden, zeigen uns aber, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Die Aufbauphase des Projektes ist nun zu Ende und das Konzept von flott.ch konnte erfolgreich demonstriert werden. Damit konnte eine solide Grundlage für die nächste Projektphase gelegt werden. Die ersten Hürden haben wir erfolgreich gemeistert, die nächsten folgen bestimmt – wir bleiben dran.

Ich wünsche Ihnen viel Spass beim Lesen!

Hao Ly
Mitgründer von flott.ch

Ausgangslage

Bis 2025 werden in der Schweiz rund 21 % der Wohnbevölkerung respektive 1.9 Millionen Menschen über 65 Jahre alt sein und viele von ihnen wollen so lange wie möglich unabhängig wohnen. Dies stellt auch Familienangehörige vor eine grosse Herausforderung, denn für kleinere Hilfen im Alltag zählen die Schweizerinnen und Schweizer stark auf ihre Familien. Doch wer unterstützt die älteren Menschen bei kleineren Erledigungen oder technischen Problemen, wenn die Familie keine Zeit hat oder fehlt?

Die Proximis GmbH wurde Ende 2015 gegründet, um eine Plattform zu entwickeln, über die mit minimalem Aufwand alltägliche Erledigungen in Auftrag gegeben werden können. Entstanden ist flott.ch, eine Plattform, die ein weites «Online-Netzwerk» von Studenten nutzt, um Dienstleistungen und Begegnungen zwischen Jung und Alt schnell und effizient in die «Offline-Welt» zu bringen. Ältere Menschen können telefonisch oder über die Online-Plattform www.flott.ch schnell und unkompliziert einen Helfer für kleine Handreichungen finden. Die Anfragen werden unmittelbar per Push Notification auf die Mobiltelefone von verfügbaren Auftragnehmern in der Umgebung geschickt. Mit einem Klick können die Anfragen angenommen oder abgelehnt werden. So ist es möglich, schnell und einfach die richtige Person für einen Auftrag zu finden.

Dieser Bericht dokumentiert die Resultate und Erkenntnisse aus der zweijährigen Aufbauphase von flott.ch. Das Ziel dieser Teilstrecke war es, eine solide Grundlage für die Wachstumsphase zu erarbeiten und abzuklären, ob sich das Start-up flott.ch als tragfähiges Unternehmensmodell im Bereich der Altersdienstleistungen etablieren kann. Die Durchführung dieses Projektes in diesem Umfang wäre ohne die grosszügige Unterstützung der Age-Stiftung nicht möglich gewesen.

flott.ch verbindet Jung und Alt, mit jedem kleinen Job ein bisschen mehr

Frau Messerli*, 72 Jahre alt

Frau Messerli wollte in zwei Tagen in den Urlaub fahren und freute sich auf erholsame Tage an der Nordsee. Nachdem sie ihre Koffer aber fertig gepackt hatte, musste sie feststellen, dass sie viel zu schwer waren, um sie selber zum Flughafen zu tragen. Sie brauchte einfach jemanden, der ihr dabei half, die Koffer ins Tram rein und wieder raus zu heben. Die Nachbarn waren entweder weg oder konnten aus anderen Gründen nicht helfen.

Sie erinnerte sich an den Flyer von flott.ch, den sie vor einigen Wochen im Briefkasten gefunden hatte. Sie war sich nicht sicher, ob so spontan jemand gefunden werden konnte, aber sie rief bei flott.ch an und innerhalb von zehn Minuten war bereits eine Helferin gefunden. Eine junge Gymnasiastin, Lisa (19 Jahre), hatte gerade Pause von der langweiligen Mathestunde, als ihr Telefon vibrierte und eine Push-Nachricht von flott.ch mit der Auftragsanfrage hereinkam. Da der Wohnort von Frau Messerli sowieso auf dem Schulweg lag, nahm Lisa den Auftrag an. Als die beiden am Flughafen ankamen, hatten sie sich im Tram gut unterhalten und Lisa half Frau Messerli mit dem Koffer noch bis zum Car. Frau Messerli war um ihre Hilfe sehr dankbar, gab der Schülerin 30 CHF und wird bei ihrer Rückreise wieder bei flott.ch anrufen.

Frau Egger*, 87 Jahre alt

Frau Egger musste schmunzeln, als sie die vielen kleinen Handabrücke auf ihrem Balkonfenster betrachtete. Ihre Enkelin lebte in Spanien und war mit ihrem Ehemann und ihrem zweijährigen Sohn auf Besuch. Frau Egger ist sowohl körperlich wie auch geistig noch fit, aber sie mag es nicht, die Fenster zu putzen. Da sie aber in zwei Tagen schon wieder Besuch erwartete, brauchte sie jemanden, der das schnell erledigen konnte.

Sie erinnerte sich daran, dass eine Nachbarin ihr kürzlich begeistert von flott.ch erzählt hatte, nachdem ein junger Student bei ihr ebenfalls die Fenster geputzt hatte. Sie rief an und Aurel (21 Jahre) nahm den Auftrag innerhalb von fünf Minuten an. Aurel studiert Maschinenbau und hätte später am Tag mit seinem Kollegen Tennis spielen wollen, aber der war krank und das Tennisspiel fiel darum aus. Aurel war froh, diese Zeit nutzen zu können, und Fenster hatte er auch bei seinen Eltern zu Hause immer schon geputzt. Er war nach einer Stunde bereits fertig und Frau Egger bot ihm einen Kaffee an, den er dankend annahm.

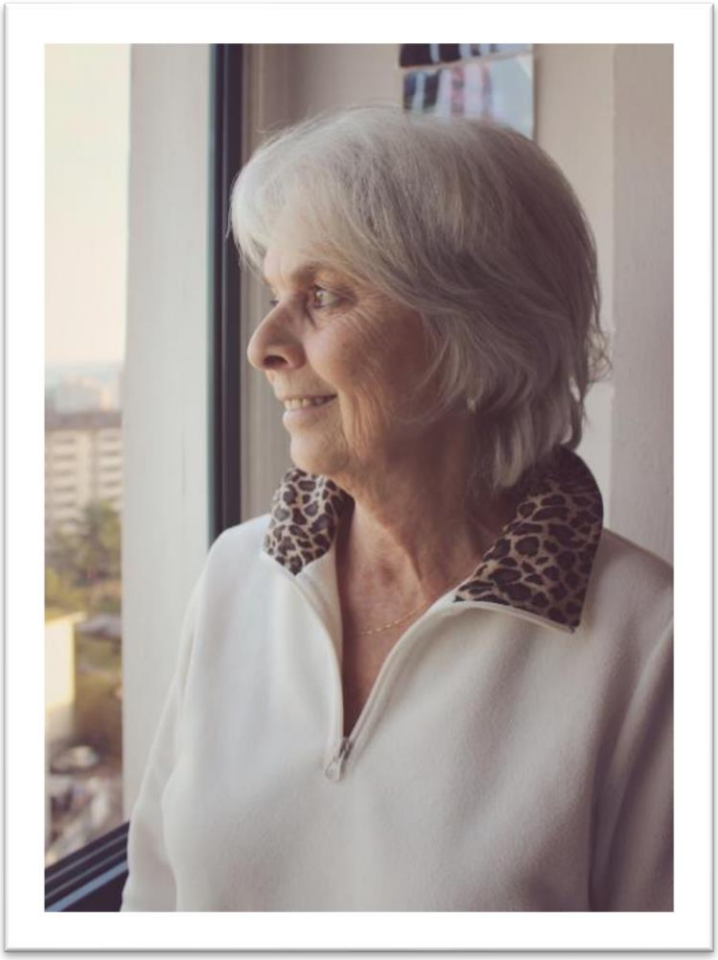
Herr Brunner*, 74 Jahre alt

Herr Brunner fährt auch heute noch sehr gern Velo. Früher machte er ausgedehnte Velotouren bis ins Ausland, heute beschränkt er sich auf die Schweiz. Erst vor Kurzem hatte er sich ein Velo-GPS gekauft, aber er hatte Mühe, die genaue Route auf dem Gerät zu programmieren. Er musste schnell jemanden finden, der ihm helfen konnte, da er die nächste Tour bereits für das kommende Wochenende geplant hatte.

Herr Brunner erfuhr über die Computeria Zürich, die älteren Menschen beim Umgang mit Computern behilflich ist, von flott.ch und rief gleich an. Moritz (23 Jahre), ein junger Student, der Politikwissenschaften studiert, meldete sich für den Auftrag, nachdem er in der Vorlesung kurz aufs Telefon schaute und den Auftrag sah. Bereits am Tag darauf ging er mit Herrn Brunner die einzelnen Schritte durch. Aber bald stellte sich Herr Brunner weitere Fragen im Umgang mit dem GPS und Moritz ging ein zweites und ein drittes Mal vorbei, bis Herrn Brunner alles klar war und er das Gerät allein bedienen konnte.

*Alle Namen wurden aus Datenschutzgründen geändert.

Zusammenfassung



Rita H.
Ich hatte zwei Kisten voll mit Elektrokabeln und Ladegeräten. Ich wusste nicht mehr, welche Kabel zu welchen Geräten gehörten, die ich noch brauchte. Ein Student von flott.ch hat mir dabei geholfen. flott.ch ist eine super Idee und ich unterstütze dieses Projekt gern. Durch flott.ch habe ich die Möglichkeit, Studenten finanziell etwas zu helfen.

Konzept von flott.ch erfolgreich demonstriert

Seit der Lancierung der Plattform flott.ch im Mai 2016 bis zum Ende der Aufbauphase Ende Dezember 2017 konnten 278 Aufträge erfolgreich vermittelt werden. 90 % der Aufträge wurden telefonisch und 10 % über die Onlineplattform von flott.ch aufgegeben. Der Grossteil der Handreichungen wurde im Bereich Putzen (34 %) und im technischen Support (25 %) vermittelt, während der Rest sich auf die Kategorien Einkaufen und Botengänge, Gartenarbeit, Lasten heben und tragen und andere verteilte. Besonders erwähnenswert ist die Tatsache, dass für 62 % der Anfragen innerhalb von einer Stunde ein passender Helfer gefunden wurde. Im Schnitt dauerte es 43 Minuten und in vielen Fällen sogar weniger als zwei Minuten. Damit konnte das Konzept, die Vermittlung durch eine Kombination von einem Call Center, einer Online Plattform und einer Smartphone App stark zu vereinfachen, erfolgreich demonstriert werden.

Auftragnehmer einfach zu gewinnen – Wachstum auf Seite Auftraggeber muss sich noch einstellen

Die Plattform stösst bei Studenten auf grosses Interesse. Insgesamt haben sich über 750 potenzielle Auftragnehmer auf flott.ch registriert. Da die Nachfrage nach Aufträgen seitens Auftragnehmern das Angebot zurzeit bei Weitem übertrifft, wurden vorerst nur 251 Studenten als Auftragnehmer verifiziert. Der Grossteil der Studenten ist im Grossraum Zürich wohnhaft. Wir sind zuversichtlich, dass mit steigenden Auftragsanfragen auch die Zahl der Auftragnehmer schnell erhöht werden kann. Unsere Marketingaktivitäten fokussierten sich deshalb primär auf die Gewinnung von Auftraggebern. Hier hat sich das gewünschte Wachstum bis zum Ende der Aufbauphase im Dezember 2017 noch nicht eingestellt. Als grosse Herausforderung stellt sich die Bekanntmachung der Plattform dar. Zurzeit hat flott.ch 196 registrierte Auftraggeber, 44 % davon sind wiederkehrende Kunden, die in Einzelfällen wöchentlich einen Auftrag über flott.ch aufgeben.

Offline und Online Marketingaktivitäten

In der Pilotphase von Juni 2016 bis Dezember 2016 wurde der Fokus vor allem auf OfflineMarketingaktivitäten gelegt. Ein grosser Erfolg wurde gleich bei der ersten Kampagne im Juni 2016 erzielt. In der Alterssiedlung Köschenrüti in Zürich-Seebach wurde ein Informationsanlass organisiert. Von den 45 anwesenden Teilnehmern haben sich mehr als die Hälfte bei flott.ch registriert. Der Versuch, einen solchen Anlass in anderen Alterssiedlungen zu wiederholen, konnte bis heute noch nicht erfolgreich umgesetzt werden.

Die Teilnahme an der Züspa im Herbst 2016 hat die Reichweite von flott.ch wesentlich erhöht und zu einer Steigerung der Kunden- und Auftragszahlen geführt, die hohen Kosten schlossen aber eine weitere Teilnahme an der Züspa 2017 aus. Weitere Offline-Aktivitäten bestanden aus der Teilnahme an der Seniorenmesse in Freienbach (Oktober 2016), einem Informationsstand in einer Migros-Filiale in Zürich-Seebach (September 2016) und einem Kaffee-und-Gipfeli-Anlass in einem Quartiercafé in Zürich-Seebach (Dezember 2016). Des Weiteren wurden regelmässig Flyer und Broschüren in Alters- und Genossenschaftssiedlungen, in Apotheken und Arztpraxen verteilt.

In der ersten Hälfte der Validierungsphase von Januar 2017 bis Dezember 2017 wurde auf das Marketing über soziale Medien fokussiert. So wurde eine Blog- und Facebook-Seite eingerichtet, um die digitale Kundschaft zu erreichen und um bei ihr ein Bewusstsein für flott.ch aufzubauen. Die Beiträge auf diesen Kanälen zur Thematik Begegnung zwischen Jung und Alt stossen auf grosses Interesse. In regelmässigen Abständen wurden auch Werbebeiträge über soziale Medien aufgeschaltet, um die Dienstleistungen von flott.ch direkt zu bewerben. Das Zielpublikum sind hier die Kinder oder Enkelkinder der älteren Leute, die so von flott.ch erfahren und die Dienstleistung ihren Eltern bzw. Grosseltern weiterempfehlen.

Ende August 2017 wurde eine Pressemitteilung an ausgewählte Zeitungen und Fachzeitschriften in der Region Zürich und Umgebung verschickt. In Vorfeld wurde hierfür die Botschaft von flott.ch abgeändert. In der ersten Version wurde der Aspekt der Begegnung zwischen Jung und Alt stark betont. Die Erfahrung hat gezeigt, dass dieser Aspekt von unserer Kundschaft zwar sehr geschätzt wird, aber nur in den wenigsten Fällen der Grund ist, wieso jemand Neukunde von flott.ch wird. Vielmehr ist der Auslöser immer der konkrete Bedarf, unkompliziert und günstig einen Helfer für eine Handreichung zu finden. Aus diesem Grund wurden sowohl die Bildsprache wie auch der Titel der Website geändert auf: *Flotte Helfer für allerlei Erledigungen: schnell, einfach, günstig.*

Vernetzungsaktivitäten

Ein wichtiger Faktor für flott.ch ist die erfolgreiche Vernetzung mit anderen Akteuren und Multiplikatoren im Bereich der Altersdienstleistung. Gespräche wurden mit Gemeinden, Organisatoren von lokalen Nachbarschaftsprojekten, Stiftungen, Kirchen, lokalen Stellen der Pro Senectute und Spitex geführt. Die Reaktionen auf das Konzept von flott.ch sind durchwegs positiv, eine konkrete Zusammenarbeit hat sich aber bislang noch nicht ergeben. Manchmal fehlte bei flott.ch der lokale Charakter und manchmal wurde die Plattform als ein Konkurrent wahrgenommen. Diese Umstände erschweren eine Zusammenarbeit. Die Vernetzung wird nur dann erfolgreich sein, wenn flott.ch als Erweiterung und nicht als Konkurrenz zu existierenden Angebote wahrgenommen wird.

Ausblick

Auch wenn sich das gewünschte Wachstum noch nicht eingestellt hat, konnte das Konzept der schnellen und unkomplizierten Vermittlung bereits erfolgreich demonstriert werden. Weitere Marketingaktivitäten sind nötig, um die Bekanntmachung von flott.ch voranzutreiben und um die Finanzierung für die Wachstumsphase zu sichern.

Heidi S.
Ich finde das Konzept von flott.ch gut und kann es nur weiterempfehlen. Ich kenne mich mit dem Computer nicht gut aus. flott.ch vermittelt mir kompetente Studenten, die mir bei Fragen rund um den Computer weiterhelfen. Dabei schätze ich auch den Austausch mit den jungen Leuten.

Projektphase

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Aktivitäten in den verschiedenen Projektphasen.

Projektziel

flott.ch möchte älteren Menschen eine einfache, günstige und flexible Möglichkeit geben, sporadisch und bei Bedarf Hilfe im Alltag zu finden. Dies soll mit einer Plattform erreicht werden, über die kleine Erledigungen im Alltag telefonisch oder online in Auftrag gegeben werden können. Dabei will flott.ch nicht in Konkurrenz zu etablierten Anbietern im Bereich Pflege und Betreuung treten, sondern sich als ergänzenden Baustein auf niederschwellige Handreichungen fokussieren. Als Auftraggeber stehen ältere Menschen im Fokus, die noch selbstständig wohnen, im Alltag aber nicht mehr alles selber machen wollen oder können. Auftragnehmer sind Studenten, die zwischen 18 und 25 Jahre alt sind und auf eine flexible Weise neben der Ausbildung etwas dazuverdienen wollen. Dass junge Menschen den älteren helfen, ist dabei nicht die innovative Idee. Der Fokus liegt auf der Vereinfachung des Vermittlungsprozesses durch die Kombination eines Call Centers, einer Online-Plattform und einer Smartphone App.

Dieser Bericht dokumentiert die Resultate der Aufbauphase, bestehend aus den folgenden Teilstrecken:

1) Konzeption: Q 4 2015
2) Entwicklung: Q 1– Q 2 2016
3) Pilotlancierung: Q 3– Q 4 2016
4) Validierung: Q 1–Q 4 2018

Die erfolgreiche Validierung ist entscheidend, um die Finanzierung für die Wachstumsphase sichern zu können.

Umsetzung

Konzeptionsphase: Oktober 2015 – Dezember 2015

«Als ergänzenden Baustein in einem Netzwerk von Dienstleistungen helfen wir älteren Menschen, so lange wie möglich selbstbestimmt und unabhängig zu wohnen. Dabei tragen wir unseren Teil dazu bei, eine Gesellschaft aufzubauen, in der wertvolle Begegnungen und gegenseitige Unterstützung zwischen Jung und Alt zum Alltag gehören. Wir wollen eine Anlaufstelle für Menschen sein, die Unterstützung bei alltäglichen Erledigungen benötigen. Durch ein dichtes Netz an Nutzern wird jede Anfrage, egal wann und wo, innerhalb von Minuten vermittelt. Praktische Unterstützung für den Alltag zu finden, sollte nicht schwieriger sein, als schnell beim Nachbarn zu klingeln.»

So klingt die Vision, die in der Konzeptionsphase für das Projekt definiert wurde. Verschiedene Lösungswege für die Umsetzung der Projektidee wurden diskutiert und erarbeitet. Im Rahmen einer Marktanalyse und Machbarkeitsstudie wurden verschiedene existierende Lösungen betrachtet und analysiert.

Die Anzahl der Akteure, die sich auf Dienstleistungen für Senioren spezialisieren, ist in den letzten Jahren schnell und stetig gewachsen und trägt zu einem zunehmend fragmentierten Marktumfeld bei. Neben den etablierten Organisationen, wie Spitex oder Pro Senectute, finden auch Privatspitex-Organisationen schnellen Zuwachs. Viele dieser Angebote sind primär auf die professionelle Pflege

und Betreuung von Senioren spezialisiert. Für kurzfristige, niederschwellige Hilfestellungen wenden sich viele Senioren an Personen aus dem eigenen sozialen Umfeld oder, wenn diese fehlen, an lokale Freiwilligen- und Nachbarschaftshilfeorganisationen. Im Bereich Online-Plattformen gibt es verschiedene Anbieter, die den Fokus aber auch primär auf die Vermittlung von Fachkräften für die Pflege und Betreuung legen. Ausserdem funktionieren diese Plattformen nach dem Marktplatzprinzip, d. h., Angebot und Nachfrage werden lediglich aufgelistet, aber es findet kein automatisches Matching zwischen dem Dienstleistungssucher und Dienstleistungserbringer statt.

In den letzten Jahren haben sich viele neue Geschäftsmodelle im Bereich der Sharing bzw. On-Demand-Economy auf dem Markt etablieren können. Plattformen wie Uber oder Airbnb verzeichnen ein starkes Wachstum und in Start-ups in diesem Bereich werden grosse Summen investiert. Durch neue Mobiltechnologien (Mobile Apps) und den Trend zum ständigen Onlinesein ist es möglich, Dienstleistungen effizient und mit minimalem Aufwand zu vermitteln. Während es in vielen Bereichen, wie Unterkunft, Transport, Lieferung etc., schon zahlreiche Akteure gibt, existieren noch wenige On-Demand-Plattformen, die sich auf Dienstleistungen für Senioren spezialisiert haben. Hier möchte die Proximis GmbH ansetzen, indem sie ein Konzept mit folgendem Leistungsangebot definierte:

1) **Internetplattform:**
   Eine Internetseite dient dem Webauftritt der Plattform. Auftraggeber können auf dieser Seite ein eigenes Benutzerkonto erstellen und Aufträge direkt über ein Online-Formular aufgeben.
2) **Call Center:**
   Über ein Call Center können Aufträge telefonisch aufgegeben werden. So können auch Auftraggeber, die keinen Zugriff auf das Internet haben, vom Angebot Gebrauch machen.
3) **Auftraggeber:**
   Als Auftraggeber stehen ältere Menschen im Fokus, die noch selbstständig wohnen, im Alltag aber nicht mehr alles selber machen wollen oder können.
4) **Auftragnehmer:**
   Auftragnehmer sind Studenten zwischen 18 und 25 Jahren, die neben der Ausbildung auf eine flexible Weise etwas dazuverdienen wollen.
5) **Mobile App für Auftragnehmer:**
   Über eine Mobile App erhalten Auftragnehmer Anfragen in Echtzeit und können diese bequem per Klick annehmen oder ablehnen.
6) **Verifizierung und Bewertungssystem:**
   Jeder Auftragnehmer wird überprüft und kann erst nach erfolgter Verifizierung Aufträge annehmen. Nach Erledigung des Auftrages hat der Auftraggeber die Gelegenheit, den Auftragnehmer zu bewerten. Somit soll eine Qualitätskontrolle der Auftragnehmer gewährleistet werden.
7) **Art der vermittelten Aufträge:**
   Um nicht mit professionellen Dienstleistern im Bereich Pflege und Betreuung in Konkurrenz zu treten, werden nur kleine Alltagsarbeiten vermittelt, für die es keine Fachkräfte braucht.
8) **Einnahmequelle:**
   Umsatz wird über eine Vermittlungsgebühr generiert.

Danach folgte die Erstellung eines Businessplans, um die benötigte Startfinanzierung abzuschätzen und zu sichern. Das positive Resultat aus der Machbarkeitsstudie führte zu der Gründung der Proximis GmbH im November 2015, um die Plattform flott.ch zu entwickeln und zu betreiben.

Entwicklungsphase: Januar 2016 – April 2016

Die Entwicklungsphase begann mit der Erstellung der Anforderungsspezifikation für die Internetplattform und der Mobile App. Die Kostenberechnung ergab einen geschätzten Aufwand von ca. 1000 Mannstunden, bestehend aus einem Team von drei Softwareentwicklern und einem Projektmanager. Da die finanzielle Situation der Proximis GmbH es nicht erlaubte, ein eigenes Entwicklungsteam einzustellen und aufzubauen, wurde entschieden, die Programmierleistung von einer externen Softwareentwicklungsfirma einzukaufen. Den Zuschlag erhielt nach einem sorgfältigen Validierungsprozess die Firma «The Software House», wobei die Proximis GmbH alleiniger Eigentümer des Sourcecodes bleibt. Das Projektmanagement wurde intern gemacht und nach dem Prinzip des Lean-Start-ups durchgeführt.

Im April 2016 wurden die ersten Mitarbeiter eingestellt, um bei der Gestaltung von Werbeunterlagen und bei der Vorbereitung für die Plattformlancierung mitzuhelfen.
Ebenfalls im April 2016 wurde das Projekt flott.ch zum ersten Mal innerhalb eines Anlasses der Generationenakademie (Initiative von Migros-Kulturprozent) einem öffentlichen Publikum vorgestellt. Das Ziel war, Ideen bezüglich der Bekanntmachung der Plattform zu sammeln, aber auch bezüglich der Benutzerfreundlichkeit der Plattform.

Pilotphase: Mai 2016 - Dezember 2016

Die Lancierung der Plattform erfolgte am 03.05.2016. Noch am gleichen Tag registrierten sich die ersten Auftragnehmer und innerhalb einer Woche zählte flott.ch bereits 95 registrierte Auftragnehmer. Dies konnte mit einem minimalen Marketingaufwand erreicht werden, indem ein kostenloses Inserat auf der Studentenplattform UZH Alumni aufgeschaltet wurde. Im Vergleich dazu dauerte es fast zwei Wochen, bis sich der erste Auftraggeber registriert hatte und der erste Auftrag erfolgreich vermittelt werden konnte. Dies bestätigte die Annahme, dass sich die Rekrutierung von Auftragnehmern wesentlich einfacher gestalten lässt als die Gewinnung von Auftraggebern. Aus diesem Grund wurde der Fokus für Marketingaktivitäten in der Pilotphase stark auf die Offlinebekanntmachung bei potenziellen Auftraggebern ausgelegt. Der Abschnitt unten gibt einen Eindruck der verschiedenen Kampagnen, die durchgeführt wurden.

Juni 2016: Informationsanlass in der Alterssiedlung Köschenrüti

Bild 1: Informationsanlass von flott.ch in der Alterssiedlung Köschenrüti

In der Alterssiedlung Köschenrüti wurde ein Informationsanlass im Rahmen eines Kaffee- und Kuchennachmittags durchgeführt. Das Ziel war es, das Konzept von flott.ch bei den Bewohnern vorzustellen, aber auch den Teilnehmern gleichzeitig die Gelegenheit zu geben, sich ein Bild zu machen, wer hinter flott.ch steckt und wer die Auftragnehmer sind. Mehrere Studenten wurden eingeladen, am Anlass teilzunehmen und sich vorzustellen. Das Konzept stiess auf grosses Interesse und es gab angeregte Diskussionen zwischen Jung und Alt. Von 45 Teilnehmern haben sich über die Hälfte bei flott.ch registriert und viele davon sind auch heute noch treue Benutzer von flott.ch.

Bild 2: Ein Student von flott.ch stellt sich vor und erklärt im Detail, wie flott.ch funktioniert.

Bild 3: Bewohnerin der Alterssiedlung Köschenrüti und Studentin von flott.ch

Motiviert von der guten Resonanz nahm flott.ch Kontakt mit der Stiftung Alterswohnungen der Stadt Zürich (SAW) auf, um abzuklären, ob sich ein solcher Anlass mit der Unterstützung der SAW in weiteren Alterssiedlungen durchführen liesse. Flott.ch durfte sich auf der Geschäftsstelle der SAW vorstellen und das Konzept wurde sehr positiv aufgenommen. Die Geschäftsleitung der SAW entschied aber in der Folge, das Projekt auf Eis zu legen, bis die Grundfrage geklärt ist, welche Arten von externen Projekten unterstützt und in den Siedlungen promoviert werden können.

September 2016: Informationsstand in der Migros-Filiale ZH-Seebach

Bild 4: Informationsstand von flott.ch in der Migros-Filiale Zürich-Seebach

Um das Angebot einem öffentlichen Publikum bekannt zu machen, erhielt flott.ch die Erlaubnis, in der Migros-Filiale ZH-Seebach einen Informationsstand aufzustellen. Auch hier stiess das Konzept von flott.ch beim Zielpublikum auf grosses Interesse und innerhalb von einigen Stunden konnte flott.ch 21 neue Benutzer registrieren.

Yvonne R. und Maria G.

Wir sind gute Freundinnen und wohnen im gleichen Block. Wir sind froh, dass wir bei gewissen Putzaufgaben im Haushalt auf die Unterstützung von flott.ch zählen können. Das Prinzip von flott.ch gefällt uns sehr und überzeugt uns. Es ist eine kostengünstige Alternative zu einem professionellen Putzdienst. Deshalb unterstützen wir auch gern fleissige Studenten. Ausserdem sind Begegnungen mit jungen Leuten für uns immer schön, da sich daraus nette Gespräche bei Kaffee und Kuchen ergeben können.

Oktober 2016: flott.ch nimmt als Austeller an der Züspa 2016 teil

Bild 5: flott.ch-Stand im Start-up-Corner der Züspa 2016

Mit über 100'000 Besuchern, 76 % davon aus dem Grossraum Zürich und 41 % der Besucher mit dem Altersprofil 50 plus war die Züspa die ideale Plattform, flott.ch einem breiten Publikum vorzustellen. Während der zehntägigen Messe wurden mehrere hundert Gespräche mit interessierten Besuchern geführt, eine grosse Anzahl an Werbeunterlagen verteilt und 67 Neukunden registriert. Durch die Gespräche mit den älteren Menschen konnten wichtige Erkenntnisse über die Bedürfnisse und das Verhalten des Zielpublikums gesammelt werden. Es wurde bestätigt, dass flott.ch nicht nur als Vermittlungsplattform für kleine Alltagshilfen, sondern auch als Begegnungsplattform für Jung und Alt dienen kann. Viele Gespräche haben mit Fragen zur Funktionsweise von flott.ch angefangen, aber mit Erzählungen aus dem persönlichen Leben aufgehört. Dadurch entstand auch die Idee, diese Geschichten festzuhalten, was zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Blog **«flott durchs Leben – Eine Sammlung von Geschichten und Eindrücken»** umgesetzt wurde.

Bild 6: Messebesucherinnen am Stand von flott.ch

Oktober 2016: flott.ch an der Seniorenmesse Freienbach

Bild 7: flott.ch-Stand an der Seniorenmesse Freienbach

Ende Oktober 2016 erhielt flott.ch die Möglichkeit, bei der zweitägigen Seniorenmesse Freienbach als Aussteller teilzunehmen. Obwohl die Messe gut besucht war, stiess das Angebot von flott.ch auf ein eher moderates Interesse. So konnten am Ende der Messe lediglich fünf Neukunden für flott.ch gewonnen werden. Ein Grund dafür könnte sein, dass flott.ch einen zu geringen lokalen Charakter für einen stark lokal ausgerichteten Anlass aufweisen konnte.

November 2016: flott.ch nimmt am Nachbarschaftsanlass in Wetzikon teil

Im November 2016 nahm flott.ch an einem Nachbarschaftsanlass in Wetzikon teil. Aufgrund der schlechten Witterungsbedingungen waren die Besucherzahlen aber sehr gering. Entsprechend konnten nur vereinzelte Gespräche geführt, aber keine Neukunden für flott.ch registriert werden.

Bild 8: Der flott.ch-Stand beim Nachbarschaftsanlass Wetzikon

Dezember 2016: flott.ch testet die Idee eines Quartiercafé-Treffpunkts

flott.ch verfolgte die Idee, einen Treffpunkt bzw. einen regelmässigen Helpdesk für kleine technische Hilfestellungen in Quartiercafés zu veranstalten. Der Gedanke war dabei, dass ältere Menschen, die kleinere Unterstützung mit elektronischen Geräten benötigten, an fixen Tagen mit den Geräten vorbeikommen können und die anwesenden Studenten die Probleme gleich vor Ort lösen. Um das Konzept zu testen, wurde ein Versuch im Café Maritza in Zürich-Seebach durchgeführt. Im Vorfeld wurden im Quartier Seebach Einladungen und ein Gutschein für Kaffee und Gipfeli für den Anlass verteilt. Am Tag des Anlasses kam aber nur eine Person mit einer konkreten Anfrage für eine Hilfestellung vorbei. Die meisten Gespräche fanden mit Gästen statt, die nicht aufgrund der Einladung, sondern zufällig vorbeikamen. Das Konzept Quartiercafé wurde nicht weiterverfolgt.

Bild 9: flott.ch testet das Konzept Quartiercafé-Helpdesks aus.

Bild 10: Nur wenige Besucher kamen mit einer konkreten Anfrage für eine technische Hilfestellung.

Neben den oben erwähnten Kampagnen fanden während der Pilotphase zahlreiche Gespräche mit Gemeinden, Alterszentren und lokalen Organisationen statt, um abzuklären, ob und wie eine Zusammenarbeit möglich wäre. Das Konzept von flott.ch wurde grösstenteils positiv aufgenommen und auch punktuell unterstützt, eine langfristige Zusammenarbeit gestaltete sich aber schwieriger als gedacht. Manchmal war die Tatsache, dass flott.ch kein gemeinnütziges Projekt ist, erschwerend, manchmal wurde flott.ch als Konkurrenz zu den eigenen, bereits bestehenden Projekten betrachtet. Die Pilotphase konnte mit 148 Auftragnehmern, 121 Auftraggebern und 96 vermittelten Aufträge abgeschlossen werden. Somit konnte die Grundlage für die Validierungsphase gelegt werden.

Validierungsphase: Januar 2017–Dezember 2017

Im ersten Schritt der Validierungsphase wurden die Erkenntnisse aus der Pilotphase benutzt, um die Funktionalität der Online Plattform und der Mobile App zu verbessern und zu optimieren. Im zweiten Schritt wurden Vorbereitungen getroffen, um im Bereich Online Marketing aktiv zu werden, mit dem Hauptziel, die Anzahl der Auftraggeber deutlich zu erhöhen. Mit der Unterstützung der Stiftung für Betagtenhilfe Zürich erhielt flott.ch einen kostenfreien Eintrag auf der Website Seniorenwegweiser.ch. Zudem hat sich flott.ch auf Intergeneration.ch mit anderen Generationenprojekten vernetzt.

Veränderter Webauftritt

In der ersten Version des Webauftrittes diente die Botschaft «Begegnungen fördern» als Hauptaufhänger für flott.ch. Es hat sich gezeigt, dass dieser Aspekt zwar sehr geschätzt wird, in den wenigsten Fällen aber der Auslöser ist, wieso sich jemand bei flott.ch registriert. Bei den Studenten ist es ganz deutlich der Nutzen einer flexiblen Verdienstmöglichkeit. Bei den älteren Menschen ist immer ein konkreter Bedarf für eine Hilfestellung der Auslöser, der sie dazu bewegt, flott.ch zu kontaktieren. Um diesen Bedürfnissen besser gerecht zu werden, wurden die Bildsprache und Botschaft auf der Website geändert auf **«Flotte Helfer für allerlei Erledigungen: schnell, einfach, günstig»**.

Bild 11: Erste Version der Website mit starkem Fokus auf der Botschaft, Begegnungen zwischen Jung und Alt zu fördern

Bild 12: Überarbeiteter und aktueller Webauftritt mit Fokus auf dem schnellen Finden von Helfern für kleine Erledigungen

Neben der veränderten Bildsprache und Botschaft wurde auch ein Erklärvideo erstellt, welches im Stop-Motion-Stil das Konzept von flott.ch erklärt. Die Handlungslinie des Videos richtet sich dabei nicht direkt auf die älteren Menschen, sondern auf deren Kinder oder Enkelkinder. Dem zugrunde liegend war zum einen die Erkenntnis, dass sich ältere Menschen für kleinere Hilfestellungen mehrheitlich an die eigene Familie wenden. Flott.ch kann dabei eine hilfreiche Alternative sein, wenn jemandem die Zeit fehlt, den eigenen Eltern oder Grosseltern zu helfen. Zum anderen sind die Kinder der älteren Menschen einfacher über digitale Kanäle zu erreichen und können flott.ch an die eigenen Eltern weiterempfehlen.

Bild 13: Erklärvideo flott.ch im Stop-Motion-Stil: Das Video ist auf der Website von flott.ch zu finden.

Zusätzlich zum Erklärvideo wurde auf der Website die Blogseite «flott durchs Leben» (flott.ch/blog) integriert, um kurze Erzählungen von Jung und Alt festzuhalten. Die Absicht war, dadurch das Interesse der Generationen füreinander zu fördern, aber auch, die Bedürfnisse der verschiedenen Generationen besser zu verstehen. Eine Sammlung der Erzählungen kann kostenlos als E-Book unter support@flott.ch angefordert werden.

Bild 14: «flott durchs Leben – Eine Sammlung von Geschichten und Eindrücken»

Werbung auf sozialen Medien

Auf Facebook wurde eine Seite für flott.ch eingerichtet (www.facebook.com/flott.ch), um die Präsenz in den sozialen Medien aufzubauen. Über diese Seite wurden verschiedene Werbekampagnen mit verschiedenen Werbezwecken aufgeschaltet und getestet. Werbekampagnen mit dem Ziel, Kontaktdaten von potenziellen Neukunden zu gewinnen, zeigten sich als wenig erfolgreich. Hingegen zeigten Kampagnen, die das Ziel verfolgten, die Markenbekanntschaft von flott.ch und die Besucherzahl auf der Website zu steigern, eine gute Wirkung. Zusätzlich wurden auch Beiträge aufgeschaltet, die die Bekanntheit von flott.ch nicht durch das direkte Bewerben der Dienstleistung steigern sollten, sondern durch spannende Inhalte und Erzählungen und Geschichten. Hierfür waren die Erzählungen von der Blogseite ideal und Beiträge dieser Art verzeichneten einen hohen Grad an Interaktionen und wurden regelmässig kommentiert. Dank dem regen Interesse für flott.ch auf Facebook konnte ein markantes Wachstum auf der Seite der Auftragnehmer verzeichnet werden. Das eigentliche Ziel, das Wachstum auf der Seite der Auftraggeber zu beschleunigen, konnte jedoch (noch) nicht erreicht werden.

Bild 15: Blogbeiträge auf Facebook

Bild 16: Werbeanzeige auf Facebook

Pressemitteilung:

Im August 2017 verschickte flott.ch eine Pressemitteilung an fünfzig verschiedene Medien. Sechs positive Rückmeldungen, welche schliesslich zu drei Publikationen in verschiedenen Zeitungen und Fachzeitschriften führten, spiegeln ein durchschnittliches Medieninteresse für das Angebot von flott.ch wider. Für viele lokal ausgerichtete Medien fehlt der Plattform ein klar lokaler Charakter, um darüber zu berichten, andere Medien im Bereich Altersdienstleistungen sehen in der angebotenen Dienstleistung von flott.ch eine Konkurrenz zu den eigenen Dienstleistungen.

Zürich, 22. August 2017

Schnelle Hilfe im Alltag dank Zürcher Startup

Die On-Demand-Plattform des Zürcher Startups flott.ch vermittelt Studenten an ältere Menschen für gelegentliche, unkomplizierte Hilfe im Alltag. Damit will flott.ch auch die Sandwichgeneration entlasten.

Bis 2025 werden in der Schweiz rund 21% der Wohnbevölkerung respektive 1.9 Millionen Menschen über 65 Jahre alt sein.[1] Eine Herausforderung, die die Sandwichgeneration unter Druck setzt. Denn für Hilfe im Alltag zählen die Schweizerinnen und Schweizer stark auf ihre Familien. Doch wer unterstützt Menschen, die auch im Alter unabhängig wohnen wollen, bei Botengängen, Gartenarbeit oder technischen Problemen, wenn die Familie keine Zeit hat oder fehlt?

Das Startup der ETH Ingenieure Hao Ly (40) und Clive Diethelm (39) setzt an diesem Punkt an: Ihre On-Demand-Plattform flott.ch verbindet Studenten mit Menschen in der Nachbarschaft, die gelegentlich Unterstützung im Alltag brauchen.

flott.ch – Attraktiver Zusatzverdienst für Studenten

Auf flott.ch können sich Studenten als Helfer registrieren und die flott.ch-Mobile-App herunterladen. „Für Studenten ist unsere Plattform sehr attraktiv, da sie ihnen eine flexible Möglichkeit gibt, etwas dazu zu verdienen. Wir haben im Grossraum Zürich innert kürzester Zeit ein Netzwerk von mehreren hundert Helfern aufgebaut und sind damit sehr erfolgreich gestartet, " erklärt Ly.

Erfolg dank vereinfachter Vermittlung

Die Auftraggeber von flott.ch können Anfragen telefonisch oder online aufgeben. Via Push-Message werden die Aufträge in Echtzeit an die Mobiltelefone der in der Nachbarschaft verfügbaren Studenten geschickt. Diese nehmen den Auftrag mit einem Klick an und melden sich telefonisch beim Auftraggeber. So kann sehr einfach und schnell Hilfe gefunden werden. „Dank unserer App erhalten unsere Auftraggeber innert Minuten eine Antwort auf ihre Anfragen. Die Vereinfachung der Vermittlung ist der Weg zum Erfolg für uns", so Ly.

Die Motivation der Gründer

Ly und Diethelm wollen mit flott.ch auch ihre eigenen Probleme lösen. „Kleine Hilfe im Alltag muss einfach zu organisieren sein", so Ly. Dass dies in der Schweiz bisher nicht der Fall war, haben sie selbst erlebt: Diethelm zog ins Ausland und fand es sehr schwierig, flexible, kurzfristige und bezahlbare Hilfe für seine Grosseltern zu organisieren.

Wo flott.ch hinwill

flott.ch ist eine Dienstleistung der Proximis GmbH, die Ende 2015 gegründet wurde. Zurzeit ist die Plattform vor allem im Grossraum Zürich aktiv und kann kostenlos benutzt werden. Eine kostenpflichtige Version ist in Planung. Bis 2018 will flott.ch in allen grösseren Schweizer Städten verfügbar sein. Das längerfristige Ziel des Startups ist, in der Schweiz für jeden Auftrag in wenigen Minuten einen Helfer zu finden.

flott.ch wird von der Age-Stiftung unterstützt. „Die Plattform flott.ch bietet älteren Menschen unkompliziert und zeitnah den Zugriff auf Handreichungen, die nicht einer professionellen Fachkraft bedürfen. Diese Möglichkeit kann ältere Menschen in ihrem Wohnalltag entlasten", so Dr. Antonia Jann, Geschäftsführerin der Age-Stiftung.

Bild 17: Pressemitteilung vom 22.08.2017

Publikationen in diversen Medien

ZÜRCHER START-UP VERMITTELT STUDIERENDE

Schnelle Hilfe im Alltag – das verspricht das Zürcher Start-up flott.ch, gegründet von den beiden ETH-Studenten Hao Ly und Clive Diethelm. Über die On-Demand-Plattform flott.ch vermitteln die beiden Gründer Studenten an ältere Menschen für gelegentliche Einsätze, die älteren Menschen den Alltag erleichtern sollen wie etwa bei Gartenarbeiten, Botengängen oder technischen Problemen. Bereits mehrere hundert Studierende haben sich als Helfer registriert; eine gute Möglichkeit, etwas dazu zu verdienen. Für die Auftraggeber ist die Nutzung kostenlos: Sie können ihre Anfragen telefonisch oder online aufgeben und sofort werden diese an die Mobiltelefone der in der Nachbarschaft verfügbaren Studierenden geschickt. Diese lehnen den Auftrag ab oder nehmen ihn an und melden sich direkt beim Auftraggeber. Innert Minuten erhält der Auftraggeber somit eine Antwort. «Kleine Hilfe im Alltag muss einfach zu organisieren sein», so Gründer Hao Ly.

Quelle: startup.ch

Bild 18: Artikel im OTX World Magazin, Ausgabe vom Oktober/November 2017

Zürcher Start-up

Studenten helfen älteren Menschen

Die zwei ETH-Ingenieure Hao Ly (40, im Bild) und Clive Diethelm (39) haben die Plattform Flott.ch ins Leben gerufen, mit der sie Studenten für Hilfsarbeiten vermitteln wollen. Die Idee: Senioren sollen bei anstehenden Gartenarbeiten, Botengängen oder beispielsweise technischen Problemen telefonisch oder online eine Anfrage aufgeben, wenn die Familie keine Zeit hat oder es kein familiäres Umfeld gibt. Die Anfrage wird an die Mobiltelefone der Studenten in der Nachbarschaft geschickt. Ist ein Student für den jeweiligen Job frei, meldet er sich telefonisch beim Auftraggeber. Für die Studenten sind die Einsätze eine Möglichkeit, sich etwas dazuzuverdienen. Nach Angaben des Zürcher Start-ups haben sich schon mehrere Hundert Studenten als Helfer registriert. Bisher ist Flott.ch nur im Grossraum Zürich aktiv und kann kostenlos genutzt werden. Eine kostenpflichtige Version ist in Planung. Ziel des Start-ups ist es, in allen grösseren Schweizer Städten verfügbar zu sein. **RED**

Weitere Informationen:
www.flott.ch

Bild 19: Artikel im Tagblatt, 13.09.2017

Für unkomplizierte Hilfe im Alltag

Care.com: Baby- und Seniorensitting
Die Plattform Care.com gibt es seit 2007 und sie ist seit Kurzem auch in der Schweiz tätig. Die Plattform hilft Familien, Babysitter, Nannys, Nachhilfelehrer, Seniorenbetreuer, Tiersitter, Hundeauslaufservices und Haushaltshilfen zu finden. Mittels Online-Forum können Familien und Betreuer miteinander in Kontakt treten, die Betreuung organisieren und Ratschläge austauschen. Betreuer können auf care.com kostenlos ein Betreuerprofil anlegen und mittels Postleitzahlsuche in der Region geeignete Jobangebote suchen.

flott.ch: Schnelle Hilfe im Alltag im Raum Zürich
Die On-Demand-Plattform des Zürcher Start-ups flott.ch vermittelt Studenten an ältere Menschen für gelegentliche, unkomplizierte Hilfe im Alltag. Die Auftraggeber von flott.ch können Anfragen telefonisch oder online aufgeben. Via Push-Message werden die Aufträge in Echtzeit an die Mobiltelefone der in der Nachbarschaft verfügbaren Studenten geschickt. Diese nehmen den Auftrag mit einem Klick an und melden sich telefonisch beim Auftraggeber. flott.ch wurde Ende 2015 gegründet, kann kostenlos genutzt werden und ist vor allem im Grossraum Zürich aktiv. Eine kostenpflichtige Version ist in Planung. Bis 2018 will flott.ch in allen grösseren Schweizer Städten verfügbar sein. flott.ch wird von der Age-Stiftung unterstützt.

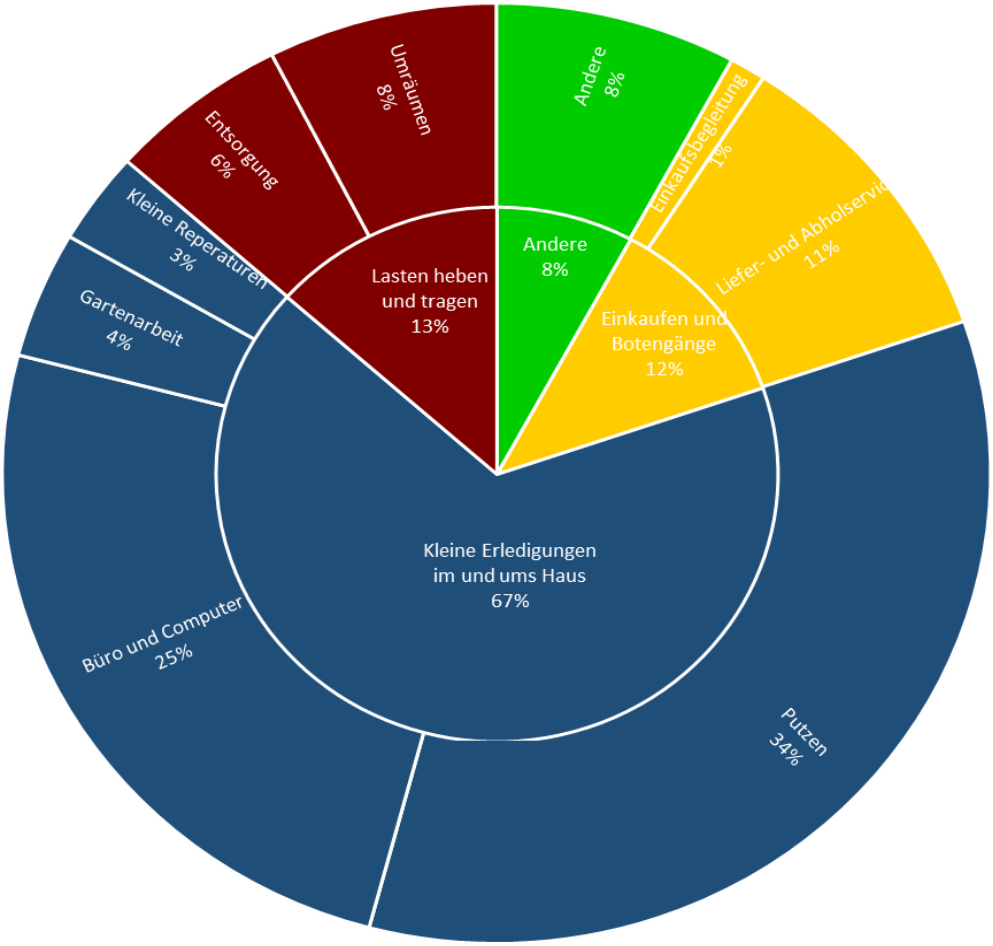
Veyo-pflege.de: Professionelle Pflege in Deutschland
Veyo Pflege wurde 2015 in Berlin gegründet und ist eine Online-Plattform für die Organisation von stundenweiser Betreuung und Grundpflege. Die Plattform verbindet Familien und Pflegebedürftige direkt mit geprüften Pflegekräften. Dank der mobilen Anwendungen wird die Kommunikation zwischen Familien und Pflegekräften erleichtert.

Bild 20: Artikel im Spitex-Magazin, Ausgabe vom Oktober/November 2017

Aufträge und Nutzerzahlen

Bis zum Ende der Aufbauphase Ende Dezember 2017 wurden insgesamt 278 Aufträge erfolgreich vermittelt. Die durchschnittliche Anzahl der vermittelten Aufträge liegt bei 15 Aufträgen pro Monat. 62 % der Anfragen konnten innerhalb von einer Stunde vermittelt werden. Im Schnitt dauerte es 43 Minuten, bis ein passender Helfer gefunden wurde, in vielen Fällen sogar weniger als zwei Minuten. Auch wenn die Anzahl der Nutzer und der vermittelten Aufträge weit unter der Zielsetzung liegt, konnte das Konzept der stark vereinfachten Vermittlung durch eine Kombination von einem Call Center, einer Online-Plattform und einer Mobile App erfolgreich demonstriert werden.

Die Grafik unten gibt einen Überblick über die Kategorien der vermittelten Aufträge. Der Grossteil der Handreichungen wurde im Bereich Putzen (34 %) und im technischen Support (25 %) angefragt, während der Rest sich auf die Kategorien Einkaufen und Botengänge, Gartenarbeit, Lasten heben und tragen und andere verteilt. Die Zahl der registrierten Auftragnehmer wuchs in der Validierungsphase von 148 Nutzern auf 750 Nutzer, wobei nur 251 Nutzer aufgrund des niedrigen Auftragsvolumens verifiziert wurden. Die Anzahl der Auftraggeber verzeichnete ein bescheidenes Wachstum von 121 Nutzern auf 178 Nutzer.



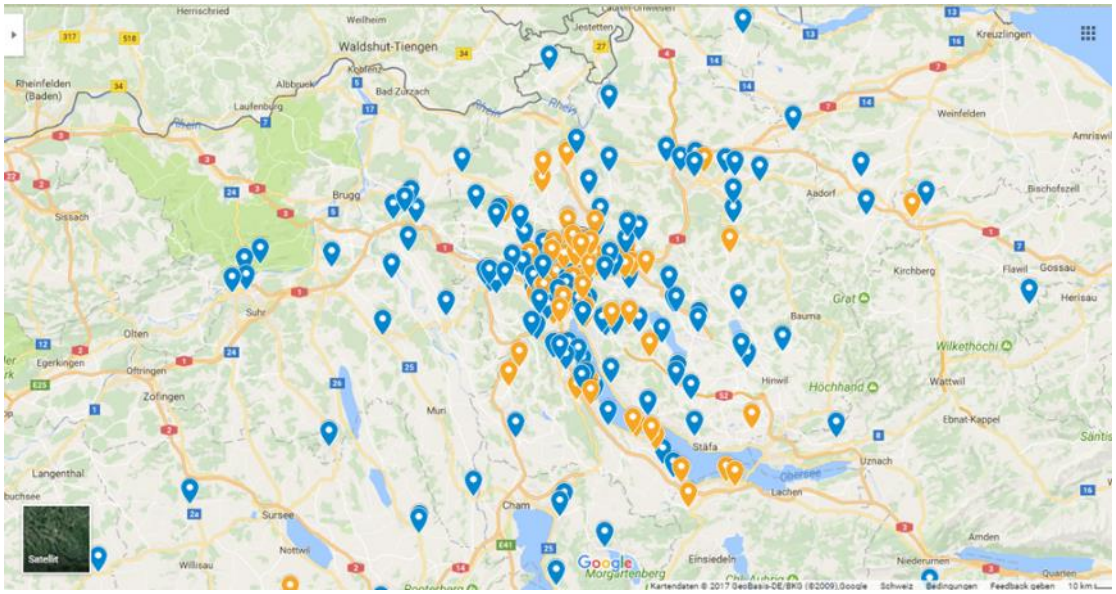


Bild 22: Nutzer von flott.ch – Auftragnehmer in Blau, Auftraggeber in Orange

Ausblick

Das Konzept von flott.ch konnte erfolgreich validiert werden, wenn auch mit weit tieferen Nutzerzahlen als erwartet. Es konnte aufgezeigt werden, dass das Bedürfnis für kurzfristige, niederschwellige Hilfestellungen bei den älteren Menschen prinzipiell vorhanden ist und flott.ch hier einen Mehrwert bieten kann. Ob und wie flott.ch sich im Markt als tragbares Unternehmen etablieren kann, bleibt offen. Um durch die Verrechnung von Vermittlungsgebühren profitabel zu werden, muss ein viel höheres Wachstum erreicht werden. Die Erfahrung hat gezeigt, dass dies sehr schwierig ist und ohne erheblichen finanziellen Aufwand für die Bekanntmachung nicht zu erreichen ist. Wir sind daher weiterhin auf Unterstützung angewiesen, um flott.ch in die nächste Phase bringen zu können. Wenn Sie, liebe Leserin und lieber Leser, interessiert sind, uns finanziell zu unterstützen, oder sich als etablierte Dienstleistungsorganisation eine Partnerschaft mit flott.ch vorstellen können, würde ich mich sehr freuen, von Ihnen zu hören.

Kontaktperson: Hao Ly
Tel.: 044 5776091
E-Mail: hly@proximis.ch

An dieser Stelle möchte ich mich nochmals herzlich bei allen Beteiligten bedanken, die dieses Projekt ermöglicht haben. Ohne die grosszügige Unterstützung der Age-Stiftung hätte das Projekt nicht in diesem Umfang ausgeführt werden können.