

Digitalisierung in der Kreislaufwirtschaft

Was haben Arztpraxen und Entsorger gemeinsam? Antwort: das Fax. Oder besser gesagt, den Einsatz von Faxgeräten als alltägliches Kommunikationswerkzeug. Die digitale Transformation scheint in beiden Branchen nicht so recht in Gang zu kommen. Das Bundesumweltministerium schätzt – und etliche Praktiker bestätigen dies –, dass häufig in Entsorgungsbetrieben immer noch ein Fax rattert und Mitarbeiter*innen Aufträge ins interne System eintippen.

Gleiches gilt für die Telefone. Viele Betriebe telefonieren mit fast schon antiquierten Telefonanlagen – teils noch im ISDN-Standard. Dabei reicht inzwischen eine Kombination aus Software, dem sogenannten Softphone, und einer virtuellen Telefonanlage, die in der Cloud gehostet ist, um Anrufe effizienter zu managen. Die dazugehörige Technik ist die Internettelefonie, genannt: „Voice over IP“ (VoIP).

„Medienbrüche sind in vielen Betrieben nach wie vor die Regel“, bestätigt Felix Pflüger. Der Chef des Providers Peoplefone Deutschland kennt die Fallstricke für Unternehmen bei der Digitalisierung. Sowohl Fax wie auch die dazugehörigen und veralteten Telefonanlagen sind Prozess- und letztlich Wachstumsbremser. Denn durch die begrenzte Anzahl gleichzeitiger Gespräche, welche alte Anlagen nur annehmen können, hören Anrufer viel zu oft ein Besetztzeichen. Weil sie nicht durchkommen drohen Auftragsverluste. Geld kosten aber auch Prozessbrüche wie die Auftragsannahme per Fax.

Wie es besser geht, ist zu sehen beim Entsorgungsbetrieb DU: willkommen in der Umwelt, der zur Göppinger Schwarz-Gruppe gehört. Beate Schwarz, die geschäftsführende Gesellschafterin, erkennt das Digitalisierungspotenzial schon vor Jahren. „Bereits 2015 haben wir uns eine App programmieren lassen“, so die Chefin der DU:-Gruppe.

Diese setzt der Entsorger bei Gewerbekunden ein. Jeder Container ist seither mit einem QR-Code versehen. Diesen scannen Kunden mit dem Handy, wenn Behälter geleert oder getauscht werden sollen. Die App schickt die Auftragsdaten direkt in die DU:-Disposition, welche daraus Tourenpläne erstellt. Über diese generiert das System Auftragsbestätigungen, Lieferscheine sowie Rechnungen aus dem elektronischen Auftrag – alles papierlos versteht sich.

Parallel zum effizienten Prozess liefert die Applikation eine Bestellhistorie mit Datum, Uhrzeit, Leistung, Anzahl und Mengen der Aufträge der letzten 30 Tage. Zudem können sich Kunden ein Angebot erstellen lassen. Vier Fragen und ein, zwei Fotos zum entsorgenden Wertstoff sowie der Umgebungssituation fordert die App, dann erstellt eine Software im Hintergrund ein Angebot. App-Nutzer können mit dem Finger auf dem Handydisplay zudem Skizzen zeichnen. Schon heute nutzen mehr als 700 Gewerbekunden diesen Digitalservice. Tendenz steigend.

Die Vorteile des virtuellen Prozesses schildert Schwarz so: „Wir haben viel mehr Transparenz übers Abholen und sind in der Lage, schnelle Antworten auf Rückfragen zu liefern.“ Auch die Tourenpla-



Beate Schwarz hat dank App einen besseren Überblick.

Foto: DU: willkommen in der Umwelt



Foto: DU: willkommen in der Umwelt

Mittels QR-Code kann die Entleerung von Behältern angefordert werden.

nung habe sich durch den App-Einsatz verbessert. Disponent*innen hätten einen besseren Überblick auf alle automatisch erfassten Aufträge und Daten.

Eine Weiterentwicklung dieses Digitalprozesses kennt Peoplephone-Chef Pflüger: „Statten Entsorger Abholbehälter mit Sensoren und einer speziellen Mobilfunkkarte aus, kann der Meldevorgang komplett automatisiert werden.“ Weil sich eine sogenannte Internet-der-Dinge-Karte automatisch und standortunabhängig ins am besten verfügbare Mobilnetz einwählt, liefert sie die Auftragsdaten direkt zum Disponenten. Leerungen „on demand“, also auf Abruf, sind so ohne Medienbruch möglich.

Was Unternehmerin Schwarz regional gelingt, strebt sie im Verbund mit weiteren Mittelständlern der Branche an. Über den Verband Logex verbinden sich 40 Entsorger und ketten sich via Schnittstelle zusammen. Stichwort ist, auf Initiative des BDE, der „Austausch von auftragsbezogenen Leistungsdaten“ (AvaL). Der Echtzeitbetrieb startet bereits 2019 mit den Firmen Bausch aus Ravensburg und Meinhardt Städtereinigung aus der Rhein-Main-Region. Immer mehr Vorgänge an der Schnittstelle zum Kunden wollen die Partner auf den digitalen Pfad hieven.

Ziel ist es, Branchenriesen im Markt besser begegnen zu können. Handelskunden wie Aldi und Rewe sind dabei im Visier. Sie sollen im Verbund flächendeckend und digital bedient werden können. „Das war bisher kaum möglich, weil mittelständische Entsorger fast nur regional und oft noch in weiten Teilen analog aktiv waren“, so Schwarz.

Digitaler geht es künftig bei Entsorgungsbetrieben auch in der Telekommunikation zu. Fast alle Unternehmen in der Branche betreiben Beratungs-Hotlines. Auch hier hilft eine moderne Telefonsoftware, für jeden Anrufer findet sie den passenden Ansprechpartner. „Skill-base-Routing“ ist der Fachterminus dafür. Betriebe hinterlegen via Software Beraterprofile. Etwa in welchen Geschäftsbereichen oder Produktbereichen Mitarbeitende geschult sind oder welche Fremdsprachen sie sprechen.

Automatisierte Abfragen, kombiniert mit Durchwahlen, manövrieren Anrufer direkt zum richtigen Ansprechpartner, der auch noch die vom Kunden gewählte Sprache spricht. „Bei mehreren Hundert Anrufen pro Tag arbeiten Entsorger durch so ein System effizienter, weil sich die interne Vermittlung reduziert“, sagt Pflüger. Außerdem senke ein automatisierter Anruferempfang den Stresspegel und steigere letztlich die Kundenzufriedenheit.

Für mehr Kundenzufriedenheit könnte wiederum auch eine Idee von Beate Schwarz sorgen. Wie in der Flug- und Reisebranche etabliert, könnte auch in der Entsorgung künftig die Preisfindung für Abfalltouren per Algorithmus stattfinden. Dieser berechnet aus dem Datenwust abzuholender Wertstoffe Idealtouren. Und je nach Auslastung der Fahrzeuge könnten sich Kunden dazu buchen beziehungsweise günstige Randtermine wählen.

Allein DU: fährt jährlich Tausende Touren, um Gewerbeabfall, Sondermüll oder Grünschnitt abzuholen. Durch die Algorithmen könnte dieser Aufwand um bis zu 30 Prozent reduziert werden, meint Schwarz. Als Zeithorizont für die Entwicklung dieser Technik sieht die Unternehmerin fünf bis sieben Jahre als realistisch an. Die schwäbische Schwarz-Gruppe arbeitet schon heute daran.

Michael Sudahl, freier Journalist

Anzeige

PLASTIK IST EIN WERTSTOFF UND HAT IM MEER NICHTS ZU SUCHEN!



Mit Ihrer Spende unterstützen Sie uns im Kampf gegen Plastikmüll in Gewässern.

Im Rahmen der „Maritimen Müllabfuhr“ entfernen wir Plastik aus dem Meer und führen es dem Recycling bzw. der Verölung zu - Marine Plastic to Oil! Zudem sind wir in der Forschung und Dokumentation zum Thema Mikroplastik sowie in der Bildungsarbeit tätig. Unsere gemeinnützige Arbeit wird ausschließlich aus Spenden finanziert.

Spendenkonto:
BAN: DE47 7016 3370 0004 1108 70
BC: GENODEF1FFB
Volksbank Raiffeisenbank Fürstentfeldbruck

