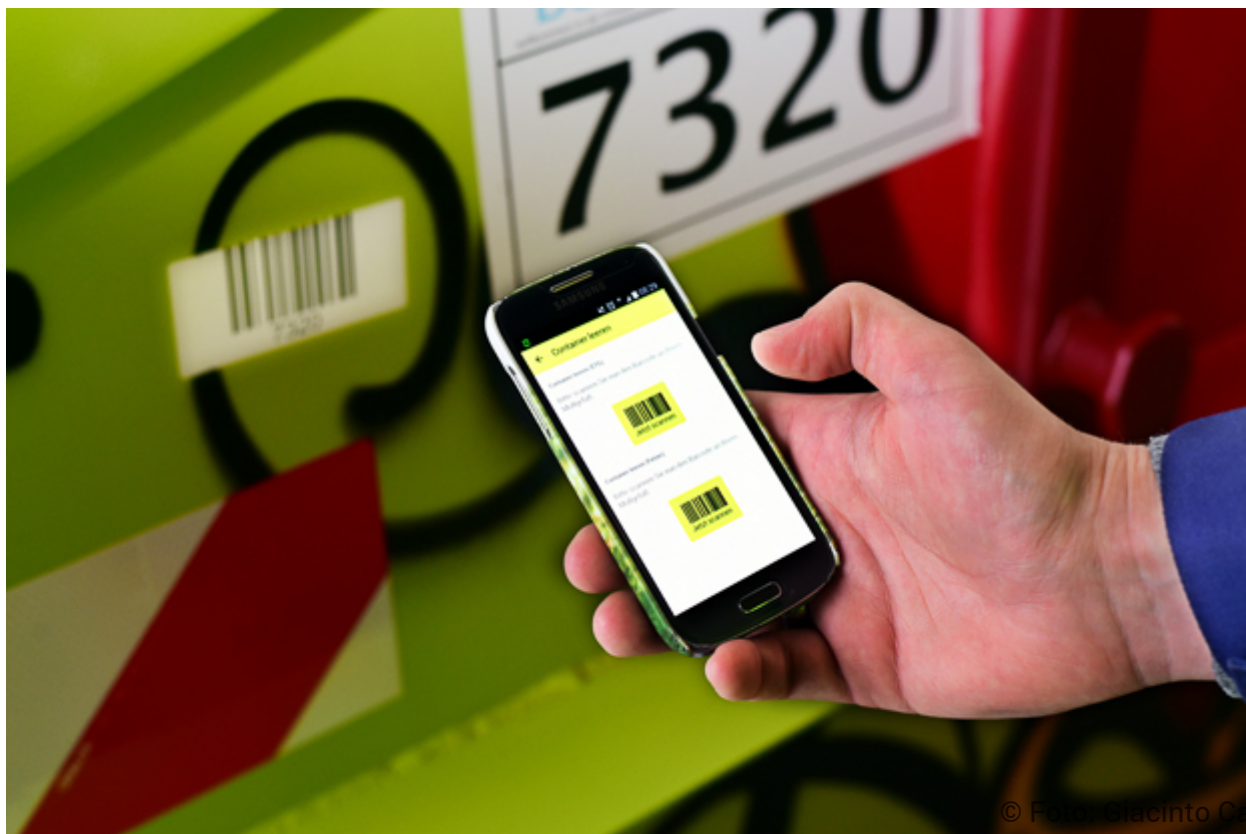


Home › News › Abfallwirtschaft und Recycling › Digitalisierung in der Kreislaufwirtschaft: Effiziente Prozesse und zufriedene Kunden mit digitaler Technik

Digitalisierung in der Kreislaufwirtschaft

Effiziente Prozesse und zufriedene Kunden mit digitaler Technik

20.12.2022 Die Digitalisierung kommt in der Kreislaufwirtschaft nur schleppend voran. Dabei können digitale Prozesse die Transparenz erhöhen, die Effizienz steigern und Kunden glücklich machen.



© Foto: Giacinto Carlucci

Die App der DU:-Gruppe

Von Michael Sudahl

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. Häufig rattert in Entsorgungsbetrieben immer noch ein Fax und Mitarbeiter tippen Aufträge ins interne System ein.

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).

Veraltete Technik als Wachstumsbremser

„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 ihrer Telekommunikation. 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.

DU:-Gruppe ließ sich schon vor Jahren eine App programmieren

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



Beate Schwarz

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. Überdies generiert das System Auftragsbestätigungen, Lieferscheine sowie Rechnungen aus dem elektronischen Auftrag – alles papierlos versteht sich.

Transparenz und schnellere Reaktion

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 zu 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 Gewerbetunden 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 Tourenplanung habe sich durch den App-Einsatz verbessert. Disponenten hätten einen besseren Überblick auf alle automatisch erfassten Aufträge und Daten.

Eine Weiterentwicklung dieses Digitalprozesses kennt Peoplefone-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.

Logex-Mittelständler bundesweit über AvaL-Schnittstelle verbunden

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 Echtbetrieb startete 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.

Immer der passende Ansprechpartner per „Skill-base-Routing“

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 Fachtermini dafür. Betriebe hinterlegen via Software Beraterprofile. Etwa in welchen Geschäfts- oder Produktbereichen Mitarbeitende geschult sind oder welche Fremdsprachen sie sprechen.



Felix Pflüger
von
Peoplephone

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.

Preisfindung per Algorithmen

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 Algorithmen stattfinden. Dieser berechnet aus dem Datenwust abzuholender Wertstoffe Idealtouren. Und je nach Auslastung der Fahrzeuge könnten sich Kunden dazubuchen bzw. 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.

Lesen Sie zum Thema Digitalisierung unser 18-seitiges Special in Ausgabe 6.2022 von ENTSORGA. Hier geht es zum E-Paper.

Top Unternehmen

VEGA VEGA Grieshaber KG

dfv Mediengruppe Deutscher Fachverlag GmbH

Mehr zum Thema
