

Kommune 21

E-Government, Internet und Informationstechnik

21

Digitale Bildung

Lernen in der Schule der Zukunft

E-Government

- **Transform Local:**
Unterstützung für Kommunen bei der Digitalisierung

Titel

- **IT-Systeme für Schulen:**
Offener ID-Vermittlungsdienst vernetzt Schulen

Informationstechnik

- **Business Intelligence:**
Kaiserslautern baut umfassendes Informationssystem auf

Praxis

- **Münster:**
Funktionsreicher, regelkonformer Web-Auftritt mit TYPO3

Spezial

- **Geräte-Management:**
Mobile Geräte zentral verwalten und sicher betreiben



Sperrmüllanträge via App

von Andreas Jung

Der Darmstädter Eigenbetrieb für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen bietet Verbrauchern die Möglichkeit, Sperrmüllanträge über ein Web-Portal und eine App einzureichen. Basis des Projekts ist das Business-Intelligence-Tool inchorus von G+H Systems.

Als 100 Prozent städtisches Unternehmen ist der Eigenbetrieb für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen (EAD) der Wissenschaftsstadt Darmstadt Profi in allen Entsorgungsfragen. Rund 600 Mitarbeiter sind bei dem zertifizierten Entsorgungsfachbetrieb beschäftigt. Auch in der Logistik ist der EAD mit über 200 Fahrzeugen gut aufgestellt und täglich auf kommunaler und gewerblicher Ebene im Einsatz. Zusätzlich berät der Fachbetrieb Verbraucher kostenfrei und individuell zu verschiedenen Entsorgungs- und Verwertungsleistungen.

Um die Servicequalität auf einem hohen Niveau zu halten, überprüft der EAD kontinuierlich die eigenen Geschäftsprozesse. Ein wichtiger Prozess ist die Anmeldung zur Sperrmüllabholung. Entsprechende Anträge konnten die Verbraucher bisher ausschließlich telefonisch, per E-Mail oder über Belegzettel einreichen. Diese Prozesse wollte der EAD deutlich effizienter und flexibler gestalten, am liebsten über einen weiteren digitalen Kanal zur Anmeldung. Gestecktes Ziel war die Entwicklung eines speziellen Sperrmüllportals, das über Desktop-PCs sowie mobil über Android- und iOS-Smartphones erreichbar sein sollte.

Von diesem modernen Service-Instrument sollten vor allem Berufstätige profitieren, die damit außerhalb der Geschäftszeiten des EAD ihre Anträge stellen können. Die Sperrmüllanmeldung soll zukünftig bequem abends oder am Wochenende via Smartphone-App erfolgen können. „Als städtisches Dienstleistungsunternehmen setzen wir auf ein zeitgemäßes und bedarfsgerechtes Serviceangebot“, erklärt Helmut Boll, IT-Consultant des EAD. „Mit dem neuen Sperrmüllportal wollen wir insbesondere die Zielgruppe der Beschäftigten ansprechen und ihnen eine flexible Antragstellung über neue digitale Wege ermöglichen.“

Zusammen mit dem IT-Partner G+H Systems aus Offenbach wollte der EAD eine Individualanwendung entwickeln, die alle gesteckten Anforderungen erfüllen kann. Die G+H-Lösung inchorus bot die adäquate Plattform für das geplante Sperrmüllportal, insbesondere aufgrund des flexiblen inchorus-Frameworks.

Auf Basis dieses Frameworks entwickelte das Unternehmen



Portal verbessert die Servicequalität des EAD.

G+H Systems das dedizierte Sperrmüllportal; eine Individualanwendung, auch als inchorus Gadget bezeichnet. Bei der Entwicklung des EAD-Portals nutzte G+H Systems inchorus webcomponents, eine Sammlung aus vorgefertigten, funktionalen Bausteinen für die effektive Entwicklung des Front Ends, also der Benutzeroberfläche. Die webcomponents bieten die volle Unterstützung für mobile Endgeräte. Daher kann die Anmeldung für das Sperrmüllportal nicht nur über einen Rechner, sondern auch mobil über eine App für Smartphones und Tablets erfolgen.

Schon wenige Wochen nach dem Start im Internet wurden bereits ungefähr 30 bis 35 Prozent

der Sperrmüllanmeldungen über den neuen elektronischen Kanal vorgenommen. Der Darmstädter Eigenbetrieb für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen stellte fest, dass das Portal abends und am Wochenende am intensivsten genutzt wird. „Unsere Bürger lobten besonders die klare Benutzerführung des Sperrmüllportals; unter anderem wird man mithilfe ‚sprechender Bilder‘ durch den Anmeldeprozess geleitet“, erklärt IT-Consultant Helmut Boll. „Alle kamen direkt mit der Handhabung zurecht und müssen nun nicht mehr zum Telefon greifen, wenn sie sich anmelden möchten. Insbesondere der Weg über das Telefon wird von vielen Bürgern leider als Kontakthürde empfunden.“

Ein nicht zu unterschätzender Nebeneffekt des Sperrmüllportals ist die Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter des EAD. Sie mussten die telefonisch durchgegebenen Daten zur Sperrmüllanmeldung bis dato händisch in ein SAP-System eintragen. Jetzt werden die Daten des Sperrmüllportals über die inchorus-Schnittstelle automatisch gespeichert. Zusätzlich können die EAD-Mitarbeiter bestimmte, fest definierte Bereiche des Portals selbst editieren und so zum Beispiel Neuigkeiten oder Wartungsausfälle schnell und unkompliziert auf dem Portal kommunizieren.

„Das Sperrmüllportal ist ein echter Mehrwert für die Mitarbeiter des EAD-Service-Centers“, sagt Helmut Boll. „Endlich müssen die Anmeldungen nicht mehr manuell in unser System eingetragen werden; ein riesiger Zeit- und Ressourcensparfaktor. Aus dieser Zufriedenheit heraus beauftragten

wir bei G+H Systems eine weitere Applikation, die die interne Fahrzeugreservierung vereinfacht. Doch damit nicht genug: Wir denken aktuell auch über ein neues Containerportal nach, zur kurzfristigen Bestellung von Containern via App. Zusammen mit unserem zuverlässigen Partner G+H Systems können wir den Darmstädter Bürgern verschiedene intelligente Anwendungen zur Verfügung stellen, alles gesteuert über die inchorus-Plattform. Mit diesem digitalen Ansatz sind wir optimal für die Zukunft aufgestellt.“

Der EAD Darmstadt konnte seine Servicequalität durch die Individualanwendung für Sperrmüllanmeldungen signifikant erhöhen. Die Bürger nehmen nun mittels

Web-Portal und App Kontakt zum EAD auf – jederzeit, überall und über verschiedene Endgeräte. Die automatische Speicherung der Anmelde Daten im SAP-System entlastet das EAD-Service-Center enorm und schafft neue Ressourcen. Durch die Digitalisierung dieser essenziellen Geschäftsprozesse ist der EAD Darmstadt vielen öffentlichen Entsorgungsgesellschaften einen Schritt voraus.

Andreas Jung ist freier Journalist aus Nisterau.

Link-Tipp

Das Portal des Darmstädter Eigenbetriebs für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen im Internet:

- <https://portal.ead.darmstadt.de>

Anzeige



California.pro
AVA-Software by G&W

AVA und Kostenplanung
für Bau und Bauunterhalt
im kommunalen Bereich.

California.pro im BIM-Prozess

CONSTRUCT IT 2018 in Essen
G&W in Halle 1, Stand F46

G&W

www.gw-software.de