

Kunden-Portal mit individueller Sperrmüll-Anwendung

Über EAD Darmstadt



Der Eigenbetrieb für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen (EAD) der Wissenschaftsstadt Darmstadt ist als 100 % städtisches Unternehmen vertrauenswürdiger Abfallprofi in allen Entsorgungsfragen und als leistungsstarker und zuverlässiger zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb mit rund 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie über 200 Fahrzeugen im täglichen Einsatz auf kommunaler und gewerblicher Ebene.

Der EAD berät Verbraucherinnen und Verbraucher individuell und kostenfrei, bietet maßgeschneiderte Entsorgungs- und Verwertungsleistungen sowie die dazugehörige Logistik.



EAD Verwaltungsgebäude am eigenen Betriebshof

Die Herausforderung: Sperrmüll-Anträge – flexibel, schnell und zuverlässig

Der Eigenbetrieb für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen (EAD) der Wissenschaftsstadt Darmstadt stand vor der Herausforderung, den Prozess der Sperrmüllanmeldung für Verbraucherinnen und Verbraucher deutlich effizienter und flexibler zu gestalten. Während ein Antrag vorher ausschließlich telefonisch, per E-Mail oder über Belegzettel erfolgte, sollte die G+H-Plattform inchorus mit einer individuell entwickelten Sperrmüll-Anwendung als modernes Serviceinstrument den Prozess deutlich vereinfachen.

Neben den üblichen Wegen sollte ein weiterer digitaler Kanal angeboten werden – das neue Sperrmüll-Portal des EAD. Und selbstverständlich soll es nicht nur über den Desktop erreichbar sein, sondern auch flexibel über das Smartphone als Sperrmüll-App (für Android und IOS).

Gerade die Zielgruppe der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sollte von dem neuen Sperrmüll-Portal profitieren und auch außerhalb der Geschäftszeiten flexibel ihre Anträge stellen können. Denn primär Berufstätige, die im Job stark eingebunden sind, können und möchten sich ungern nach Öffnungs-

Helmut B., IT-Consultant des EAD:

„Wir als städtisches Dienstleistungsunternehmen möchten im Hinblick auf gegenwärtige User-Ansprüche und Informationsbedürfnisse unseren Kundinnen und Kunden einen adäquaten, zeitgemäßen Service bieten.“

zeiten der kommunalen bzw. behördlichen Informationsstellen richten. Sie suchen stattdessen gezielt dann den Kontakt, wenn die Anforderung konkret anfällt. Das kann durchaus auch abends oder am Wochenende sein, und vermehrt auch über das Smartphone. Es ging also in erster Linie um ein verbessertes Angebot für die hiesigen Bürgerinnen und Bürger.

Mit der Einführung des Sperrmüll-Portals will der EAD:

- **Die gesamte Bevölkerung, insbesondere die Zielgruppe der Beschäftigten ansprechen**
- **Die Antragstellung flexibel und unabhängig von Geschäftszeiten ermöglichen**
- **Den Zugriff von verschiedensten Devices gewährleisten**

inchorus – unser Versprechen an Sie

effizient – flexibel – übersichtlich – device-unabhängig – kostengünstig

Die Lösung: das inchorus-Portal mit einer individuellen Sperrmüll-Applikation

Das inchorus-Portal in Verbindung mit der individuell entwickelten Sperrmüll-Applikation überzeugte bereits nach kurzer Zeit. Schon wenige Wochen nach seinem Start im Internet wurden bereits zirka 30–35% der Sperrmüll-Anmeldungen über den neuen elektronischen Kanal vorgenommen. Und tatsächlich wird das Portal abends und am Wochenende am intensivsten genutzt, was den EAD darin bestärkt, diesen Weg weiter zu gehen und der Bevölkerung auch in Zukunft praktikable, anpassungsfähige Lösungen anzubieten.

Besonders gelobt werden die klare Benutzerführung und die Unterstützung durch sprechende Bilder. Anwenderinnen und Anwender finden sich so auf dem Portal direkt zurecht, weil die Handhabung sehr intuitiv und schnell ist. Die von vielen empfundene „Hürde“, zum Telefon zu greifen, lässt sich nun durch das innovative Medium umgehen.

Zudem ist ein nicht zu unterschätzender Nebeneffekt des Sperrmüllportals die Arbeitserleichterung für die internen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Denn Kolleginnen und Kollegen müssen die früher telefonisch durchgegebenen Daten jetzt nicht mehr einzeln ins SAP-System eintragen, da sie über die Schnittstelle automatisch gespeichert werden. Zusätzlich können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestimmte, fest definierte Bereiche des Portals selbst editieren

und so z. B. Neuigkeiten oder Wartungsausfälle schnell und unkompliziert selbst auf dem Portal kommunizieren.

Ein echter Mehrwert für die Darmstädter Bürgerschaft sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EAD Servicecenters.

Neben dem Sperrmüllportal entwickelte die G+H Systems bereits eine Applikation zur internen Fahrzeugreservierung für den EAD. Nun wird über ein neues Container-Portal nachgedacht. Der EAD kann sich sehr gut den Bedarf einer device-unabhängigen Applikation zum Beispiel am Bau vorstellen, wo kurzfristig ein neuer Container benötigt wird. Hierfür könnten sich Interessierte über das Smartphone im inchorus-Portal anmelden und diesen rasch sowie bequem bestellen.

Der EAD plant, Konsumentinnen und Konsumenten bald weitere Anwendungen dieser Art über die inchorus-Plattform zur Verfügung zu stellen – immer mit dem Ziel, dass sie möglichst überall und zu jeder Zeit online mit dem EAD in Kontakt treten können. Egal ob am Rechner zu Hause oder unterwegs vom intelligenten Mobiltelefon.

Hier geht's zum Portal des EAD:

<https://portal.ead.darmstadt.de/inchorus/abfallsammlung.html>

inchorus: Ihr cleveres Dashboard

Das von der G+H Systems entwickelte Produkt inchorus ist ein Dashboard, das verschiedenste Anwendungen und Applikationen bündelt und individuell darstellt. Dabei können sowohl bestehende Anwendungen im Unternehmen über Plugins integriert werden, als auch spezielle Geschäftsanforderungen über individuell von der G+H Systems entwickelte Gadgets gelöst werden.

Ein Beispiel für eine solche Individuallösung ist die oben beschriebene Sperrmüll-Applikation für den EAD.

inchorus ist aus dem Ziel entstanden, für den Endanwender durch Informationsbündelung und schnelle Zugriffe deutliche Zeitersparnisse zu erreichen – und dies immer vollkommen flexibel hinsichtlich der Endgeräte. Alle Gadgets und Applikationen im inchorus Dashboard sind so angelegt, dass sie sowohl am Rechner, als auch auf mobilen Endgeräten nutzbar sind. Überall und jederzeit.

Erfahren Sie mehr zu  inchorus

www.inchorus.de



info@inchorus.de