



Beschwerde- und Tourmängel- Management



Athos Beschwerde- und Tourmängel-Management

Ausgangssituation

Die Bearbeitung von Beschwerden der Bürger bei der Behältersammlung wird im Kundencenter immer wieder dadurch erschwert, dass zum Zeitpunkt des Eingangs der Reklamation noch keine Tour-Rückmeldungen zur tatsächlichen Situation vor Ort vorliegen. Durch diesen Entfall der situativen Beurteilung ist es dem Kundencenter nicht möglich, auf die Beschwerde des Bürgers objektiv zu reagieren, was häufig dazu führt, dass die Reaktion kundenfreundlicher - und damit teurer - ausfällt, als dies auf Basis des objektiven Sachverhalts erforderlich wäre. Zudem ergeben sich bei einer berechtigten Beschwerde weitere Problemstellungen im Bereich der Reklamationsbearbeitung, insbesondere dann, wenn aus der Beschwerde ein Nachfahrauftrag entsteht, der über die Disposition wieder an ein Fahrzeug übermittelt werden sollte, das die Ausführung des Auftrags möglichst kostengünstig durchführen kann.

Lösung durch Prozessdigitalisierung

Um den beschriebenen Problemstellungen unserer Kunden mit der Athos Softwaresuite adäquat begegnen zu können, wurde von Axians Athos unter Nutzung des hauseigenen logiCHIP Telematiksystems ein komplett digitaler Workflow von der Tourmängelerfassung bei der Abfuhr, der zeitnahen Bearbeitung von daraus resultierenden Reklamationen und der direkten Übermittlung von sich ggfs. ergebenden Nachfahraufträgen in geeignete Fahrzeuge konzipiert und realisiert.

Technische Realisierung

Mit der App „Tourmängelerfassung“ aus dem App-Portfolio der Android-basierten logiCHIP Telematik werden die während der Behältersammlung erkannten Tourmängel mit Geo-Koordinaten und ggfs. zusätzlichen Standortinformationen, Fotos und erläuternden Kommentaren erfasst und in Echtzeit an Athos übermittelt. Mit dem Athos Modul „NL-TME“ werden im Kundencenter im Athos Navigator die von den Fahrzeugen übermittelten Tourmängel direkt am Objekt, am Standort oder auch an der Straße / am Ortsteil visualisiert. Meldet sich nun ein Bürger mit einer Abfuhrbeschwerde im Kundencenter, erkennt die Sachbearbeitung im Athos Navigator sofort, ob für das vom Bürger benannte Objekt / Behältnis ein Tourmangel vorliegt, ggfs. unterstützt durch eine Umkreissuche auf einer digitalen Karte. Wenn ja, kann nun der Reklamation des Bürgers qualifiziert begegnet werden. Unberechtigte Beschwerden werden zurückgewiesen und berechtigte Beschwerden werden inkl. des zugehörigen Tourmangels zur weiteren Bearbeitung automatisiert in das Athos Reklamationsmanagement eingestellt.

Im Athos Reklamationsmanagement wird der Beschwerde vom Bearbeiter dann eine geeignete Sach- und Lösungskategorie zugewiesen, über die der formale Umgang mit Reklamationen klar geregelt ist.

Ergibt sich aus der Reklamationsbearbeitung die Notwendigkeit einer Leistungserbringung, z.B. das Erfordernis des Nachfahrens, weil z.B. die ganze Straße temporär gesperrt war, so kann direkt im Athos Reklamationsmanagement ein entsprechender Dispositionsauftrag erzeugt werden, der dann sofort auf dem Bearbeitungsbildschirm des Disponenten in einer eigenen Rubrik visualisiert wird.

Der Disponent entscheidet nun, ob er die während des Tages auflaufenden Nachfahraufträge / Sonderleerungen zu einer eigenständigen Nachfahrtour für den Folgetag zusammenstellt oder ob er den soeben erzeugten Nachfahrauftrag über die logiCHIP Telematik direkt an ein noch im fraglichen Gebiet im Einsatz befindliches Sammelfahrzeug übermittelt.

Für die richtige Entscheidungsfindung wird der Disponent über seinen logiCHIP Web-Dispo-Arbeitsplatz permanent über die aktuellen Positionen seiner Fahrzeuge und deren Aktivitäten auf dem Laufenden gehalten.

Übermittelt der Disponent einen Nachfahrauftrag an ein in Frage kommendes Fahrzeug, kann sich der Fahrer mittels der logiCHIP Telematik App „Auftragstouren“ zum Standort dieser Sonderleerung navigieren lassen, den Auftrag durchführen, bestätigen und in Echtzeit an die ATHOS Disposition zurückmelden.



Fazit

Mit der vollständigen Digitalisierung des Beschwerde- und Tourmängelmanagement kann ein bislang von Medienbrüchen und Informationsdefiziten geprägter, aber leider häufig auftretender komplexer abfallwirtschaftlicher Prozess komplett elektronisch und damit effizient und kostensparend in ATHOS abgebildet werden.



Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an

Herrn Rainer Ilg
rainer.ilg@axians-athos.de