

BEST PRACTICE

Mobile Dienstleistungsdokumentation

in der Abfallwirtschaft

Optimierte Abläufe im gesamten Entsorgungsprozess

Schluss mit manuellen Dokumentationen:

Die Brantner Gruppe bildet ihre Prozesse mit Hilfe einer Lieferschein App von engomo mobil ab.

Ausgangslage

Die Brantner Gruppe übernimmt die Entsorgung für über 1.000 Gemeinden und Städte sowie mehr als 30.000 Gewerbe- und Industriebetriebe in Österreich und weiteren Ländern Osteuropas.



Zur effizienten Durchführung dieser Entsorgung ist eine strukturierte und detailreiche Planung und Dokumentation erforderlich, um die transparente Prozessabwicklung und -nachverfolgung gewährleisten zu können. Besonders die Mitarbeiter in den Entsorgungsfahrzeugen sind auf zuverlässige und aktuelle Informationen zu ihren Tagestouren angewiesen und müssen einiges an Informationen im Laufe ihres Arbeitstages dokumentieren – Aufgaben, für deren Unterstützung eine mobile App geradezu prädestiniert ist. So war bei Brantner entsprechend bereits eine individuell programmierte App im Einsatz, in welcher der Mitarbeiter nach Anmeldung anhand einer Auftragsliste sehen konnte, welche Aufträge innerhalb der Tagestour zu erledigen waren bzw. welche Entsorgungen zur Abholung anfielen. Während dieser Tour erfolgte die Dokumentation verschiedenster Schritte und Aufgaben – so quittierte der Kunde beispielsweise den Auftrag per Unterschrift oder es wurden Beweisfotos von unzugänglichen Abholstationen gemacht.

Executive Summary

Die Brantner Gruppe ist in der klassischen Abfallwirtschaft tätig und spezialisiert auf den gesamten, damit verbundenen Prozesskreislauf – vom Sammeln über das Verwerten bis hin zum Deponieren von Entsorgungsgütern. Im Zuge der Umstellung des ERP-Systems wurde eine App-Lösung auf Basis von engomo als mobile Anwendung für die Dienstleistungsdokumentation eingeführt. Der bestehende Prozess wurde mit einer durch Brantner selbst konfigurierten Lieferschein-App vollumfänglich abgebildet und kommuniziert direkt mit dem neuen abas ERP-System. Herausforderungen verbunden mit der bestehenden Lösung, wie beispielsweise der erforderliche Einsatz einer Middleware, funktionale Probleme der Offline-Funktionalität, Gebundenheit an bestimmte Endgeräte sowie begrenzte Speicherkapazitäten wurden durch engomo aus dem Weg geräumt. Das einfache Handling der App-Konfigurationsplattform und die kurze Einarbeitungszeit überzeugten Brantner auf ganzer Linie, sodass bereits weitere Anwendungen entstanden sind.

Die eingesetzte mobile App war an das bestehende ERP-System angebunden und als Windows-CE-Anwendung umgesetzt. Es waren hierbei jedoch mehrere Aspekte problematisch: Zum einen war der Einsatz einer zusätzlichen Middleware erforderlich, um mit dem ERP-System kommunizieren zu können. So wurden wichtige, von dem Mitarbeiter erfasste Daten nicht direkt an das ERP-System übertragen, was zur Folge hatte, dass kein situationsaktueller Informationsstand zwischen den Fahrern der Entsorgungsfahrzeugen und dem Innendienst gewährleistet war. Aufgrund der Windows CE-Basis der App war offensichtlich, dass das von Windows abgekündigte System wenig zukunftsfähig ist. Außerdem erforderte dies den Einsatz spezieller Windows CE-Geräte. Die genutzten Geräte wiederum gelangten mit einer Speicherkapazität von lediglich 4 Megabyte bei der Fotodokumentation schnell an ihre Grenzen und der Mitarbeiter war somit nicht in der Lage, die notwendige Anzahl an Fotos für die Dokumentation zu erstellen. Weitere Probleme bestanden darin, dass die Offline Funktionalität der Anwendung nicht zuverlässig funktionierte, was jedoch während einer Tourenfahrt bei Brantner garantiert sein muss.

Mit dem Wechsel vom bisherigen ERP-System auf das abas ERP-System war es für Brantner wichtig, weiterhin auch seine mobilen Prozesse abzubilden, dies jedoch auf einer neuen und modernen technologischen Basis.

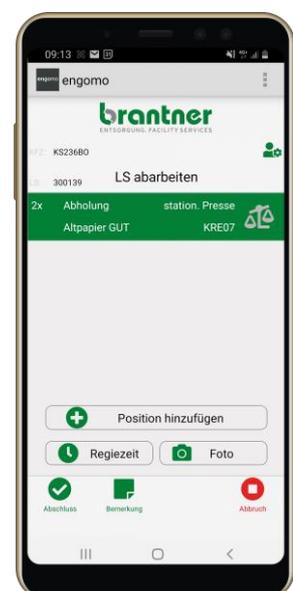
Der bestehende Prozess der etablierten App sollte beibehalten werden, da dieser innerhalb der Belegschaft seit Jahren im Einsatz war. Jedoch gab es konkrete Anforderungen an die neue mobile App: Die App-Lösung sollte plattform- und geräteunabhängig sein, sodass Anwendungen auf unterschiedlichen Mobilgeräten genutzt werden könnten und keine Bindung an teure Spezialgeräte bestünde. Des Weiteren sollte die Umsetzungszeit möglichst kurzgehalten werden. Außerdem war wichtig, dass die mobile App-Lösung offlinefähig und voll integriert in das neue abas ERP-System ist, ganz ohne den Einsatz von Middleware.

Die Lösung mit engomo

Durch Empfehlung des ERP-Partners Nittmann & Peckoll, ein Implementierungspartner von engomo, stieß Brantner auf die App-Konfigurationsplattform, mit der es dem Unternehmen möglich ist, die neue mobile Anwendung selbst zu erstellen, ohne dass hierfür spezielle Programmierkenntnisse erforderlich sind. Im Anschluss an eine nur eintägige Schulung begannen die IT-Verantwortlichen bei Brantner mit der Implementierung ihrer eigenen Lieferschein-App, welche in Zusammenarbeit mit engomo konfiguriert wurde. Die per Plugin direkt über die vorhandene REST-API an das abas ERP-System angebundene Lösung musste nur einmal konfiguriert werden, um schlussendlich als responsive App sowohl auf Smartphones als auch auf Android-Tablets der Marke Samsung angewendet zu werden. Der bestehende Prozessablauf – von der morgendlichen Anmeldung, über den Abruf der Tourenliste, bis hin zur Doku-

mentation beim Kunden – wurde dabei vollumfänglich abgebildet. Der App-Baukasten bot hierfür eine komfortable Möglichkeit in Form so genannter Zusatzkomponenten, bestimmte App-Funktionen ohne Programmierung in die native App aufzunehmen: etwa die Einbindung der RFID Funktion, durch welche bei der Anmeldung des Mitarbeiters direkt das entsprechende Tourenfahrzeug zugeordnet und registriert wird, die Integration der Kamerafunktion des Smartphones für die Fotodokumentation oder die Möglichkeit, direkt in der App Quittierungen per Unterschrift vorzunehmen.

Ein weiterer Vorteil für Brantner war die problemlose, direkte Anbindung der App an das abas ERP-System. Diese erfolgte über ein von engomo bereitgestelltes Plugin für abas, das über die REST API mit dem ERP-System verbunden wurde. Des Weiteren profitierte Brantner von der Möglichkeit, die App in engomo als Offline-App zu konfigurieren: Dadurch ist für die Mitarbeiter auf ihren Touren gewährleistet, die App auch ohne Internetverbindung vollumfänglich zu nutzen – Sie haben ihre Touren auch offline dabei und können weiterhin Daten erfassen und dokumentieren, die später mit abas ERP synchronisiert werden. Neben den Smartphones als Endgeräte für die Mitarbeiter wurden ergänzend sämtliche LKWs mit fest installierten Tablets ausgestattet, auf denen die engomo-App ohne Anpassung ebenfalls läuft, und die zur Anzeige der Touren genutzt wird. So haben die Fahrer die anstehenden Stationen ihrer Touren stets im Blick und können bei Bedarf auf die Navigationsfunktion von Google Maps zugreifen, die in der App integriert ist.



Ergebnis

Mithilfe der mobilen App-Lösung von engomo konnte Brantner seine bestehende App-Lösung auf eine moderne, plattformunabhängige und flexible Basis heben, die es dem Unternehmen ermöglicht, mit geringem Aufwand jederzeit individuelle Anpassungen und Erweiterungen an der Anwendung vorzunehmen. Während die Entwicklungszeit für die alte, Windows CE-basierte App in Summe 4 Jahre betrug, konnte die Anwendung innerhalb des engomo App-Baukastens in nur 160 Stunden – inklusive Einarbeitungszeit – realisiert werden. Das Ergebnis ist optimal auf den bestehenden Prozess angepasst, die Mitarbeiter mussten sich nicht auf neue Abläufe umstellen und die App-Lösung konnte schnell zum Einsatz kommen. Die Projektverantwortlichen bei Brantner waren vom extrem einfachen Handling der Plattform so begeistert, dass bereits vor dem Rollout der Lieferschein-App weitere, neue Anwendungen entstanden sind, mit deren Hilfe die Abläufe an verschiedenen Stellen des Entsorgungsprozesses künftig optimiert und digitalisiert werden sollen.



So wurde eine neue Verwiegungs-App entwickelt, bei welcher per Kennzeichenscan am Wiegeterminal erkannt wird, um welchen LKW und den damit verbundenen Auftrag es sich handelt, woraufhin der Fahrer selbst den Wiegevorgang für seine Ladung direkt in der App starten kann. Dies konnte über die Anbindung des Waagensystems an engomo ermöglicht werden, die ebenfalls ohne Programmierung über die vorhandenen Schnittstellen möglich war. Somit kann der Fahrer im LKW sitzen bleiben und es erfolgt eine kontaktlose Übermittlung des Gewichts mit direkter Dokumentationsübertragung in das abas ERP-System.

Des Weiteren erhalten die Mitarbeiter künftig App-Unterstützung bei der Abholung von Entsorgungsgut. Aufträge können hier direkt vor Ort bearbeitet und bei-

spielsweise durch weitere, nicht vorab angemeldete Positionen ergänzt werden. Die Information wird dann direkt in das abas ERP-System übertragen und der Innendienst kann in Echtzeit mit der Rechnungsstellung beginnen, ohne dass handschriftlich ausgefüllte Dokumente noch separat nach Tourenende eingepflegt werden müssen.

Als jüngstes Projekt hat das innovative Entwicklerteam bei Brantner eine neue App für den Vertriebsaußendienst umgesetzt. Diese App hat die Besonderheit, dass sie zunächst mit einem nur grundlegenden Funktionsumfang – also Kundendatenpflege und -abruf – an die Außendienstler ausgerollt wird und diese sich dann durch intensive Nutzung, wie in einem Computerspiel, individuell das nächste „Level“ freischalten müssen, etwa die Einsicht in Dokumente wie Angebote und Rechnungen oder Umsatzstatistiken der Kunden. Mit diesem Gaming-Charakter soll ein innovatives Anreizsystem für die Mitarbeiter geschaffen werden, die Anwendung in ihrer täglichen Arbeit zu nutzen, um auf diese Weise den Mehrwert für das Unternehmen zu maximieren und schnell Erfahrungen für Anpassungen und Erweiterungen zu sammeln.

„engomo eröffnet uns neue Möglichkeiten, individuelle Anwendungen in kürzester Zeit umzusetzen. Wir haben einen kompetenten Partner gefunden, der uns umfassend und schnell unterstützt, wenn wir Support benötigen. Wir können engomo uneingeschränkt weiterempfehlen.“

Christoph Pasching, ERP-Verantwortlicher der Brantner Gruppe

Über die Brantner Österreich GmbH

Die Brantner Gruppe ist ein 1936 gegründetes Familienunternehmen mit Hauptsitz am Gründungsort Krems, welches bereits in dritter Generation geführt wird. Mit mehr als 2.700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und rund 60 Beteiligungen und Joint Ventures in sechs Ländern zählt sie zu den erfolgreichsten nationalen sowie internationalen Entsorgungs- und Logistikunternehmen.

Über engomo

engomo ist der Anbieter der gleichnamigen Konfigurationsplattform für Unternehmens-Apps, die Prozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung in mobile Apps bringt. Damit ist es für Unternehmen aller Größenordnungen und aus allen Branchen möglich, mobile Apps für den Vertriebsaußendienst, die Produktion, im Lagermanagement oder für ihre Endkunden kostengünstig und schnell – innerhalb weniger Tage anstatt von Monaten – bereitzustellen. Die Apps können nach einer eintägigen Schulung von der Unternehmens-IT selbst erstellt und modifiziert werden, alternativ bietet engomo die App-Konfiguration auch als Dienstleistung an.