

Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck digitalisiert Bürgerservice und interne Prozesse mit HEINZELMANN Service.Desk

Der Abfallwirtschaftsbetrieb steht – wie viele kommunale Einrichtungen – vor der doppelten Herausforderung, gesetzliche Anforderungen umzusetzen und gleichzeitig ökologische sowie gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen. Als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger ist der AWB maßgeblicher Akteur einer zukunftsorientierten Abfallwirtschaft im Landkreis Fürstentfeldbruck. Diese komplexen Aufgaben sollen künftig durch digitale Prozesse effizienter und nachhaltiger abgebildet werden.

Die Ziele: Eine zentrale Plattform für mehr Effizienz

Mit der Einführung einer neuen E-Government-Plattform verfolgte der Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck klare Ziele, um seine Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie für die eigenen Mitarbeiter zu modernisieren:

- Schaffung einer zentralen Anlaufstelle für externe Bürgeranliegen und interne Meldungen.
- Reduzierung des Verwaltungsaufwands durch digitale und automatisierte Workflows.
- Beschleunigung der Kommunikation zwischen Bürgern, Mitarbeitern, Servicecenter und externen Partnern.
- Eine schnelle und einfache Implementierung ohne lange Projektlaufzeiten.
- Eine kosteneffiziente, modulare Lösung mit transparentem Lizenzmodell.
- Einfache und intuitive Bedienbarkeit für alle beteiligten Mitarbeiter und externe Partner.

„Auch wir standen, wie viele kommunale Betriebe, vor der großen Herausforderung der Digitalisierung und der Umsetzung von E-Government. Unsere bisherigen Prozesse über Telefon, E-Mail und interne Zettelwirtschaft waren dafür einfach nicht mehr zeitgemäß. Wir brauchten einen deutschen Partner, der unsere speziellen Herausforderungen versteht und eine einzige, verlässliche Plattform bietet, die alle Fäden zusammenführt. Das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Flexibilität der Lösung waren für uns entscheidend.“

Herr Mayer, Werkleiter

Der Ausgangspunkt: Der Wunsch nach optimierten und transparenten Prozessen

Wie in vielen gewachsenen Verwaltungsstrukturen bestand auch beim Abfallwirtschaftsbetrieb das strategische Ziel, bestehende Abläufe zukunftsfähig zu gestalten und den Service für Bürger und Mitarbeiter durch Digitalisierung zu verbessern. Es wurden drei zentrale Bereiche mit Optimierungspotenzial identifiziert:

1. **Tonnenreklamationen:** Der Prozess vom Kundenkontakt im Servicecenter über die Einbindung von mehreren externen Firmen bis zur Bearbeitung der Reklamationen sollte durchgängig digitalisiert werden, um die Transparenz für den Bürger zu erhöhen und die Abstimmung zu beschleunigen.
2. **Kleine Wertstoffhöfe (Wertstoffinseln):** Bei Anfragen von Bürgern, die eine Abstimmung interner Fachstellen und einer externen Firma erforderten, sollte der Prozess vom Kundenkontakt bis zur Lösung digital abgebildet werden, um die interne Koordination zu vereinfachen und dem Bürger schneller zu helfen.
3. **Große Wertstoffhöfe:** Die interne Kommunikation zwischen den 19 großen Wertstoffhöfen und dem Außendienst sollte strukturiert und zentralisiert werden, um eine planbare und priorisierte Aufgabensteuerung zu etablieren.

Die Entscheidung für eine neue Plattform war somit ein proaktiver Schritt, um durch die Vermeidung von Medienbrüchen die Effizienz, Transparenz und Servicequalität nachhaltig zu steigern.

Überblick:

**Abfallwirtschaftsbetrieb
des Landkreises
Fürstenfeldbruck**

Mitarbeiter:

- 278

Standort:

- Fürstenfeldbruck,
Deutschland

Branche:

- Öffentliche Verwaltung/
Kommunalwirtschaft

Webseite:

- www.awb-ffb.de

Die Lösung: HEINZELMANN Service.Desk als zentrale Plattform für die Kernprozesse

Um die definierten Ziele zu erreichen, entschied sich der Abfallwirtschaftsbetrieb für den HEINZELMANN Service.Desk. Die Plattform wurde seit August 2024 sukzessive eingeführt und an die individuellen Anforderungen angepasst. Durch die Einführung konnten alle relevanten Kommunikationswege – vom Bürgerservice über interne Fachstellen bis hin zu externen Dienstleistern – in einem einzigen System zusammengeführt werden. Über standardisierte Workflows, automatische Eskalationen und eine zentrale Ticketübersicht wird jede Anfrage strukturiert erfasst, priorisiert und transparent nachverfolgt. So lassen sich Tonnenreklamationen, Anfragen von Wertstoffhöfen und interne Meldungen heute deutlich schneller bearbeiten. Die Verantwortlichkeiten sind jederzeit nachvollziehbar, die Bearbeitungszeiten wurden verkürzt und die Abstimmung zwischen Bürgern, Verwaltung und Dienstleistern wesentlich vereinfacht.

Die Ergebnisse: Messbare Zeitersparnis und hohe Transparenz

Die Umstellung auf den HEINZELMANN Service.Desk brachte für den Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Fürstentfeldbruck schnell sichtbare und messbare Erfolge:

- **Effizientere Koordination:** Die Abstimmungsprozesse mit externen Firmen und internen Fachstellen sind um **30 %** schneller geworden.
- **Reduzierter Verwaltungsaufwand:** Der administrative Gesamtaufwand konnte durch die Digitalisierung um **20 %** gesenkt werden.
- **Erhöhte Transparenz:** Bürgerinnen und Bürger können **jederzeit** über den Status zu ihren Anliegen informiert werden.
- **Wegfall von Medienbrüchen:** Digitale Prozesse von **Anfang bis Ende** vermeiden Fehler und Informationsverluste.
- **Schnelle Akzeptanz:** Dank der intuitiven Oberfläche wurde die Lösung von den **Mitarbeitern und externen Partnern** sehr gut angenommen.
- **Zukunftsfähigkeit:** Die Plattform ist ein wichtiger Baustein, um die Anforderungen des OZG **bürger nah** umzusetzen.

„Wir haben den Umstieg innerhalb kürzester Zeit realisiert und konnten sofort positive Effekte sehen. Unsere Prozesse sind heute schlanker und transparenter – das gilt für den Service am Bürger genauso wie für unsere internen Abläufe. Meldet heute ein Bürger eine nicht entleerte Tonne, wird automatisch der richtige externe Dienstleister beauftragt. Meldet ein Wertstoffhof intern einen Bedarf, wird genauso reibungslos der Außendienst informiert. Dank der Flexibilität der Software konnten wir all diese Workflows exakt so abbilden, wie wir sie benötigen, ohne auf teure externe Beratung angewiesen zu sein.“

Herr Mayer, Werkleiter





WEITERE ANWENDERBERICHTE



Kontaktieren Sie uns:

FCS Fair Computer Systems GmbH

Ostendstraße 132

90482 Nürnberg

Telefon: +49 (0) 911 810881 0

E-Mail: info@fair-computer.de

Vertrieb: vertrieb@fair-computer.de



Champion
in der Kategorie

IT-Servicedesk

PUR 2025
Professional User Rating
www.techconsult.de/pur

