



Der Fuhrpark des Eigenbetriebs Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt umfasst 220 Fahrzeuge; alle kaufmännischen und logistischen Prozesse wurden hier gebündelt.

Fotos: EAD

Integrierte Daten und schlanke Abläufe bei einem Eigenbetrieb für Abfallwirtschaft:

Zukunftsfähige Positionierung

Der Eigenbetrieb Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt (EAD) setzt auf eine geschlossene Prozesskette von der Annahme eines Entsorgungsauftrages über die Einsatzplanung bis hin zur Abrechnung entsprechend der Wiegedaten. Auf Basis des SAP-Moduls Waste & Recycling in Verbindung mit ERP 6.0 wurden sämtliche kaufmännischen und logistischen Prozesse gebündelt.

Die Vorteile eines einheitlichen Datenpools und der schnittstellenfreien Vorgangsabwicklung treten im Alltag des Eigenbetriebs Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt (EAD) immer deutlicher hervor. Von den kürzeren Bearbeitungszeiten profitieren nicht nur die 24.000 Haushalte der Wissenschaftsstadt und rund 1.500 Firmen, die die EAD-Service-Leistungen der Abfallsorgung und Stadtreinigung in Anspruch nehmen. Auch intern hat sich einiges verändert: Hohe Schnittstellenkosten, lange Prozesszeiten durch Medienbrüche und die mangelnde Flexibilität zur Abbildung neuer Geschäftsfelder gehören der Vergangenheit an. Was mit der Einführung des SAP ERP-Systems begann, hat mit der optimierten Ausprägung des entsorgungsspezifischen Moduls SAP

Waste & Recycling einen hohen Reifegrad erreicht. Bereits nach drei Jahren stellte sich der Return on Investment ein, allein 60 Prozent der Einsparungen wurden durch Prozessstandardisierung und -integration erreicht. Entsorgungs- und Straßenreinigungsaufträge können automatisch generiert und verwaltet werden. Es ergibt sich ein deutlich höherer Auftragsdurchsatz auf Dispositionsebene, der sich 1:1 in der Fakturierung fortsetzt. Finanz- und Lagerbuchhaltung arbeiten nun zusammen statt nebeneinander. „Wir haben uns zukunftsfähig positioniert, da auch neue Bedürfnisse jederzeit abgedeckt werden können“, so Frank Siemund, Abteilungsleiter für Finanz- und Rechnungswesen und IT beim EAD. „Dies ist im Hinblick auf die zunehmende Komplexität der Anwendungen, bei-

spielsweise durch die Einführung des elektronischen Nachweisverfahrens, ein entscheidendes Kriterium“.

Startpunkt der Prozessoptimierung, die von der Entega Service GmbH als Partner von Anfang an begleitet wurde, war die Einführung der ERP-Lösung. Insbesondere die Möglichkeit der globalen Sicht auf die Daten untermauerte die Entscheidung für SAP. Zunächst lag der Fokus auf den Bereichen Rechnungslegung, Controlling und Einkauf. Kurze Zeit später wurden auch die Gehalts- und Zeitabrechnung integriert sowie die Instandhaltungsmodule in der Werkstatt produktiv geschaltet. Damit ergab sich eine ideale Basis für die Implementierung der industriespezifischen SAP Waste & Recycling-Lösung und des SAP Customer Interaction Centers zwei

Jahre später. Innerhalb von acht Monaten waren die Entsorgungsvorgänge vollständig in das IT-Gesamtsystem integriert. Ab diesem Zeitpunkt wurden auch die Gebührenabrechnung für die Abfallentsorgung und Straßenreinigung sowie der Massenzahlungsverkehr vom EAD selbst übernommen. Mit Hilfe des integrierten Stammdatenmodells haben inzwischen alle beteiligten Abteilungen eine einheitliche Sicht auf Kunden, Belege und Prozesse. Alle relevanten Daten werden am Anfang der Prozesskette erfasst und können schnittstellenfrei übergeben werden. Rechnungen werden in der Fakturierung nur noch ausgedruckt, manuelle Buchungstätigkeit entfällt fast vollständig. So

uns wurde erstmals die Komplettintegration angegangen“, berichtet Frank Siemund von den Anfängen. Seit 2005 hat der EAD SAP-Referenzkundenstatus. Durch die schnittstellenfreie Lösung konnten die Kosten und der Programmierungsaufwand so gering wie möglich gehalten werden. Für ein solch umfassendes Projekt war ein leistungsfähiger Hosting-Partner jedoch unabkömmlich. „Uns war gleich klar, dass wir einen externen Dienstleister mit leistungsfähigem Rechenzentrum brauchen“, erinnert sich der IT-Leiter. Alle Prozess- und die logistischen Stammdaten laufen seit dieser Zeit zuverlässig über die Hardware von Entega Service. Anregungen des EAD werden von SAP offen aufge-

spielsweise im Restmüllbereich den Bürgern die Auswahl zwischen fünf Behältertypen mit sieben Service-Varianten – und zwar im Vollservice inklusive Rausholen und Reinsetzen der Behälter. Eine Herausforderung für jede Tourenplanung“.

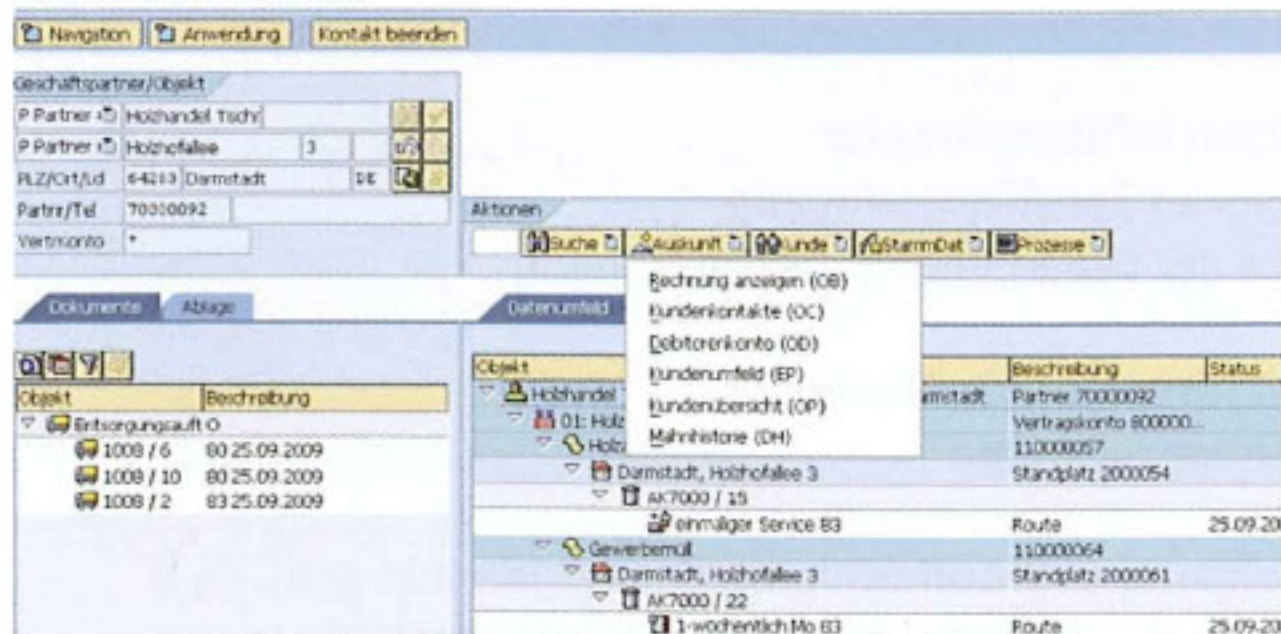
Wenn heute ein Kunde anruft, um einen Container austauschen zu lassen, stehen sämtliche Daten auf Knopfdruck bereit. Anhand von roten und grünen Markierungen sieht der Mitarbeiter sofort, ob leere Behälter verfügbar sind und welche Fahrzeuge zum Transport bereit stehen. Dabei ist nicht nur die Sicht auf die einzelnen Fahrzeugklassen oder Arbeitsgebiete fokussierbar. Durch Integration der Werkstattdaten können Termine für Instandhaltungsarbeiten eingesehen und nach Rücksprache mit den Werkstattmeistern einfach verschoben werden, wenn ein Fahrzeug dringend gebraucht wird. Mit der operativen Tourenplanung lässt sich über interaktive Kartenanbindung die Route grafisch identifizieren. „Diese Kopplung mit einem Extra-Server für die Geocodierung konnte damals nur Entega Service realisieren“, so Siemund. Doch gerade damit erreicht der EAD ein ganz neues Maß an Flexibilität bei der Tourengestaltung. „Die beste Planung kann schon daran scheitern, dass im Container nicht der gemeldete Inhalt ist und daher eine andere Entsorgungsanlage angefahren werden muss“, wie man beim EAD weiß. Auch die Identifikation und Rückverfolgung der einzelnen Prozesse ist aufgrund von Barcodes an Umleerbehältern und der automatische Datenübertragung inzwischen überhaupt kein Problem mehr.

Operative Tourenplanung zum 25.09.2009 (anzelgen)



Bei der langfristigen Tourenplanung kann die Bewertung von Tourrevieren anhand einer variabel definierbaren Formel durchgeführt werden.

Customer-Interaction-Center



Mit Hilfe des integrierten Stammdatenmodells haben alle beteiligten Abteilungen eine einheitliche Sicht auf Kunden, Belege und Prozesse.

konnte eine durch Geschäftswachstum bedingte 122-prozentige Steigerung der Fakturierungsbelege im Gewerbekundengeschäft mit dem gleichen Mitarbeiterstamm bewältigt werden. Die Server stellen für den Einzug der Quartalsgebühren alle notwendigen Daten komplett in nur zehn Minuten zur Verfügung.

Mit dem Konzept der Gesamtbebauung mit SAP folgte der EAD konsequent seiner neuen IT-Strategie. „Bis dato gab es Piloten bei der Einführung einzelner Module wie der Gebührenabwicklung oder Logistik. Bei

genommen und – beispielsweise im aktuellen Enhancement Pack 4 – umgesetzt. „Im Bereich der langfristigen Tourenplanung kann die Bewertung von Tourrevieren jetzt anhand einer variabel definierbaren Formel durchgeführt werden, die in unserem Fall 13 Parameter enthält – von den Erschwernissen am Standplatz des Behälters bis hin zu den Kipp- und Fahrzeiten im Revier. Die Ergebnisse können sowohl gelistet als auch grafisch mit Ampelsymbolen ausgewertet werden“, freut sich Siemund über die aktive Rolle des EAD im Verbesserungsprozess. „Der EAD bietet bei-

Gemeinschaftliche Beratung

Von den Erfahrungen können jetzt auch andere Entsorgungsunternehmen profitieren. Der EAD und Entega Service bieten gemeinschaftlich Beratung und Unterstützung bei der Einführung des Waste & Recycling-Moduls. Grundlage ist ein System mit voreingestellten Customizing-Einträgen auf Basis von SAP ERP und Waste & Recycling. Kommunale und privatwirtschaftliche Entsorgungsunternehmen erhalten mit dem Template „Entsorgung“ ein modulares „Rundumsorglos-Paket“, in das detailliertes und branchenspezifisches Wissen eingeflossen ist.

Rebecca Hasert
www.ead.darmstadt.de, www.entega-service.de
Halle 8, Stand B-040.