



© mihai39 / stock.adobe.com

MÄNGELMELDER UND REKLAMATIONSMANAGEMENT

48 Stunden Dreck weg – Ein ehrgeiziges Ziel!

Das Hauptziel der Stadtreinigung ist es, eine saubere und gesunde Umgebung für die Bewohner und Besucher der Stadt aufrechtzuerhalten. Eine wichtige Aufgabe der Stadtreinigung ist die Beseitigung von illegalen Ablagerungen, die das Erscheinungsbild der Stadt beeinträchtigen und Gesundheitsprobleme verursachen können.

Illegale Ablagerungen bekämpfen: Strategien für saubere Städte

Innerhalb von 48 Stunden illegale Ablagerungen zu beseitigen, ist ein ehrgeiziges Ziel, das viele Stadtreinigungen verfolgen. Es hilft, die öffentliche Gesundheit zu schützen, indem es verhindert, dass Abfälle verrotten und zu Brutstätten für Krankheitserreger werden. Zudem verbessert es das Erscheinungsbild der Stadt und trägt dazu bei, dass sich die Bewohner und Besucher wohlfühlen und ihre Umgebung schätzen. Daher kann eine schnelle Beseitigung illegaler Ablagerungen dazu beitragen, dass sich weniger Menschen ermutigt fühlen, Abfälle in der Stadt zu entsorgen, da sie wissen, dass man sie schnell beseitigt. Obwohl es einige Stimmen gibt, die behaupten, dass eine schnelle Beseitigung illegaler Ablagerungen Menschen dazu ermutigt, noch mehr Abfall illegal zu entsorgen, überwiegen die Vorteile einer schnellen Beseitigung.

Mängelmelder und Reklamationsmanagement als Mittel gegen illegale Ablagerungen

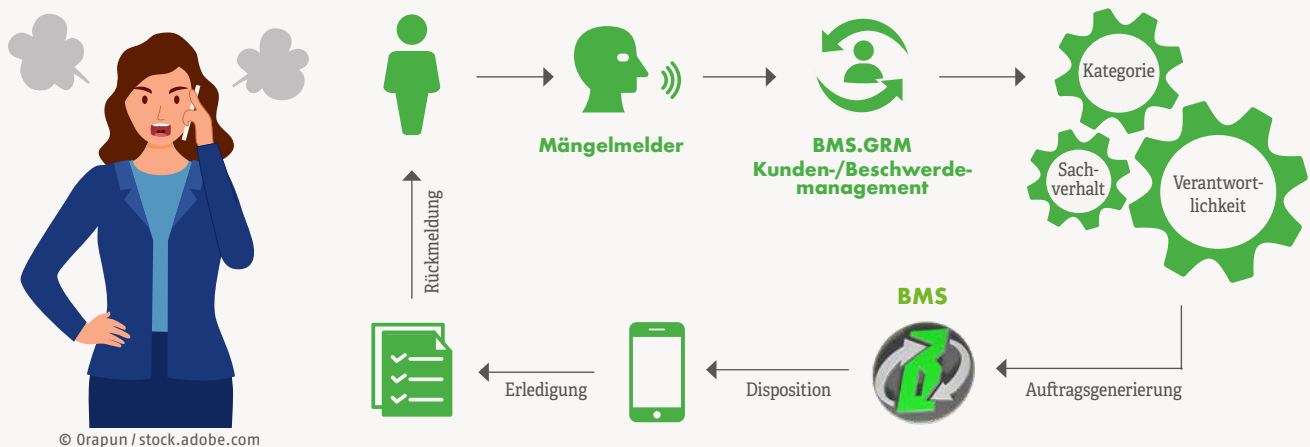
Mängelmelder und Reklamationsmanagement können wichtige Strategien sein, um illegale Ablagerungen zu beseitigen. Ein Mängelmelder ist eine Plattform, auf der Bürgerinnen und Bürger illegale Ablagerungen, andere Mängel und weitere Anliegen melden können. Wenn eine illegale Ablagerung gemeldet wird, kann die Stadtreinigung schnell darauf reagieren und sie beseitigen.

Ein gutes Reklamationsmanagement kann dazu beitragen, illegale Ablagerungen schnell zu beseitigen. Wenn Bürgerinnen und Bürger sich beschweren, dass eine illegale Ablagerung nicht schnell genug beseitigt wird, kann die Stadtreinigung die Beschwerde bearbeiten und sicherstellen, dass man die Ablagerung so schnell wie möglich entfernt. Durch ein effektives Reklamationsmanagement können auch Informationen über die Gründe für die Entstehung illegaler Ablagerungen gesammelt und über Auswertungen statistisch aufbereitet werden, was wiederum zur Optimierung der Prozesse und Praktiken der Stadtreinigung beitragen kann.

Die Sauberkeitsoffensive der Stadt Offenbach: Der Ursprung

Der Ursprung des Projekts „48-Stunden-Dreck-weg-Garantie“ liegt bei der ESO Stadtservice GmbH. Hier wurden bei der Stadt Offenbach am Main Strategien entwickelt, um illegale Ablagerungen im Rahmen einer Sauberkeitsoffensive innerhalb von maximal 48 Stunden zu beseitigen. Die Ziele des gesamten Prozesses waren ein Minimum an Systemen

CRM – Kunden- und Beschwerdemanagement



“ Das Zusammenspiel der technischen Lösungen ist dabei der Gamechanger. Das BMS trägt mit seinem Reklamationsmanagement einen sehr großen Teil dazu bei und verbindet externe Mängelmelder und andere verantwortliche Stellen über eine Schnittstelle und generiert aus den Reklamationen/Meldungen automatisiert interne Aufträge

externe Mängelmelder und andere verantwortliche Stellen über eine Schnittstelle und generiert aus den Reklamationen/Meldungen automatisiert interne Aufträge für die Stadtreinigung, die dann zeitnah in die Tourenplanung einfließen und abgearbeitet werden. Nach Mangelbeseitigung und Leistungserfassung/-rückmeldung im BMS erhält der Mängelmelder automatisch eine Erledigt-Meldung. Dieses Zusammenspiel gewährleistet die effiziente Bearbeitung von Bürgeranliegen innerhalb der Stadtreinigung, und die Prozesse werden erheblich beschleunigt. Eine klar strukturierte Informationslage für alle internen Beteiligten und die Bürgerinnen und Bürger trägt wesentlich dazu bei, die Zusammenarbeit in Bezug auf Qualität und Quantität zu verbessern.

und Schnittstellen, das Maximum an Automatisierung und dadurch die Gewinnung von Zeitfenstern beim Eingang von Meldungen, bei der Abarbeitung sowie der Fertigmeldung.

Systeme und KI tragen jetzt schon in einem erheblichen Umfang dazu bei, illegale Ablagerungen schneller zu beseitigen. Schließlich wollen wir alle eine saubere und gesunde Umgebung für alle in der Stadt schaffen.

Durch den Einsatz von „Rundgängern“, die Optimierung der Personaleinsatzplanung und Flottensteuerung, den Einsatz moderner Technologien zur Überwachung und Verfolgung illegaler Abfallentsorgung und die Vernetzung mit anderen städtischen Abteilungen, wie zum Beispiel dem Ordnungsamt und der Polizei, sowie die Anbindung des BMS-CRM-Moduls und des Wer-denkt-was-GmbH-Mängelmelders wird die Effektivität der Stadtreinigung gesteigert und die Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten optimiert.

Effektive Zusammenarbeit durch technische Lösungen:

Das Zusammenspiel der technischen Lösungen ist dabei der Gamechanger. Das BMS trägt mit seinem Reklamationsmanagement einen sehr großen Teil dazu bei und verbindet



Autor
Frank Marx

Geschäftsführer
Insert Information Technologies GmbH
frank.marx@insert-infotech.de

INSERT IT