

MOBILE CASE MANAGER

VEREINFACHEN SIE IHRE MELDEPROZESSE



Mobile Case Verständigung und Verarbeitung

Viele Städte und Gemeinden haben immer mehr mit wildem, unschönem Abfall auf Grünflächen und öffentlichen Plätzen, entlang der Fuß-, Rad-, Wander- und Waldwege sowie auf öffentlichen Straßen zu kämpfen. Dies schadet nicht nur beträchtlich dem Erscheinungsbild sondern kann gleichzeitig auch Umweltgefahren und gefährliche Krankheitserreger bergen. Solche Dreckecken gilt es so schnell – und so präzise wie möglich aufzuspüren und zu beseitigen. Einige Kommunen beauftragen dafür den örtlich zuständigen Entsorger um solche Dreckecken zu beseitigen.

Aber wie soll man Herr der Lage werden ohne unnötige und langwierige System- und Prozessabläufe und wie ist es möglich unter Effizienz- und Reaktionsgesichtspunkten diese neuen Prozesse in die Gesamt-IT-Strategie der Entsorgungsunternehmen einzubinden?

Die neue Applikation Mobile Case Manager ist dafür eine perfekt organisierte und bedarfsgerecht auf den einzelnen Meldefall zugeschnittene Hilfeleistung. Mit der, auf einem mobilen Gerät (z.B. Smartphone), installierten Anwendung können Sie nicht nur Ihre Meldeprozesse koordinieren, überwachen und evaluieren, Sie sind somit auch in der Lage vor Ort Fotos der Verunreinigung oder des festgestellten Tonnenmissbrauchs direkt an Ihr SAP-Waste and Recycling

System des Entsorgers zu senden und mit anderen Spezifizierungen wie die dazugehörigen Kundendaten, Erfassungszeit und GPS-Koordinaten die auf einer Karte angezeigt werden, zu erfassen und weiterzuleiten. Der zuständige Disponent kann aus der empfangenen Meldung alle wichtigen Fakten anschauen, prüfen und zeitnah einen Entsorgungsauftrag erzeugen.

Um die Benutzerfreundlichkeit so einfach wie möglich zu gestalten, laufen die meisten gesammelten Informationen unter Verwendung von Daten und Funktionen, die auf dem Gerät verfügbar sind, automatisch im Hintergrund ab und werden mit dem jeweiligen Vorgang, der erzeugt werden soll, verknüpft. Zusätzlich kann der Außendienstmitarbeiter weitere Informationen geben. Zum Beispiel das zuweisen von Kategorien, Prioritäten setzen oder einen zusätzlichen Kommentar zum Meldeauftrag geben falls erforderlich.

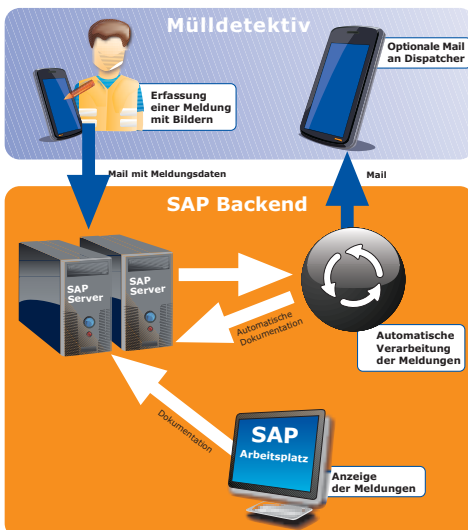
Weitere Einsatzmöglichkeiten sind selbstverständlich denkbar, wie z.B. die Zusammenarbeit mit dem zuständigen Ordnungsämtern, um eventuelle ordnungsrechtliche Maßnahmen einzuleiten oder auch für Einsätze bei der entsorgungstechnischen Betreuung von Großveranstaltungen.

Alles in allem ist der Mobile Case Manager (MCM) ein komfortables System und bietet Ihnen nicht nur die Möglichkeit eines

vereinfachten Meldeprozesses mit einer daraus resultierenden verbesserten Reaktionsgeschwindigkeit sondern auch eine Imagesteigerung und Wahrnehmung Ihres Unternehmens als modernes Entsorgungsunternehmen.

Immer mehr Städte und Gemeinden haben mit den steigenden Kosten, die durch illegale Entsorgung von Abfällen in lokalen Parks, entlang Radwegen, Wanderwegen und öffentlichen Straßen, zu kämpfen.

Bislang sind die Dienstleister nicht ausreichend darauf vorbereitet. Der Mobile Case Manager kann diese Lücke füllen und nutzt dabei aktiv den neusten Stand der Technik.



Ein Anwendungsbeispiel

Mülldetektiv

Ein Entsorgungsunternehmen beschäftigt Mülldetektive, um die unzulässige Entsorgung zusätzlicher Müllmengen oder auch eine falsche Mülltrennung zu dokumentieren und zu verfolgen. Dies geschieht heutzutage weitestgehend papiergebunden, indem Protokolle am Ort des Geschehens angefertigt werden, deren Daten am Ende eines Arbeitstages in das System eingegeben und archiviert werden müssen. Über die mobile Anwendung Mobile Case Manager können die Problemzonen mittels Fotos festgehalten und über GPS-Koordinaten direkt an Ihr SAP System weitergeleitet werden. Das spart Ihnen nicht nur wertvolle Zeit sondern

garantiert Ihnen auch einen genauen und systematisch ablaufenden Meldeprozess.

Eine Vorgangsklassifizierung könnte wie folgt aussehen:

- „Behälter überfüllt“
- „Verwarnung wegen falscher Mülltrennung ausgesprochen“
- „zusätzliche Entsorgung erforderlich“

Natürlich sind viele weitere Anwendungsfälle möglich. Mit entsprechender Gestaltung können auch diese mit dem MCM problemlos abgebildet werden.

Mit dem Mobile Case Manager auf einem mobilen Gerät

Die Oberfläche der Anwendung auf einem mobilen Gerät ist so einfach wie möglich gehalten, um die Komplexität für den Anwender zu reduzieren. Das Applikationsdesign kann ganz speziell nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen gestaltet und umgesetzt werden. Die Ausgabe auf einem mobilen Gerät kann wie folgt aussehen: (Abb. 1)

Die Verarbeitung in SAP ERP

Nachdem die Vorgänge im SAP-System gemeldet sind, können diese direkt weiterverarbeitet werden. Natürlich kann die Liste der einzelnen Vorgänge nach Status, Kategorien und Prioritäten und vieles mehr gefiltert werden um einen noch optimaleren Arbeitsablauf und Meldeprozesse zu gewährleisten. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, die genaue Lage des Vorgangs auf einer digitalen Karte (sofern Kartenmaterial im System eingebunden ist) anzuzeigen.

Anschließend hat der Disponent die Möglichkeit, die Vorgänge in die jeweiligen Reinigungsaufträge zu transformieren (Entsorgungsauftrag) und diese wie gewohnt zu disponieren. Dabei können bereits existierende Aufträge in einer Vorschlagsliste, z.B. nach Anfahrtswege sortiert, eingeblendet werden, um so eine bessere Zuordnung zu erleichtern.



Abb. 1: Bildschirmausgabe auf mobilen Gerät

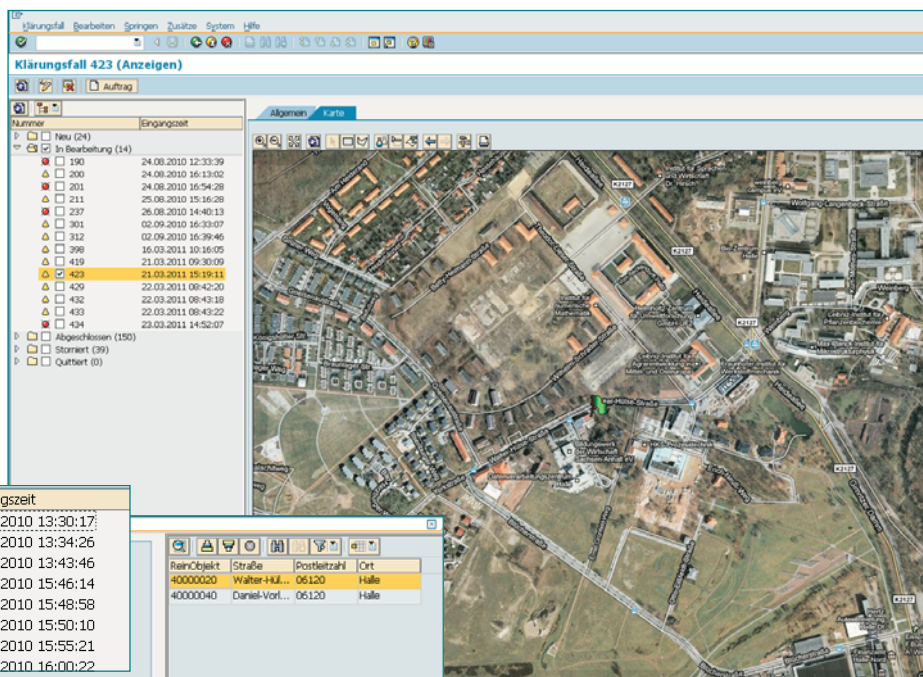


Abb. 2: Bildschirm der gemeldeten Fälle inkl. Karte

Neu	Nummer	Eingangszeit
In Bearbeitung	109	07.09.2010 13:30:17
Abgeschlossen	110	07.09.2010 13:34:26
Quittiert	111	07.09.2010 13:43:46
Storniert	112	07.09.2010 15:46:14
	113	07.09.2010 15:48:58
	114	07.09.2010 15:50:10
	115	07.09.2010 15:55:21
Alle	116	07.09.2010 16:00:22

Abb. 3: Filterkriterien

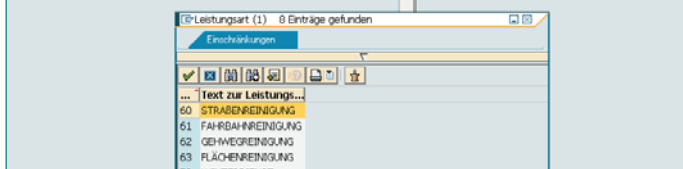


Abb. 4: Detail Bildschirm eines mobilen Vorgangs

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Der Mobile Case Manager bietet Ihnen die Möglichkeit, Vorgänge direkt durch den Außendienst, z.B. via Smartphone, inklusive verlinkter Informationen wie Geo-Koordinaten, Fotos, Fallkategorie und Priorität zur Zentrale zu senden und diese als neue Abfallentsorgungsaufträge im SAP ERP zu verarbeiten.

Nutzen

- **Image Verbesserung** durch schnellere Reaktion auf auftretende Ereignisse wie große Verschmutzung, Containerbeschädigungen, überfüllte Container usw.
- **Steigerung der Effizienz** durch die Registrierung von Vorgängen in Echtzeit vor Ort und die direkte Übertragung in das SAP-System für die Weiterbearbeitung.
- **Vereinfachung der Meldeprozesse** nach Standardkategorien und zusätzlich exakte elektronische Standortinformationen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die optimale Integration des Mobile Case Managers in Ihre Prozesse lernen möchten, dann zögern Sie nicht Ihren PROLOGA Ansprechpartner zu kontaktieren oder besuchen Sie uns im Internet unter www.prologa.de.

©2015 by PROLOGA GmbH. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von der PROLOGA GmbH bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Die PROLOGA GmbH übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die PROLOGA GmbH steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.