

Success Story

Jewel Abfallsammlung

Cyclus - Gouda (NL)



Cyclus halbiert Anzahl der Kundenbeschwerden mit Jewel

Laurens Both ist seit 2019 Spezialist für Abfallbeseitigung bei Cyclus in Gouda. Zusammen mit seinen Kollegen und Kolleginnen sorgt er dafür, dass die Müllabfuhr optimal funktioniert. Mit der Schaffung eines neuen Standorts mussten die Routen der Müllabfuhr angepasst werden. Nach einer kurzen Testphase ist Jewel Abfallsammlung nun seit 2020 bei Cyclus im Einsatz. Karten auf Papier gehören der Vergangenheit an. Wir fragten Laurens nach seinen Erfahrungen.



Die App gibt uns viel Freiheit, weil wir damit viel schneller handeln können

Digitale Karte statt Papier

Für Laurens war ganz schnell klar: Das alte System hat ausgedient. Wozu sollte man den Fahrern und Fahrerinnen heute noch Papierkarten mitgeben? Mit Jewel war schnell die passende Lösung gefunden. Wir haben begonnen auf Tablets einzelne Bereiche mit Jewel zu koordinieren:

- Die Arbeitsvorbereitung wurde sofort flexibler
- Die Anzahl der Beschwerden von Kunden hat sich umgehend halbiert



Vom Papier zur digitalen Karte in Gouda, Niederlande

Früher wurden alle Straßen auf den Karten eingezeichnet. Die Fahrer und Fahrerinnen mussten grundsätzlich durch jede Straße fahren. Erst nach ein paar Runden auf der Route wussten sie, in welchen Straßen nicht gesammelt werden muss.

Von da an wurden die Routen aber nur auf der Grundlage des Erlernten gefahren – also aufgrund von Annahmen. Dabei kam es immer wieder vor, dass einzelne Abfallbehälter übersehen wurden. Und das wiederum führte zu zahlreichen Kundenbeschwerden. „In nur etwa 45 Prozent der Straßen stehen die Mülltonnen wirklich gut sichtbar draußen. Auf der Papierkarte ist also nicht sichtbar, in welchen Straßen Abfälle zur Abholung bereit stehen, und wo das nicht der Fall ist. Der Zustand war so nicht haltbar.“

In nur etwa 45 Prozent der Straßen stehen die Mülltonnen wirklich gut sichtbar draußen.

Mit Jewel Software sind konstante Anpassung im digitalen Straßennetz möglich. Selbst, wenn die Fahrzeuge schon unterwegs sind, lassen sich noch Korrekturen vornehmen.

Straßen, in denen keine Abfallbehälter bereit stehen, werden aus der Route entfernt und auf eine schwarze Liste gesetzt. So wissen die Teams immer wo sie sammeln müssen und wo nicht.



In jedem Fahrzeug zeigt ein Tablet die Straßen, in denen gesammelt werden soll. Gebietskenntnis verliert an Bedeutung, was insbesondere in der Urlaubs-Saison eine Rolle spielt:

„Die Urlaubszeit war bisher eine große Herausforderung wegen des Einsatzes von Ersatzfahrern. Die Wahrscheinlichkeit, dass Straßen vergessen wurden, war dann viel höher. Mit dem Einsatz von Jewel sieht auch ein Fahrer ohne Ortskenntnis, wo er lang muss. Das verringert die Probleme und Beschwerden deutlich.“

Vor der Einführung von Jewel erhielten wir im Schnitt 110 Kundenbeschwerden wöchentlich. Heute sind es nur noch etwa 60 und ich erwarte, dass die Zahl weiter sinkt.

Anzahl der Kundenbeschwerden halbiert!

Gibt es Beschwerden von Kunden, kümmern sich die Kollegen im Büro darum. Wo notwendig, können Routen einfach angepasst werden. Am anderen Ende sehen die Fahrer mit der App, ob alle zugeteilten Straßen abgefahren sind. Die Fahrzeugführer sehen sofort, wenn irgendwo etwas vergessen wurde. Sie können sofort reagieren und müssen nicht später noch einmal in das Gebiet zurück. Kundenbeschwerden müssen nicht erst über die Disposition abgewickelt werden, sondern lassen sich im Büro und im Fahrzeug gleichzeitig bearbeiten.

Laurens sieht die Zahl der Beschwerden weiter sinken. „Vor der Einführung von Jewel erhielten wir im Schnitt 110 Kundenbeschwerden wöchentlich. Heute sind es nur noch etwa 60 und ich erwarte, dass die Zahl weiter sinkt.“ Die Fehlerrate liegt momentan bei etwa 0,02 Prozent.



Zufriedene Fahrerinnen und Fahrer

Mit Einführung der Tablets gab es vonseiten der Fahrer noch Widerstand bei Cyclus. „Wir haben viel Zeit und Energie in Erklärungen und Schulungen für die Fahrer und Fahrerinnen gesteckt. Das hat geholfen. Heute wählen Sie die Route anhand der Karte selbst. Die Fahrzeugführer haben also mehr Kontrolle. Sie haben ein neues, zusätzliches Werkzeug an der Hand.“

Darüber hinaus freuen sich die Fahrer und Fahrerinnen, dass ihr Feedback gewünscht ist und zu Verbesserungen führt. Das motiviert sie zusätzlich.

„Wir haben ein Trainingsgebiet eingerichtet für diejenigen, denen die Bedienung der App noch unklar war. Dort konnten sie die Anwendung im PKW ausprobieren. Das ermöglichte uns Einzeltrainings mit wenig Zeitaufwand.“

Die nächste Herausforderung

Cyclus ist mit Jewel Abfallsammlung auf einem guten Weg: Die Arbeitsabläufe sind effizienter, die Beschwerden von Kunden erheblich zurückgegangen. Die Fahrer sind zufriedener. Deshalb ist es an der Zeit, die nächsten Schritte zu planen: „Natürlich gibt es in allen Bereichen noch viel, was wir erreichen wollen. Ideal wäre im nächsten Schritt das Bereitstellen der Abfallbehälter an definierten Orten verpflichtend zu machen. Dadurch würde sich die Anzahl der Straßen, durch die unsere Fahrzeuge fahren müssen, weiter reduzieren.“

Mehr Information gewünscht?

mmantay@jewelsoftware.com