

sentlichen Bereiche eines kommunalen Betriebes. Die Module der Softwarelösung lassen sich in vier Arbeitskreise unterteilen, wobei die einzelnen in Frage kommenden Module Schritt für Schritt aufgeschaltet werden sollen:



Abbildung: Modularer Aufbau des „A/C/S neo“

Wesentliche Verbesserungen erhofft sich der ZBG vor allem in den Bereichen:

- **Kundenservice/Vertrieb:**

Über das A/C/S sollen künftig u.a. Rückfragen und Störungsmeldungen (bis zu 130 Kundenanfragen täglich) von Kunden erfasst, kategorisiert und an die entsprechenden Mitarbeiter/innen zur Bearbeitung weitergeleitet und eine kontrollier- und auswertbarere Aufgabe erzeugt werden. Im Bereich Kundenservice & Vertrieb können neben einer umfassenden Behälterverwaltung, der Erfassung von Angeboten und Verträgen verschiedenster Formen inklusive einer integrierten Preisverwaltung, dem Reklamationsmanagement sowie Funktionen zum Risiko- und Compliance-Management abgebildet werden. Mit den Modulen von A/C/S neo steht dem ZBG in diesem Bereich künftig ein umfassendes CRM-System („Customer-Relationship-Management“) inklusive einer standardmäßigen MS-Office-Integration und umfassende Auswertungsmöglichkeiten zur Seite. Hinzukommt die Integration eines Online-Portals, auf welchem in der Zukunft entsprechende Informationen und Funktionen den Kunden und Bürgern direkt zur Verfügung gestellt werden können.

- **Logistik**

Kommunale als auch gewerbliche Prozesse sind gleichermaßen in den Modulen von A/C/S neo im Bereich Logistik integriert. Sowohl die zyklische Entsorgung von Restmüll, Bioabfall und Papier als auch auftragsbezogene Entsorgungen von Sperrmüll und gewerbliche Abfuhrungen oder die Straßenreinigung und der

Winterdienst können mit dem entsprechenden Modul von A/C/S neo künftig transparent abgebildet werden.

Das Modul ermöglicht hierbei die Tourenplanung und zusätzlich deren Optimierung durch den Einsatz eines integrierten Algorithmus. Unter Berücksichtigung von verschiedensten Parametern und dem effizienten Einsatz von Personal und Fahrzeugen wird eine optimale Tour erstellt und visuell dargestellt. Weiterhin besteht die Möglichkeit, kommunale oder gewerbliche Logistikprozesse durch eine mobile Applikation zur digitalen Auftragsbearbeitung zu ergänzen, so dass auf die noch üblichen Handzettel oder ausgedruckte Fahraufträge mittelfristig verzichtet werden könnte.

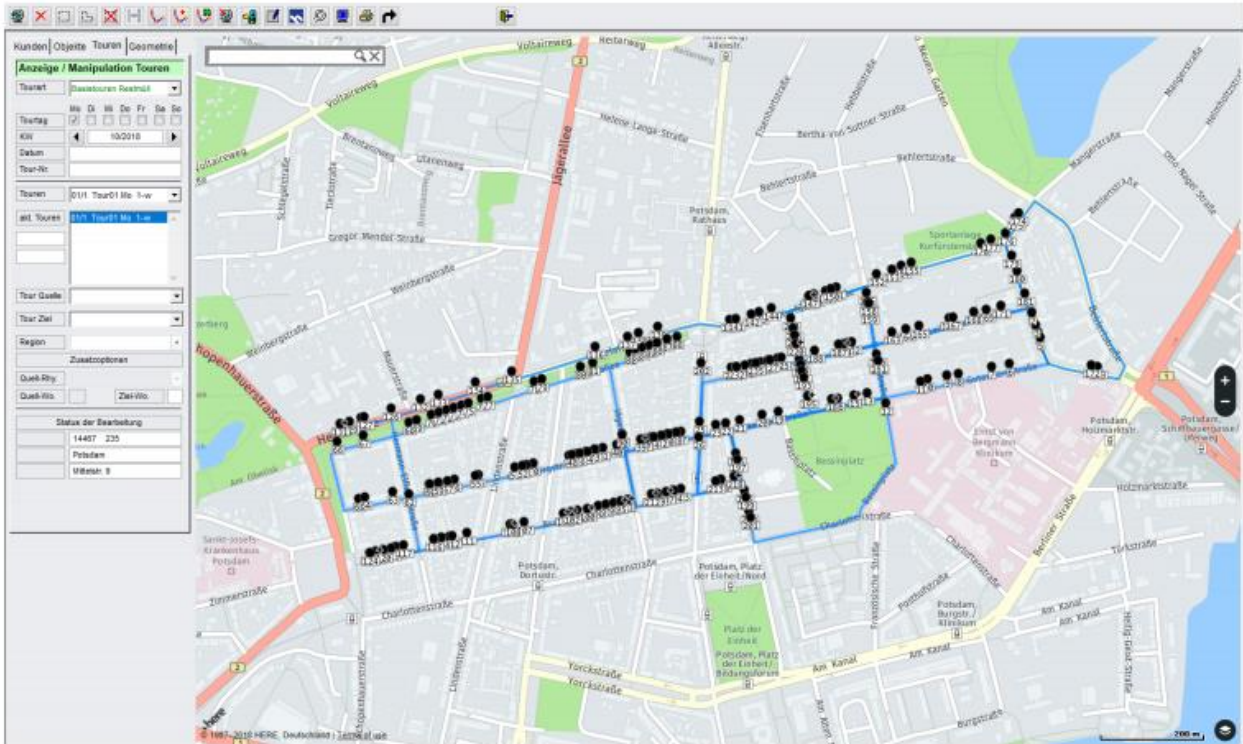


Abbildung: Grafischer Darstellungs- und Bearbeitungsmodus

Die Vorbereitungen in diesem Modul sind bereits weit fortgeschritten, da der ZBG beabsichtigt, mit dem Modul „Logistik“ in Kürze zu starten und die ERP-Software danach schrittweise weiter auszubauen.

- **Bürger- & Kundenportal**

Ob die Anmeldung der Sperrmüllabholung, die Anzeige des individuellen Entsorgungskalenders, die Beauftragung eines Containers u.a., mit dem Online-Portal von A/C/S besteht für den ZBG die Möglichkeit, den Kundenservice in naher Zukunft zu digitalisieren und zu optimieren.

- **Finanzen & Gebühren**

Mit den Finanz-Modulen bietet das A/C/S neo u.a. die Möglichkeit, eine komplette Nebenbuchhaltung aufzubauen. So ist angedacht, künftig Bescheide und Rechnungen direkt im A/C/S-System zu verwalten und anzulegen. Via Schnittstelle werden die Daten dann automatisch in das vorhandene SAP-System transferiert.

- **Anlage & Waage**

Mit Blick auf den künftigen Wertstoffhof, der über eine Wiegeeinrichtung verfügen wird, bietet die Software bereits eine Lösung an. Die Abbildung von Stoffströmen als zentrales Thema von Entsorgungsunternehmen inklusive der Anlagen- und Waagen-Verwaltung kann im A/C/S neo mit den Modulen im Bereich Entsorgungsanlage abgebildet werden. Bei der Verwaltung von Anlagen, wie bspw. die Darstellung von Anlieferungs- und Abholvorgängen, sowie der Lagerverwaltung sind alle Vorgänge abbildbar und können

vollautomatisiert integriert werden. Somit verfügt der ZBG bereits jetzt über eine Lösung für das Zukunftsprojekt „Wertstoffhof Stollenstraße“.

Elektronischer Rechnungsworkflow:

Ein weiteres Projekt, das kurz vor dem Abschluss steht, ist die Einführung eines elektronischen Rechnungsworkflows beim ZBG. Bislang erfolgte der komplette Rechnungsprüfungs- und Kontierungsprozess manuell über Papierrechnungen und entsprechende Rechnunganhänger.

Der ZBG empfängt hierbei arbeitstäglich in einem steten Prozess kreditorische Buchhaltungsbelege (Rechnungen, Storni, Gutschriften) in unterschiedlichen Formaten, wobei der Papierbeleg (noch) dominiert. Allerdings steigt auch die Zahl von digitalen Rechnungen (PDF) als Anhänge eingehender E-Mails. Auch der Empfang strukturierter Datensätze (E-Rechnung, z. B. im Format XRechnung) muss künftig ermöglicht werden. All diesen Formaten ist derzeit gemein, dass ihre buchhalterische Behandlung und ihre anschließende Archivierung beim ZBG derzeit Papier-basiert erfolgt mit entsprechend hohem operativen, räumlichen und zeitlichen Aufwand.

In Kürze wird der komplette Rechnungsworkflow jedoch digital erfolgen. Hierzu werden Eingangsrechnungen, sofern sie den ZBG noch nicht in elektronischer Form erreichen, mittels Hochleistungsscanner eingelesen und in das SAP-System übergeben. Alle weiteren Arbeitsschritte von der Kontierung, Prüfung bis hin zur Zahlungsfreigabe erfolgen dann über das System digital, wobei die User über verschiedene Berechtigungen verfügen und interne Plausibilitätsprüfungen erfolgen. Lediglich für einen Übergangszeitraum werden die Originalbelege dann noch in Papierform archiviert. Der ZBG verspricht sich hierbei eine wesentlich schnellere Rechnungsbearbeitung, die Verringerung des Raumbedarfes für die Archivierung und u.a. den Vorteil, sich Belege „per Mausklick“ anzeigen zu lassen, statt diese in Ordnern zu suchen. Gestartet wird mit der geänderten Arbeitsweise zum 01.07.2021.

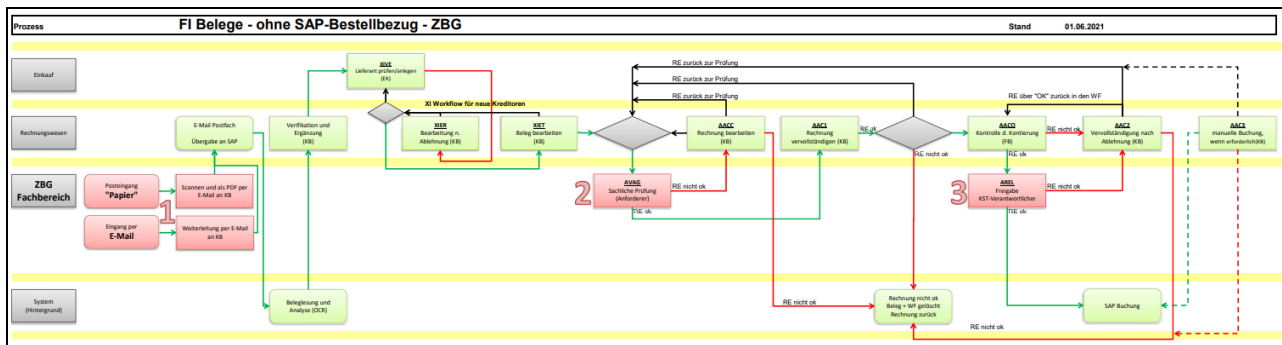


Abbildung: Prozessübersicht der digitalen Rechnungsbearbeitung

Digitale Baumkontrollen:

Im Rahmen seiner Verkehrssicherungspflicht werden vom ZBG alle rund 11.000 städtischen Straßenbäume mindestens zwei Mal jährlich auf Standsicherheit, Totholz und sonstige Beeinträchtigungen geprüft. Zurzeit erfolgt die Kontrolle über Papierlisten, die gleichzeitig der Dokumentation dienen. Mittelfristig beabsichtigt der ZBG hier einen digitalen Prüfungsprozess, der es ermöglicht, Informationen zu den Bäumen vor Ort abzugreifen und Mängel direkt digital zu erfassen und beispielsweise über Fotos zu dokumentieren. Die Herausforderung liegt hier sicherlich in der einmaligen und fortlaufenden Bestandsaufnahme. Der Markt nach entsprechenden Anbietern wird zurzeit sondiert.

Digitale Spielplatzkontrollen:

Der ZBG erfüllt neben vielfältigen Dienstleistungen auch die Sicherstellung der Verkehrssicherung von Einrichtungen zur Freizeitgestaltung aus. So sorgen unsere „Spielplatzkontrolleure“ dafür, dass die Bürger/innen die Einrichtungen für Spiel- und Sportaktivitäten in unseren Außenanlagen gefahrlos nutzen können.

Die Spielplatzkontrolleure und Fachleute des ZBG prüfen im Auftrag der entsprechenden Fachämter an über 130 Spielstandorten wie z.B. Spielplätzen, Schulen, Kindergärten und Sonderstandorten (Skateanlagen, Bolzplätze u.a.) zurzeit 1.382 Spielgeräte, Funktionsanlagen und Ausstattungsgegenstände. Neben den eigentlichen Geräten wird aber auch das Umfeld auf seine Verkehrssicherheit geprüft. Besonderes Augenmerk wird hier auf Einfriedungen, Oberflächenbeläge, Einbauten und auch auf die Vegetation (giftige Pflanzen) gelegt.

Die Vorgaben zur Prüfung und Kontrolle haben in den letzten Jahren deutlich zugenommen und werden europaweit standardisiert. So sind folgende Prüfintervalle inzwischen allgemeingültig und werden vom ZBG ausgeführt:

Erstabnahme: erstmalig zur Inbetriebnahme eines Gerätes
Visuelle Kontrolle: 1 x wöchentlich (Sicht- und Funktionskontrolle)
Operative Kontrolle: 1 x im Quartal (Verschleißkontrolle, Messungen, Lastproben usw.)
Jahresinspektion: 1 x Jährlich (Durchgang der zuvor beschriebenen Kontrollen mit abschließender Dokumentation)

Insgesamt fallen so jährlich ca. 80.000 Prüfvorgänge an, die nicht nur ausgeführt, sondern vor allem auch dokumentiert werden müssen. Um dem steigenden Dokumentationsaufwand und dem eigenen Qualitätsanspruch gerecht werden zu können, hat sich der ZBG im Jahr 2020 entschlossen, diese Aufgaben künftig digital abzubilden. Nach Sichtung verschiedener Produkte unterschiedlicher Anbieter hat sich der ZBG für die Lösung „ZeitPadXT“ entschieden, das europaweit über 1.200 Referenzen verfügt. Das Tool befindet sich mittlerweile im täglichen Einsatz und ermöglicht den Spielplatzkontrolleuren des ZBG eine deutlich effizientere Kontrolltätigkeit mittels digitalem Endgerät.

Als Beispiel für eine erfolgreiche Digitalisierung von Arbeitsschritten wird das Programm und seine Möglichkeiten in der Sitzung vorgestellt.



Abbildung: „ZeitpadXT“ Spielplatzkontrolle Objektinfo

Erfolgs- und vermögenswirksame Auswirkungen:

keine

folgende

Ertrag	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Zuschüsse	
Beiträge Dritter	

Aufwand	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Personalaufwand	
Unterhaltungs - und Betriebskosten	
Finanzierungskosten	

Bei Auswirkungen auf den Vermögensplan:

Mittel stehen: zur Verfügung nicht zur Verfügung

Wesentliche klimarelevante Auswirkungen:

keine

folgende

Beschlussentwurf:

Der Betriebsausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Heinrich Vollmer
Erster Betriebsleiter

René Hilgner
Zweiter Betriebsleiter

In der Sitzung des

- _____-Ausschusses
- Rates
- Haupt-, Finanz- und Digitalisierungsausschuss
am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: