

## Success Story IOK

### Tourenoptimierungs- und Telematiksystem

#### IOK Afvalbeheer

#### Erfolgreiche Einführung einer Ende-zu-Ende Telematiklösung

Der größte belgische Entsorgungszweckverband IOK Afvalbeheer ist von 29 flämischen Kommunen im Raum Kempen beauftragt, eine nachhaltige Abfallwirtschaft für über 510.000 Einwohner durchzuführen. Hierfür stehen mehr als 200 Mitarbeiter und ein moderner Fuhrpark mit über 100 Fahrzeugen zur Verfügung.



#### Ausgangslage

Die IOK Afvalbeheer hat zwei Logistikabteilungen an zwei verschiedenen Standorten: Sammlung von Haushaltsabfällen und Containertransporte. IOK unterscheidet zwischen 10 Abfallfraktionen und betreibt 31 Recyclinghöfe.

Als Planungs- und Dispositionsgrundlage dient ein proprietäres Auftragssystem mit verschiedenen Papierdokumenten. Aktuelle Informationen wurden über analogen Betriebsfunk ausgetauscht, in den weiter entfernten Einsatzgebieten kamen zusätzlich Mobiltelefone zum Einsatz.

Die bereits in Papierform existierende historische Tourplanung sollte zunächst in das neue System übernommen werden, damit jahrelange Erfahrung nicht verloren geht. Darauf aufsetzend kann die neue Planung kontinuierlich optimiert werden.

**Die Tourenplaner benötigen zur Bewältigung der rund 1.500 Touren ein Werkzeug, welches sie effizient bei der Darstellung und Planung unterstützt. Darin sollen sich die alltäglichen Änderungen flexibel einfügen lassen und Fahrerteams auch bei kollaborativer Arbeit unterstützt werden.**

In einem mehrstufigen Auswahlverfahren hat sich IOK Afvalbeheer für mm-lab GmbH als Lösungspartner entschieden. Zur Unterstützung der Tourenplaner bei Planung und Disposition der Touren wurde ein System beschafft, welches sich nahtlos in die bereits vorhandene Systemumgebung einfügt und dennoch die unterschiedlichsten Anforderungen in den diversen Arbeitsabläufen unterstützt.

Bereits vorhandene Daten aus der individuellen Verwegung der einzelnen Behälter (DIFTAR) sollen zur Tourenplanung mit herangezogen werden, um Auftrags-, Regel- und Hybridtours möglichst gleichmäßig und fair auf die eingesetzten Teams verteilen zu können.

Der kollaborative Ansatz, mit auf Teamwork basierender Arbeitsweise, soll durch stets aktuelle Information über Standort und Tourfortschritt der Kollegen noch weiter unterstützt werden.

# Ziele

IOK Afvalbeheer bietet als professioneller Dienstleister den flämischen Bürgern im Einzugsgebiet eine umfangreiche Leistungspalette. Hierfür ist folgendes sicherzustellen:

- Gute Auslastung für Fahrzeuge und faire Verteilung der Arbeitslast auf gemeinsam agierende Fahrzeugteams
- Schneller Service für die Kunden, kurze Reaktionszeiten, zuverlässige Termine
- Kontinuierliche Optimierung der Master-Touren und alltagstaugliche Anpassungen der Tochter-Touren durch
  - Berücksichtigung der Verbesserungsvorschläge von Fahrern mittels ortsbezogener Hinweise
  - IT-gestützte Berücksichtigung von temporären Ereignissen wie Straßensperrungen, Baustellen, individuellen Einfahrtsgenehmigungen oder Zufahrtsbeschränkungen
- Vereinfachung des Planungsprozesses
  - Software arbeitsteilig von mehreren Planern gleichzeitig bedienbar
  - Zugriff auf gleiches, einheitliches, flexibles Planungstool
  - stets gleicher Informationsstand für alle Nutzer
  - Tagesaktuelle Planung, inklusive aller noch kurzfristig in die bereits laufenden Touren einzufügenden Eilaufträge
  - Gestellung von zusätzlichen Leerfahrzeugen zur Vermeidung von Regiefahrten. Visualisierung und Unterstützung der autonomen Einplanung und Verwendung dieser lokalen Zusatzfahrzeuge durch die Teams direkt vor Ort.
  - Integration des Reklamationsmanagements in die Lösung
- Ersatz der analogen Funktechnik zur Kommunikation mit den Fahrern, vorzugsweise unter Anbindung an die bestehende Telefonanlage im Büro
- Papierloses Planungs-, Dispositions- und Kommunikationssystem mit Anbindung an bereits vorhandene IT-Systeme



**„Mit dem neuen System planen, disponieren und kommunizieren wir für unsere Fahrzeuge täglich und effizient. Auch nach der ursprünglichen Testphase ist mm-lab auf unsere Wünsche und Verbesserungsvorschläge eingegangen und hat diese individuell umgesetzt.“**

Rik Goris, Projektmanager IOK  
Afvalbeheer

# Lösung

Schrittweise Implementierung der modularen Lösung von mm-lab mit individuellen Anpassungen und Parametrisierung. Stufenweises Ausrollen auf Fahrzeuge und Kommunen mit Integration in das bestehende Systemumfeld:

- Übernahme der bisherigen Tourenpläne
- Umsetzung in eine zweistufige Planung mit Revierplänen und sich daraus ableitenden tagesaktuellen Touren für zugeordnete Teams und Fahrzeuge
- Automatische Bereitstellung der Tour- und Auftragsinformationen für alle Fahrer direkt per Mobilfunk auf die Fahrzeugrechner von mm-lab
- Integration des Reklamationsmanagements in die Telematik
  - sofortige Reaktions- und Dispositionsmöglichkeit
  - Verplanung von Sofortaufträgen
  - direkte Beeinflussung aktueller Touren
  - Berücksichtigung der Kundenhistorie
  - automatischer Fahrerhinweis mit den notwendigen Details zur Fehlervermeidung bei den nächsten drei planmäßigen Anfahrten dieses Leistungsorts
- Telefonie als integraler Bestandteil der Telematik
  - Fahrzeug: mm-lab Freisprecheinrichtungen als Ersatz des analogen Bündelfunks
  - Büro: Anbindung der bestehenden Telefonanlage mit Steuerung direkt aus der Dispositionssoftware
  - Durchsagen in die Fahrzeuge, Gruppenruf, Telefonkonferenz, dynamische Telefonlisten (orts-, gruppen-, fahrzeugbezogen)
- Teamwork durch teaminterne Funktionen
  - Anzeige der Fahrzeuge des eigenen Teams inkl. des zusätzlichen Leerfahrzeugs direkt im Navi
  - Unterstützung der autonomen Nutzung dieses lokalen Zusatzfahrzeugs direkt im Team



**„Wir arbeiten hier miteinander im Team, ein Team entsorgt zusammen ein Gebiet. Was ein Kollege noch nicht erledigt hat, kann ein anderer schon von seiner Seite her abfahren. Wir sehen uns ja gegenseitig im Navi. Baustellen und blockierte Straßen gibt es schließlich immer.“**

Gunther Maes, Fahrer  
IOK Afvalbeheer



mm-lab Fahrzeugrechner

# Vorteile

IOK Afvalbeheer benötigte eine IT-gestützte Lösung für Tourenplanung, Disposition und Kommunikation zur Sicherstellung einer einheitlichen, zeitgemäßen und effizienten Arbeitsweise bei Auftrags- und Sammeltouren.

- Mit der Lösung von mm-lab kann IOK Afvalbeheer die hohen Anforderungen ihrer Kunden auch zukünftig erfüllen und flexibel auf sich wandelnde Anforderungen im Markt reagieren.
- Die Lösung von mm-lab basiert auf Standardmodulen und erfüllt mittels Parametrisierung alle individuellen Anforderungen an die Tourenplanung.
- Die Lösung von mm-lab bietet hohe Benutzerfreundlichkeit, wodurch die operative Arbeit in Fahrzeug, Planung, Disposition und Telefonannahme erleichtert wird.
- Die Lösung von mm-lab ist mehrplatz- und mandantenfähig und verfügt über ein rollenbasiertes Benutzerberechtigungskonzept.
- Die Lösung von mm-lab konnte nahtlos an die bestehenden Systeme angebunden werden und bestehende Arbeitsabläufe übernehmen.
- Die Standardlösung der mm-lab konnte vom Projektteam gemeinsam für die verschiedenen Arbeitsprozesse jeweils entsprechend konfiguriert werden.
- Professionelles Projektmanagement mit sehr flexibler Vorgehensweise im gesamten Projektverlauf.

## **Das sagt IOK Afvalbeheer:**

**„Wir investieren in unsere Mitarbeiter und innovative Lösungen, die unsere Mitarbeiter im Arbeitsalltag wirklich unterstützen. Dank der unkomplizierten Zusammenarbeit mit mm-lab wurde aus Standardmodulen ein maßgeschneidertes Telematiksystem implementiert, das von der Planung bis in die Fahrzeuge unsere bewährten Arbeitsabläufe exakt abbildet – anstatt hier einfach neue aufzuzwingen.“**

Paul Macken, Direktor IOK Afvalbeheer

## **Firma**

IOK Afvalbeheer

## **Sitz**

B- 2440 Geel

## **Branche**

Entsorgung und Recycling

## **Webseite**

[www.iok.be](http://www.iok.be)

## **Kontakt mm-lab GmbH**

Ottmar Lasser, Director  
Telematics Systems Solutions  
E-Mail: [ottmar.lasser@mmlab.de](mailto:ottmar.lasser@mmlab.de)

