

## Success Story SRH Tourenplanungssystem Sonderdienste

### Stadtreinigung Hamburg AöR (SRH)

#### Erfolgreiche, planmäßige Einführung eines IT-gestützten Tourenplanungssystems

Die Stadtreinigung Hamburg (SRH) ist Hamburgs größter Dienstleister im Bereich Abfallwirtschaft und Deutschlands zweitgrößter kommunaler Entsorger. Mit rund 2.600 Mitarbeitern operiert sie als Full-Service-Anbieter im öffentlichen, gewerblichen und privaten Auftrag und ist in etwa 900.000 Haushalten für die Sammlung von Rest-, Bio-Papier- und Sperrmüll verantwortlich.

#### Ausgangslage

Die SRH benötigte für die Erfüllung der Sonderdienste ein einheitliches Tourenplanungssystem. Die **Sonderdienste der SRH** umfassen die Sperrmüllabfuhr, die Containerabfuhr und besondere Aufgaben wie Leerung von Unterflur- und Großbehältern oder Abfuhr von Speiseabfällen, etc. für ganz Hamburg. Ca. 140 gewerbliche Mitarbeiter arbeiten mit bis zu 80 Fahrzeugen die enorme tägliche Auftragslast ab. Die Touren für die unterschiedlichen Prozesse wurden bisher mit unterschiedlichen Verfahren (teils IT-gestützt, teils per Excel oder von Hand) geplant. Aufgrund der Aktualisierung des Betriebssystems im Rechenzentrum der SRH standen bereits IT-gestützte Prozesse nur noch eingeschränkt zur Verfügung und ein neues einheitliches Planungssystem wurde dringend benötigt.



#### Die Tourenplaner benötigen zur Bewältigung der Auftragsmenge ein Werkzeug, welches sie effizient bei der Arbeit unterstützt.

Hierzu hat man die mm-lab GmbH als Lösungspartner ausgewählt. Zur Unterstützung der Tourenplaner bei Planung und Disposition der Touren wurde ein System benötigt, welches sich nahtlos in die bereits vorhandene Systemumgebung der SRH einfügt und dennoch die unterschiedlichen Anforderungen der Prozesse unterstützt. Hierbei wurde schrittweise vorgegangen. Zuerst wurde die Tourenplanung Sperrmüll umgesetzt, hierbei werden täglich aus allen eingegangenen Aufträgen komplett neue Touren geplant. Durchschnittlich 150 Aufträge sind pro Tag auf 34 Fahrzeuge (= 17 Tandems) optimiert zu disponieren. Plangemäß seit Jahresanfang 2016 wird hier die mm-lab Tourenplanung operativ genutzt. Mit den Erfahrungen aus dem Sperrmüllplanungsprozess wird das System nun schrittweise für weitere Aufgaben (Containerdienst und besondere Aufgaben) eingesetzt und mit den Nutzern für die speziellen Anforderungen und Vorgehensweisen der SRH konfiguriert.



# Ziele

## **Die SRH bietet als professioneller Dienstleister Bürgern, Gewerbebetrieben und der Wohnungswirtschaft einen einzigartigen Leistungsumfang:**

- Sperrmüllabholung auf Abruf innerhalb von maximal 14 Tagen zum vereinbarten Termin.
- Expressabholung auch von heute auf morgen.
- Zusatzleistungen wie Möbelabbau, besenreine Haushaltsauflösung, Entrümpelung.
- Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung: Abholung mittels Tandem (Möbel- und Presswagen) zur selektiven Weiterverwertung im Sperrmüllkaufhaus „Stilbruch“.

## **Zur Erfüllung des Leistungsumfangs muss der Prozess folgendes sicherstellen:**

- Kundenservice mit schneller Bedienung der Kunden, kurzen Reaktionszeiten und Termintreue.
- Gute Auslastung für Fahrzeuge und faire Verteilung der Arbeitslast unter Berücksichtigung von Erschwernissen.
- Effiziente Touren.
- Tagesaktuelle Planung - effizient, zeitnah, flexibel. Zur Abdeckung aller Aufträge des Folgetags inkl. kurzfristig eingehender SPRINT-Aufträge.
- SPRINT-Aufträge, die bis 12:00 Uhr eingehen, sind am Folgetag abzuholen.
- Vereinfachung des Planungsprozesses
  - IT-gestützter Prozess, arbeitsteilig von mehreren Planern gleichzeitig bedienbar
  - Zugriff auf gleiches, einheitliches, flexibles Planungstool.
- Papierloses Planungssystem mit nahtloser Integration in das bestehende SAP-System.

*„Mit dem System kann ich meine Arbeit gut und effizient verrichten. Wir planen für den Sperrmüll ca. 150 Aufträge für 17 Tandems täglich. Nach der Erstinstallation des Standard-systems sind viele Wünsche und Verbesserungsvorschläge speziell für uns Planer und unsere Arbeitsweise hier in Hamburg umgesetzt worden.“*

Christian Lohmann, Planer  
Tourenplanung Sperrmüll SRH

# Lösung

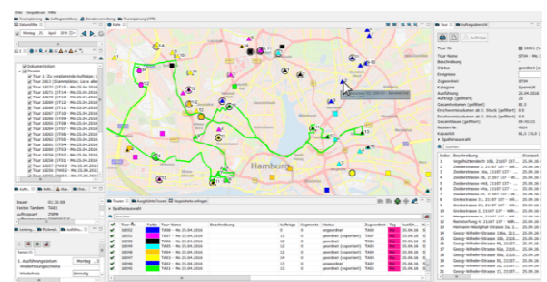
## Entscheidung für die mm-lab Tourenplanung mit Integration in das SAP-Umfeld:

- Kontinuierliche Übernahme der SAP-Auftragsdaten inklusive Aufträgen aus Call-Center und der SRH Webseite über eine Standardschnittstelle.
- Jeder Auftrag hat bereits zu diesem Zeitpunkt einen mit dem Kunden vereinbartes Abholdatum teilweise mit Zeitfenster.
- Kontinuierliche Verplanung aller Standardaufträge (Privat-haushalte, Wohnungswirtschaft, Gewerbe) durch mehrere Planer im mm-lab Planungssystem auf die vorgesehenen Touren.
- Verplanung der Expressaufträge „SPRINT“. Aufträge die bis 12 Uhr eingehen, sind zur Abholung am Folgetag zugesagt und werden den entsprechenden Touren zugeordnet.
- Das Planungssystem von mm-lab zeigt dabei den spezialisierten Planern jeweils nur die für sie relevanten Aufträge. Die Filterparameter sind aber auch vom Planer einfach einstellbar um z.B. Kollegen vertreten zu können.
- Um den hohen Servicelevel sicherzustellen und im operativen Betrieb effizient und sicher handhaben zu können, werden die Aufträge kartenbasiert verplant. Die Visualisierung im Planungssystem entspricht der bestehenden SRH-Logik und auch persönlichen Präferenzen der Planer. Die Darstellung der Aufträge erfolgt über Icons, bei denen durch Farbe und Form sofort erkannt werden kann:
  - Normal- oder Expressauftrag
  - Privathaushalt, Gewerbe, Wohnungswirtschaft
  - Zeitfenster
  - Erschwernisse (Laufwege, Etage, ...)
  - Tourzuordnung
- Zusätzliche Auftragsdetails können per „mouse over“-Funktion angezeigt werden.
- Aufträge können per „drag&drop“ oder Lasso-Funktion etc. zwischen den Touren verschoben werden.
- Für diese Touren werden dabei auch sämtliche Schlüsselparameter „KPIs“ jeweils entsprechend neu berechnet und sofort angezeigt:
  - Tonnage / Volumen
  - Erschwernisse
  - Arbeitszeit
- Nach automatische Optimierung der einzelnen Touren sind manuelle Eingriffe in die Reihenfolge möglich.
- Bereitstellung der Tour- und Auftragsinformationen für alle Fahrer und Fahrzeuge.
- Export an Personaleinsatzplanung und Controlling.



**„Wir haben hier mehrere Bereiche, die alle in der Vergangenheit sehr unterschiedlich geplant haben. Nun können wir die Planung einerseits vereinheitlichen, gleichzeitig bietet das System aber die Möglichkeit die Besonderheiten der einzelnen Prozesse (Sperrmüll, Containerdienste, spezielle Sonderdienste) zu berücksichtigen. Meine Planer arbeiten sehr gut mit dem System und sind absolut zufrieden. Es ist – auch Dank der guten Zusammenarbeit zwischen der mm-lab und der EDV der SRH – sehr gut in unser SAP System eingebettet.“**

Heiko Laas, Betriebsleiter  
Sonderdienste SRH



mm-lab Lösung

# Vorteile

**Die SRH benötigte ein Tourenplanungssystem zur Sicherstellung einer einheitlichen, zeitgemäßen und effektiven Tourenplanung für Auftrags- und Sammel-touren.**

- Die Lösung von mm-lab erfüllt alle Anforderungen der SRH an die Tourenplanung.
- Die Lösung von mm-lab bietet hohe Benutzerfreundlichkeit, wodurch die operative Arbeit der Planer und Disponenten 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 SAP-Systeme angebunden werden und Planungs- und Dispositionsabläufe übernehmen.
- Die Standardlösung der mm-lab konnte vom Projektteam gemeinsam für die sich interaktiv ergebenden Optimierungen im Arbeitsprozess jeweils entsprechend konfiguriert werden.
- Professionelles Projektmanagement mit sehr flexibler Vorgehensweise im Projekt.
- Zukunftssichere Tourenplanungslösung, die bei Bedarf zahlreiche Module für den weiteren Ausbau bereitstellt.

## Firma

Stadtreinigung Hamburg (SRH)

## Sitz

D- 20537 Hamburg

## Branche

Entsorgung und Recycling

## Webseite

[www.stadtreinigung-hamburg.de](http://www.stadtreinigung-hamburg.de)

## Kontakt

mm-lab GmbH

Jürgen Hollstein, Sales Manager  
E-Mail: [juergen.hollstein@mmlab.de](mailto:juergen.hollstein@mmlab.de)

## Das sagt die SRH:

**„Das Projekt wurde in vorgegebenen Zeitrahmen und mit dem geplanten Budget umgesetzt. Meine Planer sind zufrieden und wir sind alle stolz auf unser System. Wir haben nun die Möglichkeit Schritt für Schritt immer feiner zu planen und z.B. die Auslastung weiter zu optimieren oder flexibel bessere Leistungen für unsere Bürger anzubieten und das dann auch planerisch zuverlässig zu bewältigen. Die Zusammenarbeit mit mm-lab ist unkompliziert und pragmatisch. Wir haben uns für dieses System und diese Partnerfirma entschieden und wir haben damit goldrichtig gelegen.“**

Bernd Leowald, Regionalleiter Region Nord West  
der Stadtreinigung Hamburg

