

Couplink ermöglicht koordiniertes Management von über 150.000 Behältern

# Telematik für den Umweltdienstleister Veolia

Keine schriftlichen Tagesberichte mehr / Optimale Nachweisbarkeit der erledigten Aufträge / Digitalisierung komplexer Prozesse in Echtzeit bei der Veolia Umweltservice GmbH

Hamburg, 01.08.2016 (pkl). Während kleine Unternehmen häufig auch ohne technische Hilfsmittel ihre Arbeiten im Blick behalten können, wird dies bei zweistelligen Flottengrößen bereits schnell zum Kraftakt. Wenn der Fuhrpark jedoch die 1.000er-Marke überschreitet, wird Telematik unerlässlich. Deswegen arbeitete die Veolia Umweltservice GmbH als eines der größten Unternehmen in der deutschen Kreislaufwirtschaft bereits seit vielen Jahren mit einer entsprechenden Lösung. Doch im Zuge eines Systemwechsels im Unternehmen wurde auch nach einer neuen Telematik-Lösung gesucht. Das Ziel: Ein individualisiertes System, um Prozesse noch weiträumiger digital abzuwickeln und ein effizientes Tagesgeschäft zu ermöglichen.

Im Jahr 2012 startete bei der Veolia die Testphase für ein neues Telematik-System, welches umfassend der Digitalisierung zahlreicher Prozesse dienen sollte. Die Region Süd des bundesweit aktiven Entsorgungsunternehmens arbeitete ein Jahr lang intensiv mit der potenziellen neuen Lösung. Im Jahr 2013 erfolgte dann die gut überlegte Entscheidung. Das Telematik-System konnte begeistern und man leitete ein deutschlandweites Rollout des Systems ein. Etwa 1.200 Fahrzeuge sind seitdem zentral vernetzt, um das Tagesgeschäft mit mehr als 110.000 Kunden in Industrie, Gewerbe und Handel sowie kommunalen Partnern mit insgesamt über 12 Mio. Einwohnern zeitgemäß abwickeln zu können.

Die verwendete Lösung? „Couplinkyourfleet“ für Entsorger von der Couplink Group AG. Der Alenhovener Telematik-Anbieter ist seit mehr als 15 Jahren mit seinen Lösungen am Markt vertreten. Das Angebot umfasst verschiedene Systeme für die Herausforderungen im Logistik-Sektor. Dabei dienen die Couplink-Entwicklungen zumeist als Grundgerüst und werden erst in Absprache mit dem jeweiligen Kunden zu einer stets individuellen Telematik-Lösung. So auch bei der Veolia, welche als Entsorgungsunternehmen zwar in gewisser Weise auch den Transport von Waren durchführt, was jedoch lediglich einen kleinen Teil der Prozesskette darstellt. So gibt es auch hier Aufträge und klare Routen, die Abholpunkte sind aber meist weitaus zahlreicher und verbinden sich zu großen Auftragsketten. Diese müssen nicht nur abgefahren werden, sondern auch mit verschiedenen Kennzahlen dokumentiert werden – und zwar nachweisbar.

**Ein ganz normaler Entsorgungsauftrag**  
Inwieweit sich die Prozesse bei der Veolia von der „herkömmlichen Logistik“ unterscheiden, wird bei dem Ablauf eines Auftrags klar: Zwar erhält auch hier der Fahrer zum Start



seiner Aufträge und die zu fahrende Route, jedoch ist die Abwicklung etwas umfangreicher. Beim Kunden werden alle zur Leistungserbringung relevanten Daten genau dokumentiert: Anzahl der geleerten, aufgestellten bzw. getauschten Behälter, Datum und Uhrzeit und - wenn gewünscht - die Unterschrift vom Kunden zur Bestätigung der Leistungserbringung. Zusätzlich sind außergewöhnliche Vorkommnisse wie z.B. Schäden an Behältern, überfüllte oder fehlbefüllte Container zu dokumentieren. Das Material wird entweder direkt am Fahrzeug verworfen oder zur Entsorgungsanlage transportiert und dort erfasst. Die Menge der Ware muss ebenfalls dokumentiert werden - ein Wert, welcher auch zur Rechnungsstellung benötigt wird. Von einigen Fahrern kommen so bis zu einhundert Aufträge pro Tag zusammen. Anno 2011 schrieben die Mitarbeiter hier noch händisch Tagesberichte. Diese wurden am Ende des Arbeitstages in der Zentrale abgegeben und manuell in das Auftragsystem übernommen.

Vorgänge, die sowohl auf der Straße als auch im Büro viel Zeit kosteten und Dokumentationsfehler zuließen. Insbesondere, wenn wie bei Veolia mehr als 150.000 Behälter verantwortet werden.

Die nur schwer vorstellbare Masse an Containern wurde im neuen Telematik-System ebenfalls digitalisiert. Zu den wichtigsten Stammdaten zählen Containertyp und -größe, Behältergruppe sowie die nächste UVV-Prüfung. Auch ob der Behälter einen Deckel hat oder eben nicht, ist hinterlegt – ebenso wie der generelle Zustand. Dieses Mammutprojekt der Bestandskontrolle dauerte mehrere Monate und wurde im laufenden Betrieb von extra hierfür angestellten Mitarbeitern als auch von den Fahrern selbst realisiert. „Sämtliche Informationen sind in Couplink hinterlegt“, berichtet Christian Eßmann, Projektleiter für den Bereich Telematik bei der Veolia Umweltservice GmbH. „Das komplette Behältermanagement erfolgt dadurch ebenfalls über die Couplink-Telematik.“ Wenn ein Fahrer einen Behälter zur Zieladresse fährt, scannt er vor Ort dessen Code. Zusammen mit den Positionsdaten, welche zu diesem Zeitpunkt erfasst werden, ist in der Zentrale genau hinterlegt, wo welcher Container steht. Veolia erhält somit nicht nur eine Übersicht aller Behälter im Bestand, sondern auch darüber, wo sich jeder einzelne davon befindet, wie lange dieser im Einsatz und welche aktuell noch frei verfügbar sind.

### Das Smartphone als Schriftführer

Dadurch, dass Aufträge mit Informationen wie Gewicht und teilweise auch Bildern dokumentiert werden müssen, sind festeingebaute Endgeräte im Fahrzeug keine Option. Zusammen mit der neuen Telematik-Lösung von Couplink wurden jedoch Alternativen ermöglicht: Smartphones und Tablets. Dabei war es für die Veolia sogar möglich, die Geräte nahezu uneingeschränkt selbst zu wählen. Ins Auge fasste man die robusten Smartphones der Samsung XCover-Serie und auch einige Tablets. Dass diese als Endgeräte für die Telematik-Lösung infrage kommen, konnte nach kurzer Rückfrage bei Couplink bestätigt werden. Generell hält Couplink bei der Wahl der Endgeräte viele Tore offen. So sind die Endgeräte selbst häufig kein Hindernis, solange sie vorzugsweise auf Android basieren – dem am weitesten verbreitetsten Betriebssystem bei Smartphones und Tablets. Die Einführung der Lösung ist aufgrund

**Tester:** Veolia Umweltservice GmbH  
**Interview-Partner:** Christian Eßmann, Projektleiter Bereich Telematik  
**Kerngeschäft:** Entsorgung

**Wirkungskreis:** bundesweit  
**Fuhrpark/Personal:** ca. 9.600 Mitarbeiter  
1.200 Fahrzeuge mit Couplink-Telematik ausgestattet

### Anforderungsprofil:

Ziel der einzuführenden Telematik-Lösung sollte es sein, die gesamte Auftragsabwicklung inkl. Behältermanagement bis hin zur Rechnungsstellung zu optimieren und weitestgehend zu digitalisieren. Die Mehrfacherfassung von Daten durch schriftliche Aufzeichnungen des Fahrpersonals und manuelle Nacherfassung der Sachbearbeiter sollte minimiert werden. Wie in Entsorgungsunternehmen üblich, war auch die Nachweisbarkeit erledigter Aufträge eine wichtige Anforderung.



Die Desktop-Ansicht bietet der Zentrale umfangreiche Möglichkeiten zur Disposition der Fahrzeuge und liefert wichtige Echtzeit-Daten. Die mobile Anwendung von couplinkyourfleet ist für die Fahrer gedacht und vernetzt sie in ihrer Arbeit direkt mit der Zentrale.  
Bild: Couplink

der Tatsache, dass keine Bordcomputer benötigt werden, mit der Installation der Couplink-App auf den mobilen Endgeräten bereits erledigt und daher schnell abgeschlossen.

### Eine Großbestellung später

Mit ausreichend Smartphones und einigen Tablets in der Hinterhand konnten die Fahrer nun flexibel über die installierte Couplink-Telematik ihrer Zentrale zuarbeiten. Aufträge werden empfangen, bestätigt, durchgeführt, dokumentiert und abgeschlossen. Sämtliche dabei anfallenden Daten fließen ohne Zwischenschritt im Büro direkt in das Auftragsystem. Nahezu vollautomatisch ermöglicht das System die Rechnungserstellung und die Dokumentation gegenüber den Kunden. Sie gibt auch Veolia Sicherheit: Abfallbehälter sind in manchen Fällen nur kurz nach der Leerung wieder voll. Beispielsweise, wenn ein Umzug an die Zieladresse erfolgte und sich Einwohner eines halben Hausstands entledigten. Veolia kann in solchen Fällen unmissverständlich die erledigte Arbeit nachweisen. Auf Fahrerseite war die Einführung

des neuen Systems ähnlich unkompliziert wie die Installation der App. „Der Fahrer wird vom Anfang bis zum Ende durch den Auftrag durchgeführt. Man hat auch keine unnötigen Menüpunkte und der Ablauf ist eigentlich immer gleich. Das hat Couplink gut gelöst“, fasst Christian Eßmann zusammen.

### Kein Ticketsystem, sondern persönlicher Support

Gerade in der Anfangsphase kommt es bei nahezu jedem IT-System zu offenen Fragen oder Verbesserungsbedarf. Bei einem so großen Kunden wie Veolia musste sich Couplink auch umso mehr mit seinem Support beweisen. Innerhalb kürzester Zeit wurde schließlich eine tiefgreifende und umfangreiche Systemumstellung realisiert. Während der Einführung des Systems wurden zudem, durch Anregungen von Fahrern und Disponenten, weitere Entwicklungen des Systems umgesetzt. Jedoch: „Wenn wir den Service von Couplink benötigen, haben wir sehr kurze Wege und direkte Ansprechpartner. Unsere Fragen oder Anregungen konnten dadurch immer schnell geklärt werden.“

### Fazit

Nicht nur Veolia selbst hat Vorteile von der Einführung der Couplink-Telematik. Auch die Kunden des Umweltdienstleisters profitieren von Echtzeit-Daten. Fragen, wo sich der Fahrer befindet, wann dieser ankommen wird, wann der Container rausgestellt werden muss, können direkt beantwortet werden. Christian Eßmann resümiert: „Wir sind auf jeden Fall zufrieden. Wir haben uns aufgrund der hohen Flexibilität für Couplink entschieden. Funktionen, die wir einbauen wollten, konnten immer programmiert werden. Auch der unkomplizierte Service ist ein großer Vorteil.“



Der Fuhrpark von Veolia umfasst ca. 1.200 Fahrzeuge, welche bundesweit im Einsatz sind.  
Bild: Veolia