

Kundenportalerweiterung zur zentralen Plattform

Diplomand

Adrian Kalt

Ausgangslage: Die AG für Abfallverwertung AVAG ist die Gesamtentsorgungspartnerin in der Region Thun und Berner Oberland. Mit ihren internen Projekten "AVAG-Kundenportal" und "Transportauftrag" hat sie die Möglichkeit geschaffen, Abholaufträge jeglicher Art rein digital abzuwickeln. Ein Abholauftrag ist, wenn bei einem Gewerbekunden, verschiedenste volle Gebinde abgeholt werden. Im Moment steht diese Dienstleistung nur Gewerbekunden in dem Einzugsgebiet der AVAG zur Verfügung. Es stellt sich jedoch die Frage, ob und wie diese Grundlage weiteren Gewerbekunden auch ausserhalb des AVAG-Einzugsgebietes angeboten werden kann.

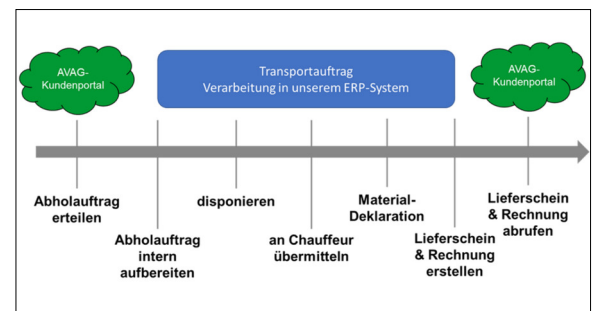
Vorgehen: Die Arbeit startete mit dem Gedanken, die Grundlage aus "AVAG-Kundenportal" und "Transportauftrag" für eine schweizweite digitale Dienstleistung zur Entsorgung zu etablieren. Hierzu sind in einer aufwendigen Literaturrecherche die Erfolgsfaktoren von heute etablierten Plattformen ausgemacht worden. Anschliessend ist ein Konzept mit der Geschäftsleitung erarbeitet worden, wie die bereits geschaffene Grundlage aus "AVAG-Kundenportal" und "Transportauftrag" auf eine schweizweite digitale Lösung umfunktioniert werden kann. Dieses Konzept ist mit Gewerbekunden aus verschiedenen Branchen und mit unterschiedlichen Mitarbeiterzahlen besprochen sowie verifiziert worden.

Fazit: Die geführten Kundengespräche zeigten auf, dass das ausgearbeitete Konzept in die richtige Richtung geht. Alle bis auf ein Gewerbekunde, können sich eine Anwendung vorstellen. Vor allem die Einfachheit sowie die Einbindung regionaler Partner überzeugten. Auch die ausgearbeiteten Preismodelle fanden grossen Anklang. Da mit den zwei verschiedenen Varianten die Bedürfnisse aller Gewerbekunden erfüllt werden könnten. Eine mögliche Umsetzung kann zum jetzigen Stand noch nicht geplant werden, für das Projekt folgen aber weitere Analysephasen sowie eine erste Testphase, die durch die AVAG umgesetzt werden.

KVA-Thun
AVAG



Zusammenspiel AVAG-Kundenportal und Transportauftrag
Eigene Darstellung



Vorteile mit dem AVAG-Kundenportal
AVAG



Examinator
Prof. Dr. Roman Hänggi

Experte
Dr. Urs Hafen, ABB
Turbo Systems AG,
Baden, AG

Themengebiet
Innovation in Products,
Processes and
Materials - Business
Engineering and
Productions