

cit

Abholtermin übers Web

[26.01.2015] Um die Organisation der Sperrmüllabholung für Bürger und Verwaltung so einfach wie möglich zu gestalten, hat die Firma cit eine mobile Anwendung entwickelt.

Verwaltungsleistungen finden immer häufiger den Weg in die Wohnzimmer der Bürger. Seit der EU-Dienstleistungsrichtlinie und dem E-Government-Gesetz sind die Verwaltungen verpflichtet, alle wichtigen Leistungen auch via Internet anzubieten. Dabei geht der Trend immer mehr zu Anwendungen, die auch auf mobilen Endgeräten laufen und damit bequem von unterwegs oder abends auf dem heimischen Sofa genutzt werden können. Das Unternehmen cit hat nun als kleine praktische Hilfe eine Webapp entwickelt, welche die Sperrmüllbestellung per Smartphone ermöglicht. Dabei erhält der Kunde wie gewohnt zu Beginn des Jahres den Abfallkalender. Neu ist allerdings, dass dieser mit einem individuellen QR-Code für die Bestellung des Sperrmülldienstes anstelle der bisher üblichen Postkartengutscheine versehen ist.

Müllentsorgung per Klick

Mit seinem Smartphone oder Tablet scannt der Kunde den Code ein und gelangt direkt zur entsprechenden Webapp seines Amtes für Abfallwirtschaft oder seines Entsorgungsbetriebs. Name und Anschrift des Kunden sind dann im Formular bereits hinterlegt. Nun sind es nur noch wenige Klicks, bis der Abfall abgeholt werden kann: Aus einer Übersicht möglicher Bestandteile, wie Matratzen, Holz oder Möbel, wählt der Kunde zunächst die für ihn relevanten aus. Anschließend zeigt die App die möglichen Termine zur Abholung an, aus denen der Verbraucher seinen Wunschtermin aussucht. Zum Schluss fehlt nur noch eine Bestätigung – dann ist der Vorgang beim Entsorger registriert und der Termin kann ganz einfach in den Outlook-Kalender oder iCal des Nutzers exportiert werden, damit er am betreffenden Tag nicht vergisst, seinen Müll vor die Tür zu stellen.

Servicegewinn für Bürger

Die Vorteile einer solchen Sperrmüll-App liegen auf der Hand: Während der Bürger die Sperrmüllabfuhr bequem vom Sofa aus organisieren kann, erleben Kommunalverwaltungen und Entsorgungsunternehmen einen Image-Gewinn, da dem Bürger ein toller Service geboten wird. Der Aufwand für die Sachbearbeiter wird erheblich reduziert, da eine manuelle Datenerfassung wegfällt. Schließlich ist durch das Auffüllen von Terminlücken eine optimierte Routenplanung möglich. Obwohl es eine vergleichsweise einfache Anwendung ist, handelt es sich hierbei um einen echten Servicegewinn für den Bürger, da gerade die kleinen Verwaltungsvorgänge im Vergleich zum Ergebnis oftmals unverhältnismäßig viel Zeit zur Abwicklung benötigen. Die Kosten für die Programmierung einer derartigen Anwendung sind dagegen relativ gering, da keine aufwendige App entwickelt und für verschiedene Plattformen angepasst werden muss. Es genügt eine Webapp, die sich sowohl auf einem klassischen PC als auch über mobile Endgeräte aufrufen lässt. Damit haben die User das klassische App-Feeling. Die Plattform cit intelliForm bringt dazu bereits viele allgemeine und E-Government-spezifische Lösungsbausteine wie die Einbindung von Geo-Informationssystemen zur Kartendarstellung inklusive Lokalisierung, Erfassung und Übertragung von Bildern sowie umfangreiche Web-Service-Schnittstellen zur Systemintegration mit.

()

Dieser Beitrag ist im Titel in der Januar-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice, Online-Terminvereinbarung, cit, Apps