



GRÜLER & CLEVE  
CONSULTING



## SUCCESS STORY

„Wir haben uns ein modernes schlankes und doch vielseitiges Werkzeug gewünscht, das jeder große und kleine Kunde versteht und gerne nutzt. Mit den drei Partnern in einem Boot sind wir unkompliziert und ohne Umwege termingerecht zum Ziel gelangt. Unsere Kunden sind begeistert. Danke.“  
Marcus Wilhelm, Projektleiter der AWISTA

## ONLINE SERVICES FÜR ENTSORGER: INTERAKTIVES UND SAP-INTEGRIERTES ENTSORGERPORTAL



Das Onlineportal für Entsorger bietet Endkunden ein umfassendes Serviceangebot und ermöglicht Entsorgungsunternehmen eine erhöhte Kundenbindung.

Durch den Online Service für Entsorger erhalten Endkunden direkten und geschützten Zugriff auf Ihre Daten im SAP-System. Sie nehmen so zielgerichtet Änderungen vor und führen Prozesse selbst durch. Gleichzeitig treten Endkunden über das Kundenportal jederzeit einfach und schnell mit dem Entsorgungsunternehmen in Kontakt. Entsorger senken durch den Einsatz des Online Services ihre Kosten, vereinfachen ihre Prozesse und erhöhen gleichzeitig den Automatisierungsgrad. Das festigt die Kundenbindung und stärkt das Image als innovativer Dienstleister.

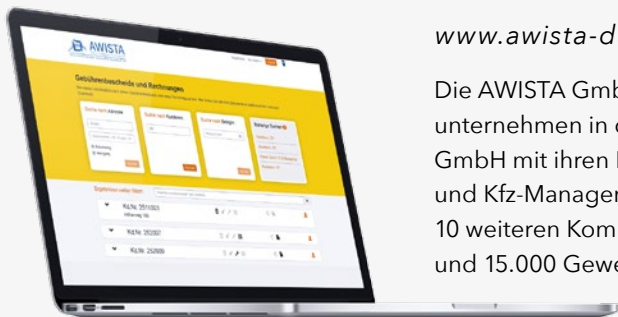
## PROJEKT- ANFORDERUNGEN

Ziel der AWISTA war es, ihren Kunden mit der Einführung eines Kundenportals die Kernprozesse, wie die klassische Behälterverwaltung und das Beschwerdemanagement, online und automatisiert anzubieten. Zusätzlich zu der Hauptzielgruppe der Privat- und Gewerbekunden sollten gleichzeitig besondere Anforderungen der Wohnungswirtschaft erfüllt werden.

## DER KUNDE

**AWISTA Gesellschaft für  
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung mbH**

[www.awista-duesseldorf.de](http://www.awista-duesseldorf.de) <https://portal.awista.de/portal/>



Die AWISTA GmbH wurde 1998 gegründet und ist eines der größten Entsorgungsunternehmen in der Region Düsseldorf. Mit rund 850 Mitarbeitern ist die AWISTA GmbH mit ihren Kernkompetenzen Abfallentsorgung, Straßenreinigung, Winterdienst und Kfz-Management auf kommunale Auftraggeber in der Region spezialisiert. Neben 10 weiteren Kommunen ist die Landeshauptstadt Düsseldorf mit ca. 80.000 Privat- und 15.000 Gewerbekunden der größte Kunde.

# DIE REALISIERUNGSPARTNER UND IHRE VERANTWORTUNGSBEREICHE

## BPC

Iterative Anforderungskonzeption und Implementierung des Kundenportals: Single-Page-Frontend und Schnittstellen zu den Backend-Prozessen

## GRULER & CLEVE

Backend-Prozesse der IS-Waste  
Schnittstelle: Bereitstellung der IS-Waste-Daten, der Prüf- und Eingabelogiken, des Beschwerdemanagements und der automatisierten Behälterverwaltung

## DAUS INTERFACES

Entwicklung der intuitiven Bedienung und des frischen Designs

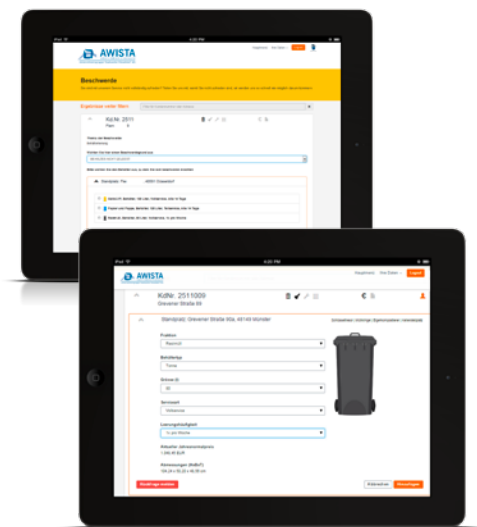
## DAS PROJEKTERGEBNIS

Die Kunden der AWISTA nutzen mit dem neuen Kundenportal ein umfangreiches Serviceangebot. Zu den umfassenden Funktionen des Onlineportals gehören:

- **Behältermanagement:** Behälter neu-, ab- und umbestellen oder einen neuen Standplatz melden
- **Beschwerdemanagement:** Beschwerden zu zahlreichen Themenbereichen abgeben, einschließlich Dateipupload und Auswahl zugehöriger Daten, wie z. B. Belege, Behälterinformationen oder Kundenkontaktdaten
- **Extra für die Wohnungswirtschaft:** Performante Such- und Filterfunktion über alle verwalteten und eigenen Objekte
- **Interaktive Formulare** zum Eigentümer- und Pächterwechsel, zur Neukundenanmeldung oder für den Zugang zum Portal
- **Optimale Usability** auf Smartphones und Tablets durch konsequenten Einsatz von Responsive Design

Technisch gesehen: Das AWISTA-Entsorgerportal wurde auf Basis einer Single-Page-Applikation mittels modernster Internetstandards und Frameworks (HTML5, Angular JS, JSON) entwickelt und über eine REST-Schnittstelle an ein SAP Waste and Recycling Management System angebunden.

Umfangreiche Prüf- und Eingabelogiken verhindern Fehlereingaben und werden über die Online-Anbindung aus dem SAP-System gesteuert. Das Portal wurde an die automatisierte ELOC zur Behälter- und Standplatzverwaltung sowie an das automatisierte Beschwerdemanagement angebunden.



## DAS FAZIT

Das Kundenportal der AWISTA ist ein modernes Werkzeug zur Optimierung der Entsorgerprozesse und -kommunikation. Es zeichnet die AWISTA als innovativen Dienstleister aus.



### Wichtigste Vorteile für Endkunden

- Umfangreiches Serviceangebot und einfache Bedienung
- Erreichbarkeit rund um die Uhr
- Vereinfachte Kommunikation mit dem Entsorger

### Wichtigste Vorteile für Entsorger:

- Erweiterung des Serviceangebots
- Erhöhung der Kundenbindung
- Erhöhung der Prozessautomatisierung
- Einsparung von Kosten
- Differenzierung gegenüber Wettbewerbern
- Imagestärkung