

EIGENBETRIEB STRAßENREINIGUNG WUPPERTAL

Pilotprojekt Einführung einer Mängelmelder-App beim ESW

Michael Steiner



Einführung einer Mängelmelder-App

Vorteile für den ESW

Effiziente Bearbeitung von Bürgeranliegen

- Zentrale Dokumentation von Anliegen.
- Automatische Zuordnung der Anliegen anhand der Kategorie an den richtigen Zuständigkeitsbereich.
- Erste Einschätzung der Sachlage anhand des Fotos vom Schreibtisch möglich, so dass eine „Erkundungsfahrt“ nicht nötig ist => Einsparung von Arbeits- und Fahrtkosten.
- Automatisches Feedback an die Melder über Fortschritt.
- Arbeitserleichterung und Fehlervermeidung durch Funktionen wie Textvorlagen, interne Aktenvermerke, Wiedervorlagen und Suchfilter.
- Auswertungsmöglichkeiten, die zur Optimierung von Prozessen genutzt werden können.
- Arbeitseinsparung durch erste Filterung der Meldungen.
- Zusammenfassung von Meldungen, die den gleichen Mängel betreffen.
- Lediglich eine Antwort notwendig, die dann an alle Meldenden versendet werden kann.
- Terminierung der Laubaktion möglich.



Einführung einer Mängelmelder-App

Vergleich von drei Anbietern - Vorteile und Nachteile

	Mängelmelder-App der Firma Wer-denkt-was	MeldooPlus der Firma leanact	AEM der Firma Softplan Informatik GmbH
Vorteile	✓ Bekannte App, die bereits von zahlreichen großen Städten verwendet wird - gute Referenzen ✓ Geringe monatliche Kosten ✓ Bürgerbefragung von wer-denkt-was bereits bei Stadt Wuppertal im Einsatz	✓ Intuitive Benutzung der App und Anwenderseite ✓ Webbasiert, keine Installation notwendig ✓ Möglichkeit kostenloser Demoversion ✓ Möglichkeit der Unterstützung mit Flyern, Bildern, Logos und Textvorlagen für den Start (Presse) ✓ Mitarbeiter der Firma sind IT-Spezialisten und bieten auch individuelle Anpassungen des Systems an	✓ Keine hohen Einführungskosten
Nachteile	- Vergleichsweise hohe Einführungs- und Installationskosten	- Wird bisher lediglich von kleinen Gemeinden verwendet	- Wird bisher lediglich von kleinen Gemeinden verwendet - Höchste monatliche Kosten



Einführung einer Mängelmelder-App

Vergleich von drei Anbietern - Kosten

	Einführungskosten und Verfahrensbegleitung	Laufende Kosten pro Monat
Mängelmelder-App der Firma Wer-denkt-was	11.150,00 € (zzgl. MwSt.)	500,00 €
MeldooPlus der Firma leanact	1.980 € (zzgl. MwSt.), Schulung: 990,00 €	540,00 €
AEM der Firma Softplan Informatik GmbH	1.690,00 € (zzgl. MwSt)	625,00€



Einführung einer Mängelmelder-App

Fazit

Einführung und Test von MeldooPlus der Firma leanact:

- Geringe Einführungskosten
- Geringe laufende Kosten
- Möglichkeit der Teststellung
- Mitarbeiter der Firma sind IT-Spezialisten und bieten auch individuelle Anpassungen des Systems an
- Einfache Bedienung sowohl aus Bürgersicht als auch auf der Anwenderseite



- Einführung des Mängelmelders MeldooPlus der Firma leanact als Pilotprojekt beim ESW
- Möglichkeit der Einbindung weiterer Ressorts / Kooperationspartner

