

# Gestroomlijnd: Robuuste technologie zorgt voor grotere efficiëntie en kortere responstijden bij ophalen huishoudelijk afval

In de stad Enid, Oklahoma, stelden Robinson Camp, Vicedirecteur Openbare Werken en zijn manager Jim McClain, Directeur Openbare Werken, zich voor hoe het zou zijn als enkele van hun werkprocessen kunnen geautomatiseerd worden, om te beginnen met huisvuil. Hun doel was hetzelfde als dat van elk vooruitdenkend stadsbestuur: hun dienstverlening op een rendabele manier verbeteren.

Het eerste en meest voorkomende probleem dat aangepakt moest worden was de feedback van klanten. Wanneer een inwoner van Enid een probleem meldde, afval dat niet opgehaald werd, een ontbrekende vuilnisbak of een hoop grasafval op een openbare plaats, dan moest de stadsambtenaar hem aan de telefoon vertellen dat het twee of drie weken zou duren voor het probleem behandeld kon worden. Het was niet zo dat de stad die taken probeerde uit te stellen, het duurde gewoon te lang om elk probleem apart te behandelen.

Camp legt uit: "Elke opdracht moest met de hand geschreven worden. Vervolgens reed de verantwoordelijke werknemer 15 minuten naar het dienstencentrum, deed hij een babbeltje, nam hij de opdracht mee en reed hij tenslotte de hele stad door voordat hij met de opdracht kon beginnen. Het duurde een uur om elke opdracht af te werken.

## De zoektocht naar een passende oplossing

Het zal u niet verwonderen dat Camp en McClain dit efficiënter wilden doen verlopen. En in deze tijd van kleinere budgetten, baarde de stijgende kostprijs van hun personeel hun evenveel zorgen als de lange responstijden. Maar wat was de beste manier om dit op te lossen? Op een conferentie over openbare werken, maakte McClain kennis met een oplossing waarbij handheld computers en een bijhorende softwaretoepassing gebruik werden. Maar het product was zo duur dat de stad slechts vier of vijf toestellen zou kunnen aanschaffen en het systeem had beperkingen waardoor het niet alles zou kunnen doen wat Enid nodig had. De oplossing kwam in de buurt, maar was nog niet helemaal wat ze zochten.

Ontgoocheld maar onverschrokken zetten Camp en McClain koers naar een nationale conventie. Toen ze daar waren, brachten ze aan de hand van een exposantenlijst een bezoek aan elke fabrikant waarvan ze dachten dat die iets kon aanbieden dat ze konden gebruiken. Op die manier kwamen ze in contact met Handheld.

"Handheld toonde ons welke oplossing ze voor ogen hadden," zegt Camp. "Het eerste waarvan we onder de indruk waren was dat ze ons vertelden dat we met ons budget 14 operationele handheld computers konden kopen. We waren onmiddellijk één en al oor. Vervolgens legden ze uit dat de robuuste Nomad handheld die ze aanbevelen draadloze communicatiemogelijkheden had, iets wat uitgebreid getest en toegepast was op Europese modellen, maar wat vrij nieuw was voor robuuste handhelds in de Verenigde Staten. Ook GPS zat standaard op de Nomad. Het enige wat ons nog te doen stond was de juiste software vinden voor het apparaat."

"We vonden een toepassing, Dispatched genaamd, die ons interesseerde, maar deze applicatie was ontworpen voor mobiele telefoons, niet voor robuuste handhelds" zegt Camp. "We vertelden de mensen van Dispatched over onze ideeën en wat we wilden doen. Ze stelden ons twee vragen: heeft de handheld GPS en heeft hij Windows Mobile? Ik zei dat dit het geval was. Men verzekerde ons dat het zou werken en dat was effectief ook zo." Dispatched maakte een gepersonaliseerde versie van de Dispatched software voor Enid. Daarnaast kochten ze zelf een Nomad zodat ze praktijkgericht konden werken om hun software aan te passen voor Enid en die vervolgens op de Nomad konden installeren en testen.



## Uitdaging

Lange responstijden, hoge kosten voor het ophalen van huishoudelijk afval in de Stad Enid.

## Oplossing

De Stad Enid koos Nomad robuuste computers voorzien van draadloze communicatie en een GPS-ontvanger gecombineerd met een gedegen softwarepakket, afgestemd op hun specifieke behoeften.

## Resultaat

Het nieuwe systeem heeft de responstijd voor klanten verminderd van 3 weken naar 24 uur en de personeelsbestand verkleind van 14 naar 2 mensen.



Handheld is een internationale leverancier van robuuste PDA's en handheld computers. Al onze producten zijn robuust en bestand tegen water, stof, vallen en grote temperatuursschommelingen. Handheld en zijn partners leveren volledig mobiele oplossingen aan organisaties in bedrijfstakken als logistiek, bosbouw, openbaar vervoer, bouwnijverheid, leger en veiligheid.

**handheld**  
[www.handheldgroup.com](http://www.handheldgroup.com)

## Real-time verbetering

Zodra de software geïnstalleerd was op de Nomad, was het tijd voor de toepassing ervan in de praktijk. Enid koos ervoor om te beginnen met het ophalen van huishoudelijk afval met behulp van vuilniswagens, waarbij robuustheid een basisvereiste is.

Het nieuwe systeem automatiseert op een doeltreffende manier alles wat gebeurt naast het laden van de wagen met huisvuil. Wanneer een vuilnisman iets moet melden, een bouwproject dat het ophalen blokkeert, een ontbrekende vuilniswagen, een hindernis veroorzaakt door een klant of zelfs een probleem dat de aandacht vereist van een andere stadsploeg, dan duwt hij op een voorgeprogrammeerde knop van het touchscreen van de Nomad. Die boodschap, voorzien van de juiste tijd, datum en GPS-coördinaten, wordt onmiddellijk doorgestuurd naar de centrale coördinator. Wanneer het gaat over niet-opgehaald huisvuil, dan wordt de boodschap ter informatie doorgestuurd naar het klantenbestand voor het geval er een klacht mocht volgen. Wanneer de boodschap gaat over een nieuwe opdracht, dan gebruikt de coördinator de nieuwe software om met de informatie een nieuwe werkopdracht te creëren, die vervolgens naar een andere veldwerker wordt gestuurd die een Nomad bij zich heeft. Die veldwerker gaat naar de locatie, handelt de opdracht af, en kan zelfs een rekening maken op naam van de klant voor betalingstransacties met behulp van de Nomad.

Wanneer een werknemer van de stad een taak verricht waarvoor een ontvangstbewijs van de klant nodig is, dan kan hij er dankzij de Dispatch software een maken waar zelfs zijn elektronische handtekening op staat. Dankzij de Bluetoothmogelijkheden van de Nomad kan de werknemer een draagbare printer meenemen en zo de werkopdracht en het ontvangstbewijs uitprinten.

## Een kleiner personeelsbestand en een hogere medewerkerstevredenheid

Het zal wellicht niet verbazen dat er aanvankelijk wat weerstand was tegenover het nieuwe systeem. “De hoofdverantwoordelijke was zeer uitgesproken tegen het gebruik van een computer,” herinnert Camp zich. “Hij zei: ‘Geen enkele computer moet mij gaan vertellen wat ik moet doen.’ Ons antwoord was gewoonweg: ‘Zorg ervoor dat het werkt.’ En na een tijdje met het systeem te hebben gewerkt, heeft hij zijn mening moeten herzien. Nu ziet hij dingen onderweg en doet er iets mee, in plaats van alleen maar te doen wat de computer hem vraagt. Hij presteert beter dan ooit.”

En die responstijd van twee tot drie weken? Dankzij de nieuwe combinatie van de Nomad en de Dispatched applicatie, is die gereduceerd tot slechts 24 uur.

Bij die kostenbesparing hoort een kleiner personeelsbestand omdat er simpelweg minder mensen voor hetzelfde werk nodig zijn. Het huidige aantal van 14 vuilnis mannen wordt door de inzet van het geautomatiseerde systeem teruggebracht tot slechts 2, een reductie die honderdduizenden dollars zal besparen.

En in dit geval zijn er zelfs niet veel nadelen verbonden aan het verlies van babeb. “Er zijn niet veel mensen die vuilnisman willen zijn,” zegt Camp. “We hebben moeite met het aantrekken van arbeidskrachten en we moeten een beroep doen op externe partijen om personeel te vinden, wat ons eigenlijk nog meer kost. Met het nieuwe systeem elimineren we vacatures die moeilijk in te vullen zijn en krijgen vier van onze vuilnis mannen een nieuwe plek in een nieuwe onderhoudsfunctie.”



Bezoek [www.ultrarugged.com](http://www.ultrarugged.com) of [www.handheldgroup.com](http://www.handheldgroup.com) voor meer informatie over de Nomad.

Handheld is een internationale leverancier van robuuste PDA's en handheld computers. Al onze producten zijn robuust en bestand tegen water, stof, vallen en grote temperatuurschommelingen. Handheld en zijn partners leveren volledig mobiele oplossingen aan organisaties in bedrijfstakken als logistiek, bosbouw, openbaar vervoer, bouwnijverheid, leger en veiligheid.

**handheld**  
[www.handheldgroup.com](http://www.handheldgroup.com)