



## BMS.InterKom DIE Alternative zu externen Messengern

Ein aktuelles Thema, welches nicht nur einen Medienbruch erzeugt, sondern auch das Thema Datenschutz berührt, ist der Einsatz von WhatsApp® in den Unternehmen. Darüber werden „mal eben“ Informationen oder Missstände an die Disposition versendet. Die hier erzeugten Daten werden abseits jedes Sicherungs- und Sicherheitskonzepts des Unternehmens gehalten und verarbeitet. Weiterhin lassen sie sich nicht in einen weiterführenden Prozess integrieren.

### Unsere Lösung

Die Lösung für dieses Problem ist unsere App **InterKom**. Dank der vollständigen Integration in das **BMS**, vor allem in das Kunden- und Beschwerdemanagement Tool **BMS-CRM**, werden die abgesendeten Nachrichten sofort einem professionellen Workflow zugeführt, dessen Prozesskette direkt auf die Bedürfnisse des Entsorgers zugeschnitten ist.

Die APP kann Unternehmensweit auf sämtlichen mobilen Endgeräten genutzt werden. Durch verschiedene Einstiegspunkte und ein hinterlegtes Benutzermanagement erhält jeder Nutzer eine für seinen Fachbereich abgestimmte Oberfläche, um möglichst schnell und effizient eine Meldung aufzunehmen und diese an den Betrieb zu senden.

### Einsatzmöglichkeiten

Schaut man sich z.B. den Bereich der Behälterverwaltung an, so kann der Müllwerker über die APP mit nur wenigen Klicks eine Meldung über z.B. Fehlbefüllung, Schäden, Gefäß in Schüttung gefallen, Verparkungen, etc. erstellen.

Diese Sachverhalte sind frei konfigurierbar. Zusätzlich zur Auswahl des Sachverhaltes hat der Anwender auch direkten Zugriff auf die Adress- und Behälterdaten, um die Nachricht mit weiteren Detaildaten anzureichern. Die Kombination mit einem Identssystem ist ebenfalls möglich und vereinfacht den Prozess zusätzlich. Zuletzt besteht noch die



Möglichkeit der Aufnahme von Fotos vor Ort, welche auch gleichzeitig mit dem GPS Standort verknüpft sind.

Wird die Nachricht abschließend versendet, so wird im **BMS-CRM** in Echtzeit ein neues Ticket generiert und einem Sachbearbeiter zugewiesen, welcher als Verantwortlicher dem jeweiligen Sachverhalt der Meldung hinterlegt wurde.

Noch nie haben Meldungen in solch hoher Qualität vom Ort des Geschehens den Weg zum Sachbearbeiter gefunden.