



Entsorger Circle

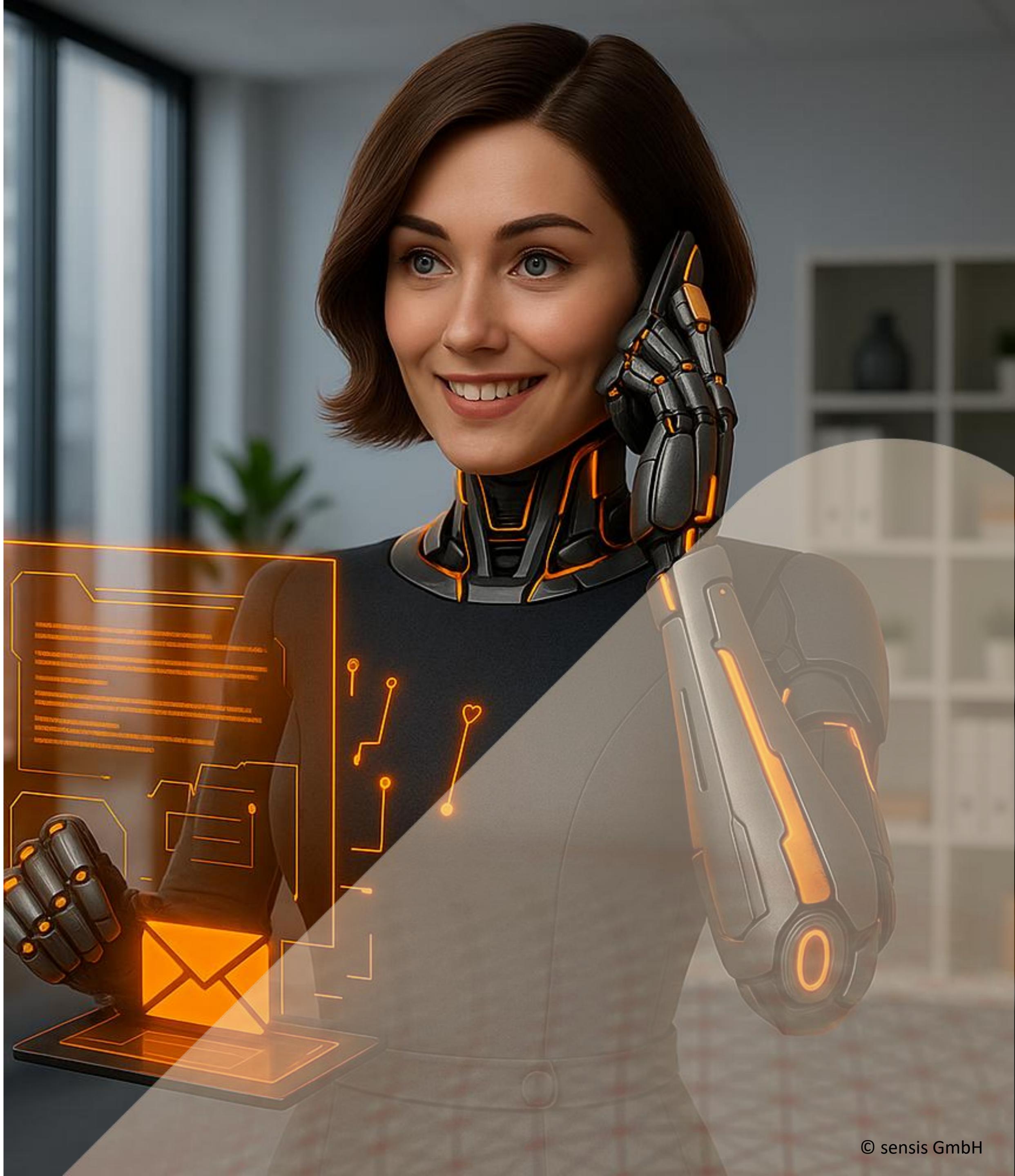
Das Netzwerk für Digitalisierung, KI und Innovation für Entsorger & Recycler

Best-Practice Sharing
KI in der Verwaltung von Entsorgern & Recyclern

28. Januar 2026 | Moritz Gomm

www.entsorger-circle.org

Kundendialog mit Köpfchen: **KI spricht Klartext**



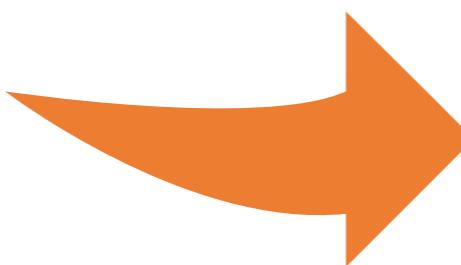


Wenn Stress persönlich wird



Anhaltender Kundendruck führt zu geringerer Leistungsfähigkeit und mentaler Erschöpfung

sen-ia: Damit Ihre Fachkräfte wieder Facharbeit verrichten können



Hallo,
ich bin **sen-ia**.

- ⌚ Keine Wartezeit durch besetzte Leitungen
- ⏰ 24/7 verfügbar und motiviert
- 😊 Dauerhaft freundlich und geduldig
- 🚀 Schnelle Einarbeitung in Ihre Prozesse
- 🤝 Kennt ihre Grenzen und verweist bei Bedarf an Kolleg*innen

Anwendungsbeispiele in der Abfallwirtschaft

-  Beratung zu Container- und Abfallarten
-  Bestellung, Tausch und Abholung von Containern
-  Infos zu Wertstoffhöfen und Öffnungszeiten
-  Terminanfragen

Standardanrufe automatisieren,
Disposition entlasten!

 **Beispiel: Der ist mir doch glatt in die Mauer gefahren..**



„Ich benötige einen Container.“





Beispiel: KI mit Köpfchen

- ✓ **Persönliche Ansprache:**
sen-ia erkennt und nutzt den Namen des Kunden für eine individuelle und wertschätzende Kommunikation.
- ✓ **Hilfestellung bei Mengenberechnung:**
sen-ia kann Informationen zu Mengen verarbeiten und daraus ableiten, welche Containergröße für ein Vorhaben benötigt wird.
- ✓ **Hilfestellung bei Abfalldefinition:**
sen-ia kann auf Grundlage von Wissenstabellen beraten, zu welcher Abfallart ein Stoff gehört.

Komprimierung & Weiterverarbeitung

Containeranfrage erhalten



Thissen, Michael

An Thissen, Michael

Zusammenfassung des Anrufs

Name des Anrufers	Carsten Schmitz
Anrufer Nummer	+49 1735837992
Anliegen des Anrufers	Container für die Entsorgung von Bauschutt (Naturstein) aufgrund eines Unfalls mit einem Auto an einer Mauer
Containergröße	10 Kubikmeter
Abfallart	Bauschutt (Naturstein)
Lieferadresse	Berliner Straße 123, Duisburg
Aufstelldatum	27. Januar
Abholdatum	30. Januar
Besonderheiten bei der Anlieferung	Durchfahrtshöhe Tunnel ca. 3,90 Meter; bei Bedarf kann hinten rum gefahren werden (kleiner Umweg)

Aktuelle Projekte

1. Einführung der gelben Tonne beim SRB Salzgitter
2. Einführung des Einwohnergleichwerts bei der AWL Neuss
3. Anfragen und Bestellungen von Containerdienstaufrägen bei den Entsorgungs- und Servicebetrieben in Essen
4. Dauerbetrieb in der Abfall- und Gebührenberatung beim Abfallbetrieb des Kreises Viersen

Zum Mitnehmen: Greifen Sie zu!



sen-ia Das Abfall-ABC

„Ich habe einige Farbreste, Energiesparlampen und Kerzenstummel... Wie müssen die Stoffe entsorgt werden?“

[Video ansehen](#)



sen-ia Abfallkalender

„Meine Mülltonne läuft über, was mache ich denn jetzt?“

[Video ansehen](#)



sen-ia KI mit Köpfchen

„Wann wird meine graue Tonne geleert?“

[Video ansehen](#)



sen-ia Diebstahl

„Man hat mir die Mülltonne gestohlen!“

[Video ansehen](#)

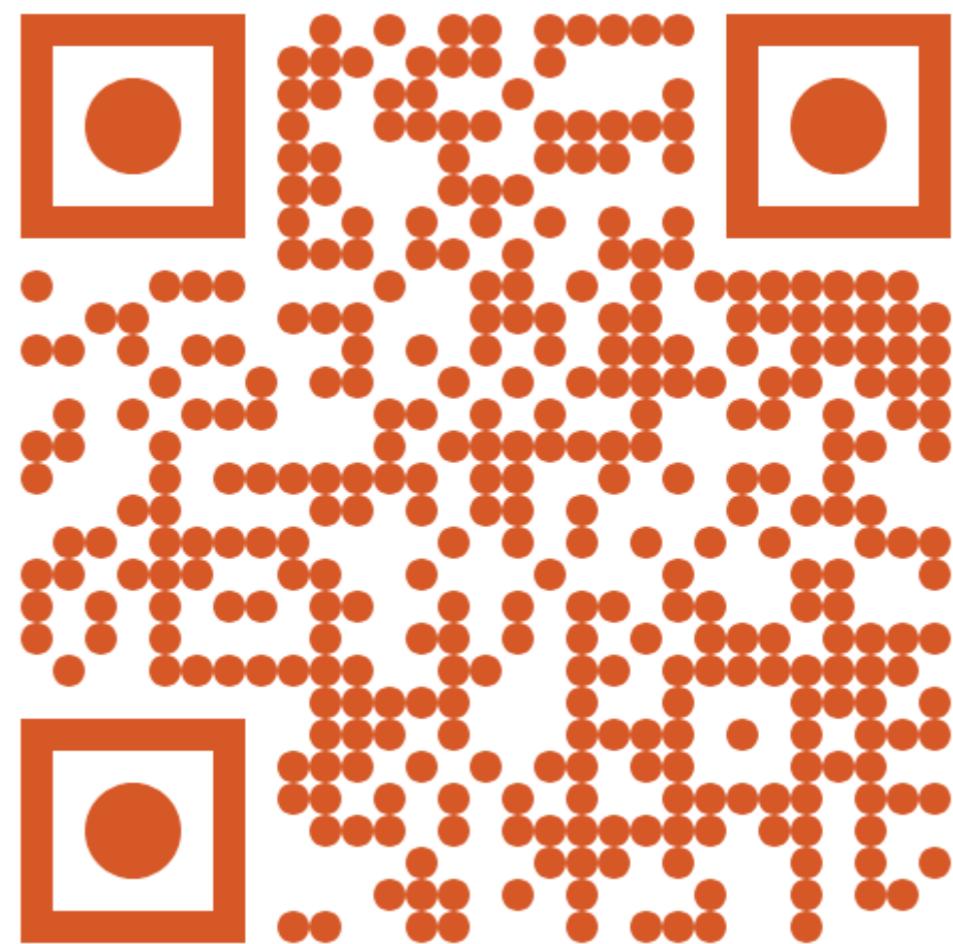


sen-ia Reklamation

„Meine Tonne wurde heute nicht geleert!“

[Video ansehen](#)

SCAN ME



Fazit

- ✓ Kann künstliche Intelligenz eine ausgebildete Fachkraft ersetzen?

Nein!



**Ich unterstütze Sie
gerne!**

Fazit

- ✓ Kann künstliche Intelligenz Fachkräfte so entlasten, dass wieder ausreichend Zeit für qualifizierte Aufgaben ist?

Was denken Sie?



Entsorgungs- und Servicebetriebe
Essen GmbH & Co. KG



Ich unterstütze Sie
gerne!



Wir freuen uns auf Sie!



Meine Kontaktdaten:
Michael Thissen
thissen@sensis.de



Gladbacher Str. 106
41747 Viersen



www.sensis.de



Phone: +49 2162 81929-0



E-Mail: info@sensis.de