



Étude de cas AMCS Ville de Berkeley

En savoir plus sur la plateforme AMCS



Die Stadt Berkeley, Kalifornien, gibt grünes Licht für die AMCS-Plattform zur Vereinheitlichung und Modernisierung der Zero Waste-Bemühungen

La ville de Berkeley en quelques mots

Dans le cadre du service des travaux publics de la ville, la Commission Zéro Déchet a choisi la plateforme AMCS, y compris les solutions de gestion d'entreprise, de main-d'œuvre mobile et de portail client. La technologie avancée de l'AMCS permettra de moderniser et d'unifier l'ensemble de l'opération Zéro Déchet.

Berkeley, située à 10 miles au nord-est de San Francisco, est une ville densément peuplée de plus de 118 000 habitants et est largement définie, tant sur le plan culturel qu'économique, par la présence du campus de l'Université de Californie, situé à l'est de la ville. La ville est fière d'être progressiste, notamment en matière d'environnement.

La philosophie "zéro déchet" de la ville suit la définition de l'Alliance internationale pour le zéro déchet (ZWIA) : "Le zéro déchet signifie concevoir et gérer des produits et des processus afin d'éviter et d'éliminer systématiquement le volume et la toxicité des déchets et des matériaux, de conserver et de récupérer toutes les ressources, et de ne pas les brûler ou les enterrer."

Berkeley a créé la Zero Waste Commission pour éviter que les déchets ne soient mis en décharge et maximiser les avantages du recyclage. En plus de la station de transfert et de la décharge de la ville, la commission exploite une flotte de 32 camions pour gérer les déchets et les activités de recyclage de la communauté.

Défi

Le programme se débattait avec un système de facturation et de bons de travail obsolète, complété par le système de gestion de la relation client, mais non intégré à celui-ci. Après un examen minutieux des besoins technologiques à long terme, à la fois en interne et par l'intermédiaire de tiers, le patchwork existant basé sur le papier a finalement été jugé obsolète, inadéquat et incapable de fournir même la fonctionnalité de base nécessaire au fonctionnement d'un programme moderne de zéro déchet.

Des flux de travail inefficaces, des délais de réponse tardifs et des rapports et analyses limités ont entravé les efforts visant à gérer efficacement la collecte des déchets, du recyclage et des matières organiques. En outre, les outils anciens nécessitaient un soutien important du personnel informatique pour maintenir le statu quo du système.



“

Berkeley a choisi AMCS pour son système logiciel de gestion des déchets zéro afin d'accroître l'efficacité, de numériser les opérations, d'améliorer le service à la clientèle et de renforcer la durabilité environnementale.

Solution

Dans le cadre de son plan technologique pour l'avenir, la ville incorporera et mettra en œuvre les processus de haut niveau requis par le programme Zéro Déchet dans son nouveau système commercial. La plateforme AMCS est alignée sur ces processus "zéro déchet":

- Pour élargir les options de libre-service des résidents, y compris le paiement des factures en ligne, le portail client libre-service de l'AMCS permet aux résidents et aux autres parties prenantes d'accéder à leurs comptes et de les gérer en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Grâce à ce portail, ils peuvent gérer et payer leurs factures en toute sécurité, s'inscrire à des paiements automatiques, effectuer des demandes d'achat et des modifications, mettre à jour les informations relatives à leur compte et consulter l'historique de leur compte.
- Pour optimiser les itinéraires des déchets et permettre une communication mobile en temps réel, AMCS Mobile Workforce planifie à l'avance les itinéraires par GPS et les distribue aux conducteurs sur des appareils mobiles. Pour éviter les collectes manquées et prouver le service à des fins de facturation, les conducteurs utilisent une interface avancée de type "pointer-cliquer". Lorsque les conditions sur l'itinéraire, comme les embouteillages, menacent de ralentir la progression, le réacheminement automatique permet de maintenir le rythme. L'interaction en direct entre le bureau et les conducteurs permet de mettre à jour les commandes de manière dynamique et en temps réel, ce qui élimine le besoin de déplacements supplémentaires ou de commandes papier. Ces nouvelles efficacités permettront de réaliser d'importantes économies de carburant et de main-d'œuvre, ainsi que des améliorations en termes de kilométrage et d'émissions, soutenant ainsi les efforts de la ville pour réduire les émissions de carbone et son plan d'action sur le changement climatique.
- Afin d'améliorer les processus commerciaux basés sur les meilleures pratiques, d'accroître l'intégration des activités et des systèmes, d'éliminer la saisie de données en double et d'améliorer l'accès aux données et aux outils de rapport conviviaux dans l'ensemble de l'entreprise, AMCS Enterprise Management consolidera tous les processus commerciaux dans un seul système avec une visibilité de bout en bout et tirera parti de l'automatisation pour maximiser l'efficacité et intégrer chaque opportunité dans l'ensemble.

Résultats

Le portail client libre-service de l'AMCS améliore considérablement les capacités de libre-service des clients, comme le paiement sécurisé des factures en ligne et la soumission ou la modification des ordres de service. Le résultat : une fidélisation accrue de la clientèle et une réduction significative des coûts de main-d'œuvre pour le personnel du service clientèle.

AMCS Mobile Workforce optimise les itinéraires des déchets et fournit des communications mobiles en temps réel, comme les mises à jour des commandes. Le résultat : une réduction considérable des coûts de carburant et de main-d'œuvre, ainsi que du kilométrage et des émissions.

AMCS Enterprise Management rationalise et automatise les processus dans tous les domaines, conformément aux meilleures pratiques en matière de zéro déchet. Le résultat : un accès aux données et des outils de reporting grandement améliorés, avec l'élimination de la saisie de données en double.

En résumé, la fonctionnalité de la plateforme AMCS basée sur le cloud répond le mieux aux besoins du processus "zéro déchet" de la ville de Berkeley, et offre la sécurité, l'évolutivité et les capacités mobiles supérieures du cloud.

Visitez notre

Page sur les déchets ménagers

Les offres municipales d'AMCS comprennent des solutions technologiques de pointe pour la collecte des déchets résidentiels et le recyclage, la planification des itinéraires, la technologie des véhicules, la gestion des chariots, les services d'été et d'hiver et le service à la clientèle. gestion des chariots, les services d'été et d'hiver et le service à la clientèle.

[Afficher la page —>](#)

