



AMCS Case Study

TJ Waste & Recycling Ltd

[Lees meer over AMCS Platform](#)

TJ Waste & Recycling Ltd en AMCS hebben samengewerkt om een volledig geautomatiseerd en mobiel systeem te ontwikkelen voor de chauffeurs en het transportkantoor van het bedrijf. Het nieuwe systeem voorkomt het maken van papierwerk vanaf het punt van orde tot en met factuur en verbetert zowel de klantervaring als de operationele efficiëntie aanzienlijk.

TJ Waste & Recycling in het kort

TJ Waste & Recycling bedient zowel commerciële als huishoudelijke klanten met een scala aan oplossingen voor afvalinzameling, recycling en verwijdering in het zuidoosten van het Verenigd Koninkrijk. Het bedrijf beschikt over een vloot van 23 afzetbak voertuigen en een netwerk van strategisch gelegen Materials Recovery Facilities uitgerust om te recyclen tot 100% van het ontvangen afval. Door biologische groei en acquisitie is TJ Waste & Recycling uitgegroeid tot een van de toonaangevende onafhankelijke leveranciers van afvalbeheer in de regio. De missie van het bedrijf is om marktleider te zijn op het gebied van afvalbeheer op het gebied van exploitatie. Het streeft ernaar dit te bereiken door het hoogste niveau van service- en veiligheidskwaliteitsnormen te handhaven, tegen concurrerende prijzen op de markt

De uitdaging

TJ Waste heeft een onderzoeks- en ontwikkelingsproject uitgevoerd om vast te stellen waar het bedrijf op papier gebaseerde systemen en processen kon verminderen om de operationele efficiëntie te verbeteren. Zij erkenden ook de mogelijkheid om technologie te benutten om de klantervaring te verbeteren in een sector waar de opname relatief traag was geweest in vergelijking met anderen. Oorspronkelijk kregen chauffeurs de avond ervoor hun werkblad (lijst met ophalingen) toegewezen en schreven ze met de hand kaartjes op 3-laags papierwerk voor elke taak als ze de dienst voltooiden. Als gevolg hiervan, als een order moest worden gewijzigd of een nieuwe order toegevoegd, zou het kantoor de bestuurder moeten bellen. Dit resulteerde vaak in een aantal telefoontjes omdat de chauffeur niet altijd bereikbaar was en als dat wel het geval was, moesten ze stoppen met rijden om de details op te schrijven.

Dit papieren systeem maakte het ook erg moeilijk om snel te reageren op wijzigingen in de planning of verzoeken van klanten. Bovendien zou voor elk verzoek om kopieertickets het origineel moeten worden gevonden, gescand of gekopieerd en gepost of per e-mail naar de klant moeten worden gestuurd, wat vaak de betaling van facturen vertraagde.

“ Het AMCS-systeem heeft ons in staat gesteld om zowel de efficiëntie van onze afvalverwerking als onze klantervaring aanzienlijk te verbeteren. Het online klantenportaal betekent dat we nu 24 uur per dag 365 dagen per jaar beschikbaar zijn, zodat klanten met ons kunnen communiceren op een tijdstip en plaats die voor hen geschikt is.

Luke Haskell - General Manager

De oplossing

De tablets zijn elk voorzien van de AMCS mobiele app, waarvoor een unieke login vereist is. Eenmaal ingelogd, hebben chauffeurs toegang tot informatie die vanuit de backofficesystemen naar de app is gestuurd (via de Cloud). Zodra de chauffeur zijn volgende order heeft geselecteerd, kan de app een bericht naar de klant sturen om hem op de hoogte te stellen van het verwachte tijdstip van aankomst en ook een bericht sturen om de voltooiing te bevestigen. Het geeft ook toegang tot Google maps en plant de snelste route. Zowel de chauffeur als de backoffice kunnen ook realtime berichten verzenden, waaronder mogelijk GPS of handtekeningen. De chauffeur heeft ook de mogelijkheid om fotografisch bewijs van gemiste inzamelingen of niet-conforme afvalsoorten te verzenden. Het systeem omvat een online klantenportaal dat overal en altijd toegankelijk is. Bij toegang tot het portaal kunnen klanten een reeks informatie bekijken, waardoor ze tickets en facturen kunnen kopiëren.

Bekijk onze branche pagina voor bedrijfsafval

Digitalisering in de afvalindustrie van Commercieel bedrijfsafval om inzicht te krijgen in en controle te krijgen over de belangrijkste statistieken die de winstgevendheid van uw routes bepalen. Lees meer over de voordelen van onze oplossingen op onze industrie pagina.

[Lees meer —>](#)

De voordelen

Het systeem heeft een aantal operationele, commerciële en milieuvoordelen opgeleverd. Deze omvatten een vermindering van verspilde ritten, gereden kilometers, brandstof en emissies. Het heeft ook de capaciteit van de skip vloot met 0,8 banen per dag, per voertuig verhoogd.

Er is ook een zeer positieve invloed op de efficiëntie van de back-office waar het hele systeem van order tot factuur nu volledig papierloos is. Dit omvatte:

Grote voordelen van de implementatie van het systeem

- Een vermindering van het aantal aanvragen voor tickets omdat deze nu beschikbaar zijn via het portaal
- Een daling van het aantal factuurvragen en debiteurendagen als gevolg van de verbetering van het bewijs van dienstverlening en de beschikbaarheid van real-time informatie en fotografisch bewijs
- Minder tijd telefonisch met de chauffeurs waardoor de capaciteit om met klanten te spreken vrij komt

De investering in technologische ontwikkeling is een zeer krachtige USP voor TJ Waste gebleken. Het helpt niet alleen om het bedrijf duidelijk te onderscheiden op het gebied van dienstverlening, het heeft hen ook in staat gesteld om te concurreren voor werk dat zij voorheen moeilijk zouden hebben gevonden vanwege de vereiste voor nauwkeurige en gedetailleerde informatie over contractbeheer. Feedback van zowel werknemers als klanten is zeer positief en het bedrijf werd onlangs bekroond met een 'Gold Trusted Service' provider door Feefo customer feedback platform voor het bereiken van ten minste 4,5 / 5 sterren in beoordelingen in de afgelopen 12 maanden.

