



AMCS Case Study

kmG Hauling

Verenigde Staten

[Lees meer over AMCS Platform](#)

kmG verlost zich van handmatige processen en stroomlijnt hun backoffice-activiteiten met het AMCS Platform: Enterprise Management Solution.

kmG Hauling in het kort

kmG is een familiebedrijf dat in 2002 is opgericht. Sinds 2002 voorzien zij commerciële, industriële en huishoudelijke entiteiten van veilige en milieuvriendelijke afvalverwijderingsoplossingen. Zij zijn gespecialiseerd in de inzameling en verwijdering van afval, recycling, bulk, bouw en sloop en ander puin van commerciële en residentiële gemeenschappen in D.C., Maryland en Virginia. Hun ervaring omvat een verscheidenheid aan commerciële en residentiële klanten, waaronder restaurants, hotels, kantoor- en appartementsgebouwen, winkels, overheidsgebouwen, bouwbedrijven en woongemeenschappen. Het bedrijf is uitgegroeid tot meer dan 100 voertuigen in hun wagenpark die diensten leveren voor recycling inzameling, afvalinzameling, bulkservice en roll off. Ze hebben meer dan 100 medewerkers en beheren 45 routes die elke dag uitgaan om ongeveer 5.000 klanten te bedienen. Toen ze hun vloot uitbreidden, evolueerden ze en pasten ze zich aan aan een ultramoderne methode om afval te verwijderen en hun vrachtwagens voorgoed te gebruiken. Elk van hun vrachtwagens is in verschillende kleuren geverfd om de doelen te symboliseren waar ze om geven.

Groeiende business

Voorafgaand aan de implementatie van het AMCS Platform: Enterprise Management Solution waren de meeste kantooractiviteiten van KMG Hauling handmatige processen. Facturering is afgehandeld via QuickBooks, terwijl routing werd uitgevoerd met Excel en vervolgens handmatig werd bijgewerkt wanneer services werden gewijzigd. Wanneer er behoefte was aan een werkorder, werd deze handmatig gedaan, waardoor het tijdrovend en een uitdaging was om efficiënt bij te houden en te beheren. kmG Hauling had een manier nodig om al hun gegevens te migreren en te consolideren in één systeem om hun operationele efficiëntie te verbeteren en hun klantenservice te verbeteren. kmG Hauling erkende de noodzaak om een oplossing te vinden die de handmatige systemen zou vervangen door het vinden van een oplossing die hun inspanningen zou ondersteunen en een betere efficiëntie zou bieden. kmG ontdekte oorspronkelijk AMCS en zijn oplossingen bij WasteExpo en deed vervolgens onderzoek naar de applicatie om een beter begrip van hun software verder te ontwikkelen.

Ze kozen AMCS om vele redenen, maar twee belangrijke dingen resoneerde voor hen. De belangrijkste was dat AMCS specifiek is gericht op de afvalindustrie en dus het afvalbedrijf begrijpt. De tweede reden is de robuuste oplossing die kmG in staat stelt om alles op een centrale plaats te verzamelen, met tot gevolg een verbeterde efficiëntie, het voorkomen van weglekken van omzet en standaardisatie van hun back-office activiteiten.



Ons bedrijf is gebaseerd op het principe dat onze klantenservice ons zou onderscheiden van de concurrentie, dus daar zijn we trots op. Het was daarom belangrijk voor ons om een technologiepartner te vinden die ons zou helpen om dat hogere serviceniveau te bereiken. En dat vonden we in AMCS.

Linda Brown, Senior Director Oplossingen
in schaalbaarheid en efficiëntie



[Bekijk video hoe kmG profiteert van AMCS Solutions](#)

Change management

Zoals bij elke nieuwe technologie, kan verandering moeilijk zijn met onverwachte storingen. De belangrijkste zorg was dat het interne personeel de reden inzag dat de processen een beetje anders zouden zijn, en dat het daarom nogal wat werk van tevoren kostte. Dus stelde kmG Hauling een intern team van deskundigen samen, bestaande uit de IT-consultant van kmG Hauling en medewerkers van hun financiële en klantenserviceteams om toezicht te houden op de implementatie en samen te werken met het AMCS-team.

Ter voorbereiding van het systeem dat werd geïmplementeerd, moest het team van kmG Hauling de mentaliteit begrijpen om processen te omschrijven als meer een workflow dan een transactie. kmG Hauling koos ervoor om AMCS on-site de training uit te laten voeren, wat buitengewoon nuttig en vindingrijk was. Het team heeft uitgebreid gewerkt aan de ontwikkeling van de workflow om alle aspecten van elke aangeboden service in kaart te brengen, waaronder het type klant, de gebruikte apparatuur, het type service, de frequentie van de service en eventuele uitzonderingen op hun bedrijfsprocessen.

Het moeilijkste deel van het proces was het personeel eraan te laten wennen om informatie op een andere manier te zien. Managers moesten wennen aan het anders zien van een route sheet. Er is bijvoorbeeld een notitiegedeelte opgenomen voor specifieke accounts waarop de chauffeur zich moet concentreren voor de vereiste servicetijd, codes voor sloten op de containers of contactpunten om een deur of poort te openen waar de containers zich bevinden. Bovendien heeft de AMCS Enterprise Management-oplossing kmG Hauling geholpen om een aantal backoffice-

operaties te standaardiseren. Ze hebben klantinteracties kunnen archiveren en hebben in realtime directe toegang tot informatie voor elk klantrecord. Hierdoor kan kmG Hauling een hoger niveau van klantenservice bieden wanneer mensen bellen of e-mailen.

Belangrijkste voordelen voor de activiteiten van kmG Hauling:

Het grootste voordeel van de software was de automatisering van hun interne processen, waardoor ze real-time informatie konden krijgen wanneer klanten zich meldden en het niveau van klantenservice verbeterden.

- ▶ Automatisering van interne processen
- ▶ Toegang tot realtime klantgegevens
- ▶ Alle gegevens migreren en consolideren in één systeem
- ▶ Communiceer snel met chauffeurs met gedetailleerde informatie
- ▶ Verbeterd niveau van klantenservice aan kmG's klanten.

“

Ik werk momenteel op debiteurbeheer, dus ik behandel alle financiële aspecten voor het bedrijf. Ik houd absoluut van het gebruik van het AMCS Platform, omdat het mijn leven zoveel gemakkelijker maakt. Ik ging van gedetailleerd papierwerk en excel werkbladen naar dit, het is een zegen.

Alzeda Peach - Coördinator Financiën

Bekijk onze branche pagina over gemeentelijke en huishoudelijkafval

De enorme hoeveelheid afval die wereldwijd wordt geproduceerd, zal naar schatting verdubbelen in de komende tien jaar. Gemeenten moeten nu actie ondernemen. Lees meer op onze industrie pagina.

Lees meer →

