



AMCS Fallstudie kmG Hauling USA

Lesen Sie mehr über die AMCS-Plattform

kmG befreit sich von manuellen Prozessen und optimiert seine Backoffice-Abläufe mit der AMCS-Plattform- Lösung „Enterprise Management“.

kmG Hauling im Überblick

kmG ist ein 2002 gegründetes Abfall- und Recyclingunternehmen in Familienbesitz. Seit 2002 bieten sie Gewerbe-, Industrie- und Wohnungsunternehmen sichere und umweltbewusste Abfallbeseitigungslösungen. Spezialisiert sind sie auf die Abholung und Entsorgung von Abfall, Recycling, Sperrmüll, Bau- und Abrissabfall und sonstigem Schutt aus Gewerbe- und Wohngebieten in D.C., Maryland und Virginia.

Ihre Erfahrung umfasst eine Vielzahl von gewerblichen und Haushaltskunden, darunter Restaurants, Hotels, Büro- und Wohngebäude, Einzelhandelsgeschäfte, Regierungsgebäude, Bauunternehmen und Wohnungsgemeinschaften.

Das Unternehmen hat eine Flotte von über 100 Fahrzeugen aufgebaut, die Dienstleistungen für die Wertstoffsammlung, Müllabfuhr, Sperrmüll- und Abrollcontainer-Abholung erbringen. Es beschäftigt mehr als 100 Mitarbeiter und verwaltet 45 Routen, die jeden Tag entsendet werden, um rund 5.000 Kunden zu bedienen. Als die Flotte wuchs, entwickelte kmG sich weiter und

übernahm eine moderne, dem Stand der Technik entsprechende Methode der Abfallentsorgung und Nutzung ihrer LKWs für Gutes. Jeder ihrer LKW ist in verschiedenen Farben gestrichen, um Themen zu symbolisieren, die ihnen wichtig sind.

Wachsendes Geschäft

Vor der Einführung der AMCS-Plattform-Lösung „Enterprise Management“ wurden die meisten Büro Vorgänge von kmG Hauling manuell abgewickelt. Die Rechnungsstellung lief über QuickBooks, während die Routenplanung mit Excel erstellt und dann manuell angepasst wurde, wenn ein Service Änderungen erfuhr.

Wenn ein Arbeitsauftrag generiert werden musste, erfolgte dies ebenfalls manuell, was zeitaufwändig und zudem schwer zu verfolgen und verwalten war. kmG Hauling musste einen Weg finden, all ihre Daten in ein System zu migrieren und konsolidieren, um ihre Betriebseffizienz und den Kundenservice zu verbessern. kmG Hauling erkannte, dass sie eine Lösung benötigte, die die manuellen Systeme ersetzt und mehr Effizienz liefert.



Sehen Sie im Video, wie kmG von den Lösungen von AMCS profitiert

„Unser Unternehmen baut auf dem Grundsatz auf, dass unser Kundenservice das ist, was uns von der Konkurrenz unterscheidet, und darauf sind wir stolz. Es war uns wichtig, einen Technologiepartner zu finden, der uns hilft, dieses höhere Serviceniveau zu erreichen. Und in AMCS haben wir ihn gefunden.“

Linda Brown, Leitende Direktorin

Lösungen für Skalierbarkeit und Effizienz

kmG wurde ursprünglich auf der WasteExpo auf AMCS aufmerksam und besuchte dann ihre Einrichtungen, um ein besseres Verständnis ihrer Software zu entwickeln.

Sie entschieden sich aus vielen Gründen für AMCS, aber zwei wesentliche Aspekte beeindruckten sie besonders. Der Hauptaspekt war, dass AMCS sich auf die Abfallmanagementbranche konzentriert und die Abfallwirtschaft versteht, und der zweite Aspekt war die robuste Lösung, die es kmG ermöglicht, alles an einem Ort zu haben, was die Effizienz verbessert, Einnahmenverluste verhindert und die Backoffice-Abläufe standardisiert hat.

Veränderungsmanagement

Wie bei jeder neuen Technologie können Veränderungen schwierig sein und unerwartete Pannen mit sich bringen. Das größte Anliegen war, dass das interne Personal die Mentalität entwickelt, dass die Prozesse etwas anders sein

würden und daher eine ganze Menge Vorarbeit benötigt würde. Also stellte kmG Hauling ein internes Team aus Fachexperten zusammen, das aus dem IT-Berater von kmG Hauling und Mitgliedern des Finanz- und Kundendienstteams bestand, um die Einführung zu überwachen und mit dem Team von AMCS zusammenzuarbeiten.

In Vorbereitung der Bereitstellung des Systems musste das Team von kmG Hauling die Denkweise verinnerlichen, dass die Prozesse eher Workflows als Transaktionen sind. kmG Hauling beschloss, Leute von AMCS einzufliegen und Schulungen vor Ort erteilen zu lassen, was sich als extrem hilfreich herausstellte. Das Team arbeitete intensiv an der Entwicklung des Workflows, um alle Aspekte jedes angebotenen Services abzubilden und dabei den Kundentyp, die verwendeten Geräte, die Art des Service, die

Häufigkeit des Service und mögliche Ausnahmen der Geschäftsprozesse zu berücksichtigen.

Das Personal daran zu gewöhnen, die Informationen auf andere Weise angezeigt zu bekommen, war der schwerste Teil des Prozesses. Die Fahrer mussten sich an ein anderes Routenblatt gewöhnen. So wurde beispielsweise für spezifische Kunden ein Abschnitt für Notizen hinzugefügt, in den bestimmte Servicezeiten, auf die der Fahrer achten muss, Codes für Schlösser an den Containern oder Kontakte für die Benachrichtigung zur Öffnung von Türen oder Toren am Containerstandort eingetragen werden können. Darüber hinaus hat die Lösung „Enterprise Management“ von AMCS kmG Hauling geholfen, einige Backoffice-Abläufe zu standardisieren. Sie konnten Interaktionen mit Kunden archivieren und haben unmittelbaren Zugriff auf die Informationen aus allen Kundendatensätzen in Echtzeit. Dies ermöglicht es kmG Hauling, ein höheres Kundenservice-niveau zu bieten, wenn Kunden anrufen oder per E-Mail Kontakt aufnehmen.

Key Benefits to kmG Hauling's Business:

Der größte Vorteil der Software war die Automatisierung der internen Prozesse, sodass sie Echtzeitinformationen zur Hand hatten, wenn Kunden anriefen, und somit das Kundenservice-niveau verbesserten.

- ▶ Automatisierung interner Prozesse
- ▶ Zugriff auf Echtzeitkundendaten
- ▶ Migration und Konsolidierung aller Daten in einem System
- ▶ Schnelle Kommunikation mit Fahrern mit detaillierten Informationen
- ▶ Verbessertes allgemeines Serviceniveau für die Kunden von kmG

„Ich arbeite aktuell in der Forderungsabteilung, also kümmere ich mich um alle Finanzaspekte des Unternehmens. Ich liebe es, mit der AMCS-Plattform zu arbeiten, weil sie mir das Leben so viel leichter macht. Ich bin von detailliertem Papierkram und Excel-Tabellen auf die Plattform umgestiegen und es war ein Segen.“

Alzeda Peach, Finanzkoordinatorin

Besuchen Sie unsere Branchenseite für kommunale Wirtschaft

Das Angebot von AMCS für Kommunen umfasst modernste technologische Lösungen für die Abholung von Haushaltsabfall und Recycling, Routenplanung, Fahrzeugtechnologie, Wagenmanagement, Sommer- und Winterdienste und Kundenbetreuung.

Seite anzeigen →

