



Hi Five bij JDE

Transparante schoonmaak en preventie op storingen.

CSU verzorgt dagelijks het schoonmaak-onderhoud en het bijvullen van bijna 10.000 koffiemachines van Jacobs Douwe Egberts (JDE) in heel Nederland. En de samenwerking tussen CSU en JDE gaat verder dan dat, in de vorm van een stevig partnerschap. Samen kijken naar slimme en duurzame oplossingen in de keten, zoals afvalinzameling, duurzame inzetbaarheid en digitalisering. Dat laatste kreeg vorm met Hi Five, de datagedreven dienstverlening van CSU.

Altijd lekkere koffie, dat is waar JDE voor staat bij haar klanten. Een goed gevulde koffieautomaat die hygienisch, schoon en veilig is. Die garantie biedt CSU met de inzet van schoonmaakapp Hi Five. Hoe werkt dat in de praktijk?

Tags scannen is je taken kennen

“Eigenlijk heel simpel” vertelt Marise Pieters, Formulemanager Hi Five. “De operator logt op zijn telefoon in op de Hi Five-app en ziet de locaties waarvoor die dag service gepland staat. Op die locaties scant hij de NFC-tag, een geprogrammeerde sticker met een chip. Zo verschijnt er een overzicht met ingeplande koffiemachines plus de bijbehorende schoon-maak- en/of bijvultaken.”

“Deze informatievoorziening is mogelijk door een koppeling tussen het planningssysteem van JDE en Hi Five. Ook iedere koffieautomaat is voorzien van een tag, hiermee registreert de operator in de app welke taken hij heeft uitgevoerd. Kon hij bepaalde taken niet uitvoeren? Dan geeft hij de reden ervan in de app aan. Doordat koffieautomaten ter plaatse realtime worden afgemeld via de tags weten CSU en JDE precies of een automaat wel of geen onderhoud heeft gehad. Alles is op tijd en datum terug te zien. Dit maakt de dienstverlening volledig transparant en 24/7 digitaal inzichtelijk.”

De implementatie: niet over één nacht ijs

Bij alle klantlocaties van JDE, verspreid over het hele land, implementeerde CSU de digitale werkwijze. “De impact was groot”, vertelt Marise. “We trainden in het voortraject 500 schoonmaakmedewerkers tot digitale operators. Ook 150 rayonmanagers werden begeleid in het sturen op data. We voorzagen iedere klantlocatie en koffieautomaat van JDE van een tag. In een tijdsbestek van zeven weken gingen we gefaseerd bij alle klantlocaties werken met Hi Five. We brachten alle mogelijke risico's in kaart en elimineerden of reduceerden deze in de techniek, in de operatie, support en trainingen. Tijdens iedere livegang stond er zelfs een speciaal daarvoor ingericht callcenter paraat.”

“Het resultaat is een soepele en probleemloze implementatie. JDE is positief en enthousiast”, blikt Marise lachend terug. “Ik ben enorm trots op ons team. Ieder heeft vanuit zijn eigen expertise en in samenwerking met elkaar deze implementatie zo succesvol gemaakt.”





Storingen en uitval voor zijn

De operator maakt melding van bijzonderheden omtrent de koffieautomaten, de voorraad of planning. Bijvoorbeeld machinedefecten of andere aandachtspunten, waarvan een foto toegevoegd kan worden. Een preventieve werkwijze waarmee storingen of uitval worden voorkomen. De servicemeldingen van de operators komen via Hi Five direct bij de juiste persoon van JDE terecht. Dit zorgt voor een snelle en geborgde oplostijd.

Geruisloze overgang

Kwafie Jansen, Operations Director Professional Benelux: "Implementaties met grote operationele impact zijn en blijven voor mij altijd spannend. Zeker als dit betekent dat iedereen op een andere manier gaat werken. Hoe groots en impactvol ook: ik heb de implementatie van Hi Five ervaren als een gecontroleerde, mooie en succesvolle. Met een sterk team vanuit CSU en een sterk plan. Met eerlijkheid en transparantie over waar de risico's zaten en wat er nodig was om deze te mitigeren. En met een mooie samenwerking met JDE."

Kwafie vervolgt: "Het was een geruisloze overgang naar Hi Five. Waarbij ook de operators van CSU aangaven dat ze blij zijn met deze nieuwe manier van werken. De meerwaarde van Hi Five is wat mij betreft het feit dat we ogen hebben op de vloer, dat we weten wat er speelt en wanneer wat volgens plan is uitgevoerd. Maar het geeft ons ook zicht op wat er opgelost moet worden, per klant en per machine. Via Hi Five kunnen operators gemakkelijk en handzaam meldingen doorgeven. En wij zien deze direct terug, ook op een eenvoudige wijze. Zo zorgen we met elkaar voor een nóg betere dienstverlening. En dus nog blijere klanten!"



Meer weten over Hi Five?
Klik [hier](#) voor de website.



Bekijk [hier](#) de video over de samenwerking tussen JDE en CSU.