



## MECOMS™ SUPPORTA TAWZEA NELL'EROGAZIONE DI ACQUA ALLE CITTÀ INDUSTRIALI

Tawzea è stata fondata per gestire la fornitura idrica in tre città industriali in Arabia Saudita. La società aveva bisogno di una soluzione IT a prova di futuro. Il sistema doveva soddisfare le esigenze della raccolta delle letture dei contatori tramite molteplici metodi, gestione dei dati dei contatori, fatturazione e incasso pagamenti. MECOMS™ ha ottimizzato tutti i processi aziendali, basandosi sulle best-practice del settore. MECOMS™ ha migliorato enormemente l'efficienza e permette a Tawzea di realizzare il suo progetto e di supportare le espansioni future nelle reti del gas e private.

### In breve

#### CLIENTE

- Tawzea: International Water Distribution Co. Ltd.
- Fornisce acqua potabile, acqua riciclata e smaltimento acque reflue
- Opera su un'ampia zona, che include Riyadh, Wassim e Jeddah
- 4000 clienti B2B
- 126 dipendenti

#### SFIDE CHIAVE

- Automatizzare i processi aziendali in evoluzione di una nuova società
- Modellare i nuovi processi sulle migliori pratiche del settore
- Soddisfare le esigenze e i segmenti di mercato futuri
- Integrazione con i processi di Risorse Umane e Finanza

#### VANTAGGI

- Soluzione pronta, con modelli basati sulle migliori prassi internazionali
- Flessibilità per soddisfare tutti i requisiti aziendali attuali
- Facile integrazione con i processi ERP
- Veloce da apprendere ed elevato consenso da parte dei dipendenti
- Maggiore efficienza, meno lavoro manuale o doppio

### Società

Tawzea, la società internazionale per la distribuzione idrica, è stata fondata nel 2004, come *joint-venture* tra SISCO e AmiWater, due giganti multinazionali dell'Arabia Saudita, specializzati nelle reti di distribuzione idrica e nella privatizzazione dei sistemi di distribuzione idrica. AmiWater ha esperienza nella gestione idrica globale mentre SISCO ha esperienza nella gestione dei servizi cittadini.

L'ingegnere Mohammed Al-Rehaili, Amministratore delegato di Tawzea, afferma: "Nel 2006 Tawzea ha firmato contratti esclusivi per la gestione della fornitura di acqua potabile nelle zone industriali di Jeddah, Riyadh e Qassim, per un periodo di concessione di 30 anni, autorizzato dal governo. Il nostro ruolo è quello di fornire acqua potabile, acqua riciclata e gestire le acque reflue".

Tawzea ha come priorità l'erogazione di servizi per stabilire e operare diversi tipi di servizi idrici, inclusa la sanificazione. In seguito, la società espanderà il suo ruolo e includerà reti del gas e domestiche all'interno delle città industriali. I valori chiave di Tawzea sono la qualità, il servizio clienti e l'impegno nella tutela dell'ambiente, grazie all'utilizzo delle tecnologie più recenti.

#### Creare una società idrica partendo da zero

Tawzea, un'organizzazione giovane con nuovi processi aziendali, ha dovuto affrontare il difficile compito di implementare la distribuzione idrica in una zona estesa, per grandi consumatori.

Shamim Hamdani, Direttore finanziario di Tawzea: "Il nostro obiettivo è l'implementazione di un sistema per la gestione della distribuzione idrica basato sulle best-practice e schemi aziendali, piuttosto che su pratiche e processi organizzativi già esistenti. Dobbiamo sviluppare il mercato per specifici segmenti di clienti, come l'industria, il governo, le fabbriche, l'amministrazione e il commercio. I servizi per le utenze domestiche possono essere ingranditi in futuro".

Tawzea fornisce acqua potabile, acqua riciclata e smaltimento delle acque reflue. Le riserve idriche sono misurate, mentre gli scarichi possono essere calcolati in base ai dati di consumo e a fattori specifici del livello di contaminazione, che sono imposti dal regolatore.

Sig. Hamdani: "Cercavamo una soluzione che ci introducesse facilmente alle best practice testate e comprovate sul mercato. Il sistema doveva essere flessibile, per poter incorporare i nuovi segmenti di clienti ai quali ci saremmo diretti in futuro. MECOMS™ è stato scelto dopo una valutazione attenta in base ai nostri requisiti".

Ehab Banjar, Manager IT per Tawzea: "Volevamo un sistema che coprisse i principali processi aziendali di fatturazione e riscossione, gestione delle relazioni con i clienti e gestione dei dati dei contatori. MECOMS™ si è rivelato la soluzione perfetta per i nostri bisogni".

CERTIFIED FOR



AX 2012



“MECOMS™ ci ha offerto la flessibilità e l'agilità necessarie per ottimizzare i nostri processi aziendali. Non sprechiamo tempo sui soliti lavori cartacei: ci concentriamo solo sulle eccezioni”.

— **Mohammed Halawani**, Direttore del Servizio clienti



“La compatibilità di MECOMS™ con il nostro sistema ERP, la facile implementazione e l'interfaccia intuitiva sono stati elementi chiave per la nostra scelta”.

— **Ehab Banjar**, Responsabile IT

### Implementazione di MECOMS™

MECOMS™ è stato implementato per coprire i principali processi aziendali di calcolo dei consumi, fatturazione, riscossione e relazioni con la clientela. Utilizzando la funzionalità ERP di base di Microsoft Dynamics AX, i processi già esistenti di Finanza e di Gestione risorse umane sono stati integrati facilmente nello stesso sistema. Riconoscendo la particolarità del mercato idrico, sono state aggiunte al sistema funzionalità specifiche di MECOMS™ per gestire le fatturazioni B2B complesse.

**Banjar:** “Nel 2010 abbiamo iniziato il progetto MECOMS™. Il team Ferranti ci ha aiutato ad adottare il nuovo sistema tramite un'implementazione e una metodologia di formazione strutturate. C'è voluto circa un anno per implementare e mappare i nostri processi aziendali nel sistema. Abbiamo iniziato il nostro primo ciclo di fatturazione nel gennaio 2011”.

Tutte le fatture per i clienti B2B di Tawzea adesso sono generate tramite la piattaforma MECOMS™, non appena si ricevono in wireless le letture dei contatori. I valori delle misurazioni vengono controllati rigorosamente a livello tecnico (sintassi, compatibilità, ecc.) dal modulo MECOMS™ per la raccolta dati. In seguito vengono calcolati i consumi. I dati di consumo vengono convalidati ancora una volta prima di essere usati per l'effettiva fatturazione nel modulo di fatturazione MECOMS™. I moduli per la riscossione e gestione dei crediti si occupano del saldo delle fatture inviate da Tawzea.

### Valore per l'azienda

**Mr Banjar:** “La facilità di utilizzo offerta da MECOMS™, che è simile a Microsoft Office, è enormemente apprezzata dal nostro staff. Inoltre, la corretta integrazione con altre applicazioni aziendali è stata un valore aggiunto per il nostro flusso di informazioni”.

**Mohammed Halawani, Direttore del Servizio clienti:** “Ogni giorno, lo staff del servizio clienti deve creare nuovi clienti, cercare clienti esistenti, apportare modifiche ai loro profili ecc. Questo normalmente sarebbe un lavoro dispendioso in termini di tempo. Gli wizard di MECOMS™ ci aiutano a completare facilmente questi compiti. Inoltre, possiamo fare affidamento sul sistema per la creazione di tutte le fatture, con pochissimi interventi da parte nostra”.

Grazie a MECOMS™, Tawzea ha ottenuto la flessibilità e l'agilità necessarie per ottimizzare i processi aziendali, una sfida enorme, specialmente per una società appena nata. Il sistema è progettato per offrire un approccio su misura basato sui ruoli, per aumentare l'efficienza operativa e per ridurre i costi di servizio.

**Halawani:** “MECOMS™ ci ha offerto la flessibilità e l'agilità necessarie per ottimizzare i nostri processi aziendali. Non sprechiamo tempo sui soliti lavori cartacei di routine: ci concentriamo solo sulle eccezioni. Adesso siamo sicuri di poter servire il mercato con i nostri nuovi prodotti”.

**FERRANTI**  
computer systems ●

Global Headquarters  
Ferranti Computer Systems NV

Romeynsweel 7  
2030 Antwerp  
BELGIUM  
T +32 3 540 49 11  
F +32 3 542 63 28  
info@ferranti.be