



MECOMS™ AYUDA A TAWZEA A SUMINISTRAR AGUA EN CIUDADES INDUSTRIALES

Tawzea se fundó para gestionar el suministro de agua en tres ciudades industriales de Arabia Saudí. Necesitaba un soporte técnico que cubriera las necesidades de recogida de datos de lectura a través de múltiples métodos, gestión de datos de medición, generación de facturas y cobro de pagos. MECOMS™ ha optimizado todos los procesos de la empresa basándose en las mejores prácticas de la industria. Además, MECOMS™ ha mejorado en gran medida la eficiencia de Tawzea y le ha permitido ampliar su visión de futuro ante una posible expansión hacia redes de gas y residenciales.

En un vistazo

CLIENTE

- Tawzea: International Water Distribution Co. Ltd.
- Proporciona agua potable, sistemas de saneamiento y mecanismos de gestión de aguas residuales
- Área de actuación grande, que incluye Riad, Casim y Yeda
- 4.000 clientes B2B
- 126 empleados

RETOS CLAVE

- Automatizar los procesos que se desarrollan en una nueva empresa
- Modelar nuevos procesos basados en las mejores prácticas de la industria
- Abordar futuras necesidades y segmentos de mercado
- Integrar procesos financieros y de recursos humanos

BENEFICIOS

- Solución disponible para la venta con planes de acción basados en las mejores prácticas internacionales
- Flexibilidad para cubrir todas las necesidades actuales de la empresa
- Integración sencilla con procesos de ERP
- Facilidad de aprendizaje y aceptación general entre los empleados
- Mayor eficiencia, menor trabajo manual

La compañía

Tawzea, empresa distribuidora internacional de agua, se fundó en 2004 a partir de la unión de SISCO y Amiwater, dos multinacionales de Arabia Saudí especializadas en redes de distribución de agua y privatización de sistemas de distribución de agua. AmiWater es experta en gestión global del agua y SISCO tiene experiencia en la gestión de servicios públicos urbanos.

Ing. Mohammed Al-Rehaili, Director Ejecutivo de Tawzea: "En 2006, Tawzea firmó contratos exclusivos para gestionar los suministros de agua potable en las zonas industriales de Yeda, Riad y Casim durante los siguientes 30 años gracias a una concesión del gobierno. Nuestro papel es proporcionar agua potable y sistemas de saneamiento, así como mecanismos de gestión de aguas residuales".

La prioridad de Tawzea es facilitar las instalaciones necesarias para establecer y operar con varios tipos de servicios de agua, incluidos los servicios de saneamiento y el tratamiento de aguas residuales. Más adelante, la compañía expandirá su ámbito de trabajo para incluir en él redes de gas y residenciales dentro de las ciudades industriales. Los valores más importantes de Tawzea son la calidad, el servicio de atención al cliente y el compromiso con la protección del medio ambiente, utilizando las tecnologías más innovadoras.

Construyendo una compañía de agua desde cero

Tawzea, una organización joven, se enfrentó a la abrumadora tarea de poner en marcha la distribución de agua en un área muy extensa y para un enorme número de clientes.

Shamim Hamdani, Director Financiero de Tawzea: "Nuestro objetivo es poner en marcha un sistema de gestión de distribución de agua que esté basado en las mejores prácticas y planes de acción empresariales, más que en procesos organizativos ya existentes. Debemos desarrollar el mercado de segmentos de clientes específicos, tales como la industria, el gobierno, las fábricas, la administración y el comercio. Los servicios destinados a clientes residenciales se pueden ampliar en el futuro".

Tawzea proporciona agua potable, sistemas de saneamiento y mecanismos de gestión de aguas residuales. Los suministros de agua se miden gracias a los contadores, mientras que las aguas residuales se pueden calcular en base a los datos de consumo y a factores específicos de nivel de contaminación, impuestos por un organismo regulador.

Shamim Hamdani: "Buscábamos una solución que nos ofreciera las mejores prácticas disponibles en el mercado. El sistema debía ser lo suficientemente flexible para incorporar en él los nuevos segmentos de cliente que pretendemos captar en el futuro. MECOMS™ resultó ser la solución ideal para nuestra empresa, ya que cumple con todos nuestros requisitos".

Ehab Banjar, Director del Departamento de Informática de Tawzea: "Necesitábamos un sistema que cubriera los principales procesos que llevamos a cabo en nuestra empresa: facturación y cobros, gestión de las relaciones con los clientes (CRM) y gestión de los datos de los contadores (MDM). MECOMS™ resultó ser la solución perfecta para nuestra empresa".

CERTIFIED FOR



AX 2012



“MECOMS™ nos dio la flexibilidad y la agilidad necesarias para optimizar los procesos llevados a cabo en nuestra empresa. Ahora no perdemos tiempo en papeleo innecesario; solo nos centramos en los casos excepcionales”.

— **Mohammed Halawani**, Gerente del Servicio de Atención al Cliente



“La compatibilidad de MECOMS™ con nuestro sistema ERP, su cómoda implementación y su interfaz fueron elementos clave para nosotros”.

— **Ehab Banjar**, Director del Departamento de Informática

La puesta en marcha de MECOMS™

MECOMS™ se puso en marcha para cubrir procesos de cálculo de datos de consumo, facturación, recogida de datos y gestión de las relaciones con los clientes. Utilizando la función ERP de Microsoft Dynamics AX, los procesos financieros y de gestión de recursos humanos se integraron fácilmente en un único sistema. Al existir una gran cantidad de diferencias entre las empresas del mercado del agua, se añadieron al sistema de MECOMS™ una serie de funciones específicas para gestionar los complejos procesos de facturación entre empresas.

Ehab Banjar: “En 2010, comenzamos a trabajar en el proyecto de MECOMS™. El equipo de Ferranti nos ayudó a adoptar el nuevo sistema a través de una puesta en marcha estructurada y una metodología de formación precisa. Nos llevó alrededor de un año introducir en el sistema las actividades que realiza nuestra empresa y, finalmente, lanzamos nuestros primeros procesos de facturación en enero de 2011”.

Todas las facturas de los clientes B2B de Tawzea se generan utilizando la plataforma de MECOMS™ tras recibir los datos de las lecturas de manera inalámbrica. Los valores de las lecturas se verifican rigurosamente a nivel técnico (sintaxis, compatibilidad, etc.) en el módulo MECOMS™ Data Collection, tras lo cual se procede al cálculo de los datos de consumo. Estos datos de consumo se validan una vez más en el módulo de facturación MECOMS™ Billing antes de ser utilizados en las facturas finales que recibirán los clientes. Por otra parte, los módulos Collections y Credit Management de gestión de cobros y gestión del crédito, respectivamente, se encargan del pago de las facturas que emite Tawzea.

Valor de negocio

Ehab Banjar: “La interfaz de MECOMS™ es similar a la de Microsoft Office y es muy fácil de usar, algo que nuestros empleados aprecian mucho. Además, al integrarse con otras aplicaciones de la empresa, agiliza nuestro flujo de información”.

Mohammed Halawani, Gerente, Servicio de Atención al Cliente: “Día a día, nuestro servicio de atención al cliente tiene que registrar a los nuevos clientes, buscar información de los ya existentes, modificar sus perfiles, etc., lo que hace que nuestro personal emplee mucho tiempo en estas tareas. Los asistentes de MECOMS™ son aplicaciones que nos ayudan a agilizar estas tareas. Es más, el mismo sistema genera todas las facturas sin apenas necesidad de ayuda externa de nuestro personal”.

MECOMS™ proporciona a Tawzea la flexibilidad y la agilidad necesarias para optimizar las operaciones realizadas en su empresa, lo cual supone un gran reto, especialmente para una empresa nueva. El sistema está diseñado para ofrecer un enfoque personalizado a fin de aumentar la eficiencia operativa de la empresa y reducir costes relacionados con el servicio al cliente.

Mohammed Halawani: “MECOMS™ nos dio la flexibilidad y la agilidad necesarias para optimizar los procesos llevados a cabo en nuestra empresa. Ahora no perdemos tiempo en papeleo innecesario; solo nos centramos en los casos excepcionales, y estamos convencidos de que podemos sacar al mercado nuevos productos”.

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