

تحسين العمليات التشغيلية في إدارة مياه معان

من ضمن الدعم المقدم لإدارة مياه معان لتحسين العمليات التشغيلية ومستويات الخدمة تم تنفيذ مجموعة من الأنشطة خلال سنة 2017 والتي يمكن تلخيصها بالآتي:

➤ أجهزة محمولة



وفر مشروع WMI الدعم التقني لسلطة المياه في تطوير عمليات قراءة العدادات و الفوترة ابتداء من التحول من النظام اليدوي إلى النظام الأتوماتيكي في نيسان 2017 باستخدام أجهزة المحمول المخصصة من سلطة المياه والتي تم إستخدامها سابقا في شركة مياه اليرموك. تبع ذلك طرح أجهزة محمول أكثر تطورا والتي ساهمت في حل الكثير من المشاكل التقنية في تشرين الأول 2017 بالإضافة إلى تدريب الجبة على استخدامها.

الإستخدامات:

- التحكم ومراقبة عمليات القراءات و الفوترة من خلال
- تسجيل مكان وتاريخ ووقت القراءات.
- تقليص مدة عملية القراءة بنسبة 38%.

➤ حملة تحصيل الديون

تم إطلاق الحملة في تشرين الأول 2017 لتشجيع المشتركين على تسوية فواتير مياههم. وشملت الحملة توزيع أكثر من 24,000 منشور تم الإعلان فيها عن بدء استخدام أجهزة محمولة لقراءة العدادات وضرورة تسوية المشتركين لفواتيرهم المتراكمة. كما استهدفت الحملة المشتركين الذين تجاوزوا المدة القانونية وأصبحوا عرضة لتطبيق قانون الأموال الأميرية. وكانت الحملة في كل من الشوبك ووادي موسى قد تضمنت تطبيق إجراءات حكومية بإرسال تحذير أخير قبل فصل الخدمة عن أي مشترك لم يتجاوب مع رسالة الحملة ولديه ديون متراكمة بأكثر من 1500 دينار إن كان مشترك ضمن الشوبك أو أكثر من 2000 دينار إن كان مشترك ضمن وادي موسى. ويتوقع أن ينتج عن هذه الحملة بشكل غير مباشر زيادة في تحصيل الإيرادات من 59% إلى 76%.



➤ باركودز

شمل النشاط تقديم الدعم من خلال تجهيز ووضع أكثر من 2500 باركود على عدادات المياه في مناطق وادي موسى والشوبك. ونتيجة لذلك تم تقليص وقت قراءة العدادات في مديرية مياه الشوبك بنسبة 36%.



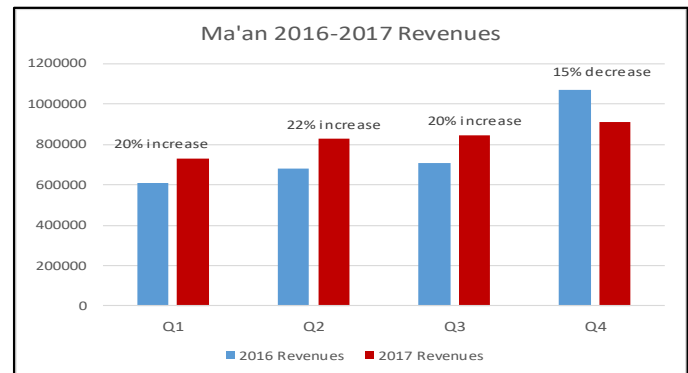
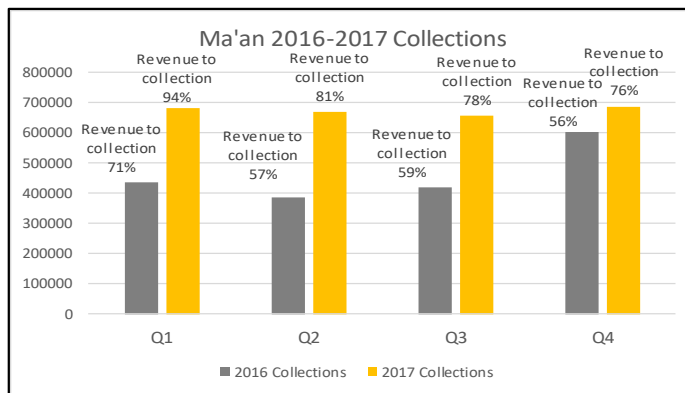
➤ حملة الشوبك

قام مشروع WMI بالتنسيق مع مديرية مياه الشوبك لحث المشتركين على تبني ممارسات سلوكية للتحكم باستهلاكهم للمياه ومساعدتهم على تسوية ديونهم المتراكمة نتيجة لعدم تسوية فواتير المياه وبالتالي تجنب تطبيق قانون الأموال الأميرية عليهم. واستهدف النشاط المشتركين ذوي الديون المتراكمة بين 500 – 1000 دينار وتحديد ممارساتهم غير الاقتصادية في استهلاك المياه والمؤدية إلى فاتورة مياه عالية. ومن المتوقع أن يؤدي هذا النشاط إلى تقليل نسبة استهلاك المياه وبالتالي تقليل نسبة الإيرادات المتأتية في الربع الرابع.

➤ تحسين نظام الفوترة

- قامت شركة مياه العقبة بالتعاون مع مشروع WMI من خلال العمل على:
- تحضير وتحديث نظام إعداد الفواتير في مديرية مياه معان من خلال التنسيق لتدريب خاص بخدمة العملاء سيتم عقده في شهر شباط 2018 لموظفي المديرية لمساعدتهم على تطوير مهارات جديدة تساهم في تحسين مستويات الخدمة المقدمة لمشتري محافظة معان.
- التحضير لمسح ميداني شامل للمشاركين مع تطبيق وأرشفة ملفات المشتركين وتحديث قاعدة بياناتهم بإضافة التفاصيل التالية:
- مواقع المشتركين
- حالة العداد
- الوصول على الصرف الصحي
- مشتركين مفقودين

من خلال العمل مباشرة مع سلطة المياه ومديرية مياه معان منذ بداية الربع الثاني 2017 تحققت تحسينات ملحوظة نتيجة للإلتزام العالي والتعاون المثمر. وزاد مجموع الإيرادات بنسبة 8% (فوترة إضافية بقيمة 245 ألف دينار) في العام 2017 مقارنة بالسنة الماضية. وزادت التحصيلات بنسبة 48% (زيادة التحصيلات بقيمة 856 ألف دينار) مقارنة بالسنة الماضية.



SUCCESS STORY #18



Ma'an Operational Performance Improved

As part of supporting Ma'an Water Administration (MWA) to enhance operational performance and service delivery, multiple activities were carried out during the year 2017 that can be summarized as below:

➤ Handheld Units

WMI provided the technical support to WAJ for the deployment of the meter reading and billing process, starting with switching from manual to automated system in April 2017. This was followed by introducing advanced handheld units in October 2017 in addition to providing Jabi's with a technical training and orientation onsite.



Improvements:

- Monitoring and controlling reading/billing process by recording location, data and time of readings.
- Decreasing reading process duration by 38%.

➤ Debt Collection Campaign

The campaign was launched in October 2017 to encourage customers to settle water bills. The campaign included the distribution of 24,000 flyers to announce the using of handheld units and the necessity for each customer to settle overdue bills. The campaign also reached out to customers who passed the legal period granted to avoid implementing the Amiri Law. At Shoabak and Wadi Musa, the campaign was followed with a governmental action by sending final notification of water cut to customers who didn't respond to the campaign message and had debt amounts over 1500 JOD in Shoabak and over 2000 JOD in Wadi Musa. It is estimated that the indirect impact will increase the revenue collection from 59% to 76%.



➤ Barcodes

The activity included providing support in preparing and distributing more than 2500 barcodes on water meters in Wadi Mousa and Shoabak areas. According to Shoabak Operational Unit, a decrease by 36% in reading time was reported.



➤ Shoabak Campaign

WMI coordinated with Shoabak Operational Unit to encourage customers to adopt new practices to control their consumption and help them settle their debts and consequently avoid being subject to the Amiri Law. The effort targeted customers who had accumulative debts between 500-1000 JOD to identify the specific in-house water inefficient practices resulting in high water bills. It is expected that an indirect impact of decreasing consumption would result in decreasing revenue percentage in Q4.

➤ Improving Billing System

Aqaba Water Company in coordination with WMI are working on:

- Preparing for updating the billing reporting system in Ma'an by arranging a customer service training to be conducted in February 2018 for MWA staff that will help them adapt new skills and enhance the services for Ma'an Governorate subscribers.
- Preparing for a full customer survey activity, and implementing an archiving system for Ma'an customer files, to update the customers' database with the following:
 - Customers location
 - Meters status
 - Lost customers
 - Sewerage connections

Working directly with WAJ and MWA since the beginning of the second billing quarter in 2017 resulted in improvements due to high commitment and cooperation from the counterparts. The total revenues increased around 8% (additional billed of 245,000 JODs) in year 2017 compared to the previous year. Collections increased 48% (additional collections of 856,000 JODs) for the same period.

