

Mobile Mitarbeiter Anwenderbericht

Außendienstmitarbeiter von JEPCO setzen mobiles Kunden-Abrechnungssystem ein

Die genaue Abrechnung des Stromverbrauchs der Kunden und die Erstellung von Rechnungen ist keine einfache Aufgabe. Das manuelle Ausfüllen von Formularen kann außerdem zu Fehlern durch unleserliche Handschriften führen. Ein Unternehmen in Jordanien hat jetzt eine neue Möglichkeit gefunden, um solche Fehler zu reduzieren und zusätzlich den gesamten Abrechnungsprozess zu beschleunigen, was auch die Profitabilität des Unternehmens erhöht.

Die 1938 gegründete Jordan Electric Power Company (JEPCO) war das erste Stromversorgungsunternehmen in Jordanien. Das Unternehmen, das 20 % der Gesamtfläche Jordaniens abdeckt, versorgt Mittel- und Nordjordanien mit Strom. Die Kunden von JEPCO stellen 66 % aller Stromverbraucher des Landes dar und werden zurzeit von 2741 JEPCO-Mitarbeitern betreut. 2006 belief sich der Gesamtumsatz des Unternehmens auf € 280 Millionen.

Die Herausforderung

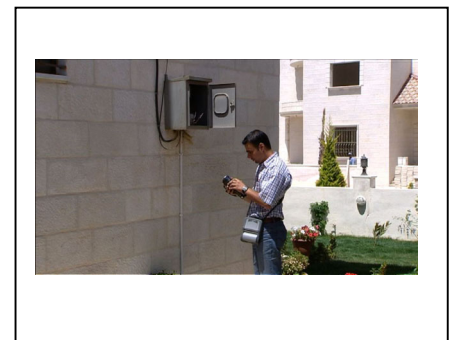
JEPCO stand vor der Herausforderung, eine praktikable Lösung finden zu müssen, um mit seinem schnell wachsenden Kundenstamm Schritt halten zu können. Es mussten vor allem genaue Zählerablesungen durchgeführt werden. JEPCO musste daher seine überwiegend manuellen Prozesse bei der Zählerablesung, Dateneingabe und Erstellung von Kundenrechnungen durch eine bessere und viel effizientere Arbeitsweise ersetzen. Bei dem alten System von JEPCO konnte dieser Prozess bis zu drei Wochen lang dauern.

Ahmed Burjaq, Leiter der Inkassoabteilung von JEPCO, meinte dazu: „Es dauerte früher ungefähr eine Woche, bis die Rechnungen in der Hauptverwaltung erstellt und von einem Distributor an die Kunden geschickt wurden.“

Saeed Shameer, Leiter der IT-Abteilung von JEPCO, erläuterte: „Die Überprüfung nahm zwei bis drei Tage in Anspruch, und insgesamt dauerte es zehn Tage, bevor die Rechnung an den Kunden geschickt werden konnte. Für die JEPCO-Angestellten war der Prozess insgesamt sehr zeit-, arbeits- und ressourcenaufwendig.“

Dies waren die wichtigsten Herausforderungen bei der Entwicklung einer neuen mobilen Drucklösung zur Optimierung der Prozesse von JEPCO:

- **Landesweiter Einsatz:** Die Zählerableser von JEPCO waren über ganz Mittel- und Nordjordanien verteilt. Das neue System musste eine schnelle und effektive Möglichkeit zur Datenübertragung bieten und helfen, die Anzahl der Fehler möglichst gering zu halten.
- **Geschwindigkeit:** Zur Verbesserung der Gesamteffizienz musste das neue System schnell, zuverlässig und kosteneffektiv sein.
- **Skalierbare Lösung:** JEPCO wollte, dass die neue Lösung skalierbar und damit zukunftssicher sein sollte und seiner wachsenden Anzahl von Kunden angepasst werden konnte.



Lösungstechnologie

Mobile Drucker der QL 420™-Serie von Zebra® mit Bluetooth®

Von GCE Soft entwickelte Software



Die Lösung

JEPCO erkannte, dass der Zählerablesungsprozess automatisiert werden musste, um die gesamte Ablauffolge zu beschleunigen, die Effizienz zu erhöhen und die Zuverlässigkeit zu verbessern. Die Idee für das neue System wurde von einem Team von Zebra Technologies entwickelt, das über internationale Erfahrung mit mobilen Industrielösungen verfügt.

Das für die Erstellung dieses neuen mobilen Vor-Ort-Abrechnungssystems verantwortliche Team kombinierte den mobilen Drucker der QL 420™-Serie von Zebra® mit einem mobilen Handheld-Eingabeterminal. Die Hauptmerkmale des Druckers sind ein geringes Gewicht, Robustheit, lange Batterielebensdauer sowie eine benutzerfreundliche Programmiersprache. Der QL 420 von Zebra ist ideal für den Einsatz im Freien, da er extreme Temperaturen und Wetterbedingungen aushält. Er muss für den Einsatz im Freien stabil, aber gleichzeitig leicht genug sein, damit ihn die Außendienstmitarbeiter von JEPCO bei ihren täglichen Kundenbesuchen bei sich tragen können.

Anfänglich wurden 300 Außendienstmitarbeiter mit Zebra-Druckern ausgestattet. Die JEPCO-Kunden bemerkten eine sofortige Verbesserung des Abrechnungsservice.

Die Vorteile

Jeder Außendiensttechniker von JEPCO kann jetzt die Zähler ablesen, die Daten sofort in das Handheld-Terminal eingeben und die Rechnung auf Abruf direkt beim Kunden ausdrucken. Ein Prozess, der früher 10 Tage lang dauerte, kann jetzt in 10 Sekunden durchgeführt werden. Am Ende ihrer Schicht kehren die Außendienstmitarbeiter in das Büro von JEPCO zurück, wo die Daten kabellos auf den Hauptserver von JEPCO übertragen werden. Dadurch müssen keine Daten manuell eingegeben werden.

Nach der Einführung des neuen Systems waren die Vorteile fast sofort sichtbar. Es wurde so viel Zeit eingespart, dass die Außendienstmitarbeiter von JEPCO in anderen Abteilungen eingesetzt werden konnten. Die früher für den Rechnungseinzug benötigte Zeit war um die Hälfte reduziert worden.

Der Cashflow von JEPCO hat sich enorm verbessert, da die Zahl der Kunden, die ihre Rechnungen in dem Monat begleichen, in dem sie ausgestellt wurden, um 25 % gestiegen ist. Das früher zwei Schritte umfassende Verfahren der Zählerablesung und Rechnungserstellung erfolgt jetzt in einem Schritt.

„Zebra hat JEPCO eine erfolgreiche Lösung zur Verfügung gestellt, die mit der Zeit zu weiteren spürbaren Verbesserungen der täglichen Abläufe von JEPCO führen werden.“

Ahmed Burjaq
Leiter der Inkassoabteilung,
JEPCO

