



Extrait du OIEau

<http://www.iowater.org/oiagua/nuestros-proyectos-las-noticias-y/a/yibuti-reestructuracion-de-la>

Yibuti : Reestructuración de la gestión comercial de la "ONEAD"

- OIAgua - Nuestros proyectos : las noticias y actualizaciones -

Date de mise en ligne : jeudi 7 avril 2011

OIEau

(Las Noticias N° 21 - Enero de 2011)

En 2009, la Oficina Nacional de Agua y Saneamiento de Yibuti (ONEAD) se comprometió en un importante programa de reestructuración de su dirección comercial. A continuación de sus recomendaciones de reorganización, actualización y perennización de los ficheros de abonados, la OIAgua realizó una importante transferencia de competencias a gran escala.

Así a más de 50 agentes de esta dirección pudieron beneficiarse de capacitaciones prácticas, aplicadas al contexto de Yibuti, en los ámbitos de las conexiones, sistemas de recuento, lectura de los contadores, facturación, bases de datos comerciales, recepción y gestión de la clientela.

Para las capacitaciones más estratégicas, la OIAgua utilizó un enfoque original basado en una puesta en práctica en primer lugar en sitios de experimentación y a continuación en situación de verdadero trabajo de los agentes. Los operadores interesados se beneficiaron de 6 meses de coaching antes de proseguir solos las tareas correspondientes a sus nuevas atribuciones.

Apoyo a la gestión comercial

(Las Noticias N° 13 - Marzo de 2010)

El Banco Mundial está financiando un proyecto destinado a reorganizar el sector del agua en Yibuti con el fin de solucionar duraderamente la problemática de la escasez de agua que sufre la ciudad de Yibuti desde siempre.

En esta situación, la **Oficina Nacional de Agua y Saneamiento de Yibuti (ONEAD)**, que contabiliza alrededor de 26.300 clientes potenciales de los cuales una parte solamente se factura, desea reorganizar sus herramientas de gestión comercial.

En efecto, hay retrasos en las actualizaciones de la base de datos "clientes", el programa informático de facturación/recaudación es inestable, se conoce mal el número de contadores.

Resulta que la recaudación es baja y que las facturas no pagadas alcanzan un nivel alarmante. El estudio, confiado a la OIAgua, tiene como objetivo reorganizar completamente la dirección comercial de tal modo que mejore más rápidamente, pero de manera duradera, los resultados operativos de la empresa.

Se desarrolló en dos componentes :

- por una parte, establecer una metodología para actualizar el fichero "clientes" y probarlo en la realidad para evaluar su eficacia ;
- por otra parte, proponer una nueva organización del servicio comercial, definir los medios que deben aplicarse y aumentar las habilidades de los agentes con el fin de garantizar una actualización regular del fichero así como su fiabilidad y su perennidad.