

Überlastschutzversicherung Stadtwerke Wertheim GmbH

Das Projekt im Überblick

Kundenanforderung: kurzfristige und flexible Abarbeitung von Lastspitzen in den energiewirtschaftsspezifischen kaufmännischen Prozessen

Lösung: hsag Überlastschutzversicherung

Projektumfang: Ø 1 Mitarbeiterkapazität pro Jahr, Skill-Level „Advanced“

Die Kundenanforderung: Flexible Abarbeitung von Lastspitzen

Im Bereich der **kaufmännischen Prozesse** sahen sich die Stadtwerke Wertheim GmbH immer wieder vor der Herausforderung, ein schwankendes Nachfragevolumen und die dadurch **entstehenden Lastspitzen** zuverlässig, qualitätsorientiert, fachkundig und vor allem termingerecht abzuarbeiten. Die Unregelmäßigkeit der aufkommenden Lastspitzen rechtfertigten auf der anderen Seite aber keine dauerhafte Beschäftigung und Auslastung einer kompletten Fachkraft.

Um diese **kurzfristigen Bedarfe schnell und zuverlässig abzufangen**, entschieden sich die Stadtwerke Wertheim daher für die **Überlastschutzversicherung der hsag Heidelberger Services AG**, die das gesamte Spektrum der energiewirtschaftlichen Prozesse abdeckt. Dazu gehörten für die Stadtwerke Wertheim u.a. Einspeisemanagement, Kundenservice, Marktkommunikation, Jahresendabrechnung u.v.m.

Die Leistung: hsag Überlastschutzversicherung

Die Überlastschutzversicherung ist ein besonderes Dienstleistungsmodell, das die hsag für Energieunternehmen entwickelte und das aufgrund der Anforderungen auch bei den Stadtwerken Wertheim zum Einsatz kam:

Für die Stadtwerke Wertheim reservierte die hsag ein **exklusives Zeitkontingent**, sodass sie bei Bedarf innerhalb von zwei Tagen auf genau die Sachbearbeitungsleistungen zugreifen konnten, die sie für die zuverlässige Bewältigung von Lastzeiten unterschiedlicher Prozesse benötigten.

Die Prozessauswahl erfolgte dabei individuell zu Beginn der Zusammenarbeit. Für jede Anforderung seitens der Stadtwerke Wertheim wurde ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin mit dem genau passenden Profil ausgewählt. Hierbei kam die vielfach erprobte Skillmatrix der hsag zum Einsatz.

Service

Die Stadtwerke Wertheim GmbH

Die Stadtwerke Wertheim GmbH versorgt über 17.000 Kunden in der Region sicher und zuverlässig mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Wärme. Das Versorgungsgebiet ist 157 Quadratkilometer groß. Es umfasst das Gebiet der Großen Kreisstadt **Wertheim** und der Marktgemeinde **Kreuzwertheim** sowie das Gebiet **Freudenberg**.

Die Stadtwerke Wertheim bieten ein komplettes Dienstleistungspaket. Sie sind ein erfahrener Partner ihrer Kunden und haben als Versorger vor Ort das nötige Knowhow, um kompetent beraten zu können. Sowohl Privat-, als auch Gewerbe- und Industriekunden schätzen die weitsichtige Planung und Versorgungssicherheit durch die Stadtwerke Wertheim. Mit modernstem Equipment werden die verlegten Leitungen aufgenommen und über das grafische Informationssystem (GIS) Bestands- und Übersichtspläne erstellt.

www.stadtwerke-wertheim.de



Überlastschutzversicherung Stadtwerke Wertheim GmbH

Genau dosierte Leistung mit hoher Branchenexpertise

Die **Überlastschutzversicherung der hsag** bot den Stadtwerken Wertheim die Möglichkeit, kurzfristig punktgenau und im Volumen exakt auf den Bedarf dosierte Leistungen abzurufen, die von kompetenten und in der Energiewirtschaft erfahrenen SachbearbeiterInnen der hsag erbracht werden und die die branchenspezifischen Prozesse bestens kennen. Dadurch konnten die Stadtwerke Wertheim ihre Prozesse jederzeit qualitativ hochwertig garantieren.

Effiziente Personalstruktur

Mit der Überlastschutzversicherung konnten die Stadtwerke Wertheim GmbH einerseits vermeiden, dass Fachkräfte vorgehalten werden mussten, die im normalen Tagesgeschäft gar nicht gebraucht und somit einen unnötigen Kostenblock verursacht hätten.

Einsatzbereit ohne lange Einarbeitungszeiten

Auf der anderen Seite entfielen dadurch auch lange Rüst- und Ausbildungszeiten, da die MitarbeiterInnen der hsag über die notwendige branchenspezifische Prozessexpertise verfügen und so für den Kunden jederzeit abrufbar ist. Die Stadtwerke Wertheim verzichteten daher bewusst auf den Einsatz von ungelerten Zeitarbeitskräften, da der damit verbundene Einarbeitungs-, Schulungs- und Steuerungsaufwand hohe interne Kosten nach sich gezogen hätte.

So lohnt sich ein Modell wie die hsag Überlastschutzversicherung für die Deckung von kurzfristigem Personalbedarf in Summe mehr als der Einsatz von ungelerten Zeitarbeitskräften.

Die Erfolge der Zusammenarbeit im Überblick

- Sicherheit bei Ressourcen-Engpässen
- Garantierte Abarbeitung der anstehenden Aufgaben
- Einhaltung der vorgegebenen Fristen
- Zufriedenes Stammpersonal
- Geringere Folgekosten durch geringere Datenrückstände
- Weniger Liquiditätsverluste

Service

„Über die gesamte Zusammenarbeit hinweg haben wir die hsag als Partner kennen gelernt, dessen Ansprüche weit über die reine Abarbeitung von zugewiesenen Arbeitspaketen hinausgehen.

Die hsag hat uns dabei geholfen, unsere Prozesse effizienter und eleganter zu gestalten.

Die Überlastschutzversicherung ist für uns die ideale Form der externen Unterstützung.“

Wilfried Mayer
kaufmännischer Geschäftsführer Stadtwerke Wertheim GmbH

Verfügbar für alle Branchenprozesse

- Marktkommunikation
- Ablesung
- Abrechnung
- Kundenservice
- Gerätemanagement
- Vertragskontokorrent
- Tarifierung
- Backoffice-Bearbeitung
- Lieferantenwechsel
- Datenbereinigung
- WiM
- Einspeisemanagement
- Energiedatenmanagement