

Qualifizierte Remote-Sachbearbeitung Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG

Service

Das Projekt im Überblick

Projektlaufzeit: laufend seit April 2012

Kundenanforderung: Prozessoptimierung und qualifizierte Remote-Sachbearbeitung mit dem Abrechnungssystem Wilken

Lösung: Prozess-Service durch qualifizierte SachbearbeiterInnen der hsag

Projektumfang: Ø 6 Mitarbeiterkapazität, Skill-Level Basic, Advanced

Die Kundenanforderung: Prozessoptimierung und qualifizierte Remote-Sachbearbeitung auf dem Abrechnungssystem Wilken

Im Jahr 2012 setzten die Stadtwerke Pforzheim erfolgreich verschiedene Vertriebskampagnen um. Dies führte zu einem erhöhten Arbeitsaufkommen, welches mit dem eigenen Personal nicht fristgerecht bewältigt werden konnte. Um Rückstände zu vermeiden und das eigene Personal zu entlasten, entschied sich das Unternehmen für die qualifizierten SachbearbeiterInnen der hsag. Dabei legte der Kunde besonderen Wert auf umfangreiche Branchenkenntnisse sowie ein hohes Maß an Flexibilität, um Arbeitspakete effizient und zeitnah bearbeiten zu können.

Bis heute übernimmt die hsag Sachbearbeitungsleistungen als Remote-Service für die Stadtwerke Pforzheim. Dabei unterstützen die Fachkräfte der hsag nicht nur bei der Bearbeitung von Arbeitspaketen sondern auch bei der Analyse, Dokumentation und Optimierung der Geschäftsprozesse.

Die Leistung: Prozess-Service durch qualifizierte SachbearbeiterInnen der hsag

Von der Abwicklung des Tagesgeschäfts über Projektarbeit bis hin zur Übernahme ganzer Geschäftsprozesse - die hsag bietet mit ihrem Prozess-Service für jeden Kunden die passende Unterstützung.

Mit einem professionellen Remote-Team ist die hsag schnell einsatzbereit und übernimmt die Bearbeitung von Arbeitspaketen fallabschließend. Langjährige Erfahrung und umfangreiches Know-how ermöglichen dabei eine besonders effiziente Arbeitsweise. Neben der operativen Tätigkeit, erfolgt dabei auch die stetige Optimierung der Prozesse für einen reibungslosen Arbeitsablauf.

Für ein Höchstmaß an Planungssicherheit werden Umfang und Dauer der Unterstützung an die individuellen Kundenanforderungen angepasst. Im Vorfeld festgelegte Stück- oder Festpreise bieten zudem eine sichere Kalkulationsbasis.

SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG

Die Stadtwerke Pforzheim versorgen die Region Pforzheim zuverlässig mit Strom, Erdgas, Wasser und Fernwärme. Dabei legt das Unternehmen besonderen Wert auf eine ökologische Energieversorgung. Darüber hinaus bietet die SWP Leistungen im Handel und Netzbetrieb, Telekommunikation sowie im Bereich Betriebsführung und Beratung an. Mit flexiblen und individuellen Produkten für Privat- und Geschäftskunden stellt sie dabei für jeden Kunden das passende Angebot bereit.

Mit ihrem Engagement in den Bereichen Sport, Kultur, Bildung und Gesellschaft beteiligen sich die Stadtwerke Pforzheim aktiv am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben in und um Pforzheim. Dabei leistet das Unternehmen auch einen Beitrag zum lokalen Klimaschutz in der Region.

www.stadtwerke-pforzheim.de



Qualifizierte Remote-Sachbearbeitung Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG

Service

Unterstützung vom Tagesgeschäft bis zur Prozessoptimierung

Nach einer kurzen Einarbeitungsphase vor Ort übernahm die hsag zunächst Tätigkeiten im Zählerstandsmanagement, der Invoice-Bearbeitung sowie den Lieferantenwechsel. Zudem erfolgte die Analyse und Dokumentation der Geschäftsprozesse.

Im Laufe der Zeit kamen immer weitere Aufgaben hinzu. So sind die SachbearbeiterInnen der hsag nun auch für die Kommunikation mit den Kunden verantwortlich. Darüber hinaus erfolgt eine enge Zusammenarbeit bei der Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse. Das große Erfahrungsspektrum der MitarbeiterInnen der hsag sowie Kenntnisse über die Prozessabläufe bei den Stadtwerken Pforzheim, ermöglichen dabei ineffiziente Arbeitsabläufe zu identifizieren und zu verbessern.

In jeder Situation schnell und flexibel

Einen besonderen Mehrwert erhalten die Stadtwerke Pforzheim durch die hohe Flexibilität der hsag. Je Anforderung sind bei der hsag mal mehr oder weniger Fachkräfte im Einsatz, sodass zum Beispiel auf Lastspitzen oder Personalengpässe kurzfristig reagiert werden kann. Gleichzeitig entfallen für den Kunden erhöhte Personalkosten aufgrund dauerhaft gebundenen Personals.

Erfolge der Zusammenarbeit

- Unterstützung bei der Dokumentation und Optimierung von Prozessen
- Vermeidung von Überkapazitäten und dauerhaft erhöhten Personalkosten
- Vermeidung von Personalengpässen und Rückständen
- Qualifizierte Übernahme von Sachbearbeitungsleistungen in den Bereichen:
 - Lieferantenwechsel (Lieferbeginn und -ende)
 - Clearing Lieferantenwechsel
 - EoG
 - Stammdatenänderungen / Kundendatenänderungen
 - Schriftlicher Kundenservice / Postfachbearbeitung
 - Widerrufe
 - Kündigungen via Marktdatenaustausch
 - Nachrichten ohne Zuordnung

SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG

„In einer sich schnell entwickelnden Branche ist die hsag für uns ein verlässlicher und langjähriger Partner.“

„Das Unternehmen versteht es bestens, unsere fachlichen und technischen Anforderungen flexibel aufzunehmen und Prozesse im Sinne unserer Kunden gemeinsam weiterzuentwickeln.“

„Die für die SWP eingesetzten Mitarbeiter zeichnen sich durch hohe Motivation und fundiertes energiewirtschaftliches Fachwissen aus.“

SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co.KG