

Unterstützung des Kundenservices der EWR AG in Worms

Service

Das Projekt im Überblick

Projektlaufzeit: seit März 2017

Kundenanforderung: Unterstützung im schriftlichen Kundenservice

Lösung: Kundenservice und Debitorenbearbeitung durch qualifizierte Sachbearbeiter der hsag vor Ort und remote

Die Kundenanforderung: Unterstützung im schriftlichen Kundenservice

Seit März dieses Jahres unterstützen Mitarbeiter der hsag den Kundenservice der EWR AG in Worms, um Engpässe zu vermeiden. Die EWR entschied sich frühzeitig, externe Hilfe in Anspruch zu nehmen, um temporäre Lücken zu schließen, und beauftragte damit die hsag. Aufgrund der vielfältigen Fachkenntnisse der hsag-Mitarbeiter übernahmen diese nach kurzer Einarbeitungszeit die Sachbearbeitung und Kundenberatung sowohl vor Ort bei der EWR als auch remote. So konnten die Mitarbeiter der EWR entlastet und die Aufgaben schnell bewältigt werden.

Die Leistung: Personal- und Projektunterstützung

In Zeiten wechselnder Rahmenbedingungen, wie Ausfall von Personal oder Schwankungen des Arbeitsaufkommens, bietet die hsag eine qualifizierte Unterstützung im Tagesgeschäft sowie bei der Projektarbeit. Diese kann je nach Bedarf des Kunden vor Ort oder remote erfolgen. Auch die Dauer der Zusammenarbeit kann flexibel gestaltet werden und reicht von kurzfristigem Personaleinsatz (z. B. bei Krankheit oder Urlaub) über Elternzeitvertretung bis hin zur langfristigen Übernahme ganzer Prozesse oder auch Teilprozesse. Durch die fundierten Branchenkenntnisse und die langjährige Erfahrung der Mitarbeiter erfolgt die Integration in die Arbeitsabläufe innerhalb kürzester Zeit. Ob Sachbearbeitung, Kundenservice, Datenbereinigung oder Datenmigration, die hsag hat für jede Anforderung das richtige Angebot.

EWR – der Energiedienstleister aus Rheinhessen mit langjähriger Erfahrung

Schon vor 100 Jahren brachte die EWR Elektrizität zu den Menschen nach Hause und versorgt sie heute noch mit Strom, Erdgas und Wasser. Die Wurzeln liegen in Rheinhessen und dem hessischen Ried, die EWR ist aber auch bundesweit aktiv.

Die EWR betreibt zwei Tochtergesellschaften. Die EWR Netz GmbH fungiert als Verteilnetzbetreiber, und die EWR Neue Energien GmbH erzeugt regional Energie aus erneuerbaren Quellen.

Die EWR und ihre ca. 500 Mitarbeiter im Konzernverbund haben sich zum Ziel gesetzt, auf vielfältige Art und Weise Verantwortung für ihre Region und die Menschen dort zu übernehmen. Sie schaffen Arbeitsplätze, arbeiten mit regionalen Partnern zusammen und ergründen neue, zukunftsfähige Geschäftsfelder wie Elektromobilität oder Breitbandausbau.

<https://www.ewr.de/>



Unterstützung des Kundenservices der EWR AG in Worms

Service

Leistungen der hsag zur Unterstützung der EWR

Aufgrund der Nutzung der zwei unterschiedlichen Abrechnungssysteme Schleppen und myBusinessSupplier kam es bei der EWR zu Herausforderungen in der Sachbearbeitung von Kundenanfragen und bei der Debitorenbearbeitung. Zur Bewältigung wurde erfahrenes hsag-Personal eingesetzt, das durch umfassende Prozess- und Systemkenntnisse unabhängig vom Abrechnungssystem agieren konnte. Es wurden Mitarbeiter mit Expert- und Advanced-Level eingesetzt, die zusätzlich zur Sachbearbeitung Hinweise und Anregungen zur Optimierung des MBS geben konnten.

„Die Mitarbeiter der hsag haben sich aufgrund ihrer Kompetenz und ihres hohen Fachwissens sehr schnell in unsere Prozesse und Strukturen eingearbeitet. Durch ihre selbstständige Arbeit und Flexibilität wurden temporäre Herausforderungen zuverlässig ausgeglichen. Die Produkt- und Projektunterstützung der hsag war genau das Richtige für uns, und wir würden uns immer wieder für sie entscheiden.“

Frank Dinter, Vertriebsleiter

Vorteile des flexiblen Modells der hsag

Je nach Arbeitsaufkommen können mehrere hsag-Mitarbeiter flexibel und in veränderlichen Zeitanteilen eingesetzt werden. So ist die konstante Erfüllung der benötigten Personal-Kapazitäten gewährleistet. Die Leistung kann je nach Bedarf vor Ort oder remote stattfinden. Bei der EWR wurden so bisher Anfragen mit bis zu 70 verschiedenen Kontaktgründen unterschiedlicher Komplexität schriftlich und telefonisch geklärt.

Erfolge der Zusammenarbeit

- Schnelle Zusammenarbeit durch flexiblen Einsatz der hsag-Mitarbeiter je nach Arbeitsaufkommen
- Kurze Einarbeitungsphase durch hohe Fachkenntnis und durch selbstständige Entlastung der Mitarbeiter der EWR AG
- Bearbeitung von schriftlichen Kundenanfragen mit bis zu 70 verschiedenen Kontaktgründen
- Hohe Qualität in der schriftlichen und bei Bedarf telefonischen Klärung der Anfragen
- Schnelle Reaktion bei Engpässen