

Qualifizierte Sachbearbeitung auf Schleupen.CS Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe

Das Projekt im Überblick

Projektlaufzeit: 07.12.2015 - 29.01.2016

Kundenanforderung: Unterstützung in der Vertriebsabrechnung mit dem Abrechnungssystem Schleupen

Lösung: Bearbeitung von Rückständen und Datenbereinigung durch eine Sachbearbeiterin der hsag

Projektumfang: Ø 1 Mitarbeiterkapazität, Skill-Level „Basic“

Die Kundenanforderung: Unterstützung in der Vertriebsabrechnung mit dem Abrechnungssystem Schleupen

Zum Jahreswechsel führte die anstehende Jahresabrechnung zu einem erhöhten Arbeitsaufkommen, das mit dem verfügbaren Personal nicht termingerecht bewältigt werden konnte. Um den Aufbau von Rückständen zu vermeiden und das Personal zu entlasten, galt es, den Mitarbeiterausfall kurzfristig abzufangen.

Aus diesem Grund entschieden sich die Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe für die **Personal- und Projektunterstützung** der hsag. Dabei übernahm eine ausgewählte Sachbearbeiterin der hsag Arbeitspakete direkt vor Ort und unterstützte das Personal der Stadtwerke bei der Vorbereitung und Erstellung der Vertriebsabrechnung. Die bestehenden Kenntnisse im Abrechnungssystem Schleupen ermöglichten dabei eine schnelle und problemlose Übernahme der anstehenden Aufgaben.

Die Leistung: Personal- und Projektunterstützung durch qualifizierte Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der hsag

Mit den Leistungen im Serviceumfeld bietet die hsag ihren Kunden fachgerechte Unterstützung bei der exakten Abarbeitung energiewirtschaftlicher Arbeitspakete direkt vor Ort oder als Remote-Service an. Zur Auswahl der geeigneten Fachkräfte für das jeweilige Aufgabengebiet erfolgt bereits zu Beginn der Zusammenarbeit ein professioneller Abgleich der Anforderungen und Fähigkeiten. So erhält jeder Kunde die bestmögliche und anforderungsgerechte Unterstützung an seinen individuellen Bedarf.

Service

Die Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe

Meine Energie—natürlich von hier.

Die Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe versorgen die Region Bad Homburg vor der Höhe mit dem umweltschonenden Energieträger Erdgas. Darüber hinaus beliefern sie circa 56.000 Menschen mit Trinkwasser. Zur Versorgung der städtischen Liegenschaften setzen die Stadtwerke zudem auf die Belieferung durch Ökostrom. Als Beitrag zur umweltschonenden Energieversorgung bieten die Stadtwerke ein Wärmeangebot, insbesondere Wärmecontracting, an.

Mit seinen rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind die Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe nicht nur ein geschätzter Energielieferant für Privat- und Gewerbekunden, sondern fungieren auch als sicherer Arbeitgeber in der Region.

Darüber hinaus betreiben die Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe das örtliche Erlebnisbad und bieten rund 450.000 großen und kleinen Besuchern ein attraktives Freizeitangebot.

www.stadtwerke-bad-homburg.de



**Stadtwerke
Bad Homburg v.d.Höhe**

Nah'. Immer da. Und garantiert persönlich!

Qualifizierte Sachbearbeitung auf Schleupen.CS Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe

Service

Sofort einsatzbereit — ohne lange Einarbeitungszeiten

Mit ihrer langjährigen Erfahrung in den energiewirtschaftlichen Prozessen sowie Kompetenzen in den verschiedenen Abrechnungssystemen war die Sachbearbeiterin der hsag bereits nach kurzer Einweisung in die Besonderheiten des Unternehmens einsatzbereit. Durch die schnelle Reaktionsfähigkeit und Einsatzbereitschaft entfielen lange, ineffiziente und letzten Endes teure Ein-arbeitungs- und eventuell dadurch entstehende Nacharbeitungszeiten. Die Stadtwerke blieben somit auch in Zeiten von Lastspitzen problemlos handlungsfähig.

Personalengpässe auffangen — Lastspitzen vermeiden

Durch den Einsatz der hsag konnten die Stadtwerke Bad Homburg vor der Höhe trotz Mitarbeiterausfall ihre Jahresabrechnung fristgerecht durchführen. Dabei unterstützte die hsag direkt beim Auftraggeber vor Ort und übernahm Tätigkeiten im Bereich Abrechnung wie beispielsweise die Prüfung von Zählerständen und Kundendaten oder die Bearbeitung von Klärfällen.

Inhalte der Zusammenarbeit

Die hsag unterstützte im Bereich der Abrechnung mit folgenden Leistungen:

- Manuelle Prüfung von Verträgen zum Vorliegen der Zählerstände
- Erstellen von Kundenanschriften zur Verbrauchsklärung unplausibler Zählerstände
- Ausfüllen von Ablesekarten
- Versenden von Kundenanschriften mit den zugehörigen Ablesekarten
- Aussortieren doppelt gedruckter Kundenanschriften
- Identifizieren von Funk- und Schachtzähler im System, damit entsprechende Kundenanschriften sowie Ablesekarten nicht verschickt werden
- Rechnungsprüfung bezüglich korrekter Preise und Tarife
- Prüfung der Kundendaten für Zählerwechsel in 2016
- Manuelle Pflege im Vertriebssystem für Netzentgelte, die durch einen Systemfehler sonst nicht auf der Rechnung ausgewiesen werden
- Gartenwasserzähler-Verbrauchsprüfung hinsichtlich Relation Frischwasser/ Abwasser

Erfolge der Zusammenarbeit

- Vermeidung von Personalengpässen und Rückständen
- Entlastung der Leistungsträgerinnen und Leistungsträger
- Einhaltung der vorgegebenen Fristen
- Zufriedenes Stammpersonal

„Mit der Kombination aus systemspezifischen Know-how der Schleupen-Software sowie den energiewirtschaftlichen Prozesskenntnissen konnte die hsag nicht nur kurzfristig einspringen und Prozesse direkt übernehmen, sondern auch in kurzer Zeit wertvolle Vorschläge zur Optimierung der bestehenden Prozesse liefern.“



**Michael Hartmann, Leiter
Service Stadtwerke Bad
Homburg vor der Höhe**