

Hohe Qualität und Entlastung der Sachbearbeitung durch Mitarbeiter der hsag

Service

Das Projekt im Überblick

Projektlaufzeit: 2009 bis 2017

Kundenanforderung: Flexible und vielseitige Unterstützung im Einspeisebereich mit dem Ziel, hohe Qualität, trotz gestiegener Marktanforderungen, aufrecht zu erhalten

Lösung: Unterstützung in der Einspeiseabrechnung, im Energiedatenmanagement und in der SLP-Abrechnung

Projektumfang: Ø 10 Mitarbeiterkapazitäten, Skill-Level „Practical Consultant“ sowie Sachbearbeiter „Advanced“ bis „Expert“

Die Kundenanforderung: Hohe Qualität in der Einspeiseabrechnung und Entlastung der internen Mitarbeiter

Um den gestiegenen Marktanforderungen nachzukommen und gleichzeitig die hohe Qualität im Bereich der Einspeiseabrechnung aufrecht zu erhalten, engagierte Westnetz die hsag als erfahrenen Partner. Ein weiteres Ziel war es, die bestehenden Sachbearbeiterteams in einem sich schnell ändernden Marktumfeld zu entlasten. Die Anforderung an die hsag-Experten war es, alle anfallenden Bearbeitungsvorgänge zu übernehmen, sodass die internen Mitarbeiter langfristig mehr Kapazitäten für andere Arbeitsinhalte zur Verfügung hatten.

Die Leistung: Flexibler Einsatz von externen Mitarbeitern zur konzeptionellen Sachbearbeitung

Um den Mitarbeiterbedarf von Westnetz optimal zu decken, setzte die hsag mehrere Sachbearbeiter mit den Skill-Stufen „Advanced“ bis „Expert“ ein. Die Auswahl des Fachpersonals erfolgte anhand der individuellen Vorgaben und Anforderungen von Westnetz. Dem Kunden war es dabei besonders wichtig, dass externe Mitarbeiter nicht nur fachlich, sondern auch von ihrer Persönlichkeit her gut in das Team der internen Abteilung passten. Dank ihrer umfangreichen Projekterfahrungen und ihrer engagierten und dynamischen Arbeitsweise übernahmen die hsag-Fachkräfte binnen kurzer Zeit weitere, wesentlich komplexere Aufgaben in allen Bereichen der Einspeiseabrechnung. Über die Jahre hinweg haben sich die Mitarbeiter der hsag so gut integriert, dass sie eigene Abrechnungsbezirke mit einem festen Kundenstamm eigenverantwortlich bearbeiteten.

Westnetz GmbH

Bereits seit über 100 Jahren ist die Westnetz GmbH der zuverlässige Strom- und Gas-Verteilnetzbetreiber im Westen Deutschlands.

Die 100-prozentige Tochtergesellschaft der innogy SE mit Sitz in Dortmund plant, baut und betreibt Netze unterschiedlicher Eigentümer im Gebiet vom Emsland bis in den Hunsrück und von der niederländischen Grenze bis ins Weserbergland. Um den Netzbetrieb optimal zu gewährleisten, Störungsdauern minimal zu halten und den Kunden einen kompetenten Kundenservice vor Ort zu bieten, betreibt Westnetz 13 Regionalzentren und mehrere Betriebsstellen.

Im Auftrag der RWE International SE übernimmt Westnetz diverse technische Dienstleistungen wie Netzbetrieb, Netzführung, den Bau von Biogaseinspeise- und Konditionierungsanlagen, die Einbindung von Photovoltaikanlagen und viele weitere Services. Um Einspeiseschwankungen aus erneuerbaren Energien abzufangen, treibt Westnetz den Ausbau intelligenter Netze voran und trägt jeden Tag aktiv zur Energiewende bei.

www.westnetz.de



Hohe Qualität und Entlastung der Sachbearbeitung durch Mitarbeiter der hsag

Service

Ganz nach Kundenbedarf — Individuelle und vielfältige Unterstützung

Westnetz konnte anhand der individuellen und detaillierten Skillmatrizen der hsag die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter mit den für die anstehenden Aufgaben passenden Qualifikationen zielgerichtet auswählen. Die hsag-Experten integrierten sich bestens in die Service-Abteilung von Westnetz: Dank ihrer umfassenden Fachkompetenzen verlief die Einarbeitung schnell und flüssig. Zusätzlich zu ihren täglichen Aufgaben engagierten sich die hsag-Kollegen in der Weiterentwicklung und Optimierung der bestehenden Prozesse. Da die Mitarbeiter der hsag durch ihre zuverlässige und qualitativ hochwertige Arbeit überzeugten, übertrug Westnetz ihnen einige Sonderthemen und Teilprojekte ganz. Ob SLP- oder RLM-Abrechnung, von der einfachen bis zur komplexesten Messstelle — das hsag-Fachpersonal deckte alle Bereiche ab.

Planungssicherheit dank transparenter Kosten

Die hsag bietet das vielfältige Leistungsspektrum zu attraktiven Konditionen an. Mit dem Kunden wird das vorhandene Budget partnerschaftlich besprochen und in der Umsetzung auch eingehalten. Somit konnte Westnetz langfristig den Einsatz der hsag-Fachkräfte bedarfsgerecht und kostenoptimiert planen. Je nach Arbeitsaufwand konnten zudem zusätzliche Mitarbeiterkapazitäten in Anspruch genommen werden. So wurde der Ausfall von internen Sachbearbeitern schnell ausgeglichen und zusätzliche Personalkosten oder Überkapazitäten vermieden.

Inhalte der Zusammenarbeit

Die Mitarbeiter der hsag übernahmen unter anderem folgende Serviceleistungen:

- Erstellung und Korrektur der Abrechnungen von SLP- und RLM-Anlagen
- Aufbau und Abrechnung von Einspeiseanlagen aller Messkonzepte der Energieträger Solar, Wind, Biogas und KWK bis hin zur komplexen Abrechnung der Kraftwerke der innogy
- Bearbeitung von Anlagenerweiterungen im EEG-Bereich und von Direktvermarktungsanlagen
- Prozessbezogene Schulung der Mitarbeiter und Unterstützung der Servicemitarbeiter

Erfolge der Zusammenarbeit

- Schnelle und gute Integration der externen Mitarbeiter in die internen Teams
- Prozess- und Qualitätsoptimierungen im Servicebereich
- Höhere Kundenzufriedenheit durch vielseitige Unterstützung im Kundenservice
- Übernahme ganzer Abrechnungsbezirke zur maximalen Entlastung des eigenen Personals

„Die Mitarbeiter der hsag waren binnen kürzester Zeit mit den Besonderheiten unserer Abrechnungssysteme und -gebiete vertraut, übernahmen schnell komplexe Aufgaben und engagierten sich über die Servicetätigkeiten hinaus in Arbeitsgruppen zur Prozessoptimierung. Die hsag-Experten bringen einen echten Mehrwert und haben uns geholfen, die hohe Qualität im Bereich der Einspeiseabrechnung aufrecht zu erhalten. Die Flexibilität und die breit gefächerten Kompetenzen der externen Kollegen haben mich besonders überzeugt. Die Integration in unsere Organisation und die Zusammenarbeit klappt hervorragend. Sowohl fachlich als auch menschlich ist die hsag immer ein Top-Partner.“

Stefan Zink,
Leiter Abrechnung,
Westnetz GmbH