

## Das vielfältige Einsatzmodell für die goldgas GmbH

### Das Projekt im Überblick

**Projektlaufzeit:** seit März 2017

**Kundenanforderung:** Endbearbeitung aller Vorgänge im Abrechnungssystem Wilken zur Vorbereitung des Systemwechsels auf SAP IS-U

**Lösung:** das Einsatzmodell der hsag mit flexiblen und systemübergreifenden Skills

**Projektumfang:** Ø 3 Mitarbeiterkapazitäten, Skill-Level von Sachbearbeitung bis Beratung

### Die Kundenanforderung: Endbearbeitung aller Vorgänge in Wilken

Anfang 2016 übernahm die VNG-Tochter goldgas den Stromanbieter Gazprom Marketing & Trading Retail Germany GmbH. Im Rahmen der Übernahme wurde die Gazprom-Vertriebstochter Gazprom Energy zur goldpower GmbH. Im Juli 2017 verschmolz dann die goldpower GmbH mit der goldgas GmbH. Der Zusammenschluss stellte goldgas vor mehrere Herausforderungen, denn das Unternehmen sah sich mit zwei unterschiedlichen Systemlandschaften und unterschiedlichen Prozessen konfrontiert. Goldpower nutzte das Abrechnungssystem Wilken, während bei goldgas SAP IS-U eingesetzt wird. Durch den Zusammenschluss mussten alle Vorgänge in Wilken endbearbeitet werden, um die Daten sicher und effizient in SAP IS-U umziehen zu können. Um diese Umstellung problemlos zu gestalten, entschied sich die goldgas GmbH für die Unterstützung durch die hsag als erfahrenen Dienstleister in beiden Systemen.

### Die Leistung: das anpassungsfähige Einsatzmodell der hsag — Vielseitigkeit und Flexibilität für ein breites Aufgabenspektrum

Mit dem bewährten Einsatzmodell bietet die hsag ein Rundum-sorglos-Paket. Die goldgas GmbH gab die komplette Projektsteuerung, von der Planung über die Qualitätssicherung bis hin zur Teamsteuerung und dem regelmäßigen Reporting an die hsag ab. Zunächst war ein hsag-Mitarbeiter für die Bereiche Datenbereinigung, Kundenservice und Lieferantenwechsel eine Woche bei goldgas vor Ort, um anschließend als Multiplikator das Remote-Team in die kundenspezifischen Prozesse einzuweisen. Danach folgte analog die zweiwöchige Einarbeitung zweier weiterer hsag-Mitarbeiter für den Bereich Abrechnung. So wird das Projekt flexibel umgesetzt und für verschiedenste Arbeitspakete sind spezialisierte Mitarbeiter sowohl aus dem Service-Bereich als auch aus der Beratung im Einsatz. Zusätzlich kann sich der Kunde über einen Kosten- und Raumvorteil freuen, da weder Reisekosten anfallen noch Büroräume für die Mitarbeiter der hsag zur Verfügung gestellt werden müssen.

## Service

### goldgas GmbH

Goldgas ist als erfahrener, innovativer und zuverlässiger Energieversorger bundesweit tätig. Neben Privathaushalten und Gewerbetunden zählen auch zahlreiche Großabnehmer zu den Kunden der goldgas GmbH. Das Unternehmen mit Sitz in Eschborn ging 2008 als erster freier Gasanbieter in Deutschland an den Markt. Seit 2012 gewährleistet goldgas seinen Kunden nicht nur eine zuverlässige Erdgasversorgung, sondern steht ihnen auch als verlässlicher Stromanbieter zur Seite.

Den Markenkern der goldgas GmbH bilden eine langfristig günstige und sichere Energieversorgung sowie innovative und bedarfsorientierte Serviceangebote. Im Mittelpunkt des goldgas-Servicegedankens stehen faire Preise, transparente Verträge und eine verbraucherorientierte Tarifgestaltung.

[www.goldgas.de](http://www.goldgas.de)



## Das vielfältige Einsatzmodell für die goldgas GmbH

### Service

#### Problemloser Systemwechsel dank erfahrener Mitarbeiter

Durch die umfangreichen Kenntnisse, die die Service-Mitarbeiter sowohl in SAP IS-U als auch in Wilken mitbringen, steht die hsag dem Energieversorger zuverlässig und kompetent zur Seite. Die persönliche Betreuung des Kunden ist dabei selbstverständlich, so dass die Zusammenarbeit partnerschaftlich und auf Augenhöhe funktioniert. Die Endabrechnung der Vorgänge in Wilken für eine reibungslose Migration der Daten in SAP IS-U geht schnell und problemlos vonstatten.

#### Ein Partner für unterschiedlichste Service-Anforderungen

Um die goldgas GmbH ganzheitlich zu unterstützen und zu entlasten, übernimmt die hsag Aufgaben in den unterschiedlichsten Bereichen. Das Projekt-Team beantwortet unter anderem Kunden- und Marktpartneranfragen, berechnet Normallastprofil-Prognosen und bearbeitet Eingangsrechnungen. Dabei prüft das zentrale Qualitätsmanagement der hsag regelmäßig die Fehlerquote, um die hohe Qualität der Ergebnisse sicherzustellen. Bei Fragen oder Anmerkungen kann sich goldgas jederzeit an die fachkundigen Berater wenden. Die hsag bietet ihrem Kunden eine Rundum-Lösung in allen Bereichen der Dienstleistung.

*„Die hsag ist ein kompetenter, zuverlässiger Partner auf Augenhöhe. Uns haben vor allem die schnelle Bearbeitung der Arbeitspakete und die vielseitigen Skills der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überzeugt. Unser Ansprechpartner ist immer für uns erreichbar — hier sind unsere Projekte in den besten Händen. Dafür gibt es von uns die Note 1.“*

**André Burkhardt,**  
**Geschäftsführer goldgas GmbH**

#### Inhalte der Zusammenarbeit

Die hsag unterstützt die goldgas GmbH auch bei einer Vielzahl an Service-Aufgaben:

- **Energiedatenmanagement:** Prognosen kontrollieren, Stammdaten importieren
- **Abrechnung und Kundenservice:** Stammdaten ändern, Neukundenanträge, Sonderkündigungen und Tarifwechselanträge bearbeiten
- **Marktkommunikation:** Kunden- / Marktpartneranfragen beantworten, Lieferantenkündigungen bearbeiten
- **Finanzbuchhaltung:** Bankbuchungen einspielen, Zahläufe bearbeiten, Konten und Buchungen pflegen
- **Beratung** in den Bereichen Energiedatenmanagement und Finanzbuchhaltung

#### Erfolge der Zusammenarbeit

- hohe Fallabschlussquote durch die Mitarbeiter der hsag
- schneller, flexibler Einsatz der hsag MitarbeiterInnen in Eigenverwaltung durch die hsag
- Qualifizierte Übernahme von Sachbearbeitungsleistungen in verschiedenen Bereichen
- Entlastung der Mitarbeiter der goldgas GmbH
- hohe Zufriedenheit von Marktpartnern und Kunden der goldgas GmbH durch effiziente Bearbeitung ihrer Anliegen

Stand: September 2017