



Prozess-Service durch  
qualifizierte SachbearbeiterInnen  
zuverlässig – effizient – schnell

# Prozess-Service durch qualifizierte SachbearbeiterInnen

Aufgrund gesetzlicher Änderungen befindet sich die Energiebranche im ständigen Wandel. Dies betrifft Prozesse im Bereich Vertrieb und Netz, aber auch den Shared Service. Die steigende Komplexität erfordert den Einsatz von qualifiziertem Personal mit hohen Branchenkenntnissen. Auf der anderen Seite zwingt ein gestiegener Kosten- und Leistungsdruck zu einer besonders effizienten Abwicklung der operativen Prozesse. Wir übernehmen Ihre Aufgaben schnell und flexibel mit einem qualifizierten Remote-Team.

## SIND IHRE PROZESSE TEUER UND INEFFIZIENT?

### Ihre Herausforderung

Die gestiegenen Anforderungen an Energieversorgungsunternehmen und die Volatilität des Marktes führen auch in Ihrem Bereich zu einem erhöhten Kosten- und Ergebnisdruck. Bestehende Tarifstrukturen lassen Ihnen zudem nur wenig Spielraum für eine Kostenreduktion, was eine komplette Prozessabwicklung durch eigenes Personal verteuert.

### Unsere Lösung

Unsere qualifizierten SachbearbeiterInnen garantieren eine professionelle Abwicklung und Steuerung Ihrer Aufgaben und Prozesse. Umfangreiches Know-how und langjährige Erfahrung ermöglichen dabei eine besonders schnelle und effiziente Vorgehensweise. Im Vorfeld festgelegte Stück- oder Festpreise bieten zudem eine sichere Kalkulationsbasis.

## HABEN SICH IN IHREM BEREICH RÜCKSTÄNDE AUFGEBAUT?

### Ihre Herausforderung

Im Jahresverlauf kommt es immer wieder zu zeitweise erhöhtem Arbeitsaufkommen, beispielsweise durch Kampagnen oder Formatumstellungen. Wird die Anzahl der MitarbeiterInnen nicht erhöht, bilden sich schnell Rückstände, die Sie mit Ihrem eigenen Team neben dem Tagesgeschäft nicht fristgerecht bewältigen können.

### Unsere Lösung

Mit unserem großen Erfahrungsspektrum unterstützen wir Sie gerne bei der exakten und fristgerechten Erledigung von Arbeitspaketen aus allen Aufgabengebieten. Umfang und Dauer der Unterstützung werden dabei Ihrem Bedarf flexibel angepasst. So erhalten Sie besten Service bei optimaler Planungssicherheit.

## MÜSSEN SIE TEMPORÄREN PERSONAL AUSFALL ÜBERBRÜCKEN?

### Ihre Herausforderung

Sie müssen in Ihrem Bereich den zeitweisen Ausfall von Mitarbeiterkapazitäten ausgleichen, zum Beispiel infolge von Elternzeit oder einer Grippeperiode. Aufgrund der hohen Kosten möchten Sie jedoch keine neuen Arbeitskräfte einstellen.

### Unsere Lösung

Nutzen Sie die qualifizierte Sachbearbeitung der hsg zur Stärkung Ihrer Personaldecke. Mit unseren qualifizierten Remote-Teams sind wir schnell einsatzbereit und entlasten Ihre LeistungsträgerInnen. Die Kosten sind dabei stets transparent und für Sie planbar.

## FEHLT ES IN IHREM TEAM AN FACHWISSEN ZUR BEARBEITUNG SELTENER SPEZIALFÄLLE?

### Ihre Herausforderung

Zur Bearbeitung komplexer Spezialfälle fehlt es Ihrem Team an Fachwissen. Da diese Fälle nur selten auftreten, lohnt sich die Ausbildung Ihrer MitarbeiterInnen in diesem Bereich nicht.

### Unsere Lösung

Tiefes und breites Wissen in der Energiewirtschaft sowie langjährige Erfahrung ermöglichen unseren SachbearbeiterInnen die exakte Bearbeitung von Spezialfällen.

# Wir übernehmen die effiziente Steuerung und Kontrolle Ihrer Prozesse!

## Höchster Qualitätsanspruch

Die SachbearbeiterInnen der hsag bringen langjährige Erfahrungen in den EVU-spezifischen Prozessen mit, erledigen übernommene Aufgaben fallabschließend und betrachten diese in ihrem Gesamtkontext. Das spiegelt sich auch in unserer niedrigen Fehlerquote wider.

## Effizientes Kostenmanagement

Wir erbringen unsere Leistungen zu den vereinbarten Konditionen – ohne Leerlaufzeiten, Mitarbeiterausfall oder Zusatzkosten. Budgetvorgaben werden offen besprochen, geplant und eingehalten. Fair kalkulierte Stück- und Paketpreisangebote ermöglichen Ihnen zudem eine verursachungsgerechte Zuordnung und somit ein effizientes Kostenmanagement.

## Neues Messwesen: Wir sind immer an Ihrer Seite

Wir unterstützen Sie umfassend in der Interimsphase: Mit Beratung und Sachbearbeitung in der Marktkommunikation oder in der IMSB-Abrechnung – nutzen Sie unsere Expertise während des Interimsmodells und darüber hinaus.

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

## Langjährige Branchenerfahrung

Fachspezifisches Know-how und jahrelange Branchenerfahrung sind Voraussetzungen für die flexible Übernahme diverser Aufgaben je nach Auftragsvolumen. Unsere Kenntnisse in den verschiedensten IT-Systemen, zum Beispiel SAP, Wilken oder Schleupen, ermöglichen zudem eine reibungslose Zusammenarbeit ohne lange Einarbeitungszeiten.





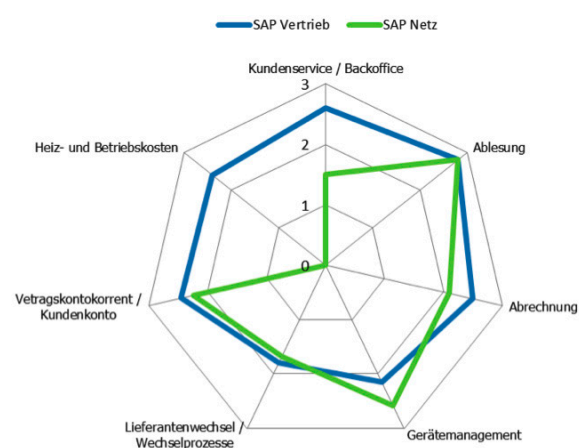
# Unsere Fachkräfte für Ihre individuellen Aufgaben

Sie können sich darauf verlassen, dass unsere SachbearbeiterInnen über die passgenauen Qualifikationen speziell für Ihre Anforderungen verfügen. Zur treffsicheren Auswahl der Fachkräfte für Ihre Projekte nutzen wir unsere selbstentwickelte Skillmatrix, die auf einen Blick alle fachlichen Fähigkeiten und Erfahrungsstufen zeigt.

## Diese Prozesse decken wir netz- und lieferseitig ab:

- Abrechnung
- Lieferantenwechsel
- Marktkommunikation
- Kundenservice
- Backoffice
- Gerätemanagement
- Ablesung
- Vertragskontokorrent
- Datenbereinigung
- Einspeiseabrechnung
- Heiz- und Betriebskostenabrechnung

## Musterprofil mit der Gesamtqualifikation „Advanced“



Erfahrungsstufen: 0 = ohne Erfahrung • 1 = Basic • 2 = Advanced • 3 = Expert

### Flexible Dienstleistungserbringung

Alle Sachbearbeitungsleistungen bieten wir sowohl als Remote-Service als auch als Dienstleistung vor Ort an. Die Steuerung unserer Teams richtet sich nach den Anforderungen unserer Auftraggeber. Diese kann durch die hsag übernommen werden oder bei Ihnen verbleiben.

Weitere Informationen finden Sie auch auf [www.hsag.info](http://www.hsag.info) oder sprechen Sie uns einfach direkt an!



Ob Arbeitnehmerüberlassung, Werk- oder Dienstleistungsvertrag – wir kennen die Vorschriften der ANÜ-Novelle, erarbeiten mit Ihnen gesetzeskonforme Lösungen und setzen diese für Sie operativ um. Mit der hsag an Ihrer Seite sind Sie auf der sicheren Seite – Sie erhalten Qualitätsdienstleistungen ohne Risiko und in dem für Sie optimalen Modell! Wir beraten Sie gerne hierzu.

# Wir optimieren und steuern Ihre Prozesse!

Von der Abwicklung des Tagesgeschäfts über Projektarbeit bis hin zur Übernahme ganzer Prozesse – die hsag unterstützt Sie entsprechend Ihrer individuellen Anforderungen. Neben der operativen Bearbeitung der Prozesse verstehen wir es als unser Ziel, Ihre Prozesse stets zu optimieren und Ihre Abläufe effizient zu gestalten.

## Optimale Prozesssteuerung

Unsere qualifizierten SachbearbeiterInnen unterstützen Sie bei der Bearbeitung Ihrer operativen Tätigkeiten. Darüber hinaus übernehmen wir auch die Steuerung Ihrer Prozesse. Mithilfe eigens entwickelter Werkzeuge zur Arbeitssteuerung und Prozesszeitenmessung liefern wir Ihnen wertvolle Kennzahlen als Basis für Ihre Kapazitätsplanung. So können zeit- und kostenverschlingende Prozesstypen erkannt und optimiert werden.

## Prozesszeitenmessung und -analyse

Die Messung von Prozesszeiten, Prozessqualität und Prozesskosten ist eine wichtige Voraussetzung, um effizient zu sein. Dafür hat die hsag ein eigenes Tool entwickelt. Mithilfe unserer Prozesszeitenmessung erhalten Sie eine lückenlose Dokumentation und Analyse zur Steuerung einzelner Prozesse und Teilschritte. Ineffiziente Abläufe können so identifiziert und vermieden werden.

## Wissensdatenbank

Für den Austausch mit unseren Kunden verwenden wir eine Wissensdatenbank. Diese ermöglicht die zentrale Ablage und Bearbeitung aller relevanten Informationen, zum Beispiel Leistungsbeschreibungen, Protokolle von Teammeetings oder auch Reportings. So bleiben die Inhalte stets aktuell und für alle Teammitglieder verfügbar. Durch die Integration in das Social-Intranet der hsag entsteht eine interaktive und effiziente Kommunikation.

## UNSERE ARBEITS- UND ABRECHNUNGSMODELLE BIETEN IHNEN PLANUNGSSICHERHEIT

Unsere Stück- und Paketpreise sorgen für eine transparente Kostenstruktur, die Ihnen von Beginn der Zusammenarbeit an eine hohe Planungssicherheit bietet. So verhindern Sie nachhaltig Folgekosten und können die Erwartungen Ihrer Kunden, Marktpartner und Gesetzgeber fristgerecht und in hoher Qualität erfüllen.

### Risikoreduktion dank Stückpreis

Die Rechnungsstellung erfolgt pro bearbeitetem Vorgang. Wir übernehmen das komplette Risiko, sollte die Bearbeitung länger dauern.

### Geringe Abwicklungskosten dank Paketpreis

Von aufgebauten Rückständen bis hin zu unliebsamen Vorgängen, die liegengeblieben sind, wir übernehmen sowohl Massen- als auch Spezialfälle als komplettes Arbeitspaket zum Pauschalpreis.

## IHR NUTZEN IM ÜBERBLICK

- Optimierung Ihrer Prozesse und Kosten durch die Auslagerung einfacher und komplexer Tätigkeiten an den Qualitätsdienstleister der Branche.
- Prozesssteuerung und Kontrolle mithilfe von Prozesszeitenmessung.
- Vermeidung von Überkapazitäten und dauerhaft erhöhten Personalkosten.
- Vermeidung von Personalengpässen und Rückständen.
- Entlastung Ihrer LeistungsträgerInnen.

## Über die hsag

Die hsag ist Qualitätsanbieter im Dienstleistungsbereich der Energiewirtschaft. Unsere Kunden schätzen unsere fundierte Erfahrung, unser partnerschaftliches Denken und unseren hohen Qualitätsanspruch. Wir leben strategische Partnerschaften mit unseren Kunden und für unsere Kunden. Für den gemeinsamen Erfolg streben wir stets nach optimalen Lösungen.



hsag Heidelberger Services AG  
Wilhelmsfelder Straße 13b  
D-69118 Heidelberg



Telefon: 06221 89378-0  
Fax: 06221 89378-70  
Web: [www.hsag.info](http://www.hsag.info)  
E-Mail: [info@hsag.info](mailto:info@hsag.info)