



Heidelberg Services AG

stellt sich vor

Über die hsag

Alles, was Energieunternehmen benötigen –
Wertschöpfung mit der hsag

Über uns



250 Mitarbeiter



Bundesweit



Unabhängig



Systemneutral



TÜV-zertifiziert

Aktiv in den Verbänden



und engagiert in Forschung
und Wissenschaft



Komplexe Probleme – Ganzheitliche Lösungen der hsag

Business Process Services & Expert Services

- Für Sie Service vor Ort und/oder remote
- 5 Standorte für die Bearbeitung von Servicethemen
- Enabler: mehr als 160.000 Zählpunkte im Handling als BPO-Dienstleister

Marketing

- Strategische Positionierung von EVU
- Realisierung von Vertriebskampagnen und Produktlaunches
- Umsetzung digitaler Touchpoints wie bspw. umfangreiche Websites
- Individuelle kontinuierliche Marketingberatung und -betreuung

Prozessberatung in der Energiewirtschaft

- Prozessoptimierungen und -ausbau
- Aufbau von Kennzahlensystemen
- Kostenreduktionen im Order to Cash-Prozess (OtC)
- EEG-Beratungs Know-how

Digital Transformation Services

- Aufbau Robotic Automation-Prozesse (RPA)
- Isa Intelligent Service Assistent (Chatbots)
- Digitale Abschlussstrecken

Business Process Services

Enabler für moderne und digitale Energievertriebe –
Business Process Outsourcing (BPO)

BPO mit der hsag – digital, agil und Zukunft voraus

Smarte Realisierung
des modernen
Energievertriebs

Lieferfähigkeit (fast) in Echtzeit!

- Schnelle Produkteinführung innerhalb von 3 Monaten
- Garantierter geringer Ressourceneinsatz auf Kundenseite

Flexibilität auf allen Ebenen

- Modulare Zusammenstellung der Leistungen, passend für Ihren Bedarf
- Einfache Integration und Anbindung von Drittsysteme

Bedarfsgerechte Unterstützung

- Abdeckung BEMD-Standardleistungsverzeichnis
- Übernahme der Services durch qualifizierte hsag-Mitarbeiter (bedarfsgerecht)

Innovative IT-Plattform

- Cost-to-Serve Ansatz
- Hochautomatisierte, skalierbare IT-Lösung, state of the art
- Commodity-Vertrieb Basis für Value Added Services

Business Case BPO

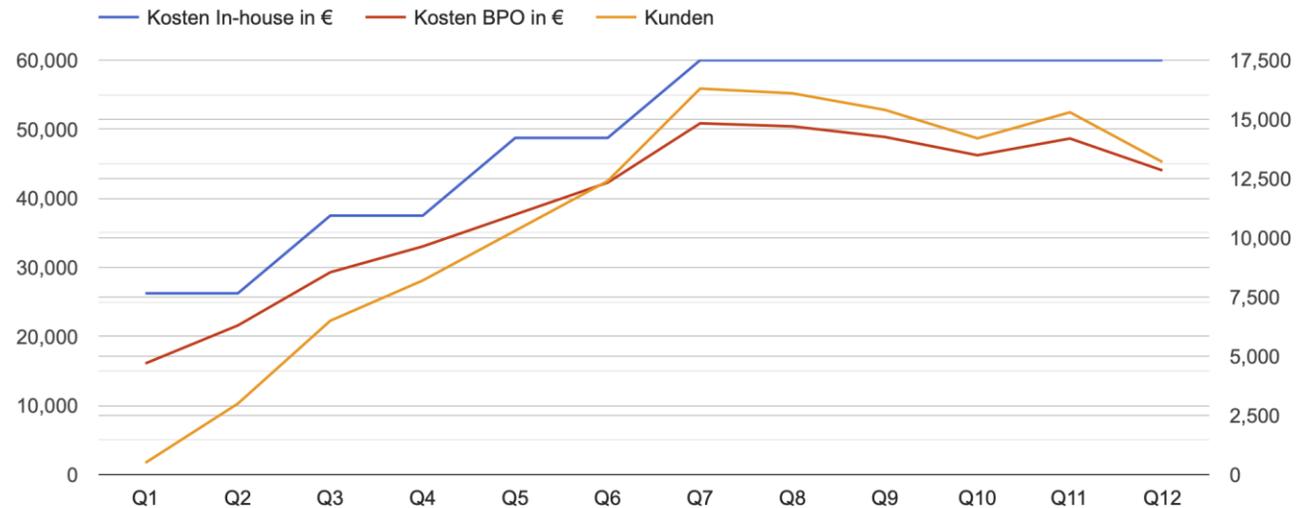
Das Rezept für Ihren Vertriebs Erfolg

Mit BPO und SaaS von hsag und NLI profitieren Sie allein schon wirtschaftlich. Denn Ihre Investitionen in BPO und SaaS fallen in der Regel geringer aus als Ihre Inhouse-Kosten. Die Gründe:

Ressourcen-
Ersparnis

Verbund- und
Skaleneffekte.

Vielseitige Einsatz-
bereitschaft



Die Grafik zeigt exemplarisch den Betrieb einer neu auf der grünen Wiese aufgebauten Vertriebsmarke über drei Jahre.



*Patrick Himmes,
Leiter Vonovia
Energie Service*

“In gut zwei Monaten von der Vertragsunterschrift zum ersten Kunden. Die hohe Flexibilität und fachliche Kompetenz der hsag hat es ermöglicht, in dieser kurzen Zeit live zu gehen. Sie wissen, wovon sie reden.”



Expert Services

Branchenprofis für qualifizierte Sachbearbeitung

Sachbearbeitung in allen Marktrolleen

Vor Ort bei Ihnen oder remote entlasten unsere erfahrenen Mitarbeiter Ihr Team im operativen Tages- und Projektgeschäft.



Qualifizierte Mitarbeiter mit Erfahrung in allen gängigen Systemen und flexible Vertragsformen



In allen kaufmännischen Prozessen von Abrechnung über Wechselprozesse bis Zählerwesen



Sicher in Themen der Zukunft: z. B. Elektromobilität, Heiz- und Verteilkostenabrechnung

Experten für Aufgaben und Prozesse

Service mit vielen
Jahren Erfahrung in
der Energiewirtschaft

Höchster Qualitätsanspruch

- ISO-Zertifizierte Prozesse
- Unternehmensweites Qualitätsmanagement

Professionelles Matching

- passgenaue Auftragsbesetzung zu den Anforderungen
- Aufgaben in den Skill-Stufen Basic • Advanced • Expert

Flexibel und schnell

- Kurze Einarbeitung durch langjährige Branchenerfahrung
- Von Personalersatz bis zur langfristigen Dienstleistung

Immer das große Ganze im Blick

- Bereichs- und prozessübergreifende, fallabschließende Bearbeitung



*ppa. Hendrik Selders,
Leiter Abrechnung,
Soluvia Billing GmbH*

“ hsag Heidelberger Services AG –
bewährter Partner, der flexibel Mitarbeiter mit
dem passgenauen Profil zur Verfügung stellt. ”



Marketing

Ein Mehr an Marketing: Unsere Know-how-Kombination von Agenturskills und energiewirtschaftlichem Wissen

Marketing mit hsag - MehrWert



Insider(in)

- Know-how-Kombination von Agenturskills und energiewirtschaftlichem Wissen
- Best-Practice-Wissen durch Realisierung einer Vielzahl an Projekten für EVU
- Kenntnisse über die KPI's im EVU-Marketing

Mitdenker(in)

- Kreation folgt Strategie - zielorientierte Maßnahmen, Gestaltung und Inhalte
- Ganzheitliches Marketing zur Unterstützung der Wertschöpfungskette eines EVU
- Ideen für weniger Kundenrückfragen, mehr Zufriedenheit oder mehr Vertriebs Erfolg

Wertschöpfer(in)

- Höhere Flexibilität bei Marketingkampagnen durch Outsourcing von Prozessen (Serviceprozesse)
- Gezielte Nutzung von Vertriebschancen

Marketing- lösungen – nicht alles, aber vieles

- Branchenspezifische Marketing- und Vertriebsstrategien
- Marketinganalysen und Vermarktungsberatung
- Sales- und Kampagnenkonzepte
- Onlinevermarktung und –vertrieb
- Service- und Vertriebskommunikation
- Websiteentwicklung und –umsetzung
- Social Media Beratung und –betreuung
- Corporate Design
- Content Management Erstellung Inhalte/Text
- SEO-Strategie und Suchmaschinenoptimierung
- Individuelle Designlösungen
- Websitepflege und Hosting

Content Know-how und UX inklusive

Umfangreiches Wissen – Content Outsourcing als Chance für EVU

Content-Produktion

Content-Strategie und User Experience

Suchmaschinen-optimierung (SEO)

Content-Management

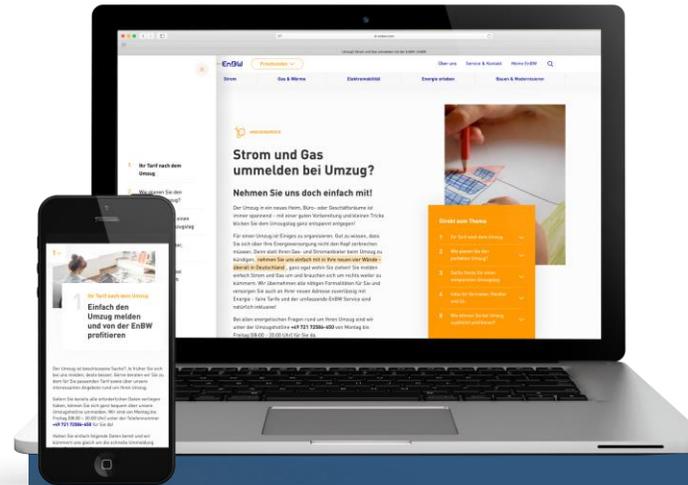
Marketingstories



Wechseln

Websiterelaunches für die Stadtwerke Bretten, u. a. für die Vertriebsmarke Kraichgau-Energie

kraichgau-energie.de



Umziehen

Konzept, Umsetzung inkl. SEO für strategische Themen innerhalb eines Webauftritts am Beispiel Elevatorpage ENBW Umzug

enbw.com/umzug



Heimkommen

Gezielter Stromvertrieb mit maßgeschneiderten Kampagnen. Offline und online.

sw-neckarsulm.de

Prozessberatung in der Energiewirtschaft

Praxisnahe Unterstützung durch aktuelles Fachwissen und
langjährige Branchenerfahrung

Schnell, flexibel, effizient

Die Optimierung kaufmännischer Prozesse in der Energiewirtschaft oder die Konzeption innovativer Prozesslösungen sind tägliche Aufgaben unserer kurzfristig einsetzbaren Berater.

Zukunftsorientiert

Wir richten Ihre Prozesse auf die Zukunft aus. Mit Organisationsberatung, Aufbau von Kennzahlensystemen und Kostenreduktion im OtC-Prozess

Systemsicher

Wir sind in allen gängigen Systemen der Energiewirtschaft zuhause

Prozessgerichtet - Cases

- Prozessanalysen und Testfallmanagement
- Robotic Process Automation (RPA)*
- EEG-Beratung

* Mehr zu RPA unter Digital Transformation Services

Lösungen für Ihr Forderungsmanagement

Sie möchten die Prozesse Ihres Forderungsmanagements optimieren? Der reibungslose Ablauf des Forderungsmanagements ist ein wichtiger Aspekt in Unternehmen. Nutzen Sie unseren Workshop Forderungsmanagement und erhalten Sie hilfreiche Handlungsempfehlungen zur Effizienzsteigerung. Der Workshop findet wahlweise bei Ihnen vor Ort oder online statt.

Fragen/Analyse

- Die Ist-Situation in den Prozessen
- Ihr aktuelles Mahnschreiben
- Die Kundenkommunikation in Bezug auf Forderungsmanagement
- Das aktuell vorhandene Reporting

Fordern

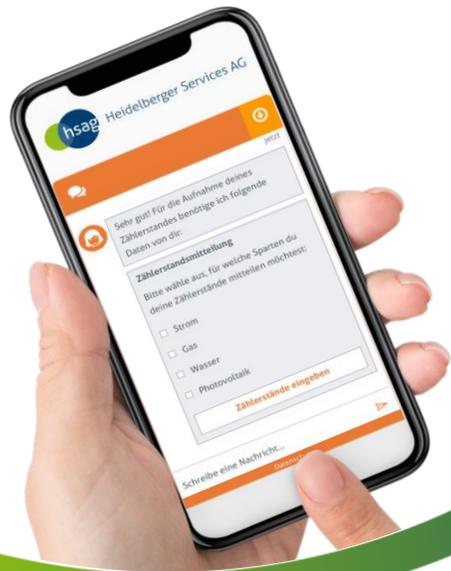
- Sie erhalten eine schriftliche Zusammenfassung des Workshops inklusive der Handlungsempfehlungen.
- Vorstellung der Ergebnisse in einer Webpräsentation
- Auf Wunsch eine Live-Aufnahme des Workshops

Fördern

- Handlungsempfehlungen zu den Themen Prozesse, Mahntexte, Reporting und Forecasting
- Aufbauend auf den Analyse-Workshops werden Lösungen zur Verbesserung des IST-Standes angeboten

Digital Transformation Services

Digitalisierung in der Energiewirtschaft –
relevante Lösungen für Ihren Erfolg



Intelligent Service Agent (Isa)

Isa, unser Kundenservice-Chatbot für die Energiewirtschaft. Bereits im Einsatz bei einem guten Dutzend EVU.

Einsatz im Kundenservice

- Programmiert und trainiert auf die Prozesse eines Energieversorgers
- Verwendung neuester Forschungsergebnisse in der Chatbot-Gestaltung



Modularer Aufbau

- Vielfältige „Skills“ für Kundenservice-Prozesse eines EVU
- Flexible und schnelle Anpassung an Kundenanforderungen durch Customizing
- Kanalunabhängig (Website, Facebook, ...)

State-of-the-Art Technologie

- Verwendung der führenden Microsoft Plattform
- Selbstlernendes Sprachverständnis durch Machine Learning
- Skalierbarer und datenschutzkonformer Cloud-Betrieb als SaaS

Chatbot Isa – hat's drauf

Isa beherrscht bereits mehr als 2500 Fragen in allen relevanten Themen für EVU.

Tarifberatung

Zählerstand

Umzug

Corona Informationen

Hilfe/Fallback



Kontaktanfrage

Abschlag

Energie FAQ

EVU Dienstleistungen

Smaltalk

Plattform-Features

Backend
Anbindung

Chatbot Analytics

E-Mail & csv
Integration

Feedback-Funktion

Multi-Kanal-
Fähigkeit

Multi-Site-Support

Javascript
API

Spell-Check

SaaS

Product
Roadmap



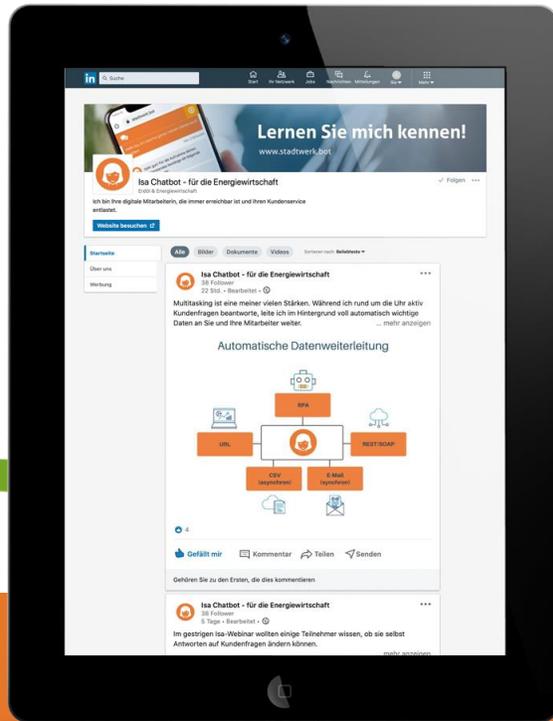
*Stefan Kleck,
Geschäftsführung,
Stadtwerke Bretten
GmbH*

“ Der Chatbot der hsag nimmt unseren
Mitarbeitern im Kundenservice
richtig Arbeit ab. Effizient und
unkompliziert – so muss es sein! ”



Mehr zu Chatbot Isa

Es gibt viele Möglichkeiten mehr über Isa zu erfahren. Entweder im persönlichen Gespräch oder über unsere Informationskanäle.



LinkedIn Fokussseite
Isa Chatbot



www.stadtwerk.bot



Webinaraufzeichnung
LINK fehlt noch

Roboter-gestützte
Prozessautomatisierung
in der Energiewirtschaft

Robotic Process Automation (RPA)

Die Automatisierung standardisierter Geschäftsprozesse mittels RPA spart Kosten und reduziert Bearbeitungsfehler. Wir unterstützen Sie mit einem mehrstufigen System bei der Implementierung von Robotic Process Automation in Ihrem Unternehmen.

Was ist RPA?

RPA ist die automatisierte Bearbeitung von Geschäftsprozessen mit Hilfe von Software-Robotern (Bots). Besonders geeignet für häufig wiederkehrende, stark strukturierte Prozesse und Aufgaben.

Wie funktioniert RPA?

Die Roboter sind Software-Anwendungen, die menschliche Interaktionen mit Benutzerschnittstellen verschiedener Software-Systeme nachahmen. Durch die Konfiguration können sie vollständig allein Prozesse ausführen. Unabhängig von der Benutzeroberfläche oder dem Anwendungssystem.

Vorteile RPA?

Im Gegensatz zu der traditionellen Prozessautomatisierung werden keine bestehenden Systeme verändert oder neue Schnittstellen geschaffen.

RPA in der Energie- wirtschaft

Darum lohnt sich der Einsatz von RPA

- Hohes Potenzial zur Kosteneinsparung durch kürzere Zykluszeit und Erhöhung des Durchsatz
- Entlastung der eigenen Mitarbeiter durch den Einsatz der RPA-Software
- Schnelle und risikoarme Implementierung von Online-Lösungen dank leichtgewichtiger Kopplung von Robotern an bestehende IT-Systeme
- Reduktion möglicher Bearbeitungsfehler

Mögliche Einsatzfelder RPA in der Energiewirtschaft

Zählerstands- bearbeitung

Übertragen,
Einspielen und
einfaches
Plausibilisieren

Stammdaten- Bearbeitung

Aktualisieren,
Sammeln und
Übertragen

Wettbewerber- Analyse

Sammeln und
Aufbereiten von
Daten aus Online-
Portalen

Kundenservice

Automatische
Bearbeitung von
Kundenanfragen auf
Online-Portalen

Automatische Erstellung von Reports

RPA – unser Vorgehens- modell

VORTEILE:

- Kostenfreie Websession
- Risikofreier Einstieg mit einer UiPath-Testlizenz
- Maßgeschneidertes Umsetzungsprojekt

1. Initialanalyse

Analyse und Bewertung des Automatisierungs-potenzials von Prozessen bzw. Prozessschritten

1 Stunde Websession mit Process Practitioner (z.B. Sachbearbeiter) und ggf. Process Manager/ Owner; Nachbearbeitung

2. Workshop & Proof-of-Concept

Detailanalyse eines Prozess(-schnitts)
Aufnahme mittels Capture Cards
Erstellung eines PoCs mit UiPath (oder anderen Tools)

Vor-Ort-Workshop mit Process Practitioner (z.B. Sachbearbeiter) und ggf. Process Manager/ Owner; Nachbearbeitung

3. Umsetzung der Prozess-automatisierung

Umsetzung der Prozessautomatisierung
Ggf. Einrichtung einer Workstation

Vor-Ort oder Remote Umsetzung im Rahmen eines Mikroprojektes (< 5PT; Abrechnung nach Aufwand)

RPA – Use Case

Für die Kreiswerke Main-Kinzig realisierten wir mit Hilfe von RPA 4 Prozesse im Bereich Zählereinbau und -wechsel.

Umsetzung des Projekts von der Initialanalyse bis zur Steuerung der produktiven Roboter

Coronabedingt konnten wir das Projekt komplett remote umsetzen

Bearbeitung von Fällen über mehrere Schnittstellen und Softwares

Entlastung um 35 Arbeitstage, welche anderen wertschöpfenden Tätigkeiten gewidmet werden können

Weitere Prozesse in verschiedenen Unternehmensbereichen sind bereits in Planung

Die hsag ist demnächst offizieller Partner von UiPath
Unsere RPA-Berater sind lizenziert und verfügen über das Prozess-Know-How

Ihr Kontakt



Wilhelmsfelder Straße 13b • 69118 Heidelberg • T: 06221 89378-0
Ohmstr. 2 • 69190 Walldorf • T: 06221 89378-0
www.hsag.info • 

Richard Put

Senior Account Manager

T: +49 6221 89 378-747

M: +49 173-6 246 490

E: r.put@hsag.info

Harald Jonitz

Senior Account Manager

T: +49 6221 89 378-733

M: +49 173-5 925 756

E: h.jonitz@hsag.info

Frank Bayer

Key Account Manager

T: +49 6221 89 378-685

M: +49 1520-9 001 254

E: f.bayer@hsag.info