

# SH Netz AG Teamleiter Christian Lorenz im Gespräch über die Postdigitalisierung

CAYA hat sich mit dem Teamleiter der Netzkundenbetreuung Christian Lorenz zur Digitalisierung der Eingangspost seiner vier Standorte unterhalten.

## **Guten Tag, Herr Lorenz, würden Sie sich und die SH Netz einmal kurz vorstellen?**

Gerne, die "Schleswig-Holstein Netz AG" ist der Betreiber der Strom- und Gasleitungen in rund 900 Kommunen in Schleswig-Holstein. Wir sind dort verantwortlich für den sicheren und zuverlässigen Betrieb der Energienetze.

Ich selbst bin eines der Urgesteine bei der SH Netz, wo ich seit 1993 zuerst mit klassischer Ausbildung zum Energieelektroniker gearbeitet habe. Danach habe ich ein Studium der Elektrotechnik absolviert und bin dann bei der SH Netz in die Teamleitung gerutscht. In der Funktion bin ich für den Bereich Netzkundenbetreuung verantwortlich, wo wir alle Kunden, welche sogenannte "Einspeisebegehren" an uns stellen, also Parteien, die Strom in das Netz der SH Netz einspeisen wollen, betreuen.



Mehr als  
**25 Jahre Erfahrung**

## **Vor welchem Problem standen Sie bei der Digitalisierung der Eingangspost der SH Netz?**

Die Netzkundenbetreuung ist in Schleswig-Holstein an vier verschiedenen Standorten vertreten. An diesen Standorten kommen konstant verschiedene Einspeisebegehren an, welche innerhalb von 8 Wochen bearbeitet und beantwortet werden müssen. Da zählt jeder Tag, was bedeutet, dass wir stets einen gewissen Zeitdruck haben, diese Anträge so effizient wie möglich abzuhandeln. Wenn nun allerdings ein Teammitglied krank ist, auf einem externen Termin oder im Home-Office arbeitet, kann es zu entsprechenden Liegezeiten in der Antragsverarbeitung kommen.

## **Wie schaut die Lösung aus, die Caya für Sie entwickelt hat?**

Damit eine regionale Postleitzahl erhalten bleiben konnte, haben wir ein Postfach in Quickborn eingerichtet. Briefpost, welche an an dieses Postfach adressiert ist, wird von der Deutschen Post aussortiert und an CAYA weitergeleitet, wo die Post dann digitalisiert und uns an ein zentrales E-Mail-Postfach übermittelt wird. So hat mein Team die Möglichkeit, die eingegangenen Einspeisebegehren zu sichten und zu bearbeiten, egal wo sie sich befinden.

## Wie kam es, dass Sie sich für CAYA entschieden haben?

Bei unseren Recherchen war CAYA der einzige Anbieter, welcher den Eindruck vermitteln konnte, dass er Kunden mit unseren Bedürfnissen abholen kann. Ihre Mitbewerber haben alle entweder ausschließlich mit Angeboten für Privatpersonen oder der Digitalisierung von riesigen Mengen geworben.

## Wie lassen sich die Erfolge der Digitalisierung Ihrer Eingangspost erkennen?

Unsere Auslastung wird nun gleichmäßiger über die Mitarbeiter verteilt und die Liegezeiten der Einspeisebegehren konnten minimiert werden. Auch bei Nichtbesetzung kann die Post nun jederzeit eingesehen werden. Zudem ist es auch eine emotionale Erleichterung, weil der organisatorische Aufwand reduziert werden konnte.



Einsparung von über  
**22 Arbeitstagen**  
im Jahr

## Haben Sie spezifische Erfolgswerte für uns?

Wir haben zuvor rund drei Minuten für die Bearbeitung eines Briefes benötigt. Mit dem Postvolumen, welches bei uns jeden Tag eingeht, sparen wir uns über 22 Arbeitstage pro Jahr. Zudem ist die Fehlerquote bei der Bearbeitung der Eingangspost auf null runter gegangen.

## Was schätzen Sie am meisten an der Lösung, welche wir mit SH Netz zusammen entwickelt haben?

Der Bearbeitungsprozess unserer Eingangspost konnte mit nur minimalen Änderungen nach außen optimiert werden. Das war für uns sehr wichtig.

## Was würden Sie anderen Unternehmen raten, die sich gerade Gedanken dazu machen, ob und wie sie ihre Eingangspost digitalisieren sollen?

Es zu tun! Es gibt einfach keinen Nachteil der daraus entsteht. Vor allem in Zeiten des Home-Office, wo eine ortsunabhängige Zusammenarbeit von Teams unerlässlich ist, bietet die Digitalisierung der Eingangspost einen Riesenvorteil.



Es gibt schlicht  
**Keinen Nachteil**  
der Eingangspostdigitalisierung

