

# SH Netz digitalisiert ihre Post und lässt ihre Teams ortsunabhängig zusammenarbeiten

Erfahren Sie, wie die E.ON-Tochter durch die Digitalisierung der Eingangspost nicht nur ihre Teams ortsunabhängig zusammenarbeiten lässt, sondern auch über 22 Tage Arbeitszeit pro Jahr einspart.

Die Schleswig-Holstein Netz AG ist als Betreiber von Strom- und Gasleitungen in rund 900 Kommunen in Schleswig-Holstein für den sicheren und zuverlässigen Betrieb der Energienetze verantwortlich. Die Netzkundenbetreuung der SH Netz ist an vier verschiedenen Standorten im Bundesland vertreten und stand daher 2020 vor der Herausforderung, eine effiziente Lösung für den Empfang, die Distribution und die digitale Archivierung ihrer Eingangspost aufzusetzen. Die SH Netz entschied sich aufgrund der für sie massgeschneiderten Lösung für Caya.

## Herausforderung

Die Netzkundenbetreuung des Energienetzbetreibers empfängt monatlich eine dreistellige Anzahl an Anträgen zur Netzeinspeisung welche innerhalb von acht Wochen bearbeitet werden müssen.

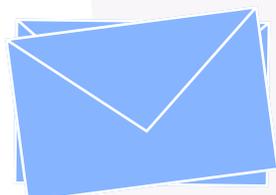
Um diese Fristen einzuhalten, ist es wichtig, dass der Posteingang möglichst effizient verwaltet wird. Es kann jedoch vorkommen, dass die vier Standorte aufgrund von Krankheit etc. unregelmässig besetzt sind. Da zudem unterschiedlich viel Post an den verschiedenen Vertretungen ankam, wurden auch die vorhandenen Kapazitäten nicht immer

gleichmäßig ausgelastet, wodurch die zeitnahe Bearbeitung der Eingangspost nicht durchgehend sichergestellt war.

## Anforderungen

Die Eingangspost sollte nicht mehr dezentral an den vier verschiedenen Standorten der Netzkundenbetreuung empfangen werden. Ziel war es, die Post in einem zentralen Eingang digital zu sammeln und zu archivieren, um sie von dort aus auf die vier Vertretungen zu verteilen. Dadurch sollte eine möglichst effiziente Bearbeitung der Einspeisungsanträge sichergestellt werden, um die Auslastung des Personals gleichmäßig zu verteilen und die Antwortfristen zu garantieren.

Ein Kernpunkt bei der Projektumsetzung war die Beibehaltung einer Postanschrift in Quickborn, Schleswig-Holstein, damit die regionale Verbundenheit des Unternehmens



**Verteilung an  
4 Standorte**

erhalten bleibt, sowie die Trennung der Post der Netzkundenbetreuung von der restlichen Eingangspost des Unternehmens.

## Lösung

Damit eine regionale Postleitzahl beibehalten werden konnte, wurde ein Postfach für die Netzkundenbetreuung in Quickborn eingerichtet. Briefpost, welche an das Postfach der Netzkundenbetreuung adressiert ist, wird nun von der Deutschen Post aussortiert und an das Caya-Scancenter weitergeleitet. In diesem Zuge übernimmt Caya die Verarbeitung der Eingangspost inkl. automatisiertem Öffnen, Vorbereiten und Scannen. Weiterhin werden durch Texterkennung (OCR) und AI-getriebene Extraktion von Daten wie beispielsweise Absender und Betreff weitere vorbereitende Schritte unternommen.

Als Nächstes wird die Eingangspost digital über die Caya-Plattform bereitgestellt und mittels einer E-Mail-Integration an einen zentralen E-Mail-Posteingang weitergeleitet. Daraufhin haben die MitarbeiterInnen die Möglichkeit, unabhängig von ihrem Standort die eingegangene Post in dem Postfach zu sichten und zu bearbeiten. Dies birgt auch den Vorteil, dass die Post, zusammen mit den E-Mails, an einem Ort zentral abgerufen werden kann.

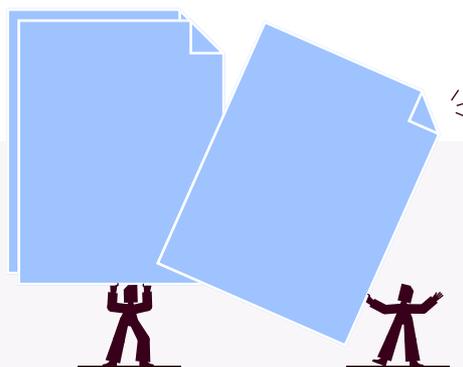


**Einsparung von über  
22 Arbeitstagen im Jahr**

## Ergebnis

Am Ende der Einführung des digitalen Posteingangs steht ein signifikant vereinfachter administrativer Prozess. Dies entlastet vor allem die MitarbeiterInnen in den vier Standorten der Netzkundenbetreuung, welche die Briefpost nun nicht mehr selbst digitalisieren und an einem zentralen Ort ablegen müssen.

Als Resultat spart die SH Netz monatlich bis zu 15 Stunden Arbeitszeit, was aufs Jahr gerechnet über 22 Arbeitstagen entspricht. Durch die digitale Verteilung der Eingangspost spart der Energiedienstleister nicht nur Zeit und Nerven, sondern stellt auch sicher, dass die Anträge auf Netzeinspeisung stets zeitnah und ortsunabhängig bearbeitet werden können. Für die MitarbeiterInnen der Netzkundenbetreuung der SH Netz ist Caya zu einem unersetzbaren Tool der administrativen Arbeit geworden.



**Vereinfachung der ortsunabhängigen  
Zusammenarbeit aller Standorte**

## Über SH Netz

Die E.ON-Tochter ist als Betreiber von Strom- und Gasleitungen in rund 900 Kommunen in Schleswig-Holstein für den sicheren und zuverlässigen Betrieb der Energienetze verantwortlich. Die 1.300 MitarbeiterInnen sind mit diversen technischen Standorten sowie der zentralen Netzleitstelle in Rendsburg im ganzen Land präsent. Insgesamt betreiben sie rund 48.000 Kilometer Hoch-, Mittel- und Niederspannungsnetze sowie 15.000 Kilometer Gas- und 7.500 Kilometer Kommunikationsnetze in Schleswig-Holstein.

„Die Digitalisierung der Eingangspost ist gerade im Zeitalter des Home-Office ein unerlässliches Tool zur Ermöglichung der ortsunabhängigen Zusammenarbeit von Teams. Ich kann mir unsere administrativen Prozesse ohne die Dienstleistung von Caya kaum mehr vorstellen. Das war ein wichtiger Schritt in die Zukunft der schlicht und einfach keine Nachteile birgt.“

Christian Lorenz

Teamleiter Netzkundenbetreuung



## Über Caya

2017 in Berlin gegründet, ist Caya ([www.caya.com](http://www.caya.com)) mit über 10.000 Kunden der führende Postdigitalisierer in Deutschland. Cayas Geschäftskunden, vom Kleinunternehmen über Kanzleien und Agenturen bis hin zum Mittelstand, können die digitalisierten Dokumente via App oder Website in einem Online-Posteingang einsehen und verwalten.

Caya wird geleitet von Alexander Schneekloth und Phillipp Rechberg.

“Wir haben die Netzkundenbetreuung der SH Netz AG dabei unterstützt, ein effizienteres Postmanagement aufzusetzen. Neben den greifbaren Benefits, wie den Zeiteinsparungen, freue ich mich ganz besonders, dass wir einem so wichtigen Infrastrukturanbieter dabei helfen konnten, einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung zu machen.“

Alexander Schneekloth

Gründer & Geschäftsführer, Caya

