



FP Referenz.
Großes Plus an Effizienz



Großes Plus an Effizienz

Flugverspätung? Flugausfall? Über Flightright können Fluggäste ihre Entschädigung einfordern. Um eingehende Post schneller bearbeiten zu können, arbeitet das Unternehmen mit FP IAB zusammen.

Die Geschichte einer erfolgreichen Zusammenarbeit.

Die digitalisierten Daten des Posteingangs erhält der Dienstleister für Fluggastrechte cloudbasiert von FP IAB. Für die Sachbearbeiter ist damit das Scannen von Dokumenten oder das Übertragen der Inhalte in das System von Hand Vergangenheit.

Rund 400 Briefe und E-Mails täglich

Verspätete oder gar annullierte Flüge bedeuten für Reisende oft Stress und Ärger – um die gesetzlich vorgesehene Entschädigung gegenüber den Fluggesellschaften durchzusetzen, nutzen viele Fluggäste das Portal von Flightright. Täglich erreichen Flightright rund 400 Briefe und E-Mails. Typischerweise sind das Schreiben von Kunden, die sich nach dem aktuellen Sachstand erkundigen oder Rechnungen, Buchungsunterlagen oder Bordkarten einreichen. Auch Zahlungsankündigungen von Airlines

finden sich häufig im Posteingang des in Potsdam ansässigen Unternehmens.

Als flightright.de im Jahr 2010 an den Start ging, bearbeiteten die Mitarbeiter zunächst jedes eingehende Schreiben manuell. Sie öffneten den Brief und scanneten jedes Dokument ein, um die Inhalte dann in das IT-System von Flightright einzuspeisen und dem jeweiligen Kunden zuzuordnen. Auch empfangene E-Mails und Anhänge mussten sie in das System überführen und dem entsprechenden Vorgang zuordnen. Mit wachsendem Erfolg des Verbraucherportals entwickelte sich die tägliche Bearbeitung des Posteingangs zum echten Zeitfresser.

Die Spezialisten von FP IAB haben sowohl die Posteingangs- als auch die Postausgangsverarbeitung übernommen. Briefe und E-Mails an Flightright landen heute direkt bei der FP IAB. Das Tochterunternehmen der börsennotierten Francotyp-Postalia Holding scannt, erfasst und validiert im Rahmen seines „Inbound-Service“ sämtliche eingehenden Dokumente und Informationen. Die digitalisierten Daten stellt es Flightright anschließend cloudbasiert zur Verfügung. Von dort können die Mitarbeiter die Dateien direkt in ihr System einspeisen. Falls gewünscht, kann das FP Tochterunternehmen die eingehenden Daten aber auch direkt in die Programme seiner Kunden einfließen lassen.

Herausforderungen

- Übernahme der gesamten Posteingangs- und -ausgangsverarbeitung
- Scannen, Erfassen und Validieren von rund 400 Briefen und E-Mails täglich
- Cloudbasierte Bereitstellung eines visuellen und eines auslesbaren Datensatzes



FP IAB kategorisiert und klassifiziert den Posteingang für Flightright: zusätzlicher Zeitgewinn durch die Automatisierung einstmals manueller Tätigkeiten.

Visuelles Dokument und weiterverarbeitbare Daten

Nach dem Digitalisierungsvorgang erhält Flightright jeweils eine visuelle Datei des Schreibens, also zum Beispiel ein PDF oder JPG, und zudem einen auslesbaren Datensatz (gewöhnlich eine CSV-Datei).

„Auf Basis von Regeln, die wir gemeinsam definiert haben, prüft die FP IAB vorab für uns, ob ein Schreiben vollständig ist oder relevante Informationen fehlen“, erläutert Janina Lenz, Team Lead Customer Care bei Flightright. „Für uns bedeutet die Zusammenarbeit mit der FP IAB ein ganz großes Effizienzplus. Eingehende Dokumente und Informationen erreichen uns bereits in elektronischer Form und lassen sich ohne Medienbruch weiterverarbeiten. Wir können sie direkt in unseren digitalen Prozess integrieren, was uns eine Menge an händischer Arbeit spart und die Abläufe deutlich beschleunigt.“

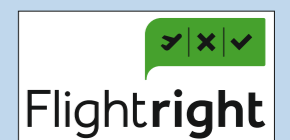
„Für uns bedeutet die Zusammenarbeit mit der FP IAB ein ganz großes Effizienzplus. Eingehende Dokumente und Informationen erreichen uns bereits in elektronischer Form und lassen sich ohne Medienbruch weiterverarbeiten.“

– Janina Lenz,
Team Lead Customer Care



Flightright

Firmensitz: Rudolf-Breitscheid-Straße 162 | 14482 Potsdam
Gründungsjahr: 2010
Internet: www.flightright.de



Seit mehr als acht Jahren bietet Flightright Fluggästen digitale, unkomplizierte und transparente Rechts-hilfe auf schnellen Kommunikationswegen – ohne Kostenrisiko für den Verbraucher. Inzwischen setzt das Unternehmen Entschädigungsansprüche für Passagiere aus der ganzen Welt durch.



FP ist der Spezialist für sicheres
Mail-Business und sichere
digitale Kommunikationsprozesse.

fp-francotyp.com

Das sind unsere anderen Erfolgsgeschichten.

www.fp-francotyp.com/referenzgeschichten