



Success Story

Großes Plus an Effizienz:
Flightright im
Digitalisierungsprozess

Zertifiziert

ISO 9001
ISO 14001
ISO/IEC 27001
ISO/IGZ 27001
ISO 45001
ISO 50001

FP/digital



 Flightright

Die Geschichte einer erfolgreichen Zusammenarbeit

Großes Plus an Effizienz

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

Die digitalisierten Daten des Posteingangs erhält der Dienstleister für Fluggastreue cloudbasiert von der FP Digital Business Solutions GmbH. 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.

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

Sparen Sie wertvolle Zeit und Kosten durch den Einsatz von Dokumenten-Workflow aus unserem Haus.

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 der FP Digital Business Solutions GmbH haben sowohl die Posteingangs- als auch die Postausgangsverarbeitung übernommen. Briefe und E-Mails an Flightright landen heute direkt bei der FP Digital Business Solutions GmbH. Das Tochterunternehmen der börsennotierten Francotyp-Postalia Holding scannt, erfasst und validiert im Rahmen seines „Input-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.



Die FP Digital Business Solutions GmbH kategorisiert und klassifiziert den Posteingang für Flightright: zusätzlicher Zeitgewinn durch die Automatisierung einstmaliger 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 Digital Business Solutions GmbH 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 Digital Business Solutions GmbH 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 Digital Business Solutions GmbH 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

// Beschäftigte: 140

// Lösungen: Input- und Outputmanagement

// Kunde seit: 2012

Ganzheitliche Lösungen für Kommunikation, Prozesse und Logistik.

Effizienter werden. Prozesse verschlanken. Zum Beispiel in der Datenverwaltung oder bei Versandaufgaben.

Wir sind zertifizierter Premiumanbieter von digitalen Anwendungen und Automationslösungen, die dazu dienen, Ihre Arbeitsabläufe nachhaltig zu optimieren – ob in den Bereichen Geschäftskommunikation, Prozesse und Workflow oder Logistikmanagement.

Was das heißt? Empfangen, signieren und archivieren Sie elektronische Dokumente. Und übermitteln Sie sensible Informationen unkompliziert und rechtssicher über den gesetzlich vorgeschriebenen Kommunikationskanal. Zeitgleich drucken und versenden wir Ihre physische Post und digitalisieren eingehende Briefe und jede Art von Mitteilung, bevor wir diese Informationen über eine intelligente Datenverarbeitung für den Empfänger bereitstellen oder sicher archivieren. Nebenher verfolgen Sie interne Zustellungen bequem und transparent über die App und lassen sich Pakete und Einschreiben an den gewünschten Ablageort liefern. **Bei uns bekommen Sie all das und mehr aus einer Hand – einfach, sicher und effizient.**

Das zeichnet uns aus – unsere Auszeichnungen und Kooperationen:



FP/digital

FP Digital Business Solutions GmbH / Trebuser Straße 47, Haus 1 / 15517 Fürstenwalde
Mehr Informationen finden Sie unter fp-dbs.com. Gerne beraten wir Sie persönlich unter
Telefon +49 30 364440-300.