CAYA business | FinCompare

Postdigitalisierung sorgt für höhere Kundenzufriedenheit bei FinCompare

Wie FinCompare durch die Digitalisierung der Posteingangsverarbeitung Mitarbeiter um über 1.000 Personenstunden pro Jahr entlasten kann.

Die FinCompare GmbH ist ein unabhängiger Finanzierungsdienstleister für Unternehmen. Das Unternehmen wächst stark und stand 2019 daher vor der Herausforderung, eine skalierbare, effiziente und vollautomatisierte Lösung für die Posteingangsverarbeitung aufzusetzen. FinCompare entschied sich aufgrund des hohen Servicegrades und bestehender Integrationen zur bereits existierenden operativen IT-Landschaft für den Digitalisierungsdienstleister CAYA.

Herausforderung

Das Postvolumen des stark wachsenden Unternehmens steigt stetig an: FinCompare empfing zum Zeitpunkt des Projektstarts monatlich ca. 900 Briefe.

Empfang von monatlich ca.
900 Briefen

Die MitarbeiterInnen aus dem Office Management bekamen vermehrt Probleme dabei, die steigende Postflut fristgerecht zu handhaben.

Die Folge: Die tagesaktuelle Bearbeitung der Post war teilweise nicht mehr möglich. Die MitarbeiterInnen konnten sich nicht um wichtigere Aufgaben im Unternehmen kümmern, da aufgrund der hohen Zeitinvestition in die Postbearbeitung andere Projekte vernachlässigt wurden. Zusätzlich kam es vermehrt zu Fehlern in der Priorisierung und Bearbeitung eingehender Post inkl. Rechnungen.

Anforderungen

Die Eingangspost sollte nicht mehr im Unternehmen empfangen werden. Stattdessen wurde ein direkter digitaler Empfang mit einem möglichst hohen Automatisierungsgrad angestrebt. Das Ziel des Projekts sollte sein, eine tagesaktuelle Verarbeitung auch bei variierenden Mengen gewährleisten zu können. Ein Kernpunkt war auch die mögliche Integration mit bestehender Software: So sollten Eingangsrechnungen direkt in die bestehende Buchhaltungslösung Candis übertragen werden. Gegengezeichnete Kundenverträge und -unterlagen hingegen müssen in das operative Kundenmanagement auf der Salesforce-Plattform weitergeleitet werden. Die Erwartung an CAYA war somit eine skalierbare, mitwachsende Lösung, die ohne hohes Anfangsinvestment auskommt oder zu einem umfangreichen IT-Projekt wird.

Lösung

CAYA sorgt für die Umleitung der gesamten täglichen Eingangspost via Postweiterleitung bei der Deutschen Post sowie der PIN AG zum Scancenter in Berlin. In diesem Zuge übernimmt CAYA die tagesaktuelle Verarbeitung der Eingangspost inkl. automatisiertes Öffnen, Vorbereiten des Inhalts und Scannen. Weiterhin werden durch Texterkennung (OCR) und AI-getriebene Extraktion von Daten, wie beispielsweise Absender und Betreff, weitere vorbereitende Schritte unternommen. Im Laufe desselben Tages wird die FinCompare - Eingangspost auf diese Weise digital via der eigenen CAYA-Plattform bereitgestellt. Daraufhin haben die MitarbeiterInnen die Möglichkeit, die eingegangene Post auf der CAYA-Plattform zu sichten und direkt online zu bearbeiten. Folgeschritte wie die Weiterleitung und Übertragung in weitere Systeme wie Candis oder Salesforce können nun auch direkt digital über die CAYA-Plattform durchgeführt werden.

Ergebnis

Am Ende der Einführung des digitalen Posteingangs steht nicht nur eine höhere Kundenzufriedenheit, sondern auch ein verkürzter Zeitraum bis zum Vertragsabschluss mit Neukunden.

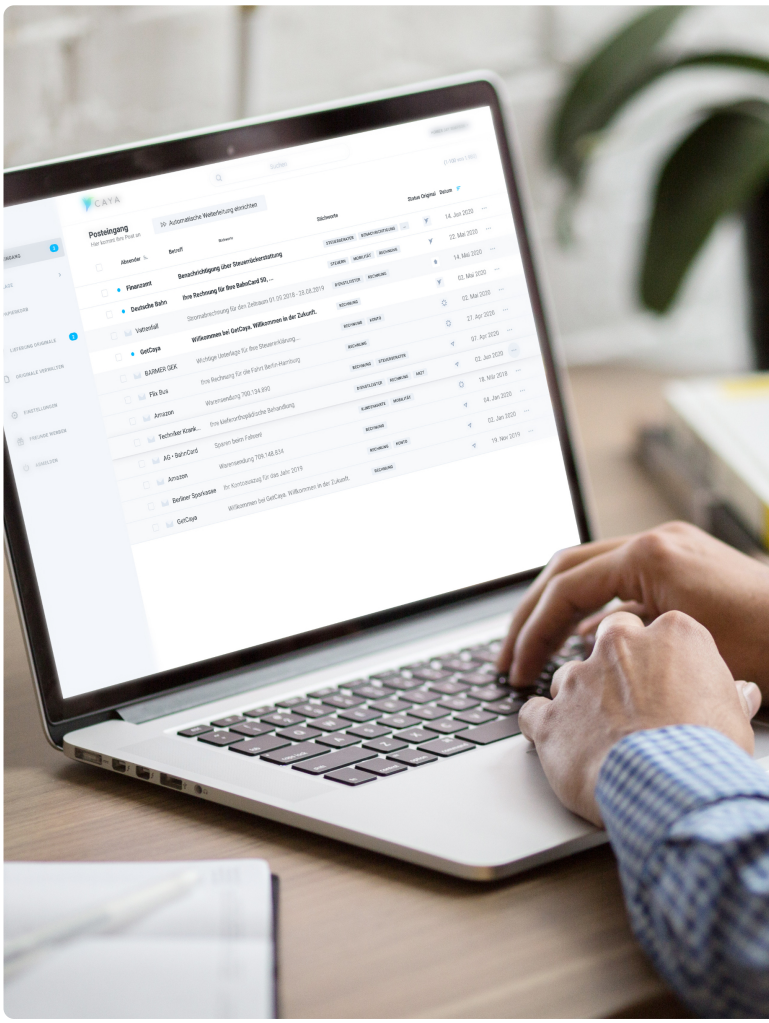
Einsparung von über
84 Arbeitsstunden
im Monat

Dies wird durch die schnellere Bearbeitung der eingehenden Post und die digitale Bereitstellung in den operativen System der FinCompare GmbH erreicht. Die Kosteneinsparungen setzen sich aus zeitlichen und finanziellen Elementen zusammen.

Durch die inhaltliche Entlastung der zuständigen MitarbeiterInnen im Office Management konnten über 84 Arbeitsstunden im Monat und infolgedessen mehr als 10.000 € jährliche Personalkosten vom Postmanagement in andere Aufgaben allokiert werden.

Einsparung von
> 10.000 € jährlichen
Personalkosten

FinCompare erwartet zudem weitere Entlastungen, u.a. durch höhere Flexibilität im Unternehmen bei orts- und zeitunabhängiger Bearbeitung der Eingangspost, wodurch auch Remote Work vereinfacht wird.



FinCompare

CAYA business

Über FinCompare

FinCompare aus Berlin ist die führende digitale Plattform für die Unternehmensfinanzierung und richtet sich an kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) mit Finanzierungsbedarf. Auf www.fincompare.de erreichen Unternehmen über 250 Banken, Leasinggesellschaften, Factoringgesellschaften und innovative Finanzierer. Die Plattform bietet alle gängigen Finanzierungslösungen sowie Zugang zu Förderprogrammen unter einem Account. Unternehmen werden gezielt und unabhängig beraten und können deutschlandweit Angebote vergleichen und Finanzierungen abschließen.

Über CAYA

2017 in Berlin gegründet, ist CAYA (www.getcaya.com) mit über 10.000 Kunden der führende Postdigitalisierer in Deutschland. CAYAs Geschäftskunden, vom Kleinunternehmen über Kanzleien und Agenturen bis hin zum Mittelständler, können die digitalisierten Dokumente via App oder Website in einem Online-Posteingang einsehen und verwalten. CAYA wird geleitet von Alexander Schneekloth, Phillipp Rechberg und Louis Pfitzner.

„Der Markt für Unternehmens-finanzierungen ist stark umkämpft. Da entscheidet die Effizienz der Prozesse. Die frühe Erfassung der eingehenden Post unserer Kunden ist ein wichtiger Baustein unserer Customer-is-King-Strategy. **Ich könnte mir das Tages-geschäft ohne die Dienstleistung von CAYA nicht mehr vorstellen.**“

Stephan Heller

Geschäftsführender Gesellschafter FinCompare GmbH

“Wir waren in der Lage, FinCompare dabei zu unterstützen, ein effizienteres Postmanagement aufzusetzen. Neben den greifbaren Benefits wie der Einsparung von Geld und Zeit sehen wir ein hohes Potential für weitere Entlastung durch weniger nervliche Belastung und entschlackte Workflows.”

Alexander Schneekloth

Geschäftsführer CAYA