

Anwenderbericht

Mehr Platz in der Aktentasche



EBNER
STOLZ



Mehr Platz in der Aktentasche

Um ihre Mandanten noch besser zu betreuen, setzt die Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft Ebner Stolz Mönning Bachem am Stuttgarter Stammhaus auf modernes Mandanten- und Datenmanagement. Seit September 2007 bildet CASgenesisWorld das Herzstück der Mandantenbetreuung und bündelt sämtliche Informationen in einem System. Dies schafft nicht nur Platz in der Aktentasche, sondern erweitert die Flexibilität der Mitarbeiter enorm.

Seit über 30 Jahren prüft und berät Ebner Stolz Mönning Bachem mittelständische Unternehmen in Steuer-, Wirtschaftsprüfungs- und Rechtsfragen. Als unabhängige Beratungsfirma gehört die Kanzlei mit über 1000 Mitarbeitern zu den großen, etablierten Unternehmen der Branche in Deutschland. Ein festes Team aus Generalisten und Spezialisten prüft und berät aus einer Hand – dabei steht der Mandant im Mittelpunkt. Da sowohl Wirtschaftsprüfer als auch Steuerberater und Juristen im Unternehmen zusammenarbeiten, war es bisher schwierig, die jeweiligen Geschäftsprozesse in einem System abzubilden.

CAS genesisWorld setzt sich durch

Im Auftrag der Kanzlei erstellte das Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart, einen Anforderungskatalog, der festhielt, was ein neues System unter allen Umständen leisten sollte. Im Wettbewerb setzte sich CAS genesisWorld gegen die Produkte anderer Anbieter wie z. B. Super Office erfolgreich durch. Für die Software von CAS sprach die Tatsache, in einem System alle erforderlichen Daten zusammenzuführen und dezentral von jedem Arbeitsplatz aus darauf zurückgreifen zu können. „Da unsere Mitarbeiter sehr oft unterwegs sind, muss dies auch im mobilen Zugriff einwandfrei funktionieren“, so Daniel Gleichauf, Systemadministrator und CRM-Projektleiter bei Ebner Stolz Mönning Bachem.

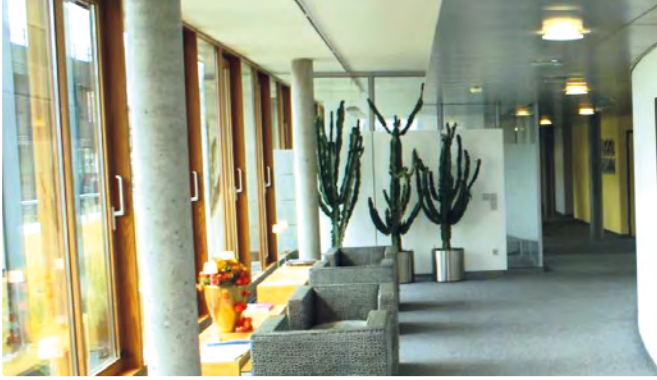
CAS genesisWorld ist dafür das zentrale System. „Uns reizte es, mit der idealen Lösung die anspruchsvollen Wünsche des Kunden zu erfüllen“, so Johannes Koppenhöfer vom CAS Partner itdesign GmbH aus Tübingen über den Zuschlag und die folgende Implementierung. itdesign stellte die nötigen Verbindungen zwischen den verschiedenen Systemen her und passte die Standard-CRM-Lösung für den Mittelstand auf die besonderen Bedürfnisse von Wirtschaftsprüfern, Steuerberatern und Rechtsanwälten an, insbesondere im Adressbereich: Prüfungspflicht, Rechtsform, Lebenspartner, Mandantennummer und -bezeichnung sowie Konzernbildung sind alle in der Mandantenakte verfügbar.

Nahtloses Zusammenspiel aller Systeme

Über Schnittstellen fließen alle notwendigen Informationen in das zentrale Mandantensystem CAS genesisWorld. Aus dem bereits vorhandenen Kanzleiorganisationssystem „DATEV Eigenorganisation comfort“ werden ca. 20.000 erfasste Mandantenkontakte, vorwiegend Firmenadressen, abgerufen. Die CRM-Software bietet die Möglichkeit, eingehende und ausgehende E-Mails sowie wichtige Dokumente auf das Filesystem zu archivieren. Der größte Vorzug der Lösung ist, dass der Nutzer vom Zusammenspiel der verschiedenen Systeme nichts bemerkt: Die Mandantenstruktur ist in allen Systemen identisch und wird automatisch angelegt. Werden Adressen beispielsweise verändert, aktualisieren sie sich über die Schnittstellen automatisch in allen Systemen.

Übersichtlichkeit schafft neue Möglichkeiten

Die Vorzüge einheitlicher Adressdaten in allen Unternehmensbereichen liegen auf der Hand: Die gemeinsame Datenpflege an einer zentralen Stelle verbessert die Datenqualität, wobei der Pflegeaufwand zeitgleich deutlich sinkt. In der Akte sind



bereits erteilte und erledigte Aufträge transparent abgelegt und in Form von spezifischen Mandantengruppen übersichtlich dargestellt. Als übergreifende Arbeitsoberfläche wird CAS genesisWorld komfortabel für Adressen, Telefonie, Termin-, Veranstaltungs- und Kampagnen-Management genutzt – vom Schreibtisch aus oder unterwegs. Auch bei der Korrespondenz unterstützt das Mandantenmanagementsystem die Anwender: Kontaktdaten müssen nicht manuell eingetragen werden, sondern fügen sich automatisch in das jeweilige Word-Dokument ein. Dies erleichtert zum einen das Erstellen von Serienbriefen und Mailings, zum anderen können E-Mail-Vorlagen mit Anlagen im System hinterlegt werden. Damit kommt auch die elektronische Post stets im gleichen Erscheinungsbild beim Mandanten an. Was die Auftragsverwaltung angeht, können die Mitarbeiter bei Bedarf Budget, Kosten und Umsatz eines aktuellen Projekts im System einsehen. „Sobald ein Kollege die Zeitersparnis spürt, erkennt er unmittelbar den Vorteil des Programms“, so Gleichauf. „Dazu kommt die hohe Benutzerfreundlichkeit: Die Grundfunktionen unseres CRM-Systems sind selbsterklärend. Wenn man einmal das Grundprinzip des Verknüpfens begriffen hat, dann versteht man das ganze System von allein“, ist sich der Projektleiter sicher.

Teamorientiert und effizient

Bisher arbeiten rund 800 Mitarbeiter an den Standorten Stuttgart, Reutlingen, Leipzig, Hannover und München mit der neuen Lösung – und sind hochzufrieden. In Berlin und Frankfurt wird CAS genesisWorld noch in diesem Jahr eingeführt. „Wenn man ein altes System durch ein neues ersetzt, muss es mindestens genauso gut sein wie das alte.“

Mit der digitalen Mandantenakte unterwegs

Wenn die Mitarbeiter von Ebner Stolz Mönning Bachem bei ihren Mandanten unterwegs sind, werden sie vom mobilen Büro mit CAS genesisWorld unterstützt: Die Daten können entweder auf ein mobiles Endgerät abgeglichen oder via Internet über den Web Client online eingesehen werden. Jeder Mitarbeiter hat so an jedem Ort die Möglichkeit, auf persönliche und unternehmensweite Daten zuzugreifen und diese zu bearbeiten. Adressen, Aufgaben und Termine sind außer Haus auf Tastendruck veränderbar. Über das Modul teamWorks, das zusätzlich im Einsatz ist, können auch Mitarbeiter anderer Niederlassungen den Terminkalender ihrer Kollegen online einsehen.



„Die gezielte Einführung von CAS genesisWorld hat sich sehr gelohnt. Die neue Arbeitsweise ist effizienter, transparenter und intelligenter als zuvor.“

Daniel Gleichauf · CRM-Projektleiter

Überblick



Branche

Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung und Unternehmensberatung

Ziele und Anforderungen

- Modernes Mandanten- und Datenmanagement
- Interne Bündelung von allen Informationen in einem zentralen System – auch niederlassungsübergreifend
- Zugriff auf sämtliche Daten von jedem Arbeitsplatz aus und mobil von unterwegs
- Veranstaltungsorganisation und Teilnehmerverwaltung
- Reibungsloses Zusammenspiel verschiedener Systeme

Nutzen und Vorteile

- Einheitliche Adressdaten an zentraler Stelle
- Bessere Datenqualität bei geringerem Pflegeaufwand
- Komplette Mandantenakte mit sämtlichen, bereits erteilten und durchgeführten Aufträgen
- Niederlassungsübergreifender Kalender vereinfacht die Terminplanung
- Einheitliche, systemübergreifende Arbeitsoberfläche
- Unterstützung bei der Korrespondenz, einheitliches Erscheinungsbild durch Vorlagen

Einsatzbereich

- Datenmanagement
- Mandantenmanagement
- Auftragsverwaltung
- Veranstaltungsmanagement

Eingesetzte Lösung

CAS genesisWorld

CAS genesisWorld

Projektdaten

- Im Einsatz seit 2007
- CAS genesisWorld an 800 Arbeitsplätzen
- Schnittstelle zu DATEV Eigenorganisation comfort

Kunde

- Ebner Stolz Mönning Bachem, Stuttgart, → ebnerstolz.de
- 1972 gegründet, Umsatz: 218 Mio. EUR
- Rund 1.500 Mitarbeiter, 15 Standorte
- Eine der größten unabhängigen Beratungsgesellschaften in Deutschland: Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Rechtsberatung und Unternehmensberatung
- Beraten und prüfen anspruchsvolle, überwiegend mittelständische Unternehmen „aus einer Hand“

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Hersteller



Kontakt und Beratung

itdesign

itdesign GmbH
Friedrichstraße 12
72072 Tübingen
+49 7071 3667-66
crm@itdesign.de
www.crm.itdesign.de