



Eines der großen etablierten Unternehmen der Branche

CAS genesisWorld

Auf einen Blick

Branche: Steuer- und Wirtschaftsprüfung

Ausgangssituation / Ziele:

- ▶ Modernes Mandanten- und Datenmanagement
- ▶ Bündelung von sämtlichen Informationen in einem zentralen System – auch Niederlassungsübergreifend
- ▶ Anforderungen von Wirtschaftsprüfern, Steuerberatern und Juristen unter einem Hut
- ▶ Zugriff aus sämtliche Daten, sowohl von jedem Arbeitsplatz aus als auch mobil von unterwegs
- ▶ Veranstaltungsorganisation und Teilnehmerverwaltung
- ▶ Reibungsloses Zusammenspiel verschiedener Systeme

Nutzen und Vorteile

- ▶ Einheitliche Adressdaten an zentraler Stelle
- ▶ Bessere Datenqualität bei geringerem Pflegeaufwand
- ▶ Niederlassungsübergreifender Kalender vereinfacht die Terminplanung
- ▶ Komplette Mandantenakte mit sämtlichen, bereits erteilten und durchgeführten Aufträgen
- ▶ Einheitliche, systemübergreifende Arbeitsoberfläche
- ▶ Unterstützung bei der Korrespondenz; einheitliches Erscheinungsbild durch Vorlagen
- ▶ Voller Überblick über den Status von Einladungen
- ▶ Mehr Effizienz, Transparenz und Intelligenz

Anwenderbericht



Mehr Platz in der Aktentasche

Um ihre Mandanten noch besser zu betreuen, setzt die Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft Ebner Stolz Mönning Bachem am Stuttgarter Hauptsitz auf modernes Mandanten- und Datenmanagement. Seit September 2007 bildet CAS genesisWorld 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 450 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 erfolgreich im Wettbewerb

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. SuperOffice erfolgreich durch. Für die Software von CAS sprach die Tatsache, in einem System alle erforderlichen Daten zusammenzuführen und dezentral von jedem Arbeitsplatz aus darauf zurückzugreifen. „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



Leichtere Aktentaschen – mit CAS genesisWorld als dem Herzstück der Mandantenbetreuung

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, 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. Aus Microsoft Exchange und Microsoft Outlook werden sämtliche Termine und Ansprechpartner in die neue Datenbank übernommen und komplettieren den Bestand. Die CRM-Software bietet die Möglichkeit, eingehende und ausgehende E-Mails sowie wichtige Dokumente in das Wissensmanagementsystem Hyperwave IS/6 oder 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.





„Die neue Arbeitsweise ist effizienter, transparenter und intelligenter als zuvor.“

Daniel Gleichauf, Systemadministrator und CRM-Projektleiter bei Ebner Stolz Mönning Bachem

Projektdaten

- ▶ Im Einsatz seit 2007
- ▶ CAS genesisWorld an 250 Arbeitsplätzen
- ▶ Schnittstelle zu DATEV Eigenorganisation comfort
- ▶ Schnittstelle zum Wissensmanagementsystem Hyperwave IS/6
- ▶ Integration von Microsoft Exchange und Outlook

Kunde

Ebner Stolz Mönning Bachem, Stuttgart
www.ebnerstolz.de

- ▶ Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Rechtsberatung, Unternehmensberatung
- ▶ Gründung vor über 30 Jahren
- ▶ Über 450 Mitarbeiter (einschließlich der Kooperationspartner)
- ▶ 9 Niederlassungen (München, Stuttgart, Reutlingen, Frankfurt, Berlin, Leipzig, Hannover, Hamburg und Kiel)
- ▶ Eine der großen, unabhängigen, mittelständischen Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaften
- ▶ International über Partnerfirmen der SC International vertreten
- ▶ Beraten und prüfen anspruchsvolle, überwiegend mittelständische Unternehmen "aus einer Hand"

Betreuer Partner

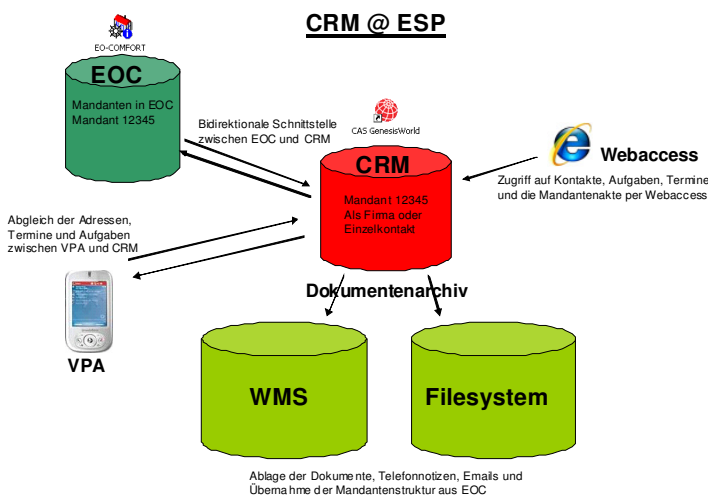
itdesign GmbH, Tübingen
www.itdesign.de

CAS genesisWorld

- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- ▶ Mehr als 1.900 Unternehmenskunden
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

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. Die Mitarbeiter überblicken alle durchgeführten und aktuellen Aktivitäten. In der Akte sind bereits erteilte und erledigten 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.



Nahtlos fließen die Daten in das zentrale Mandantensystem - der Nutzer bemerkt nichts von dem Zusammenspiel der Systeme

Grundfunktionen unseres CRM-Systems sind selbsterklärend, wenn man einmal das Grundprinzip des Verknüpfens verstanden hat, dann versteht man das ganze System von allein“, ist sich der Projektleiter sicher. Zukünftig werden sogar Veranstaltungen über die CRM-Groupware organisiert: Durch die hinterlegten Informationen auf den Adressen haben die verantwortlichen Mitarbeiter den vollen Überblick über den Status der eingeladenen Kontakte.

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 Webclient 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 die webbasierte Intranet-Lösung CAS teamWorks, die zusätzlich im Einsatz ist, können auch Mitarbeiter anderer Niederlassungen den Terminkalender ihrer Kollegen online einsehen.

Teamorientiert und effizient – eine beeindruckende Bilanz

Bisher arbeiten 50 Mitarbeiter mit der neuen Lösung – und sind hochzufrieden. Demnächst sollen es 250 sein. „Wenn man ein altes System durch ein neues ersetzt, muss es mindestens genauso gut sein wie das alte. In unserem Fall hat sich die Einführung sehr gelohnt. Die neue Arbeitsweise ist effizienter, transparenter und intelligenter als zuvor“, zieht Gleichauf die Erfolgsbilanz – nicht zuletzt werden die Aktentaschen der Mitarbeiter ein wenig leichter. Und durch den Überblick aller Aktivitäten in einer Mandantenakte sind bereits erteilte und durchgeführte Aufträge des Mandanten transparent abgelegt – nur so können flexible und integrative Gesamtlösungen für Kunden erfolgreich entstehen.

Was die Auftragsverwaltung angeht, können die Mitarbeiter bei Bedarf Budget, Kosten und Umsatz eines aktuellen Projekts im System einsehen. „Sobald ein Kollege die Zeiterparnis spürt, erkennt er unmittelbar den Vorteil des Programms“, so Gleichauf. „Dazu kommt die hohe Benutzerfreundlichkeit: Die