



Caso di successo



CAS genesisWorld

Settore

Consulenza fiscale e controllo

Obiettivi e richieste

- Gestione moderna del cliente e informazioni
- Unificazione di tutte le informazioni in unico sistema centralizzato - anche tra funzioni diverse
- Richieste di servizio di consulenti, revisori contabili e avvocati in un unico sistema
- Accesso a tutti i dati da ogni postazione di lavoro e da dispositivi mobili durante le trasferte e da casa
- Organizzazione di eventi e gestione dei partecipanti
- Interazione continua e senza errori tra diversi sistemi

Utilizzi e benefici

- Indirizzi uniformi nel database centralizzato
- Migliore qualità dei dati con minore sforzo richiesto per l'aggiornamento
- Calendario per diverse funzioni aziendali per semplificare la pianificazione
- Archivio fascicoli clienti completi con tutti gli ordini in erogazione e completati
- Interfaccia unica di lavoro standardizzata e integrata nei vari sistemi
- Supporto durante la corrispondenza, con lay-out uniformi grazie all'uso di modelli
- Panoramica completa dello stato degli inviti
- Maggiore capacità di "intelligence" e chiarezza

"Più strumenti nella valigetta"

Per supportare meglio i propri clienti, Ebner Stolz Mönning Bachem, società di controllo contabile e di consulenza con sede a Stuttgart, si basa su una moderna gestione delle informazioni e dei clienti. Dal settembre 2007, CAS genesisWorld è il cuore dell'assistenza clienti e lega tutte le informazioni in un unico sistema. Questo non solo genera risparmio di tempo, ma estende anche enormemente la flessibilità del personale.

Da più di 30 anni, Ebner Stolz Mönning Bachem è consulente delle medie imprese per gli aspetti fiscali e legali. Come società di consulenza indipendente, l'ufficio è tra le più grandi aziende affermate nel settore. Un team affiatato di consulenti generalisti e specializzati controlla e consiglia il cliente unificando e centralizzando il più possibile le informazioni, ma poiché revisori, consulenti fiscali e avvocati lavorano con diversi processi di business, erano difficili in passato portare tutte le informazioni in un unico sistema.

Il successo di CAS genesisWorld come leva competitiva

A nome della ditta, l'Istituto Fraunhofer per il Lavoro e l'Organizzazione di Stoccarda preparò un documento di analisi dei requisiti che aveva definito quello che un nuovo sistema avrebbe dovuto garantire nei diversi scenari operativi. CAS genesisWorld si è distinto con successo nella selezione software con prodotti di altri fornitori, per es SuperOffice. Il fatto che tutti i dati necessari siano memorizzati a livello centrale e quindi accessibili a livello distribuito da ogni singola postazione di lavoro ha rappresentato un indubbio vantaggio derivante dal software CAS. "Visto che i nostri dipendenti viaggiano molto spesso, il software deve anche funzionare perfettamente quando si accede fuori sede", secondo Daniel Gleichauf, Amministratore di Sistema e Project Manager CRM alla Ebner Stolz Mönning Bachem. CAS genesisWorld è ora il sistema centrale anche accesso da remoto.



Valigette più leggere con CAS genesisWorld!

"E' stata una sfida soddisfare le richieste più esigenti dei clienti attraverso una soluzione che fosse per noi ideale" afferma Johannes Koppenhöfer di itdesign GmbH, il partner CAS a Tübingen, circa l'accettazione e la susseguente implementazione. Itdesign impostò le connessioni necessarie tra i vari sistemi e adattò la Soluzione CRM Standard per le esigenze tipiche di studi associati di revisori contabili, consulenti fiscali e avvocati, per esempio per quanto riguarda gli indirizzi: le obbligazioni di revisione, la forma giuridica, il coniuge, il numero cliente e il nome nonché il consolidamento della pratica sono tutti dati disponibili nella cartella cliente.



CAS CRM

A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Germania

Tel.: +49 0721 9638-188
Fax: +49 0721 9638-299
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
Web: www.cas-crm.it

"Il nuovo metodo di lavoro è più efficiente, più chiaro e più intelligente rispetto a prima"

Daniel Gleichauf,
Amministratore di Sistema
e Project Manager CRM di
Ebner Stolz Mönning Bachem



Dati di progetto

- In uso dal 2007
- CAS genesisWorld per 520 postazioni di lavoro
- Interfaccia per "DATEV Eigenorganisation comfort"
- Interfaccia per il sistema di knowledge management Hyperwave / 6
- Integrazione con Microsoft Exchange e Outlook

Cliente

Dr.Ebner, Dr.Stolz & Partner, Stoccarda
www.ebnerstolz.de

- Azienda di consulenza, revisione fiscale e legale
- Fondata più di trenta anni fa
- Più di 800 dipendenti (compresi i partner)
- 15 filiali
- Una delle più grandi medie aziende indipendenti che fanno revisione contabile e fiscale
- Rappresentata a livello internazionale da società partner di SC
- Presta consulenza e effettua revisione alle imprese -soprattutto di medie dimensioni- "da un'unica fonte"

Partner d'implementazione

itdesign GmbH, Tübingen, Germania
www.itdesign.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporto dei processi interni, incremento dell'efficienza
- Adatto alle esigenze delle PMI
- Ottimo rapporto prezzo / performance
- Flessibile, integrabile, estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti CRM per il supporto online
- Più di 7500 aziende clienti

Interessato?

Saremo più che felici di consigliarti come sfruttare il CRM nella tua azienda.

Puoi contattare il tuo consulente al numero +49-721-9638-188 o via mail all'indirizzo CASgenesisWorld@cas.de

Non vediamo l'ora di sentirti!

Interazione senza errori di tutti i sistemi

Tutte le informazioni necessarie fluiscono nel client centrale di CAS genesisWorld attraverso le interfacce definite. Circa 20.000 contatti clienti registrati, in particolare indirizzi di società, possono essere richiamati dal sistema gestionale di contabilità "DATEV Eigenorganisation comfort". Tutti gli appuntamenti e i contatti di Microsoft Exchange e Microsoft Outlook sono integrati nel nuovo database e completano la fonte dati. Il software CRM offre la possibilità di archiviazione di E-mail e documenti importanti in entrata e in uscita nel sistema di knowledge management Hyperwave IS / 6. Il più grande vantaggio di questa soluzione è che l'utente non si accorge dell'integrazione tra i vari sistemi: la struttura client è identica per tutti i sistemi ed è creata automaticamente. Per esempio, se un indirizzo è cambiato, viene automaticamente aggiornato in tutti i sistemi attraverso le interfacce.

La chiarezza apre nuove possibilità

I vantaggi di avere indirizzi standardizzati per tutte le funzioni aziendali si vedono con un semplice colpo d'occhio: l'aggiornamento dei dati comuni in una locazione centrale migliora la qualità dei dati, e al tempo stesso lo sforzo richiesto per l'aggiornamento è significativamente ridotto. I dipendenti ricevono una panoramica di tutte le attività completate e in corso. Gli ordini già completati sono archiviati in un file e presentati con chiarezza nel formulario per gruppi specifici di clienti. CAS genesisWorld viene utilizzato come comoda interfaccia di lavoro per la gestione di indirizzi, numeri telefonici, appuntamenti, eventi e campagne dall'ufficio o quando si è fuori sede. Il sistema di gestione dei clienti fornisce anche all'utente supporto per la corrispondenza: i dati di contatto non devono essere inseriti manualmente, ma sono inseriti automaticamente nel documento Word specifico. Da un lato questo facilita la creazione di lettere e indirizzi, dall'altro lato, i modelli e-mail con gli allegati possono essere salvati nel sistema per invii futuri. In questo modo, la posta elettronica ha sempre lo stesso lay-out quando ricevuta dai clienti.

Nei casi di gestione ordini, i dipendenti possono visualizzare il budget, i costi e i ricavi di un progetto corrente nel sistema, se necessario. Il vantaggio del nuovo sistema CRM è subito evidente quando aiuta a rilevare efficienze nella gestione dei tempi, secondo Gleichauf. "Inoltre, vi è un' elevata facilità d'uso: le funzionalità base del nostro sistema CRM sono di facile comprensione; quando si è capito il principio base del contatto di un record dati con tutti gli altri record dati in relazione, allora si capisce l'intero sistema!" assicura il Project Manager. In futuro, anche gli eventi e gli appuntamenti saranno organizzati con il CRM Groupware: salvando le informazioni direttamente sul record degli indirizzi, il responsabile ha una completa panoramica dello stato dell'arte della relazione con i clienti.

Ovunque con il client digitale

Se i dipendenti di Ebner Stolz Mönning Bachem sono fuori ufficio, sono supportati dalle funzionalità mobili di CAS genesisWorld: i dati possono essere sincronizzati su un terminale mobile o consultati on-line via Internet utilizzando il Webclient. Ogni dipendente ha quindi la possibilità in qualsiasi luogo di accedere ed elaborare i suoi dati personali e aziendali. Indirizzi, attività e appuntamenti possono essere modificati da remoto con un semplice click. Usando inoltre la soluzione Intranet web-based CAS teamWorks, i dipendenti di altre filiali possono visualizzare online il calendario degli appuntamenti dei propri colleghi.

Team-oriented ed efficiente -un resoconto strabiliante

Finora, 50 dipendenti stanno già lavorando con la nuova soluzione - e sono estremamente soddisfatti. Alla fine del 2007, ce ne saranno 250. "Se si vuole sostituire un vecchio sistema con uno nuovo, deve essere buono almeno come quello precedente. Nel nostro caso, l'introduzione ha davvero dato i suoi frutti. La nuova procedura di lavoro è più efficiente, più chiara e più intelligente di prima" afferma Gleichauf fornendo un'altra motivazione a supporto del successo del CRM in azienda "non ultimo perché le valigette dei dipendenti sono anche più leggere. E attraverso una panoramica di tutte le relazioni in essere sul cliente, gli ordini dei clienti già emessi e completati sono redatti in modo trasparente - Solo in questo modo possono essere offerti servizi di successo globali flessibili e rispettosi dei bisogni dei clienti".