

Anwenderbericht



CAS Kanzlei CRM
CRM für Steuerberater und Wirtschaftsprüfer



Mit CRM auf zeitparende

Prozesse setzen

Im heutigen Kanzleialltag ist die digitale Mandantenverwaltung nicht mehr wegzudenken: Doch was tun, wenn die Zahl an Mandantinnen und Mandanten Jahr für Jahr steigt, das Mitarbeiterteam wächst und die individuelle Betreuung der Mandanten mehr und mehr Zeit erfordert? Allzu oft bleiben dabei Themen wie Organisationsentwicklung und Prozessoptimierung auf der Strecke, die gerade in den Wachstumsphasen besonders wichtig sind. Nicht so bei der Kanzlei Laufenberg Michels und Partner: Als Ergänzung zu DATEV Eigenorganisation führten die zukunftsorientierten Kölner eine CRM-Lösung ein. Dabei ging es in erster Linie darum, die Pflege der Mandantenbeziehungen zu unterstützen und gleichzeitig den zeitlichen Aufwand von Tagen oder sogar Wochen auf wenige Minuten zu reduzieren. Welche Faktoren entscheidend sind, um Mandanten individuell sowie zeitsparend und effizient anzusprechen, zeigt der Blick in die Praxis und auf die erfolgreiche Einführung, die zurecht als Leuchtturmprojekt bezeichnet werden darf.

Allein wegen ihres kontinuierlichen Wachstums bringt die Kanzlei Laufenberg Michels und Partner einen beeindruckenden Erfahrungsschatz in der aktiven und strategischen Mandanten-Beratung mit: Was 1987 mit einem siebenköpfigen Team begann, ist heute eine branchenübergreifende Kanzlei mit mehr als 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den gesamten Mittelstand. Ein eigenes Kompetenzzentrum widmet sich darüber hinaus der Beratung von Ärzten und anderen im Gesundheitswesen tätigen Personen in klassischen Feldern wie Praxiseintritt, Praxisverkauf und Praxisbewertung. „Unser Anspruch bei der Beratung ist es immer, die Fragen zu beantworten, die sich unsere Mandanten vielleicht noch gar nicht stellen, die aber von größter Wichtigkeit für gesundes Wachsen in der Zukunft sind“, erklärt Markus Raffelsieper, seit 2008 Gesellschafter und verantwortlich für die Kanzleiorganisation bei Laufenberg Michels und Partner, die Kanzlei-Philosophie. Die jahrzehntelange Expertise ermöglicht genau die Beratung auf fachlicher Augenhöhe, welche die Bedürfnisse der Mandanten vorausschauend und individuell miteinbezieht.



Branche

Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung

Ziele/Anforderungen

- Digitale Mandantenverwaltung zur Prozessoptimierung mit dem Ziel der Stärkung des Beratungsprofils für persönliche und wertschätzende Beziehung
- Kontinuierlichen Effizienzgewinn und reduzierten Organisationsaufwand trotz rasantem Wachstum
- Optimierung Bewerbermanagement und andere Bereiche

Nutzen und Vorteile

- Abgleich beider Welten DATEV und CRM-Lösung per Anbindung: Stammdaten werden synchronisiert – kein doppelter Pflegeaufwand
- Zentrale Pflege von Interessenten-, Mandanten- und Projektinformationen: Adressdaten, Wiedervorlagen, Dokumente, Mailings, Reports, Veranstaltungen sind nicht länger in unterschiedlichen Systemen, Listen und Ordnern verstreut. Stattdessen 360-Grad-Rundumblick in digitalen Mandantenakten
- Professionelle CRM-Lösung: flexibel anpassbar, zugeschnitten auf die Bedürfnisse der Kanzlei. Beispielsweise CRM-Einsatz für das Bewerbermanagement im Personalbereich oder Optimierung von weiteren unterschiedlichen Kanzleibereichen
- Mitdenkende Assistenten und automatisierte Prozesse im CRM unterstützen die Mitarbeitenden – auch mobil – zum Beispiel bei der personalisierten Ansprache und dem Versand von Geburtstags-, Jubiläums- und Weihnachtsgrüßen
- Bestehende Potenziale lassen sich mit CRM identifizieren und transparent abbilden. Anhand wichtiger Kennzahlen in Form grafischer oder tabellarischer Reports, Dashboards und Cockpits entsteht wertvolles Wissen



Datenstruktur fällt nicht vom Himmel

Bei der Einführung der Lösung wurden zunächst enorme Mengen an Mandanteninformationen in eine geordnete Struktur gebracht. Vor der Einführung von Kanzlei CRM waren diese dezentral gespeichert: einige in DATEV, andere in einem zuvor eingesetzten CRM-System eines anderen Herstellers, in exportierten Listen und in den Köpfen der Mitarbeiter. Anstelle von Serienbriefen in Word und teils händischem Datenexport aus Excel-Tabellen sollten automatisierte Kommunikationskanäle entstehen. Voraussetzung dabei war auch, die Daten den veränderten Vorgaben an DSGVO-Konformität rechtsicher anzupassen. „Eine saubere Datenstruktur fällt nicht einfach vom Himmel“, unterstreicht Raffelsieper. „Wir mussten die Umstellung gemeinsam mit unserem Lösungspartner CAS Software koordiniert angehen, uns Gedanken darüber machen, welche Struktur wir benötigen und wie wir die Daten aufbereiten, damit wir sie später optimal verwenden können. Dass wir das tatsächlich auch so gründlich getan haben, ist aus meiner Sicht die Basis einer jeden erfolgreichen CRM-Einführung. Die Erreichung einer hohen Datenqualität von Anfang an ist einer der entscheidenden Faktoren. Das kostet initial Zeit, spart jedoch später ein Vielfaches an zeitlichen Aufwänden.“

Bereinigung als erster Schritt

Entscheidend dabei war auch, bestehende Daten aus DATEV Eigenorganisation zu bereinigen. Einerseits mussten Dubletten entfernt, andererseits klare Rollen zugewiesen werden in den Fällen, in denen Personen mehrere Funktionen hatten. „Wie kann ich die Daten so strukturieren, dass ich einem Mandanten, der mehrere juristische Personen verkörpert, ein Schreiben oder einen Newsletter nicht mehrfach, sondern zielgenau schicke?“

CAS Kanzlei CRM

Projektdaten

- CAS Kanzlei CRM
- DATEV-Schnittstelle
- Module: Form & Database Designer, Survey, Event Management

Kunde

- Laufenberg Michels und Partner, www.laufmich.de
- Branchenübergreifende Kanzlei für den gesamten Mittelstand
- Eigenes Kompetenzzentrum widmet sich der Beratung von Ärzten und anderen im Gesundheitswesen tätigen Personen in klassischen Feldern wie Praxiseintritt, Praxisverkauf und Praxisbewertung
- 1987 gegründet, mehr als 130 Mitarbeiter

Projektpartner

- CAS Software AG, www.kanzlei-crm.de

CAS Kanzlei CRM

- Aktives Mandantenmanagement und optimaler Wissensstand
- Hohe Datenqualität und geringerer Pflegeaufwand durch zentrale Datenspeicherung
- Automatisierte Standardprozesse und Assistenten sorgen für Arbeitserleichterung und sichern Datenqualität und -schutz
- Newsletter- und Marketingfunktionen für personalisierte und passgenaue Mandantenansprache
- Potenziale erkennen und voll ausschöpfen durch gezielte Beratungs- und Vertriebsfunktionen
- Mobilität und Flexibilität – 360°-Sicht auf Mandantendaten auch unterwegs

Wenn wir darüber reden, hört es sich banal an, war es aber überhaupt nicht“, erinnert sich Raffelsieper. War beispielsweise ein Mandant sowohl als Privatperson als auch Geschäftsführer von zwei GmbHs und Beteiligter an weiteren Personengesellschaften eingepflegt, wurde dieser möglicherweise in der Stammdatenwelt von DATEV in verschiedenen Konstellationen abgebildet.

In wenigen Minuten: Mandanten selektieren

Mit der CRM-Lösung ist es jetzt möglich, spezifische Parameter zu definieren, nach denen die Mandanten ohne zeitlichen Zusatzaufwand nach deren Spezifika und Faktoren angesprochen und informiert werden. „Je besser die Informationen selektiert werden können, desto individueller kann man informieren“, bringt es Markus Raffelsieper auf den Punkt. „Mit CRM können wir innerhalb von Minuten Parameter definieren, nach denen Kontakte gefiltert werden. Früher konnte das schon ein bis zwei Wochen dauern, weil Listen manuell erstellt und im jeweiligen Team geprüft werden mussten.“



Spürbar Entlastung schaffen

Essenziell ist aus Markus Raffelsiepers Sicht, dass die Mandantendaten dauerhaft sorgfältig und vor allem einfach gepflegt werden können. Bei Laufenberg Michels und Partner nutzt ein eigens gegründetes Team die CRM-Lösung dafür, die Qualität der Daten konstant auf hohem Niveau zu halten und hält damit dem gesamten Kanzlei-Team den Rücken frei. Ausschlaggebend dafür sind die intuitive Oberfläche der Software und die integrierten mitdenkenden Assistenten. Diese sorgen für geringen Pflegeaufwand und spürbare Zeitersparnis, indem beispielsweise neue Kontakte unmittelbar auf Dubletten geprüft und automatisch in angelegte Listen einfließen.

Keine umständlichen Excel-Listen mehr

Vor dem Einsatz der Kanzlei CRM-Lösung stellten beispielsweise die Änderungen in den Steuergesetzen gerade zu Jahresende die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder vor Herausforderungen: Welche Mandanten müssen über welche Inhalte informiert werden? Und wenn der Empfängerkreis erst einmal festgelegt wurde, in welcher

Funktion sollten die Empfänger angeschrieben werden? Als Privatpersonen, als Ärzte, als Unternehmer? Sind die erstellten Excel-Listen noch aktuell oder kamen noch weitere Mandanten hinzu? Diese Fragen lassen sich jetzt ohne großen Zeit- und Ressourcenaufwand problemlos beantworten.

Brandaktuelle Informationen richtig teilen

Mit der einfachen zielgruppenspezifischen Ansprache der Mandanten in Form von Newslettern und Mailings nutzt Laufenberg heute viel öfter die Möglichkeit, Mandanten aus aktuellen Anlässen oder Entwicklungen zu informieren: „Wenn wir zum Beispiel ein Thema haben, das im Netzwerk einer speziellen Zielgruppe auftaucht, greifen wir das Thema umgehend auf. Dank der Qualität der im CRM verwalteten Daten können wir die jeweilige Gruppe informieren, indem wir beispielsweise nur Fachanwälte mit einer brandaktuellen steuerlichen Information versorgen, die inhaltlich für diesen qualifizierten Empfängerkreis relevant ist – das macht für mich die individuelle Ansprache so besonders“, erläutert Raffelsieper.



Kontinuierliche Erfolgskontrolle

Für den weiteren Prozess sind die jeweiligen Auswertungen der Mailings entscheidend. Das CRM macht es möglich, ein genaues Bild zu erhalten, welche Themen die Leserinnen und Leser interessieren. „Welche Rückmeldungen haben wir beispielsweise auf einen bestimmten Beitrag erhalten? Diese Informationen werden immer weiter qualifiziert“, erklärt Markus Raffelsieper, „Im Ergebnis erzielen wir eine zielgerechte Mandantenansprache und -auswertung in einer Lösung.“ Auf diese Weise können die Informationen kommender Mailings kontinuierlich und valide auf die jeweiligen Interessen der Leserinnen und Leser zugeschnitten werden, was wesentlich bei der Erstellung neuer Inhalte und Themen unterstützt.

Die direkte Verbindung zwischen DATEV und CRM-Lösung, nützlichen Fachinformationen und geteilten Inhalten sowie qualitativ hochwertigen Daten spiegeln die positiven Rückmeldungen der Mandanten bzw. Kunden wider. Markus Raffelsieper erinnert sich an eine Rückmeldung eines Mandanten in der zurückliegenden Pandemie-Zeit: "Ich habe alles andere ausgeschaltet – ich schaute mir nur noch die Informationen an, die von Ihnen gekommen sind, und auf die konnte ich mich verlassen."

Erweiterter Blick fürs Kanzlei Monitoring

Für die Kanzlei Laufenberg Michels und Partner hat sich die CRM-Einführung allein wegen der spürbaren Zeitersparnis im Newsletter-Marketing aber auch anderen Bereichen wie dem Bewerbermanagement gelohnt.



» Das CRM bietet uns eine hervorragende Unterstützung im Alltag und trägt wesentlich zu unserer Mandanten-zentrierung bei. Die Datenreinheit wirkt sich darüber hinaus ganzheitlich auf unsere gesamten Prozesse und auch die Datengrundlage in unseren anderen Systemen aus. «

Markus Raffelsieper,
verantwortlich für die Kanzleiorganisation

So sind die Mandanten-Daten nicht nur im CRM sauber gepflegt, sondern dank Schnittstelle auch in DATEV und im weiteren auch in einem eingesetzten BI-System. „Durch den neu gewonnen Überblick sowie die klaren Abläufe und Prozesse, gewinnen wir mit CRM dauerhaft wertvolle Zeit hinzu, um sie für die Beratung unserer Interessenten und Mandanten zu nutzen – genau das zählt auf unser nach außen wahrnehmbares Kanzleiprofil ein“, fasst Markus Raffelsieper die Vorzüge des CRM-Einsatzes zusammen.



Das sagen weitere Kunden:
<https://www.cas.de/referenzen/>

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM/XRM.

Telefon: +49721 9638 213

E-Mail: datev@cas.de
www.kanzlei-crm.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

