

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



STOLLFUß MEDIEN

AUFGABENSTELLUNG UND LÖSUNG

Anwender: Stollfuß Medien GmbH & Co. KG

Business: Software für Steuerberater, Buchhalter, Wirtschaftsprüfer sowie die entsprechenden Abteilungen in Konzernen

Geschäftsgebiet: Bundesweit

Mitarbeiter: 125

Aufgabe: Einführung eines Managementsystems für den Support aufgrund steigender Kundenzahlen, Verbesserung der Service-Qualität und Effizienz

Lösung: KIX Pro in der Version 17

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Steigt die Nachfrage bei einem Unternehmen stark an, kann der Service mit den vorhandenen Systemen oft nicht mehr den Ansprüchen gerecht werden. Bei zahlreichen Unternehmen war es bereits unser Auftrag, dafür eine Lösung zu finden – so auch bei der Stollfuß Medien GmbH & Co. KG. Mit KIX haben die Support-Mitarbeiter jetzt das optimale Mittel, um ihren anspruchsvollen Kunden rasch zur Seite zu stehen. Natürlich auch im Homeoffice. Und durch den stets offenen und vertrauensvollen Austausch konnten wir das Projekt erfolgreich abschließen.



Rico Barth, Geschäftsführer Cape IT GmbH

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Steigende Kundenzahlen KIX bietet Support



Die Stollfuß Medien GmbH & Co. KG ist, ganz im Sinn ihres Wahlspruchs, „Bereit für die Zukunft“. Mit einem breiten Angebot an integrierten Kanzleisoftwarelösungen, Online-Fachdatenbanken und Fachbüchern bietet das Bonner Familienunternehmen, Gesamtlösungen zu den Themengebieten Steuern, Wirtschaft und Recht.

1913 von Wilhelm Stollfuß in Bonn als Verlag für regionale Reiseführer und kartographische Erzeugnisse gegründet, wandelte sich das Unternehmen über einen Fachverlag für Steuern und Wirtschaftsrecht zu einem modernen Medienhaus. Stollfuß Medien baut, mit aktuell 125 Mitarbeitern, seine Marktstellung in diesem Segment weiter aus und treibt digitale Geschäftsmodelle voran.

Ausgangssituation

„Unsere Kundenzahlen steigen derzeit deutlich“, berichtet Dieter Baur. Zu den Kunden von Stollfuß Medien zählen vor allem Steuerberater, Wirtschaftsprüfer sowie die Steuerabteilungen von Konzernen oder Buchführungsbüros. „Dabei handelt es sich um sehr anspruchsvolle Kundengruppen, die höchste Ansprüche an den technischen und fachlichen Support haben“ fügt der Leiter QM/IT hinzu. Schließlich müssen die Stollfuß Kunden auch die entsprechende Qualität an ihre Mandanten weitergeben.

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Für seine wachsende Kundschaft verfolgt Stollfuß Medien konsequent eine „One-Stop- Strategie“: Auch in Zukunft wird das Unternehmen alle Arbeitsmittel aus einer Hand anbieten – von der Software-Komplettlösungen aus der Cloud über fachliche Informationen zum Steuerrecht, Arbeitsrecht, Bilanzrecht sowie den angrenzenden Rechtsgebieten in Online-Portalen bis hin zu gedruckten Fachinformationen. Stollfuß Medien verfügt über eine eigene Softwareentwicklung und bietet einen eigenen technischen und fachlichen STOTAX Anwendersupport.

Mit den bisher eingesetzten Service-Systemen geriet das Unternehmen allerdings an seine Kapazitätsgrenzen: Nachdem Stollfuß Medien anfangs eigene Lösungen auf Basis von Microsoft SQL Server entwickelt hatte, wurde später eine zugekaufte Supportdatenbank und schließlich das Ticketsystem OTRS Community Edition eingesetzt.

Das Projekt

„Um der aktuellen Entwicklung mit Qualität und Effizienz zu begegnen, haben wir uns für KIX 17 von cape IT entschieden.“ Zur Unterstützung des technischen und fachlichen Supports auf STOTAX Anwender-Seite wurde 2015 OMQ integriert, eine KI-basierte, dynamische Hilfeseite mit Fragen und Antworten, die einem FAQ ähnelt. Sie erstellt automatisch passende Antworten und entlastet so die Support-Mitarbeiter.

Durch die offene Architektur lassen sich die zahlreichen Funktionen stabil und zuverlässig in die bestehende Infrastruktur integrieren. „Die Mitarbeiter haben sich problemlos in das Service System von KIX eingearbeitet“, berichtet Baur. Neben der intuitiven Bedienbarkeit sieht Baur auch im Preis ein starkes Argument: „Verglichen mit anderen Systemen ist KIX äußerst kostengünstig.“ Ein besonderes Plus jedoch ist in seinen Augen – vor allem in Zeiten von Corona – die Möglichkeit, flexibel zu arbeiten: „Die Open Source Software bewährt sich auch im Homeoffice“, so der Leiter QM/IT von Stollfuß Medien. „Da es sich bei KIX um eine vollständige Webanwendung handelt, wurde die kurzfristige Umstellung der Supportmitarbeiter auf Home Office und die Einbindung von externen Dienstleistern reibungslos realisiert.“

Seit 2019 wird die CMDB (Configuration Management Database) auch für die interne IT verwendet. Die Datenbank ermöglicht den Zugriff und die Verwaltung von Konfigurationselementen wie Servern, Rechnern, IT-Services, Telefonen und Netzwerk-Komponenten.

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Fazit

Baur möchte auch weiterhin mit cape IT zusammenarbeiten. „Die Zusammenarbeit mit cape IT war ausgesprochen partnerschaftlich“ resümiert er. „Auch nach der Einführung und Abschluss des Wartungsvertrags fühlten wir uns stets gut beraten und unterstützt“.

Als nächstes soll die Interaktion mit der zentralen Warenwirtschaft ausgebaut werden. Zudem gibt es Überlegungen, den Kunden ein Webfrontend zu bieten. Mit der Online-Anwendung können Benutzer über ihren Internet-Browser und ohne Installation auf dem eigenen Rechner auf die STOTAX Services zugreifen.

Zufrieden konstatiert Baur die immense Qualitäts- und Effizienzverbesserung im Support, die das Unternehmen durch KIX erlebt. Nicht nur die Kunden sind zufrieden. Heute wie einst ist das Familienunternehmen bestens aufgestellt. Gemäß seiner Devise: Bereit für die Zukunft.



Stollfuß Medien

„Die Mitarbeiter haben sich problemlos in das Service System von KIX eingearbeitet“, ... „Verglichen mit anderen Systemen ist KIX äußerst kostengünstig.“

– Dieter Baur, Leiter QM/IT

Dechenstraße 7
53115 Bonn
www.stotax-software.de

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist als Hersteller der Open Source Software KIX und KIX Pro branchenübergreifender Spezialist für Geschäftsprozesse im IT- und technischen Service. Das Unternehmen mit Stammsitz in Chemnitz beschäftigt aktuell rund 50 erfahrene, ITIL-zertifizierte Mitarbeiter an zwei Standorten und kann auf jahrelange Projekterfahrung und umfangreiches Fachwissen zurückgreifen.

Zahlreiche praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei. Als Full Service Dienstleister unterstützt die c.a.p.e. IT GmbH ihre Kunden bei der Analyse ihrer Prozesse, bei der Software-Implementierung sowie mit individuellen Erweiterungen. Umfassende Supportleistungen und ein qualifiziertes Schulungsprogramm runden das Angebot ab. Zudem engagiert sie sich in den entscheidenden Branchenverbänden wie der Open Source Business Alliance, BITKOM und itsMF.

KIX

c.a.p.e. IT GmbH · Schönherrstraße 8 · 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 270956-20 · Fax: 0371 270956-25
E-Mail: info@cape-it.de

www.kixdesk.com