

Outlook Infodesk

Kundenstory

BITTRICH & BITTRICH
STEUERBERATUNGSGESELLSCHAFT MBH

Branche: Steuerberater / Wirtschaftsprüfer



Holger Bittrich (Geschäftsführer)

Wer kennt als Unternehmer nicht das mulmige Gefühl, wenn nach einem harten Arbeitstag die Gedanken durch den Kopf wirbeln. Habe ich an alles gedacht? Sind die Unterlagen an den Mandanten pünktlich rausgegangen? Haben meine Mitarbeiter ihre Aufgaben im Griff? Fragen über Fragen, die jedem Menschen Kopfzerbrechen bereiten, der ein Unternehmen zu führen hat. Bei Holger Bittrich ist das seit einiger Zeit anders. Der Geschäftsführer einer Steuerberatungskanzlei in Lüneburg war es leid, die Aufträge und Prozesse der Kanzlei in Papierform oder durch Mitarbeiterbefragung zu überwachen. Seit der Einführung einer neuen Softwarelösung erfolgt die Prozesssteuerung- und -überwachung in elektronischer Form per Knopfdruck.

Outlook Infodesk, so der Name der ausgefeilten Dokumenten- und Datenmanagementsoftware, ist zugeschnitten auf die täglichen Anforderungen an die professionelle Kommunikation, Dokumentation und das Projektmanagement in mittelständischen Betrieben. Das Steuerberatungsunternehmen Bittrich & Bittrich hat das System seit einigen Monaten im Einsatz. Seitdem hat sich dort vieles verändert. Wo früher Dokumente und Akten noch in Papierform den Bearbeiter wechselten, lässt sich heute auf Knopfdruck jeder Vorgang, jede E-Mail-Konversation und sämtliche Bearbeitungsstände zu einem bestimmten Mandanten aufrufen und auf einen Blick nachvollziehen. „Als Steuerberatungsunternehmen, das nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert ist, unterliegen wir einer strengen Dokumentationspflicht, die mit der Anzahl der Mandate und Mitarbeiter immer komplexer wird. Mit einer klassischen Steuerberatungssoftware bewältigen wir zwar unser Kerngeschäft, doch für die Prozesssteuerung und -optimierung setzen wir auf Outlook Infodesk“, so Holger Bittrich.



Carsten Fischer (Geschäftsführer und Erfinder von Outlook Infodesk)

Mit Outlook Infodesk bewältigt die Steuerkanzlei mit über 25 Mitarbeitern inzwischen die komplette Auftragsverwaltung, Mitarbeiterplanung, Zeitplanung sowie die Mandanten- und Unternehmenskorrespondenz. Damit machte der ISO-zertifizierte Betrieb einen wichtigen Schritt in Richtung Qualitätssteigerung und -sicherung. Anfangs waren nicht alle Mitarbeiter begeistert von der Idee, jeden Vorgang mittels einer Software dokumentieren zu müssen. Doch die Mühe zahlte sich aus. Heute möchte keiner der Mitarbeiter mehr auf die mittlerweile vertraute Software

verzichten. Dies könnte auch daran liegen, dass man sich bei Outlook Infodesk nicht an eine komplett neue Software gewöhnen muss. Wer mit dem weit verbreiteten Programm Microsoft Outlook zurechtkommt, für den ist die Arbeit mit Outlook Infodesk ein Kinderspiel. Stellt doch die Lösung der Softwareschmiede Fischer Software aus Berlin eine intelligente Erweiterung des bekannten Microsoft-Produkts dar. Und die Möglichkeiten des Tools scheinen noch nicht ausgereizt.

So nutzt Holger Bittrich die neue Software auch für den mobilen Bereich. Bei Außenterminen loggt er sich per UMTS-Verbindung seines Notebooks in den Unternehmensserver ein und kann sich einen sofortigen Überblick zum aktuellen Bearbeitungsstand eines Mandantenauftrags machen und diesen orts- und zeitunabhängig bearbeiten. Ebenfalls kann er im System einsehen, an welchen Projekten jeder einzelne Mitarbeiter arbeitet.



„Unsere Arbeitsweise hat sich seit der Einführung von Outlook Infodesk deutlich verändert. Die Mitarbeiter arbeiten strukturierter und effizienter, weil sie von der Software in allen Bereichen der Kommunikation und Dokumentation unterstützt werden. Früher mussten sie zur Akte greifen, heute wählen sie per Knopfdruck einfach den Kontakt aus, sehen die komplette Arbeitshistorie und können den Mandanten direkt aus dem System heraus anrufen oder ihm ein personalisiertes Anschreiben senden. Der Weg zum papierlosen Büro ist da nicht mehr weit.“, meint der Kanzleihinhaber.