

Software-Support
Spezial für über 5.000
Fachkräfte aus der
Steuerberatungs-
Branche



Stollfuß Medien

- Stollfuß Medien zählt zu den führenden Anbietern von Software-Komplettlösungen und Online-Fachportalen für das gesamte Steuerrecht.

Anforderungen

- Technischer Support der Anwender einer speziellen, lokal oder online (ASP) bereitgestellten Branchensoftware
- Hohe Erreichbarkeit, hohe Lösungsquoten
- Enge Zusammenarbeit mit der Stollfuß IT und Entwicklung

Lösungen

- Stellung eines technischen First-Level-Supports
- Hochqualifizierte, auf die spezifischen Erfordernisse der Software geschulte Mitarbeiter

Die **Stollfuß Medien GmbH & Co. KG** ist einer der führenden Anbieter von Software für Steuerberater, Unternehmenssteuerabteilungen und die gewerbliche Wirtschaft. Unter der Marke Stotax vertreibt das Unternehmen eine Software-Komplettlösung, die alle wesentlichen Arbeitsprozesse im Rechnungswesen, Personalwesen, Jahresabschluss, Steuern und Kanzleimanagement abgedeckt. Durch die intelligente Vernetzung der leistungsstarken Software zum Online-Fachportal Stotax First erhält man täglich aktualisierte Fachinformationen für das gesamte Steuerrecht. Mehr als 5.000 Kanzleien und Unternehmenskunden in Deutschland setzen auf Stotax-Lösungen.

Ausgangssituation

Die Softwarenutzung von Stotax erfolgt entweder im Rahmen einer lokalen Installation oder online über das Internet (ASP-Technologie). Unterstützung erhalten die Anwender hierbei auf fachlicher Seite durch ausgebildete Stollfuß-Steuerfachkräfte. Die technische Unterstützung sollte von einem spezifisch ausgebildeten externen Service Desk Team geleistet werden.

Projektziele

Alle technischen Anfragen der Stotax-Anwender sollten an zentraler Stelle gesammelt und ein Großteil der Fälle dort abschließend gelöst werden. Hierbei war zu gewährleisten, dass der externe Service Desk gezielt qualifiziert und auf die technischen Anforderungen der Stotax-Lösung geschult war.

Projektbeschreibung

In enger Zusammenarbeit zwischen Stollfuß Medien und DATAGROUP Köln wurden diverse Schulungsmaßnahmen durch die Stollfuß IT und Entwicklung angeboten. Das Service Desk Team der DATAGROUP Köln durchlief somit eine Reihe von fachlichen und technischen Trainingsprogrammen. Selbst terminliche Aspekte des Steuerberater-Business wurden beleuchtet: Hier steht gerade der Jahresanfang im Fokus, wo alle gesetzlichen Änderungen zeitnah berücksichtigt werden müssen. Bei markanten Software-Änderungen erhält übrigens das gesamte Service Desk Team rechtzeitig die passende Update-Schulung. Somit bietet der DATAGROUP Service Desk seit vielen Jahren durch umfassende Kenntnis der Software hoch qualifizierten und zuverlässigen technischen Support für alle Stotax-Kunden.

Dieter Baur, IT-Leiter bei Stollfuß Medien: „Besonders beeindruckt sind die Anwender von der Performance der Lösung und den spezifischen Fachkenntnissen der hoch engagierten DATAGROUP Service Desk Mitarbeiter.“

DATAGROUP. We manage IT.

DATAGROUP Köln GmbH
Schanzenstraße 30 • 51063 Köln
Fon 0221 96486-0 • Fax 0221 96486-200
koeln@datagroup.de • www.datagroup.de

DATAGROUP
IT Services + Solutions