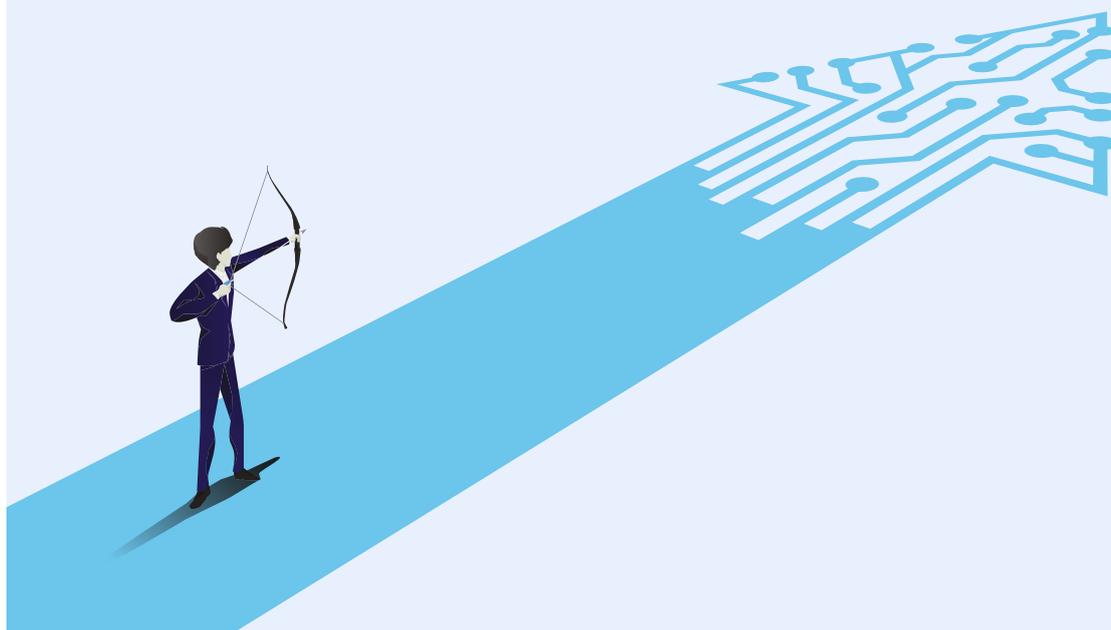


Empfohlen und
gratis verbreitet von:

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Das Magazin zur erfolgreichen Digitalisierung Ihrer Steuerkanzlei

Fünf Prozesse, die jede Steuerkanzlei digitalisieren sollte



© Adobe Stock - Panithan

Digitale Belegverarbeitung

Tipps für die erfolgreiche
Umstellung

Mandantenkommuni- kation digitalisieren

Effizienz steigern,
Servicegedanken bewahren

Der Neumandats- prozess

Optimierungs- und
Digitalisierungspotenziale

Ihre Tax Tech-Partner



WISO MeinBüro



Taxy.io

Liebe Leserinnen und Leser,

die digitale Transformation ist längst kein Zukunftsthema mehr – sie ist Gegenwart und gestaltet die Arbeitswelt tiefgreifend. Besonders in Steuerkanzleien, die tagtäglich mit komplexen Prozessen und wachsendem Datenvolumen umgehen müssen, bietet die Digitalisierung enorme Chancen. Effizienzsteigerungen, weniger manuelle Aufgaben und ein insgesamt dynamischeres Arbeitsumfeld sind nur einige der Vorteile, die moderne Technologien mit sich bringen.

In diesem Magazin stellen wir Ihnen fünf zentrale Prozesse vor, die das Rückgrat einer jeden Steuerkanzlei bilden und durch gezielte Digitalisierung optimiert werden können. Von dem Neumandatprozess über die Belegverarbeitung bis hin zur Mandantenkommunikation – jeder dieser Prozesse bietet Ihnen die Möglichkeit, durch innovative digitale Lösungen wertvolle Zeit zu sparen und die Qualität Ihrer Dienstleistungen zu verbessern.

Johannes Franz zeigt auf, warum Datenkompetenz und reibungslose Datenflüsse für eine erfolgreiche digitale Steuerkanzlei unerlässlich sind und warum gerade Stammdaten für effiziente Prozesse entscheidend sind. Er gibt praktische [Tipps zur effizienten Pflege und Überprüfung Ihrer Daten](#). Steffi Krüger, Expertin für papierlose Buchhaltung, erläutert, wie die [digitale Belegverarbeitung die Abläufe in Ihrer Kanzlei vereinfacht](#) und warum es sinnvoll ist, Prozesse gezielt auf unterschiedliche Mandantentypen abzustimmen. Marloes Göke veranschaulicht, wie Sie mit digitalen Mitteln die [Servicequalität in der Mandantenkommunikation steigern](#), ohne den persönlichen Kontakt zu verlieren.

Auch der oft unterschätzte Neumandatsprozess bietet großes Potenzial: Johannes Franz erklärt, wie [optimierte Abläufe von](#)

[Anfang an die Effizienz Ihrer Kanzlei fördern](#). Schließlich zeigt Sven Gosda, wie die [Integration der eSignatur](#) den Kanzleialltag nicht nur modernisiert, sondern auch sicherer und zeitsparender gestaltet.

Wir möchten Ihnen mit diesem Heft praktische und umsetzbare Ansätze bieten, um Ihre Kanzlei zukunftssicher aufzustellen. Die fünf ausgewählten Prozesse sind leicht verständlich aufbereitet, sodass Sie direkt mit der Umsetzung beginnen können. Ob Sie bereits erste Schritte in der Digitalisierung gegangen sind oder noch vor der Entscheidung stehen: Dieses Magazin soll Ihnen helfen, neue Impulse zu gewinnen und konkrete Maßnahmen zu ergreifen.

Viel Freude beim Lesen und erfolgreiche Schritte in die digitale Zukunft Ihrer Kanzlei!

Ihre Tax Tech-Redaktion



Der tax-tech.de-Newsletter:

Keine Ausgabe mehr verpassen mit unserem kostenlosen Newsletter-Abo

▶ **Jetzt abonnieren**

100 Angebote im Überblick



Tax Tech-Verzeichnis gratis downloaden



► DATENMANAGEMENT

Datenkompetenz und effiziente Datenflüsse
Ein Muss für digitale Steuerkanzleien

Johannes Franz 4



► BELEGVERARBEITUNG

Digitale Belegverarbeitung in Steuerkanzleien
Tipps für die papierlose Buchhaltung

Steffi Krüger 9



► MANDANTENKOMMUNIKATION

Wie Sie die Digitalisierung für Ihre Mandantenkommunikation einsetzen
(Ohne den Servicegedanken zu gefährden)

Marloes Göke 13



► ONBOARDING

Der Neumandatsprozess
Ein zu Unrecht vernachlässigter Ablauf in Kanzleien

Johannes Franz 17



► ESIGNATUR

Die Integration der eSignatur in den Kanzleiablauf
Ein Schlüssel zur Digitalisierung Ihrer Steuerkanzlei

Sven Gosda 21



© Adobe Stock - ZeNDay

Datenkompetenz und effiziente Datenflüsse

Ein Muss für digitale Steuerkanzleien

Johannes Franz

In einer zunehmend digitalen Welt wird die Fähigkeit, mit Daten umzugehen, immer wichtiger – auch für Steuerkanzleien. Datenkompetenz, verstanden als die Fähigkeit, Daten aus verschiedenen Quellen verantwortungsvoll zu integrieren, zu organisieren, zu analysieren und strategisch zu nutzen, ist der Schlüssel zur Verbesserung interner Prozesse und zur Optimierung der Mandantendienstleistungen. Gleichzeitig sind gut strukturierte und fließende Daten der Motor für die Automatisierung und die Nutzung moderner Technologien. Steuerkanzleien, die ihre Datenflüsse verstehen und optimieren, haben einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Die Bedeutung von Datenkompetenz in Steuerkanzleien

Datenkompetenz geht weit über die einfache Erfassung und Speicherung von Informationen hinaus. Sie umfasst das Verständnis dafür, wie Daten in der Kanzlei generiert, verwaltet und genutzt werden können, um Prozesse zu optimieren und Mehrwert für die Mandant:innen zu schaffen. Besonders in Steuerkanzleien, die täglich mit einer Vielzahl von Stamm- und Bewegungsdaten arbeiten, ist eine hohe Datenkompetenz unerlässlich. Stammdaten, wie

Mandanten- und Auftragsinformationen, aber auch Kontenpläne in der FiBu oder Arbeitsvertragsdaten im Lohn, sind statisch und bilden das Rückgrat vieler Prozesse. Bewegungsdaten, die durch laufende Geschäftsvorfälle entstehen, sind dagegen dynamisch und verändern sich ständig. Die effiziente Verwaltung und Nutzung dieser Datenarten erfordert nicht nur technisches Wissen, sondern auch ein tiefes Verständnis für die Geschäftsprozesse der Kanzlei und ihren Mandant:innen.

Daten im Mittelpunkt der täglichen Arbeit

In Steuerkanzleien dreht sich dabei ein Großteil der täglichen Arbeit um die Aufnahme, Verarbeitung und Nutzung von Daten. Ob in der Finanz- und Lohnbuchhaltung oder bei der Erstellung von Steuererklärungen und Jahresabschlüssen – überall spielen Daten eine zentrale Rolle. Ein effektiver Datenfluss, bei dem Informationen nahtlos und medienbruchfrei durch verschiedene Systeme und Software fließen, ist dabei entscheidend für den reibungslosen Betrieb einer Kanzlei.

Kanzleien in der FiBu am Scheideweg

Gerade die Optimierung der Datenflüsse in der Finanzbuchhaltung steht seit einigen Jahren auf der Agenda der Kanzleien und findet mit der bevorstehenden E-Rechnungspflicht ihren Höhepunkt: Rechnungsprozesse digitalisieren, neue Software implementieren und in der Verfahrensdokumentation alles festhalten – für viele Berater und Beraterinnen gibt es da noch einiges zu tun. Speziell die, die noch ganz am Anfang stehen, fragen sich, wie sie das alles schaffen sollen. Und so manch einer hat aufgrund des bevorstehenden Austritts aus dem Geschäftsleben das Thema schon ad acta gelegt – zum Leidwessend der Mandant:innen und des Kanzleiwerts.

Lohn – das vernachlässigte Geschäftsfeld

Was in der Finanzbuchhaltung seit Längerem vor sich geht, findet im Lohn noch nicht flächendeckend Anwendung. Die Richtwerte zum Erhalt des Labels „Digitale Kanzlei“ des Branchenprimus

DATEV werden im Lohn seit Jahren nicht wesentlich erhöht – Zeichen eines vernachlässigten Geschäftsfeldes. Dabei bietet sich der Lohn genauso zur Digitalisierung und Automatisierung an wie die FiBu. Software zur einfachen digitalen Erfassung von Personaldaten oder Bewegungsdaten, Personalmanagement-Software mit Schnittstellen in die Abrechnungssoftware der Kanzlei, Lohnkonverter oder Online-Portale für Arbeitnehmer:innen gibt es auch hier. Im Alltag dominieren in den meisten Lohnabteilungen jedoch handschriftliche Stundenzettel und eine Flut an E-Mails. „Copy & Paste“ und manuelles Erfassen anstatt Kontrolle von Datenflüssen.

Herausforderungen im Kanzleialltag: Warum Ineffizienzen nicht mehr tragbar sind

Die steigenden Herausforderungen im Kanzleialltag machen es zunehmend schwieriger, ineffiziente Arbeitsprozesse zu kompensieren. Schon heute spüren viele Steuerkanzleien den Fachkräftemangel und die damit einhergehenden steigenden Kosten für Personalmarketing und Recruiting. Diese Situation wird sich durch das bevorstehende Ausscheiden der Babyboomer-Generation aus dem Arbeitsleben weiter verschärfen. Kanzleien, die weiterhin auf manuelle, zeitraubende Arbeitsweisen setzen, laufen Gefahr, den Anschluss zu verlieren und ihre Dienstleistungen gegenüber ihren Mandant:innen nicht in der gewohnten Qualität aufrechtzuerhalten.

Digitalisierung und Automatisierung gegen den Fachkräftemangel

Die Antwort auf diese Entwicklungen liegt in der Digitalisierung – und genauer gesagt, in ihrem Endziel: der Automatisierung. Automatisierte Prozesse sind nicht nur eine Möglichkeit, den Arbeitsaufwand zu reduzieren, sondern sie bieten auch die Chance, bestehendes Personal effizienter einzusetzen. Dazu bedarf es allerdings mehr als nur der Implementierung neuer Technologien. Steuerberater:innen und ihre Mitarbeitenden müssen in die Lage versetzt werden, die notwendigen Daten- und Prozesskompetenzen zu erwerben. Ein umfassendes Upskilling-Programm ist hier entscheidend, um die vorhandenen Ressourcen optimal zu nutzen und die Automatisierungspotenziale auszuschöpfen.



WISO MeinBüro

Sind Ihre Mandanten fit für die E-Rechnung?

Profitieren Sie kostenlos von unserem Know-how:



Webinare

Kompakte Info-
veranstaltungen
für Steuerberater



Infomaterial

Übersichtlicher
Leitfaden für Ihre
Mandanten



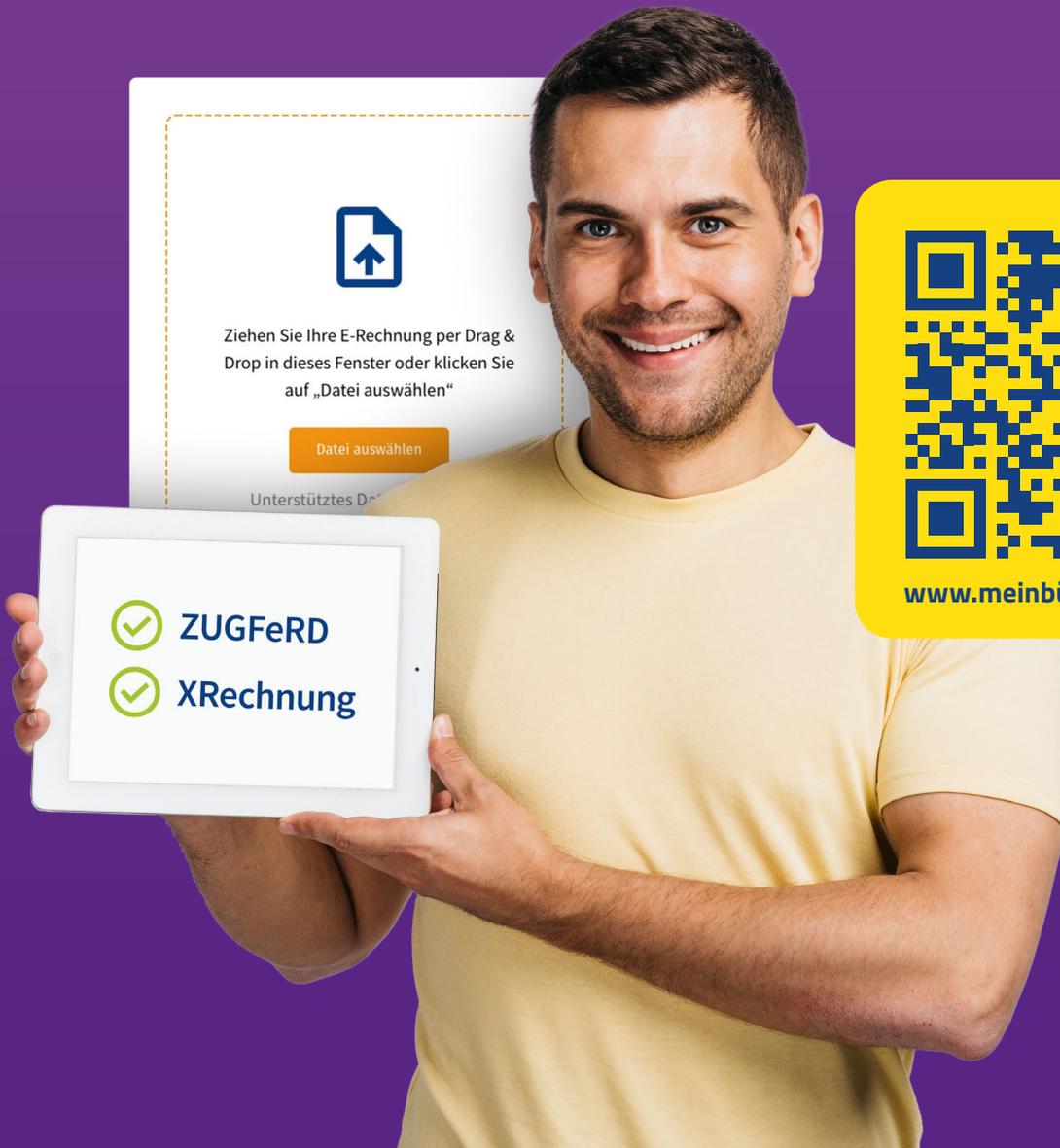
Beratung

Individuelle Un-
terstützung durch
unsere Experten



Software

Rechtskonforme
Erstellung von
E-Rechnungen



www.meinbüro.de

Checklistefür ein erfolgreiches Upskilling-Programm

1. Bedarfsanalyse durchführen:

- Identifizieren, welche Daten- und Prozesskompetenzen in der Kanzlei fehlen.
- Mitarbeiterbefragungen und Leistungsanalysen durchführen, um Schulungsbedarfe zu erfassen.

2. Kernkompetenzen definieren:

- Grundlegende Datenmanagement-Fähigkeiten ermitteln.
- Kenntnis und Anwendung von Software, Data-Analytics- und Automatisierungstools fördern.
- Verständnis für Prozesse und Workflows innerhalb der Kanzlei entwickeln, um ineffiziente Abläufe zu erkennen und zu verbessern.

3. Schulungsplan erstellen:

- Regelmäßige Workshops und Trainings zu spezifischen Prozess- und Software-Lösungen organisieren.
- Schulungen zu neuen Technologien anbieten, wie z. B. Data-Analytics und KI-gestützte Tools.
- Fokus auf praktische Anwendungsbeispiele und Kanzlei-prozesse legen.

4. Schulungsfortschritte überwachen:

- Regelmäßige Feedback-Runden und Kompetenztests durchführen, um Fortschritte zu überprüfen.
- Klare Erfolgskriterien für die Weiterbildung implementieren.

5. Raum für die Umsetzung schaffen:

- Zeitfenster im Arbeitsalltag einplanen, um das Gelernte anzuwenden.
- „Learning by Doing“ fördern: Mitarbeitende sollten in Echtzeit an Projekten arbeiten, um Automatisierung und Datenmanagement zu optimieren.

Raum, um neue Fähigkeiten auszuprobieren und anzuwenden

Gleichzeitig müssen Kanzleien im Alltag den nötigen Raum schaffen, damit die erlernten Fähigkeiten auch angewendet werden können. Die kontinuierliche Optimierung der Datenflüsse und die Nutzung moderner Tools erfordern Zeit und Aufmerksamkeit, die jedoch langfristig zu erheblichen Effizienzgewinnen und einer verbesserten Mandantenbetreuung führen können. Kanz-

leien, die diese Entwicklung nicht ernst nehmen, riskieren nicht nur ihren wirtschaftlichen Erfolg, sondern auch ihre Attraktivität als Arbeitgeberin. Sich neben dem Kanzleialltag bewusst Zeit für Optimierung zu nehmen und das Tagesgeschäft Tagesgeschäft sein zu lassen – darin steckt eine der größten Herausforderungen.

Kanzleistammdaten – Schuster und seine Leisten

Die Stammdaten einer Kanzlei bilden das zentrale Fundament für nahezu alle betrieblichen Abläufe. Saubere, vollständige und korrekt gepflegte Stammdaten sind unerlässlich, damit Prozesse reibungslos laufen. Leider werden diese oft unterschätzt und vernachlässigt, was zu erheblichen Ineffizienzen im Kanzleialltag führt. Unvollständige oder inkonsistente Stammdaten bedeuten, dass Mitarbeitende regelmäßig zusätzliche Arbeit leisten müssen, um fehlende Informationen zu beschaffen oder Fehler zu korrigieren. Das führt nicht nur zu Mehrarbeit und Zeitverlust, sondern erhöht auch das Risiko von Fehlern in den nachfolgenden Prozessschritten. Ein gezielter Ansatzpunkt, um die Effizienz in der Kanzlei zu steigern, liegt daher in der Optimierung der Stammdaten. Die Pflege und regelmäßige Überprüfung dieser Daten schafft sofortigen Nutzen in den täglichen Abläufen und führt zu spürbaren Entlastungen des Kanzleipersonals.

Checkliste für die effiziente Pflege und Überprüfung der Stammdaten

1. Stammdaten regelmäßig aktualisieren:

- Festlegen, wie oft Stammdaten überprüft und aktualisiert werden sollen (z. B. monatlich, quartalsweise).
- Zuständigkeiten für die Datenpflege klar definieren und zuweisen.

2. Datenbereinigung durchführen:

- Unvollständige, doppelte oder fehlerhafte Datensätze systematisch identifizieren und bereinigen.
- Einheitliche Standards für die Eingabe von Daten festlegen, um Inkonsistenzen zu vermeiden.

3. Automatisierte Tools nutzen:

- Softwarelösungen einsetzen, um die Datenpflege zu erleichtern (z. B. Dublettenprüfung, Validierungsfunktionen).

- Schnittstellen zwischen verschiedenen Systemen optimieren, um redundante Datenerfassung zu vermeiden.

4. Datenqualität überwachen:

- Regelmäßige Qualitätskontrollen der Stammdaten durchführen und bei Bedarf Anpassungen vornehmen.
- Feedback der Mitarbeitenden einholen, um Probleme frühzeitig zu identifizieren.

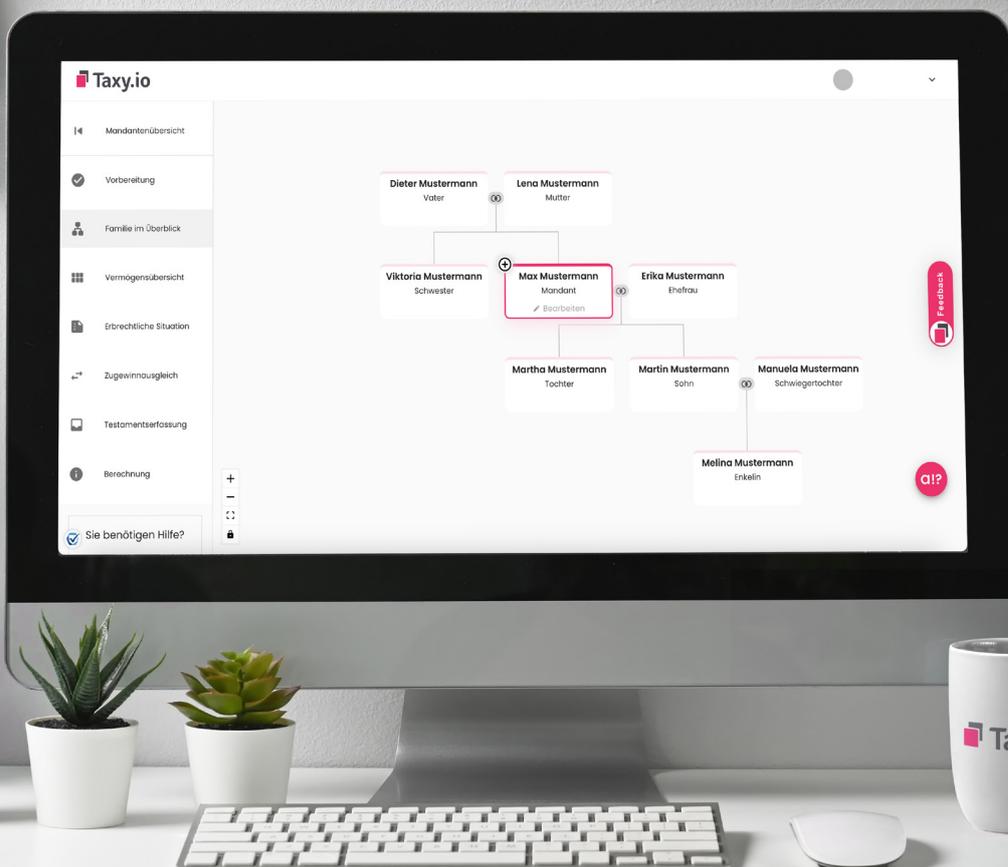
Datenkompetenz als Schlüssel zur Zukunftssicherheit in der Steuerberatung

Die Zukunft der Steuerberatung wird maßgeblich von der Fähigkeit bestimmt, Daten effizient zu verwalten und zu nutzen. Steuerkanzleien, die ihre Datenflüsse konsequent optimieren und eine starke Datenkompetenz in ihren Teams entwickeln, werden ihre internen Abläufe nicht nur deutlich effizienter gestalten, sondern auch die Qualität ihres Mandantenservices nachhaltig verbessern. Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, Daten als strategische Ressource

zu begreifen und aktiv in die Weiterbildung der Mitarbeitenden zu investieren, um das volle Potenzial moderner Technologien ausschöpfen zu können. Wer diese Herausforderung frühzeitig angeht, legt das Fundament für eine zukunftsfähige und wettbewerbsstarke Kanzlei, die sich in einem dynamischen Marktumfeld erfolgreich behaupten kann.



Johannes Franz unterstützt Steuerkanzleien dabei, ihre Produktivität durch gezielte Digitalisierung und Automatisierung zu steigern – und damit zukunftssicher aufzustellen. Nach dem Studium der Organisationsentwicklung arbeitete er als Junior-Berater mit dem Schwerpunkt Reorganisation von Steuerkanzleien. Anschließend war er als Leiter IT & Digitalisierung bei der mittelständischen Steuerberatungsgesellschaft Acconsis tätig. Mit seiner Dienstleistung *Chief Digital Officer as a Service (CDOaaS)* hilft er Steuerberater:innen, die ihre Kanzlei digitalisieren wollen, im Kanzleialltag aber keine Zeit dazu finden.



Erbschafts- und
Nachlassberatung
war noch nie
so **einfach**
und **effizient**.

Taxy.io
Schenken &
Vererben

Jetzt
Demo
vereinbaren





© Adobe Stock - elenabsi

Digitale Belegverarbeitung in Steuerkanzleien

Tipps für die papierlose Buchhaltung

Steffi Krüger

Die digitale Belegverarbeitung ist spätestens mit der Einführung der E-Rechnung und der gesetzlichen Empfangspflicht ab dem 1. Januar 2025 ein brandaktuelles Thema für Steuerkanzleien. Trotz der offensichtlichen Vorteile gibt es immer noch viele Kanzleien, die auf papierbasierte oder teildigitale Prozesse setzen. Die Umstellung auf eine digitale Buchhaltung bietet jedoch nicht nur die Chance, Abläufe effizienter zu gestalten, sondern hilft auch, den Arbeitsaufwand deutlich zu reduzieren – besonders in Zeiten des Fachkräftemangels.

In Gesprächen mit Unternehmen und Kanzleien zeigt sich jedoch, dass insbesondere beim Thema E-Rechnung Unsicherheiten bestehen. Viele wissen nicht genau, wie der Umstieg konkret ablaufen

soll. Dieser Artikel bietet praktische Hinweise, wie Sie den Belegverarbeitungsprozess in Ihrer Kanzlei digitalisieren können. Jede Kanzlei ist anders, doch die grundlegenden Schritte sind übertragbar und helfen Ihnen, individuelle Lösungen zu finden.

Wie arbeiten Ihre Mandantinnen und Mandanten?

Ein entscheidender Faktor für den Erfolg der Digitalisierung ist das Verständnis der Mandantenprozesse. Bevor Sie die Umstellung angehen, sollten Sie sich fragen: Betreuen Sie bereits vollständig digitale Mandate oder arbeiten Sie noch mit Papierbelegen? Der

erste Schritt für Kanzleien mit Papiermandaten ist klar: Vermeiden Sie das unnötige Drucken von Rechnungen, die per E-Mail eingehen, nur um sie wieder einzuscannen. Dieser „falsche“ Digitalisierungsweg führt zu großen Dateien, die Speicherplatz verbrauchen und Kosten verursachen.

Es gibt nur drei Wege, auf denen Belege ins Unternehmen kommen, die leicht auf einen digitalen Workflow umgestellt werden können: Papierbelege, E-Mail-Rechnungen (bereits digitalisiert) und Portalrechnungen (bereits digitalisiert), die manuell heruntergeladen werden müssen und dabei gerne vergessen werden. Nach erfolgreicher Digitalisierung der Belege können Sie geeignete Tools einsetzen, um Prozesse zu automatisieren – sei es durch Scan-Apps für Kassenzettel, digitale Freigabertools für E-Mail-Rechnungen oder Programme wie „GetMyInvoices“ oder „Invoicefetcher“, die Portalrechnungen automatisiert laden und in die Buchhaltung schicken. Mit diesen Maßnahmen sparen Sie nicht nur Zeit, sondern beenden die leidige Suche nach fehlenden Belegen.

Der erste Schritt: Digitale Annahme von Belegen und Dokumenten – effizient und fehlerfrei

Die digitale Annahme von Belegen ist der Schlüssel für eine erfolgreiche Buchhaltung. Dieser Prozess kann jedoch nur reibungslos funktionieren, wenn klare Vorgaben in der Steuerkanzlei existieren. Das größte Hindernis? Sich ständig in neue Tools einzuarbeiten und für jeden Mandanten oder jede Mandantin individuelle Übergabeprozesse zu entwickeln. Das führt nur zu Chaos, frisst wertvolle Zeit und erhöht das Fehlerrisiko. Die Lösung: Definieren Sie einen einheitlichen Prozess für verschiedene Typen von Mandanten und halten Sie diesen konsequent ein.

Nehmen wir „Mandant Typ A“ als Beispiel. Dieser Mandant kontrolliert seine Belege und Kontoauszüge, kennt sich aber mit Buchhaltung kaum aus. Er übergibt regelmäßig einen Stapel Dokumente – in Papierform oder digital. Für solche Mandanten und Mandantinnen sollten Sie einen klaren digitalen Übergabeprozess festlegen, z. B. über „DATEV Unternehmen online“ mit dem „Rechnungsdatenservice 1.0“ aus einem Vorsystem wie z. B. „lexware Office“. So stellen Sie sicher, dass die Belege korrekt und vollstän-

dig bei Ihnen ankommen, und der Mandant genau weiß, wie er vorgehen muss.

Ein weiterer Mandantentyp, „Mandant Typ B“, bucht selbstständig und überträgt Buchungsdaten und Belege digital. Hier können Sie auf Formate wie eine „DATEV Standard-Schnittstelle“ setzen, die Belege und Stammdaten inklusive Belegverknüpfung vollständig überträgt.

Wichtig ist hierbei, dass die „DATEV Standard-Schnittstelle“ nicht in allen Fällen bedeutet, dass Sie zwingend mit DATEV arbeiten müssen. Der Export erfolgt im ZIP-Format und enthält Buchungsdaten, Stammdaten, Belege und Belegverknüpfungen. Obwohl dieser Export „DATEV“ heißt, handelt es sich im Grunde um einen Industriestandard, der zwar von DATEV entwickelt wurde, den aber nahezu jedes Steuerberaterprogramm – z. B. „Addison“, „Agenda“ oder „SIMBA“ – lesen kann. Definieren Sie auch hier einen festen Prozess für die Datenübergabe, sodass Sie nicht bei jedem neuen Mandanten eine andere Vorgehensweise benötigen. Setzen Sie beispielsweise grundsätzlich auf diese Übergabeform.

Durch diese klare Struktur haben Sie am Ende nur noch wenige Varianten, wie Sie mit Mandanten und Mandantinnen arbeiten: Typ A und Typ B. So können Sie effizienter arbeiten, Nacharbeiten minimieren und die Übergabeprozesse optimieren. Letztlich sparen Sie und Ihre Mandantschaft Zeit, Nerven und – am wichtigsten – Ressourcen.

Automatisierte Belegerfassung und -verarbeitung: Der Weg zu mehr Effizienz

Die Automatisierung der Belegerfassung und -verarbeitung ist der Schlüssel zu einer effizienten Steuerkanzlei. Wichtig ist dabei, klare Prozesse zu definieren, die die Fähigkeiten Ihrer Software optimal nutzen. Ein gutes Beispiel dafür ist „DATEV Unternehmen online“: Hier kann Ihre Mandantschaft Kopfdaten wie Lieferant, Betrag oder Rechnungsdatum selbst erfassen und mit dem Bankkonto, welches online eingebunden ist, abgleichen, um die Vollständigkeit zu kontrollieren. Funktioniert das korrekt, kann Ihr System die Belege per Knopfdruck übernehmen, automatische Buchungsvorschläge generieren und die Verarbeitung extrem beschleunigen.

Jedoch arbeiten nicht alle Mandanten und Mandantinnen gleichermaßen präzise, was bedeutet, dass Korrekturen nötig sein könnten. Um diesen Aufwand zu minimieren, empfiehlt es sich, einen Prozess zu definieren, bei dem nur die Belege übermittelt und durch Ihre Kanzleisoftware automatisch verarbeitet werden – ohne Abhängigkeit von externen Vorkomponenten. Sie sollten dabei nur sicherstellen, dass die Belege vollständig bei Ihnen ankommen und dazu müssen Sie den Prozess (nicht das Tool) beim Mandanten grundlegend verstehen.

„Traum-Prozess“ definieren

Der beste Ansatz: Definieren Sie Ihren „Traum-Prozess“ und lassen Sie sich nicht von bekannten Einschränkungen bremsen. Tun Sie mal so, als gäbe es diese Hürden nicht – nur so können Sie den bestmöglichen, idealen Ablauf festlegen. Optimieren Sie diesen Prozess mit ein bis zwei Mandanten und testen Sie ihn, bis er zuverlässig funktioniert. Anschließend implementieren Sie ihn bei weiteren Mandantinnen und Mandanten. Indem Sie einen festen Standard für die Belegübermittlung vorgeben, sind Sie nicht mehr auf verschiedene Mandantensysteme angewiesen. So schaffen Sie eine einheitliche, automatisierte Lösung, die nicht nur Zeit spart, sondern auch die Effizienz in Ihrer Kanzlei erheblich steigert.

TIPP: Führen Sie eine Kennzahl ein: Gesamtaufwand einer monatlichen Buchhaltung in Minuten geteilt durch Anzahl Buchungen in diesem Monat. Notieren Sie diese Kennzahl „Zeit pro Buchung“ pro Mandant pro Monat. Setzen Sie sich zum Ziel: 30s pro Buchung im Schnitt als maximalen Aufwand. Nachfordern fehlender Belege und Klären von Belegen/Zahlungen zählt mit rein!

Herausforderungen und Best Practices bei der Einführung digitaler Belegverarbeitung

Eine der größten Herausforderungen bei der Einführung der digitalen Belegverarbeitung ist das fehlende technische Know-how – sowohl in der Steuerkanzlei als auch bei der Mandantschaft – sowie das fehlende „Denken in Prozessen“ statt in „Einzelfällen“. Oft wissen beide Seiten nicht, welche effizienten Tools und

Möglichkeiten bereits verfügbar sind. Das führt dazu, dass viele komfortable und automatisierte Prozesse gar nicht in Betracht gezogen werden. Daher ist es entscheidend, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Kanzlei entsprechend zu schulen. Sie sollten ein grundlegendes Verständnis davon entwickeln, welche digitalen Lösungen existieren, wie diese genutzt werden können und wie ein Standard-Prozess aussehen kann. Ein paar praktische Beispiele aus echten Kanzlei-Prozessen können hier helfen, den Einstieg zu erleichtern – [einige solcher Beispiele finden Sie hier](#).

TIPP: Designen Sie den Prozess zunächst unabhängig von der Software. Die technischen Lösungen werden erst danach gesucht.

Ein weiterer Best Practice-Tipp: Testen Sie den neuen Prozess zunächst mit Ihrer eigenen Kanzlei-Buchhaltung. Verwenden Sie die Tools für Ihre interne Buchhaltung, um deren Stärken und Schwächen kennenzulernen. So können Sie sich ein genaues Bild davon machen, was gut funktioniert und wo es noch Optimierungspotenzial gibt. Dieser Praxisansatz hilft Ihnen, mit Mandantinnen und Mandanten besser über die technischen Möglichkeiten zu sprechen und die richtige Unterstützung zu bieten.

TIPP: Aus der Erfahrung zeigt sich, dass es wenig hilfreich ist, der Mandantschaft die Umstellung komplett zu überlassen. Stattdessen sollten Kanzleien den Prozess gemeinsam mit ihren Mandanten entwickeln und aktiv begleiten. So stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten den neuen digitalen Workflow verstehen und erfolgreich umsetzen können.

Fazit: Der Weg zur papierlosen Belegverarbeitung

Um Ihre Kanzlei und Ihre Mandantschaft bis zum 1. Januar 2025 E-Rechnungs-ready zu machen, ist ein klarer, standardisierter Übergabeprozess für digitale Belege unerlässlich. Zuerst sollten Sie die verschiedenen Mandantentypen definieren und einen einheitlichen Ablauf für die Belegverarbeitung festlegen. Nutzen Sie Checklisten, um sicherzustellen, dass Mandantinnen und Mandanten korrekt kategorisiert und die Prozesse konsistent angewendet werden.

Der nächste Schritt ist die Auswahl der richtigen Tools und Implementierungspartner, die den definierten Prozess unterstützen. Es ist wichtig, dass diese Partner nahtlos mit Ihnen zusammenarbeiten und die gewünschten Abläufe mit der Mandantschaft umsetzen. Vertrauen Sie dabei nicht auf Zufälle – standardisierte Prozesse und getestete Implementierungspartner sind der Schlüssel.

Schulen Sie zudem Ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, damit sie den Mandantenprozess und die technischen Möglichkeiten verstehen. Ein Pilotprojekt mit einem Beispielprozess hilft, diesen zu testen und zu optimieren, bevor Sie ihn breit ausrollen.

Denken Sie daran: Nicht alle Softwarelösungen bieten die benötigten Funktionen. Sollte ein Tool für Ihren Prozess unzureichend sein, entwickeln Sie alternative Lösungen, um sicherzustellen, dass Ihre Prozesse reibungslos funktionieren und die Umstellung zur papierlosen Belegverarbeitung gelingt.

Arbeitshilfen zur Digitalisierung der Buchhaltung:

Vorlage zur Prüfung des Mandanten-Typs:

Kanzlei Analyse Intern.pdf

Zeitplan für eine Umstellung sowie Praxisbeispiele:

[https://miro.com/app/board/](https://miro.com/app/board/uXjVLRAT5g=?share_link_id=582758600336)

[uXjVLRAT5g=?share_link_id=582758600336](https://miro.com/app/board/uXjVLRAT5g=?share_link_id=582758600336)



Steffi Krüger verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung in den Bereichen IT- und Projektmanagement. In dieser Funktion hat sie zahlreiche Projekte für Unternehmen geleitet und große Einsparungen erzielt. Seit mehr als drei Jahren konzentriert sie sich auf Steuerkanzleien und das Spezialthema „papierlose Buchführung“. In dieser Zeit hat sie eine Menge Spezialwissen angeeignet und weiß, welche Schmerzpunkte es bei Steuerkanzleien und Unternehmen gibt. Ihre Aufgabe ist es, zwischen beiden Seiten eine Brücke zu bauen und so die Zusammenarbeit erheblich zu erleichtern. Webseite: fraupapierlos.de

Fit für die E-Rechnung

Jetzt vorbereiten und Chance zur Digitalisierung der Mandantschaft nutzen



Referent
Johannes
Franz



Termin
3. Dez. 2024
11:00 Uhr

Jetzt anmelden >





© Adobe Stock - Feodora

Wie Sie die Digitalisierung für Ihre Mandantenkommunikation einsetzen

(Ohne den Servicegedanken zu gefährden)

Marloes Göke

Die Digitalisierung und insbesondere Künstliche Intelligenz (KI) schwebt teilweise wie der Innbegriff des Bösen über Steuerkanzleien. „Die macht uns überflüssig“ ist eine weitverbreitete Angst. Und ganz unbegründet ist dies nicht. Wenn man sich die Prognosen der Zukunftsforscher anschaut, wird KI gerade in Berufen, die sich in klar definierten Prozessen abbilden lassen, vielfach die Arbeit übernehmen. Und dabei stellt sich nicht die Frage, ob wir das wollen oder nicht. Der Markt wird dies über den Preis entscheiden. Allerdings können Sie sehr wohl mitentscheiden!

Sofern Sie bei dem Gedanken, die Digitalisierung in Ihrer Kanzlei voranzutreiben und der KI die Tür zu öffnen auch ein ungutes Gefühl überkommt, seien Sie unbesorgt. Wenn Sie es richtig machen, steigern Sie die Qualität Ihres Angebotes und den Nutzen für Ihre Mandantschaft. Denn es geht darum, sich die Digitalisierung für alle Standards zunutze zu machen, um mehr Zeit für die wirklich wichtigen Dinge zu haben: Gespräche mit Ihren Mandant:innen und mit Ihrem Team.

Wie können Sie bei der Digitalisierung Ihrer Mandantenkommunikation vorgehen?

Wie bei allen umfangreicheren Vorhaben, ist es sinnvoll, systematisch vorzugehen und dabei die Prinzipien des Projektmanagements anzuwenden. Dem folgend, können Sie sich an den folgenden sieben Schritten orientieren:

1. Schritt: Legen Sie fest, was das Ziel sein soll

Häufig neigen wir dazu, einfach loszurennen und etwas umsetzen, ehe wir uns ausreichend Gedanken über das Ziel dahinter gemacht haben. Starten Sie also mit der Frage, was genau Sie erreichen möchten.

Mögliche Fragen hierzu können lauten:

- An welchen Stellen möchte ich die Mandantenkommunikation vereinfachen?
- Wo kommt es immer wieder zu gleichen Fragen oder Problemen?
- Welche Informationen müssen wir immer wieder aufs Neue geben?
- Wo geht immer wieder viel unnütze Zeit verloren?
- Für welche Gespräche möchte ich mehr Zeit gewinnen?

Formulieren Sie aus den Antworten dann eine Art Pflichtenheft für die Digitalisierung Ihrer Mandantenkommunikation.

2. Schritt: Binden Sie Ihr Team ein

Ihr Team ist in der Regel nah an den Mandant:innen und ebenfalls in die direkte Kommunikation eingebunden. Um sowohl deren Themen als auch Lösungsideen zu nutzen, nehmen Sie Ihr Team sehr früh mit an Bord, in dem Sie es über Ihr Vorhaben und die Gründe informieren, sich mit dem Thema zu befassen.

Anschließend können sie die obigen Fragen ans Team weitergeben und es bitten, die eigenen Antworten zu sammeln. Da erfahrungsgemäß nicht alle gleichermaßen Lust haben, bei einem solchen Projekt mitzuwirken, stellen Sie es jedem und jeder frei sich aktiv zu beteiligen.

3. Schritt: Analysieren Sie Ihre Kommunikationsprozesse

Schauen Sie sich dann anhand der zusammengetragenen Ergebnisse in Ihrer Projektgruppe an, wo genau Sie und Ihr Team Kontakt zu Ihren Mandant:innen haben.

Hilfreich ist, diese Prozesse grob zu visualisieren, um einen guten Überblick zu erhalten und einen Ausgangspunkt für die weitere Bearbeitung zu haben.

Gehen Sie anschließend alle Prozesse durch und überlegen Sie gemeinsam, welche Prozesse Sie digital unterstützen und vereinfachen und welche Sie vielleicht sogar komplett digital abbilden können.

Einige Beispiele:

Ein **Erstgespräch** sollten Sie selbstverständlich nach wie vor persönlich durchführen. Sie können jedoch einige digitale Helfer nutzen. Als erstes können Sie einen Filter in Form von Vorabfragen auf Ihre Website integrieren, der diejenigen Interessent:innen rausfiltert, die nicht zu Ihrer Kanzlei passen. Dann kann die Terminbuchung für das Erstgespräch komplett digitalisiert werden (nächster Punkt). Außerdem können Sie eine Checkliste erarbeiten, die alle Punkte enthält, die Sie erfragen und erläutern möchten. Auf diese Weise wird nichts vergessen und vielleicht kann sie sogar vor dem Gespräch an die interessierte Person versendet werden, damit sich die andere Seite auch auf das Gespräch vorbereiten kann. **Terminbuchungen** oder Umbuchungen kosten oft sehr viel Zeit. Hier gibt es mittlerweile viele hilfreiche digitale Lösungen, wie Calendly, meetergo, Google Kalender, eTermin, cituro, Timify, Terminland und viele mehr. Prüfen Sie, welche Termine Sie auf diese Weise komplett ohne personellen Aufwand umsetzen können. Denken

Sie auch an telefonische Rückfragen in diesem Zusammenhang. Auch bei der **Lohnbuchhaltung** können Sie für die wiederkehrende Informationslieferung eine digitale Hilfe einsetzen. Bewährt hat sich eine standardisierte (Excel-)Liste, die beispielsweise auf einem Online-Server liegt (dann sparen Sie sich das Hin- und Herschicken) und die von Mandantenseite befüllt wird. Ergänzend können Sie hier ein Erklärvideo oder eine Kurzanleitung beifügen, die verdeutlicht, was in welcher Form benötigt wird. Dies ist insbesondere dann wertvoll, wenn auf Mandantenseite eine hohe Fluktuation stattfindet. Und richtig viel Spaß macht folgende Funktion: Bevor die Person die Liste als final markiert, wird ein Kurzcheck durchgeführt, der abfragt, ob alles vollständig ist. Außerdem können Sie eine automatisierte Erinnerung integrieren.

Sie sehen, Digitalisierung kann in unterschiedlichen Situationen auch ganz unterschiedlich aussehen. Werden Sie kreativ und spielen Sie „Wünsch Dir was“. Beschäftigen Sie sich insbesondere mit den ständigen Dauerbrenner-Themen.

4. Schritt: Standards definieren

Während Sie sich mit den jeweiligen Kommunikationsprozessen beschäftigen, stellen Sie immer wieder die eine Frage: Wie wollen wir es idealerweise haben? Denn an dieser Stelle fallen viele in die „So-haben-wir-es-schon-immer-gemacht“-Falle und digitalisieren voreilig Prozesse, die eigentlich nicht optimal laufen. Stellen Sie stattdessen alles in Frage und finden Sie den Weg, der der Beste für Ihre Kanzlei ist. Halten Sie diesen Standard dann unbedingt schriftlich fest.

5. Schritt: Finden Sie den richtigen digitalen Weg für sich

Nun dürfen Sie! Nehmen Sie sich die festgelegten Prozesse und transformieren Sie sie in Ihren digitalen Weg. Planen Sie dafür ausreichend Zeit ein. Oft ist es hier sinnvoll, sukzessive vorzugehen und einen Prozess nach dem nächsten anzugehen – anstatt alles gleichzeitig. Wichtig dabei: Nutzen Sie nicht zu viele unterschiedliche Tools. Idealerweise haben Sie ein oder zwei Haupttools und noch ein paar Hilfswerkzeuge.

TIPP: Eine Toolübersicht für die Digitalisierung der Mandantenkommunikation finden Sie z. B. **im Tax-Tech-Verzeichnis in der Rubrik Mandantenkommunikation**. Ihnen stehen verschiedene Tools zur Auswahl, von der App bis zum Mandantenportal. Fast alle der Tools verfügen auch über eine DATEV-Schnittstelle.

6. Schritt: Alles ins Team implementieren und die Mandantschaft informieren

Sofern nicht alle im Team an dem Projekt mitgewirkt haben, ist es wichtig, das Team nun wieder abzuholen und in der Umsetzung zu begleiten.

Verdeutlichen Sie noch einmal den Hintergrund der Veränderung der Kommunikationsprozesse: Warum ist Ihnen die digitale Mandantenkommunikation wichtig? Was wollen Sie damit erreichen? Stellen Sie dabei den Nutzen heraus, den Ihr Team hat und signalisieren Sie Verständnis für eine gewisse Skepsis. Erläutern Sie dann den Prozess, mit dem Sie starten wollen und vereinbaren Sie mit Ihrem Team eine Übergangsphase, in der Sie die Veränderungen gemeinsam reflektieren und weiter anpassen.

Bereiten Sie anschließend Ihre Mandant:innen auf die Umstellung vor. Die Ausgestaltung orientieren Sie an Ihrem Service-Anspruch und am Grad Ihrer Digitalisierung. Es bietet sich ein dreistufiges Verfahren an: In der ersten Stufe informieren Sie Ihre Mandant:innen, in der zweiten schulen Sie sie und in der dritten geben Sie bei Bedarf Einzelunterstützung.

7. Schritt: Gehen Sie in die Umsetzung und verfeinern Sie die Prozesse

Nun ist es wichtig, den letzten Schritt nicht zu vergessen: Die Kinderkrankheiten ausrotten. Häufig sind alle froh, dass man es bis hierher geschafft hat und der Status Quo wird zum neuen Standardvorgehen.

Machen Sie nicht den gleichen Fehler! Denn dabei wird vergessen, dass der Plan sich in der Realität erst noch beweisen und in fast allen Fällen nachgebessert werden muss.

Dies ist im Grunde der fortwährende Anspruch, um nicht in der Mittelmäßigkeit stecken zu bleiben. Integrieren Sie einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (kurz KVP) aus dem Qualitätsmanagement (QM).

Dazu halten Sie ihr gesamtes Team an, nach Fehlern, Reibungsverlusten und Ärgernissen Ausschau zu halten. Diese können Sie in regelmäßigen QM-Meetings analysieren und anschließend festlegen, wie damit verfahren wird. Hierbei helfen die beiden folgenden Fragen:

- Was hat zu dem Problem/dem Fehler geführt?
- Wie können wir dafür sorgen, dass dies nicht wieder auftritt?

Halten Sie das Ergebnis fest und integrieren Sie es in Ihr Kanzleihandbuch.

Fazit

Die Digitalisierung ist nicht aufzuhalten. Sie können allerdings beeinflussen, ob Sie sich davon überrollen lassen oder die Zügel selber in die Hand nehmen und aktiv bestimmen, wie Sie die neuen Technologien in Ihrer Kanzlei einsetzen.

Dies kann erheblich zur Verbesserung Ihrer Mandantenkommunikation beitragen und Ihnen Freiräume für die wirklich wichtigen Dinge verschaffen. Werden Sie also aktiv und gehen das Thema für Ihre Kanzlei an!



Marloes Göke ist **Expertin für selbstbestimmtes Unternehmertum**.

Als Unternehmensberaterin mit betriebswirtschaftlichem und psychologischem Studium unterstützt sie inhabergeführte

Unternehmen und Selbständige dabei, sich stärker zu professionalisieren – mit dem Ziel, ein selbstbestimmtes und erfolgreiches Unternehmen und Privatleben zu führen. Zu ihren Klienten gehören Steuer- und Anwaltskanzleien deutschlandweit. Ihr Buch „Selbstständigkeit ohne Selbstaufgabe“ ist im Haufe Verlag erschienen.

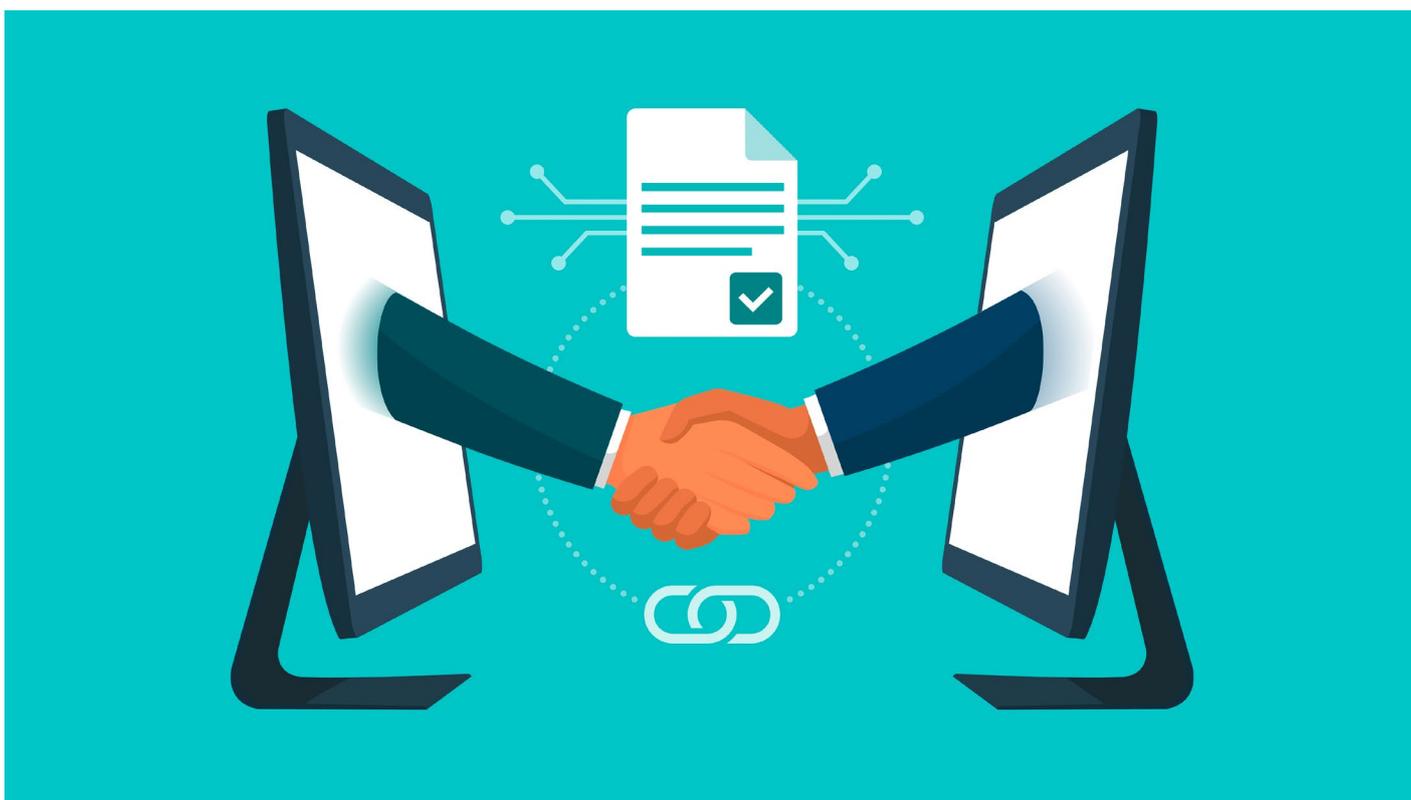
tax-tech.de Magazin

So geht erfolgreiche Digitalisierung in der Steuerkanzlei

Erfahren Sie, wie erfolgreiche Kanzleien die Digitalisierung meistern und profitieren Sie von praxisnahen Tipps für Ihre Kanzlei

Kostenlos downloaden





© Adobe Stock - elenabsi

Der Neumandatsprozess

Ein zu Unrecht vernachlässigter Ablauf in Kanzleien

Johannes Franz

Aufgrund der hohen Arbeitsbelastung und der Schwierigkeit, geeignete Mitarbeitende zu finden, haben viele Steuerkanzleien einen Aufnahmestopp für neue Mandanten verhängt. Doch unabhängig von den Auswirkungen solcher Aufnahmestopps auf die gesamte Branche und die betroffenen Unternehmen sollte sich jede Kanzlei fragen, ob dies wirklich der beste Weg ist, um mit der aktuellen Situation umzugehen.

Wäre es nicht stattdessen sinnvoll, den bestehenden Mandantenstamm zu analysieren?

- Welche Mandanten tragen in hohem Maße zum Umsatz und zum Deckungsbeitrag bei?

- Welche sind in ihrer Zusammenarbeit unkompliziert und passen zur Arbeitsweise der Kanzlei?
- Und von welchen Mandanten sollte man sich besser trennen, weil sie weder zur Kanzlei noch zu den verfügbaren Ressourcen passen?

Mandantinnen und Mandanten, die lautstark fordern, aber schlecht liefern und schlecht zahlen, belasten nicht nur die Geschäftsführung, sondern auch die Kanzleimitarbeitenden. Eine bewusste Trennung von solchen Mandanten schafft Freiraum und Kapazität, um mit denjenigen zu arbeiten, die wirklich zur Kanzlei passen – sei es aufgrund der Branche, des Arbeitsstils oder des persönlichen Umgangs.

Durch eine solche Neuausrichtung können Kanzleien die Qualität der Beratung für die passenden Mandantinnen und Mandanten steigern und gleichzeitig die Belastung für das Kanzleiteam reduzieren. Damit das Off- und Onboarding dieser Mandanten jedoch nicht zum zeit- und nervenaufreibenden Verfahren wird, bedarf es klar strukturierter und digitalisierter Abläufe, die die technischen Möglichkeiten ausschöpfen. Die Digitalisierung des Neumandatsprozesses steht dabei im Fokus: Sind alle Daten vollständig erfasst und wissen die Mitarbeitenden, was zu tun ist, kann die Leistungserstellung ohne Rückfragen beginnen, was Zeit spart und die Beratung verbessert.

Worst Case in der Mandatsannahme

In einem unstrukturierten Neumandatsprozess gibt es viele ineffiziente Schritte, die zu unnötigen Verzögerungen führen. Der Ablauf beginnt häufig mit einem Anruf eines potenziellen Mandanten, der im schlechtesten Fall ohne Vorqualifizierung direkt an die geschäftsführenden Steuerberater und Steuerberaterinnen weitergeleitet wird. Diese werden dabei aus ihrer eigenen Arbeit gerissen und müssen zunächst erfragen, mit wem sie es überhaupt zu tun haben. Der oftmals schnell gewählte Ausweg lautet: „Schicken Sie uns mal die letzte Erklärung oder den letzten Jahresabschluss zu, und dann sprechen wir nochmal.“ Der Interessent sendet anschließend einige Informationen, jedoch fehlt eine systematische Erfassung der Daten. Der Steuerberater oder die Steuerberaterin durchforstet die Dokumente und kontaktiert danach den Interessenten per Telefon oder vereinbart eine Besprechung. Dabei sind immer noch mündliche Vereinbarungen und Absprachen weit verbreitet, die selten adäquat dokumentiert, geschweige denn in ein standardisiertes Angebot überführt werden – Rückfragen und Beschwerden bei den ersten Rechnungen mit Sonderleistungen sind vorprogrammiert.

Die Mandatsanlage in der Kanzleisoftware muss dann auf Zuruf mit den vorliegenden Informationen recht rudimentär durchgeführt werden. Dadurch fehlen häufig Daten, die für Vollmachten, Geldwäscheprüfung oder die Leistungserstellung benötigt werden. Diese müssen dann nach und nach – zu Beginn durch das Sekretariat, später während der Leistungserstellung durch den Sachbearbeiter – beim Mandanten angefragt und nachgetragen werden.

Letztere stehen dabei häufig vor einem Informationsdefizit, da für ihre Arbeit wichtige Fragen nicht gestellt wurden:

- Wie ist die Zusammenarbeit geregelt?
- Wann soll mit der Leistungserstellung begonnen werden?
- Welche Vorsysteme werden beim Mandanten eingesetzt?
- Wer war der vorige Steuerberater oder die vorige Steuerberaterin?
- Wie erhält man die Daten?

Solche ineffizienten Abläufe kosten wertvolle Zeit und erhöhen die Belastung für das gesamte Team. Dabei ist der Neumandatsprozess ideal dafür geeignet, die Zusammenarbeit mit dem Mandanten von Anfang an klar und strukturiert aufzusetzen, sodass weniger Zeit für Verwaltung und mehr für wertvolle Leistungserbringung aufgewendet werden kann.

Die Phasen der Mandatsannahme im Detail

Ein Blick auf die einzelnen Phasen des Neumandatsprozesses kann dabei helfen, Optimierungspotenziale ausfindig zu machen.

Phase 1: Anfrage und Qualifizierung

Die erste Anfrage der Interessenten erfolgt meist über verschiedene Kanäle – sei es telefonisch, per E-Mail oder über das Kontaktformular der Website. Problematisch ist hierbei oft die unsystematische Erfassung der Anfragen. Ohne klare Standards gehen wichtige Informationen verloren oder werden unvollständig erfasst. Die strukturierte Erfassung der Kontaktdaten sowie die Festlegung von Kriterien zur Qualifizierung als Zielmandant sind entscheidend. Kanzleien müssen sich dabei im Klaren darüber werden, mit wem sie zusammenarbeiten wollen und wie sie das möglichst früh im Prozess erfragen können:

- Gibt es bestimmte Branchen, mit denen man gute Erfahrungen gemacht hat oder spezielles Wissen in der Kanzlei vorhanden ist?
- Gibt es Mitarbeiter- oder Umsatzgrößen, die bei Unternehmen entscheidend sind?
- Ist Regionalität von Bedeutung?

- Ist das zu versteuernde Einkommen entscheidend? Spielt zusätzlicher Immobilienbesitz eine Rolle?
- Wie soll mit Empfehlungen bestehender Mandanten umgegangen werden, die ggf. nicht den eigentlichen Kriterien entsprechen?

An dieser Stelle helfen klare Standards dabei, dass fachfremde Mitarbeitende, etwa im Sekretariat, einfach und schnell eine Entscheidung treffen können: freundliche Absage, ggf. mit Verweis auf den Lohnsteuerhilfeverein, oder Terminvereinbarung zur Besprechung des Anliegens mit einem Berater.

Einige Kanzleien integrieren den Neumandatsprozess direkt auf ihrer Website, um Informationen systematisch abzufragen. Interessenten, die per Telefon oder E-Mail anfragen, werden auf diese Unterseite verwiesen, um eine konsistente Datenerfassung zu gewährleisten. Durch den Einsatz von CRM-Systemen oder der Website kann die Software eine automatische Disqualifizierung oder Qualifizierung potenzieller Kundinnen und Kunden vornehmen.

Weniger Implementierungsaufwand für DATEV-Kanzleien: Die DATEV hat in ihrem Portal SmartExperts ein Formular hinterlegt, das Steuerkanzleien auf ihrer Website integrieren können. Füllt ein Mandant diese Daten aus, werden die Informationen in die DATEV Interessentenverwaltung übernommen und können dort von der Kanzlei weiterbearbeitet werden. Eine automatisierte Qualifizierung erfolgt dabei aber nicht und muss im Nachgang von der Kanzlei vorgenommen werden.

Phase 2: Besprechung und Entscheidungsfindung

Der Berater oder die Beraterin spricht anschließend nur mit den potenziellen Neumandanten, die für die Kanzlei interessant sind. In einer Besprechung können dann einerseits das Anliegen, Regeln der Zusammenarbeit sowie Honorare und Preise detailliert besprochen werden. Andererseits können weiche Faktoren, wie der Typ Mensch, im direkten Gespräch herausgefunden werden und in die Entscheidung mit einfließen.

Für die Terminvereinbarung eignen sich Online-Tools wie Microsoft Bookings oder Calendly, die direkt im Prozess auf der Website inte-

griert sind oder durch das Sekretariat einfach per Link zugesendet werden können. Sollen vor der Besprechung weitere Daten und Dokumente angefordert werden, eignet sich für DATEV-Kanzleien das DATEV Onboarding: Eine Funktion der DATEV Interessentenverwaltung, bei der Interessenten sich einmalig registrieren und von der Kanzlei angeforderte Daten eingeben oder Dokumente hochladen können. Wenn die Besprechung zusätzlich online via Microsoft Teams oder Zoom stattfindet, schont das Ressourcen vor Ort in der Kanzlei.

Für eine automatisierte Dokumentation von Online-Besprechungen können KI-Lösungen wie Microsoft Copilot in Teams oder eigenständige Software wie t|d|v genutzt werden. Dadurch können Transkripte, Zusammenfassungen und To-dos automatisch erstellt werden, was handschriftliche Zusammenfassungen überflüssig macht. Dabei muss jedoch vorab sichergestellt werden, dass die Nutzung solcher Tools datenschutzkonform erfolgt, um die Vertraulichkeit der Mandantengespräche zu gewährleisten.

Phase 3: Angebotserstellung

Nach der Besprechung, wenn sowohl der Interessent als auch die Kanzlei der Meinung sind, dass eine Zusammenarbeit sinnvoll ist, sollte dies in einem schriftlichen Angebot festgehalten werden. Häufig geschieht dies in Kanzleien noch manuell mit Word-Vorlagen, was fehleranfällig und zeitaufwendig ist. Die standardisierte Angebotserstellung mithilfe von Softwarelösungen kann diesen Prozess deutlich vereinfachen.

DATEV bietet hierzu den Angebotsassistenten an, mit dem eine Kalkulation direkt in der Interessentenverwaltung vorgenommen werden kann. Darüber hinaus gibt es Plattformen wie Neumandate.de oder den KanzleiPilot, die sich auf die Honorarberechnung und Angebotserstellung spezialisiert haben. KanzleiFlow ist eine weitere Software, die den gesamten Neumandatsprozess abbildet und ebenfalls Module zur Erstellung von Angeboten anbietet.

Bei der Auswahl solcher Anbieter sollte darauf geachtet werden, dass eine Konsistenz des Prozesses erreicht wird. Daten, die in der ersten Phase erhoben wurden, sollten idealerweise ohne Medienbrüche und manuelles Eingreifen in die Software zur Angebotserstellung übernommen werden. Anbieter wie DATEV

oder KanzleiFlow, die den gesamten Neumandatsprozess abbilden, bieten hier Vorteile, da der Datenfluss in der Regel gewährleistet ist und keine individuellen Schnittstellen oder andere Helfer wie Robot Process Automation (RPA) implementiert werden müssen.

Phase 4: Mandatsanlage

Diese Konsistenz bei der Nutzung verschiedener Softwareanbieter im Prozess ist enorm wichtig. Gerade bei der Mandatsanlage spielt sie eine große Rolle. Eine automatisierte Datenübernahme in die Kanzleisoftware sorgt für eine fehlerfreie Anlage des Mandats und reduziert den administrativen Aufwand erheblich.

DATEV bietet hierfür eine Lösung, bei der die Mandatsanlage per Knopfdruck über eine Schnittstelle aus der Interessentenverwaltung in die zentralen Stammdaten funktioniert. Der Anbieter von Kollaborationssoftware für die Steuerbranche, KanzleiDrive, und die zuvor genannte Lösung KanzleiFlow arbeiten ebenfalls mit Schnittstellen zur Anlage von Mandaten direkt in die zentralen Stammdaten der DATEV-Kanzleien.

Nicht alle auf die Steuerbranche spezialisierten Anbieter von CRM- oder Kollaborationssoftware nutzen diese Möglichkeiten. Manuelles Übertragen von Daten oder die kostenintensive Implementierung von individuellen Schnittstellen sind dann notwendig.

In der Praxis wird hier leider viel Zeit verschwendet, indem auf Zuruf mit unvollständigen Daten gearbeitet wird. Die Anlage der Mandaten folgt dann keinen Standards, und nur die notwendigsten Informationen sind vorhanden. Spätere Schritte in der Leistungserstellung benötigen dann länger, da Daten bei der Mandatschaft nachgefragt und in den zentralen Stammdaten vervollständigt werden müssen. Im schlechtesten Fall trägt ein Kanzleimitarbeiter diese Informationen nur im Leistungsprogramm ein und schreibt sie nicht in die zentralen Stammdaten zurück, wodurch das Ganze im nächsten Jahr wieder angefragt werden muss.

Phase 5: Datenübernahme und Anbindung von Vorsystemen

Die letzte und besonders wichtige Phase umfasst die Datenübernahme von der zuvor beratenden Kanzlei sowie die digi-

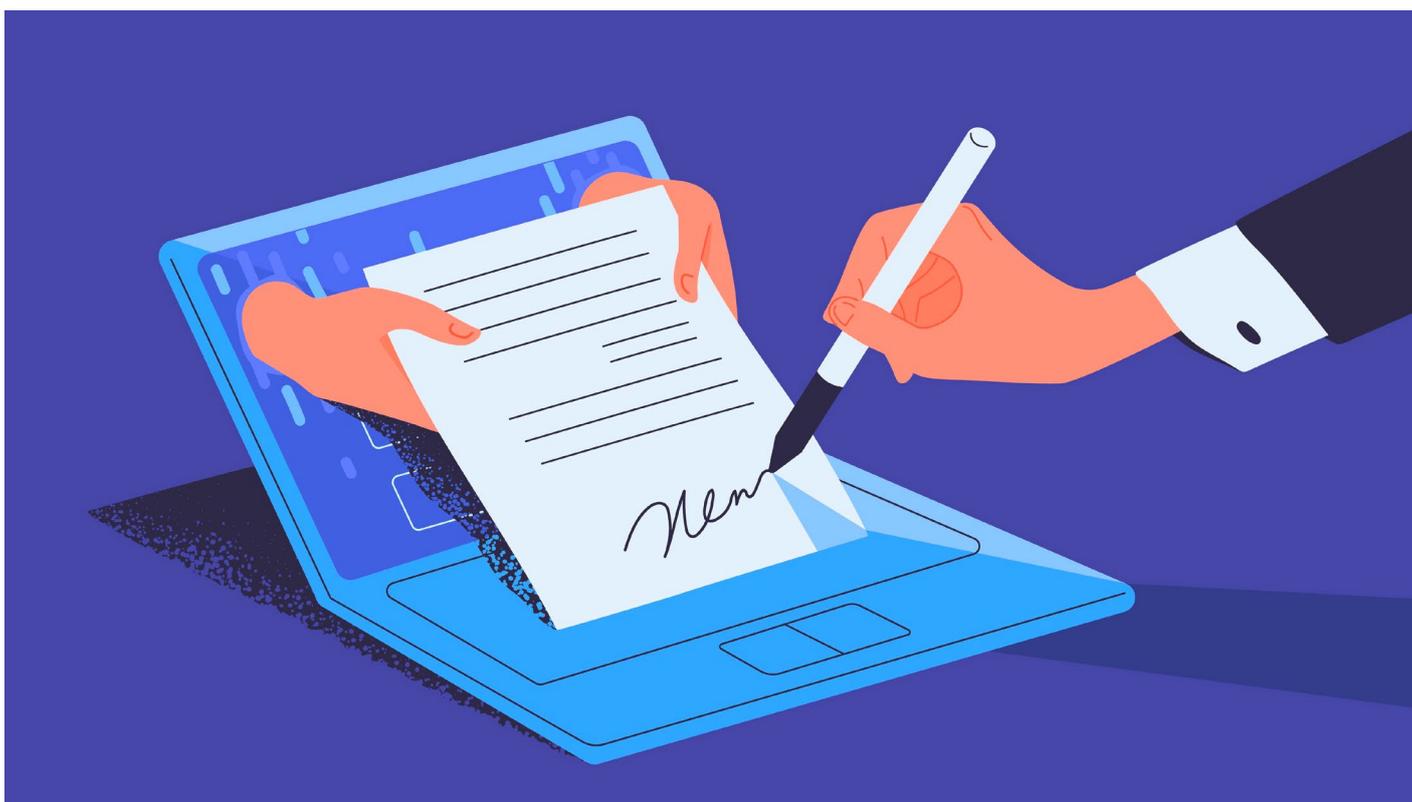
tale Anbindung der vom Mandanten genutzten Vorsysteme in Fibu und Lohn per Schnittstellen in die Kanzleisoftware bzw. die Implementierung von geeigneten Vorsystemen. Hier entscheidet sich, wie digital und automatisiert die Kanzlei mit ihrem neuen Mandanten arbeiten wird. Wird erst einmal der Pendelordner angefragt, ist eine spätere Umstellung wesentlich mühsamer. Die detaillierte Beschreibung dieser Phase muss in einem separaten Artikel ausführlich beschrieben werden. Sie muss aber zwingend schon zu Beginn mitgedacht und besprochen werden, da hier ein Schlüssel zu enormer Produktivität in der Leistungserstellung in Lohn und FiBu steckt.

Fazit: Grundstein für eine erfolgreiche Zusammenarbeit

Unabhängig von den eingesetzten Tools sollte der Neumandatsprozess strukturiert und von allen diszipliniert gelebt werden. „Schnell, schnell“ in der Mandatsanbahnung zieht sich bis weit in die Leistungserbringung und kostet immer wieder wertvolle Zeit. Zudem können die Tätigkeiten im Prozess selbst durch digitale Helfer erheblich vereinfacht und manuelles Eingreifen reduziert werden. Um das volle Potenzial auszuschöpfen, ist auf einen Medienbruchfreien, konsistenten und vollständigen Informationsfluss zu achten. Denn dann steht die Zusammenarbeit mit neuen und zur Kanzlei passenden Mandantinnen und Mandanten von Anfang an auf einem festen Fundament.



Johannes Franz unterstützt Steuerkanzleien dabei, ihre Produktivität durch gezielte Digitalisierung und Automatisierung zu steigern. Nach dem Studium der Organisationsentwicklung arbeitete er als Junior-Berater mit dem Schwerpunkt Reorganisation von Steuerkanzleien. Anschließend war er als Leiter IT & Digitalisierung bei der mittelständischen Steuerberatungsgesellschaft Acconsis tätig. Mit seiner Dienstleistung *Chief Digital Officer as a Service (CDOaaS)* hilft er Steuerberater:innen, die ihre Kanzlei digitalisieren wollen, im Kanzleialltag aber keine Zeit dazu finden.



© Adobe Stock - Good Studio

Die Integration der eSignatur in den Kanzleiablauf

Ein Schlüssel zur Digitalisierung Ihrer Steuerkanzlei

Sven Gosda

In einer zunehmend digitalisierten Welt ist die Optimierung interner Prozesse für Steuerkanzleien unerlässlich. Die elektronische Signatur (eSignatur) bietet dabei eine effektive Möglichkeit, Arbeitsabläufe zu beschleunigen, Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Doch wie integriert man die eSignatur nahtlos in den Kanzleiablauf? In diesem Artikel beleuchten wir praxisnah, wie Sie diesen wichtigen Schritt in Richtung Digitalisierung erfolgreich meistern.

Was ist die eSignatur?

Im Kern ist die elektronische Signatur das digitale Pendant zur traditionellen, handschriftlichen Unterschrift. Sie dient der Authentifizierung digitaler Dokumente und nutzt kryptografische Techniken, um die Identität des Unterzeichnenden zu bestätigen. Ein zentraler Aspekt dabei ist die Integrität des Dokuments: Einmal signiert, kann jede Änderung am Dokument erkannt werden, was Manipulationen verhindert.

Zwei große Vorteile der eSignatur

- **Rechtliche Anerkennung:** Elektronische Signaturen haben die gleiche rechtliche Gültigkeit wie handschriftliche Unterschriften, insbesondere die QES; hier gibt es nur wenige Ausnahmen.
- **Erhöhung der Transparenz und Rückverfolgbarkeit:** Elektronische Signaturverfahren bieten oft eingebaute Audit-Trails, die detaillierte Informationen darüber liefern, wer ein Dokument wann und wo signiert hat. Dies ist entscheidend für die Nachvollziehbarkeit von Transaktionen und kann bei der Aufklärung von Unstimmigkeiten oder bei Rechtsstreitigkeiten von unschätzbarem Wert sein.

1. Einfache Integration in bestehende Prozesse

Die digitale Transformation muss nicht kompliziert sein. Da die eSignatur immer am Ende Ihrer Arbeitsabläufe steht, lässt sie sich ohne großen Aufwand integrieren. Ein genauer Blick auf Ihre aktuellen Prozesse zeigt schnell, wo die elektronische Signatur den größten Nutzen bringt, wie zum Beispiel das Unterzeichnen der Steuer- oder Vollständigkeitserklärung. Sie müssen lediglich den letzten Schritt der Prozesse – das Unterschreiben von Dokumenten – durch die eSignatur ersetzen. Dadurch optimieren Sie ineffiziente Abläufe, und sparen wertvolle Zeit. Zusätzlich können Sie Kosten senken, z. B. für Druck, Porto und Verwaltung. Diese einfache Anpassung erleichtert auch die Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitenden, da keine grundlegenden Veränderungen notwendig sind.

2. Auswahl der passenden eSignatur-Lösung

Die Vielzahl an eSignatur-Lösungen auf dem Markt kann überwältigend sein. Daher ist es wichtig, eine Lösung zu finden, die nicht nur technisch überzeugt, sondern auch zu den individuellen Anforderungen Ihrer Kanzlei passt. Eine sorgfältige Evaluierung verschiedener Anbieter und deren Angebote ist hier von großer Bedeutung. Berücksichtigen Sie dabei Aspekte wie Integration, Support und zukünftige Erweiterungsmöglichkeiten. Eine gut gewählte Software wird nicht nur aktuelle Bedürfnisse erfüllen, sondern auch langfristig mit Ihrem Unternehmen wachsen.

Wichtige Kriterien bei der Auswahl sind:

- **Rechtskonformität:** Stellen Sie sicher, dass die Lösung den Anforderungen der eIDAS-Verordnung entspricht und allen Stufen, inklusive der qualifizierten elektronischen Signatur (QES), ermöglicht. Dies gewährleistet die rechtliche Anerkennung Ihrer Dokumente.
- **Integration:** Die Software sollte sich problemlos in Ihre bestehende IT-Infrastruktur einfügen lassen. Schnittstellen zu Ihren aktuellen Systemen wie DATEV sind hier entscheidend.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Eine intuitive Bedienung, insbesondere auf Seite der Mandantinnen und Mandanten, ist eines der wichtigsten Kriterien und erleichtert die Akzeptanz bei Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Mandantinnen und Mandanten. Komplexe Systeme können die Implementierung erschweren und zu Widerstand führen.
- **Sicherheit:** Achten Sie auf hohe Sicherheitsstandards und Datenschutzkonformität. Gerade in der Steuerberatung sind sensible Daten zu schützen.

3. Anpassung interner Arbeitsabläufe

Die Einführung der eSignatur ist ein relativ kleiner Veränderungsschritt, der Ihre bisherigen Arbeitsabläufe am Ende ergänzt. Daher ist die Planung und Umsetzung einfach und lässt sich hervorragend in die täglichen Arbeitsprozesse integrieren.

Unterstützende Maßnahmen in diesem Schritt sind:

- **Schulung des Teams:** Bieten Sie kurze Trainings an, um Ihr Personal mit der neuen Technologie vertraut zu machen. Dies fördert die Akzeptanz und minimiert Fehler.
- **Aktualisierung von Arbeitsanweisungen:** Passen Sie gegebenenfalls Prozessbeschreibungen an. So stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter wissen, wie sie die eSignatur korrekt einsetzen.

4. Einbindung der Mandantinnen und Mandanten

Die erfolgreiche Integration der eSignatur hängt maßgeblich von der Akzeptanz Ihrer Mandanten und Mandantinnen ab. Da der Prozess für sie ebenfalls einfacher wird, ist die Einbindung meist unkompliziert. Durch transparente Kommunikation und unterstützende Maßnahmen können Sie mögliche Fragen klären und die Bereitschaft zur Nutzung der neuen Technologie erhöhen.

Strategien zur Einbindung Ihrer Mandantschaft:

- **Information und Aufklärung:**
Kommunizieren Sie die Vorteile der eSignatur offen und transparent, ebenfalls die Funktionsweise sollte kurz erklärt werden.
- **Anleitung zur Nutzung:**
Achten Sie darauf, dass der eSignatur-Anbieter einen guten Support und Anleitungen bereitstellt.

5. Technische Integration und Sicherheit

Die technische Umsetzung ist ein weiterer wichtiger Aspekt bei der Einführung der eSignatur. Da sie am Ende des Prozesses steht, ist die Integration in Ihre bestehende IT-Landschaft meist unkompliziert.

Wichtige Punkte bei der technischen Integration:

- **Schnittstellen nutzen:**
Verbinden Sie die eSignatur-Lösung mit Ihren bestehenden Systemen, wie zum Beispiel DATEV oder die Anbindung an Microsoft Power Automate. Dies ermöglicht einen automatisierten Datenfluss und minimiert manuelle Eingriffe.
- **Datenschutz gewährleisten:**
Achten Sie auf DSGVO Konformität der eSignatur-Lösung.

6. Erfolgsmessung und Optimierung

Um langfristig von der eSignatur zu profitieren, sollten Sie den Erfolg der Integration regelmäßig messen und bei Bedarf kleine Anpassungen vornehmen. Definieren Sie relevante Kennzahlen wie reduzierte Bearbeitungszeiten oder Kosteneinsparungen. Durch regelmäßige Überprüfungen und das Einholen von Feedback von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Mandantinnen und Mandanten können Sie den Prozess weiter optimieren und sicherstellen, dass die eSignatur den maximalen Nutzen für Ihre Kanzlei bringt.

Praxisbeispiel: Steuerkanzlei Zöller & Dicke

Seit über 40 Jahren unterstützt das Steuerbüro Zöller & Dicke PartG mbB in Dortmund Unternehmen, Freiberufler und Privatpersonen.

Die Herausforderung

Die Kanzlei sah sich zunehmend mit dem Zeit- und Kostenaufwand konventioneller Prozesse wie dem postalischen Versand von Dokumenten konfrontiert. Die tägliche Menge an Dokumenten erforderte viel Verwaltungsarbeit und führte zu Verzögerungen.

Die Lösung

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, führte die Kanzlei die eSignatur mit tegolySIGN ein. Dokumente können nun digital unterzeichnet werden, was die Abläufe effizienter macht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden geschult und Mandantinnen und Mandanten informiert.

Das Ergebnis

Die Implementierung der eSignatur führte zu einer deutlichen Effizienzsteigerung:

- **Zeitersparnis:** Durch die digitale Unterzeichnung wurden die Durchlaufzeiten von Dokumenten um ca. 60 Prozent reduziert.
- **Kosteneinsparungen:** Jährlich konnten über 5.000 Euro eingespart werden, die zuvor für Druck, Porto und Verwaltung aufgewendet wurden.
- **Positive Mandantenresonanz:** Die Mandanten schätzen die schnelle und unkomplizierte Abwicklung der Dokumente, was zu einer erhöhten Zufriedenheit und Bindung führte.

Fazit

Die eSignatur ist mehr als nur eine digitale Unterschrift – sie ist ein entscheidender Baustein für die moderne Steuerkanzlei. Durch die gezielte Integration in den Kanzleiablauf profitieren Sie von beschleunigten Prozessen, zufriedeneren Mandanten und langfristigen Kosteneinsparungen. Beginnen Sie jetzt mit der Digi-

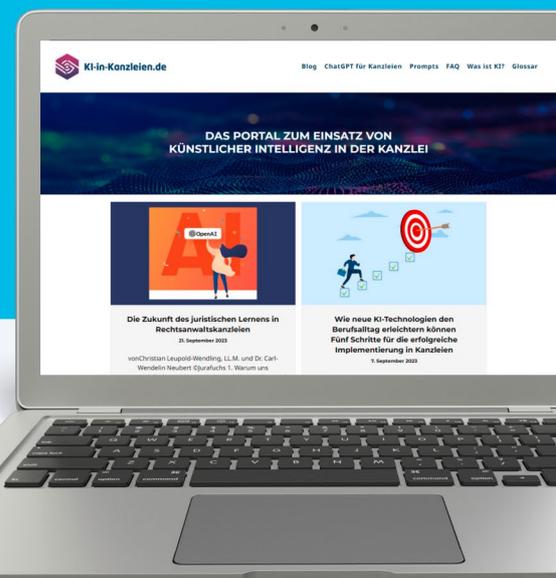
talisierung und sichern Sie sich einen Wettbewerbsvorteil in der Steuerberatung.



Sven Gosda, Gründer und CEO der **tegoly GmbH**, hat sich auf Prozesse rund um das Thema „eSignatur“ spezialisiert. Durch seine langjährige Erfahrung im Management und als CEO, weiß er, auf welche Details es dabei ankommt.

Tipps und Tricks für den erfolgreichen Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Kanzlei

 www.ki-in-kanzleien.de



KI-in-Kanzleien.de

ChatGPT für Steuerkanzleien

Erfahren Sie, wie die Integration von KI
Ihren Kanzleialltag vereinfacht und
wertvolle Zeit spart



Mit Praxisbeispielen
und Vorlagen für
die Steuerberatung

Hier kostenlos downloaden

Hier geht es zu



Folgen Sie uns auch auf: 

IMPRESSUM

FFI-Verlag
Verlag Freie Fachinformationen GmbH
Leyboldstraße 12
50354 Hürth

Ansprechpartnerin
für inhaltliche Fragen im Verlag:
Verena Schillmöller
02233 946 979-14
schillmoeller@ffi-verlag.de
www.ffi-verlag.de

Alle Rechte vorbehalten
Abdruck, Nachdruck, datentechnische Vervielfältigung und Wiedergabe (auch auszugsweise) oder Veränderung über den vertragsgemäßen Gebrauch hinaus bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Haftungsausschluss
Die im Magazin enthaltenen Informationen wurden sorgfältig recherchiert und geprüft. Für die Richtigkeit der Angaben sowie die Befolgung von Ratschlägen und Empfehlungen können Herausgeber:innen/Autor:innen und Verlag trotz der gewissenhaften Zusammenstellung keine Haftung übernehmen. Die Autor:innen geben in den Artikeln ihre eigene Meinung wieder.

Bestellungen
ISBN: 978-3-96225-177-2
Über jede Buchhandlung und beim Verlag. Abbestellungen jederzeit gegenüber dem Verlag möglich.

Erscheinungsweise
2 Ausgaben pro Jahr, nur als PDF, nicht im Print. Für Bezieher kostenlos.

Partnerunternehmen



☎ 02735 90 96 99

impressum@buhl-data.com
www.buhl.de/buero



info@taxy.io
www.taxy.io



☎ 02233 80575-12

info@ffi-verlag.de
www.ffi-verlag.de

KOMMENDE TAX TECH-VERANSTALTUNGEN:

26.–27.11.2024

Tax Technology Conference

3.12.2024

Webinar: Endspurt für die E-Rechnungspflicht

12.12.2024

ChatGPT für Kanzleimitarbeitende

Weitere Veranstaltungen finden Sie in unserer Event-Rubrik auf tax-tech.de



Hat Ihnen die Ausgabe des Tax Tech-Magazins gefallen?

Wir freuen uns über Ihr Feedback unter

info@ffi-verlag.de



Einfach, besser, mobil:
Auf allen Geräten online bestellen.

beck-shop.de Reinklicken lohnt sich!



VERLAG C.H.BECK • 80791 München / 170062

