IT-Special

Kluge Lösungen für Steuerberater



© Kir Snyslov/stock.adobe.com

DStR-Anzeigenschwerpunkt

Kanzleiorganisation als essenzieller Bereich der Digitalisierung

Kollaboration ist für Steuerkanzleien ein Stichwort der Stunde. Sowohl die interne als auch externe Kollaboration verändern sich und machen aufgrund geänderter Prozessabläufe ein Umdenken bei der Kanzleiorganisation notwendig. Die daraus resultierenden Anliegen sind vielschichtig und reichen von der Arbeitszeiterfassung bis zur reibungslosen Einbindung von Drittanbieter-Apps.

Bei den Themen Kollaboration und Kanzleiorganisation gibt es zwei Blickwinkel: Einen internen und einen externen. Beide halten neue Aufgaben für Steuerkanzleien bereit und bieten zugleich Anreize, entsprechende Module für die Kanzleiorganisation einzusetzen, Prozesse neu zu denken und zu digitalisieren.

Die internen Prozesse: unternehmerisches Handeln und betriebliche Effizienz

Die interne Organisation ist ein Thema, das Kanzleien seit ihrem Bestehen betrifft. Denn am Ende sind auch sie Wirtschaftsunternehmen und jeder Kanzleiinhaber weiß, wie wichtig die Kanzleiorganisation ist, um unternehmerisch zu arbeiten. Von einem Steuerberater stammt der Spruch, er arbeitete an der Kanzlei, nicht in der Kanzlei.

Grundlage für die Arbeit an der Kanzlei sind ausreichende Einblicke in das Unternehmen und die liefert nur eine leistungsfähige, digitale Kanzleiorganisation. Ein zentrales Beispiel ist die vernünftige Zeiterfassung auf Mandanten- und Tätigkeitsebene. Denn im Detail wissen viele Kanzleiinhaber nicht, welches Gewerk wirtschaftlich ist und welches nicht. „In der Regel passt es unter dem Strich ja“, mag sich der eine oder andere denken. In der Tat ist das oft der Fall – Verluste bei der Erstellung der laufenden Finanzbuchhaltung werden etwa mit den Gebühren für den Jahresabschluss ausreichend kompensiert.

Diese Haltung wird spätestens dann kritisch, wenn sich Wettbewerbsbedingungen verändern. Oft gibt es Optimierungsmöglichkeiten und -bedarf, sowohl bei Belegschaft als auch bei Mandanten. Die Kanzleiorganisation ist dafür da, Tätigkeiten und Kapazitäten der Mitarbeiter zu planen und zu verwalten sowie die Rentabilität der einzelnen Mandanten und Tätigkeiten zu untersuchen und zu verbessern. Nur mit den richtigen Zahlen lässt sich die eigene Arbeit optimieren – eine Kanzlei ohne Kanzleiorganisation ist zu vergleichen mit einem Mittelständler ohne Kostenrechnung oder Preiskalkulationen.

Um bei der Zeiterfassung zu bleiben: Ein Beispiel für ihre Vorteile ergibt sich aus den Abrechnungen. Wenn der Steuerberater weiß, welcher Kunde wegen schlecht sortierter Unterlagen und oft fehlender Unterlagen mehr Zeit kostet, kann er preisliche Anpassungen nach oben vornehmen. Kunden, die wenig Aufwand verursachen, könnten wiederum mit niedrigeren Abrechnungen „belohnt werden“.

Unabhängig von mehr Rentabilität und Transparenz bei den Kunden profitiert die interne Organisation von digitalen Lösungen. Das gilt für die Zeiterfassung, CRM-Systeme für die Kundenbeziehung statt Excel-Tabellen, digitale Personalakten und Employee Self Services statt eines analogen Urlaubsantrags.

Eine digitale Kanzleiorganisation stärkt am Ende die Kanzlei, optimiert und entlastet beim Verwaltungsaufwand – gerade kleinere Kanzleien profitieren dabei deutlich.

Die externen Prozesse: Kollaboration und Arbeitsteilung

In Bewegung geraten ist insbesondere die Kollaboration mit Kunden. Diese läuft auf eine neue Arbeitsteilung hinaus, die im Grunde im Interesse der Kanzlei ist. Bei dieser Arbeitsteilung bleiben Vorbehaltsaufgaben erhalten, während sich für Unternehmer Möglichkeiten ergeben, Ihre administrativen Aufgaben zu vereinfachen und zu professionalisieren.

Auffälligstes Beispiel: In der Vergangenheit kamen kostspielige ERP-Lösungen nur ab einer gewissen Unternehmensgröße zum Tragen, bei der entsprechend ausgebildetes Fachpersonal für Finanz- und Lohnbuchhaltungsleistungen vorhanden ist. Inzwischen hingegen ermöglichen günstige Online-Applikationen Hilfestellungen insbesondere für kleinere Betriebe. Sei es zur Rechnungserstellung, zur Erfassung der Eingangsrechnungen, zur Zeiterfassung der Mitarbeiter u.v.m. Der Einsatz dieser Applikationen macht den traditionellen „Belegtourismus“ hinfällig. Es gibt keinen klaren Schnitt mehr, an dem der Mandant einen Pendelordner abgibt und die Kanzlei mit der Leistungserbringung beginnt. Der Mandant wird durch die Nutzung dieser Applikationen plötzlich in die Abläufe integriert. Moderne Lösungen für die Kanzleiorganisation müssen diese Arbeitsteilung und die Einbindung des Mandanten in die Prozessabläufe der Kanzlei leisten.

Grundsätzlich sollten Steuerberater solchen Apps positiv gegenüberstehen. Viele tun dies und empfehlen ihren Mandanten aktiv, diese zu nutzen – weil die Vorteile überwiegen. Wenn vorbereitende Tätigkeiten vom Mandanten in bereits digitaler Form erstellt werden, kann die Kanzlei diese Daten einspielen und veredeln. Der Prozess ist damit standardisiert, durch ausbleibende manuelle Mehrfacherfassung fehlerreduziert und konsequenterweise wesentlich effizienter. Es macht in der Tat keinen Sinn, einen bereits digital eingegangenen Beleg auszudrucken, vielleicht erneut einzuscannen und zu verbuchen.

Wer als Steuerberater das Risiko sieht, dass beispielsweise mandantengenutzte Online-Applikationen zur Fibu-Erfassung mehr und mehr seine Tätigkeit in diesem Bereich ersetzen, sollte sich folgende Fragen stellen: 1. Kann die Entwicklung überhaupt verhindert werden? 2. Ist es aufgrund des Fachkräftemangels nicht sogar positiv, wenn der Mandant Tätigkeiten übernimmt, die

nicht zu den Vorbehaltsaufgaben gehören, deshalb einem hohen Preisdruck unterliegen und seine Fachleute stattdessen für wesentlich rentablere Tätigkeiten verfügbar sind? 3. Braucht es nicht vielmehr neue Geschäftsmodelle in der Steuerberatung, um dieser Entwicklung gerecht zu werden (Stichwort: Compliance-Prüfungen)?

Digitale Kollaboration, digitale Lösungen und neue Prozessabläufe gehen Hand-in-Hand

Durch die digitale Kollaboration wird in der Regel die Mandantenbeziehung enger. Belege stehen digital zur Verfügung und werden kontinuierlich verarbeitet. Das wiederum erlaubt zum einen eine bessere Abstimmung und bedeutet in der Kanzlei eine besser verteilte Arbeitslast als der Ordner, der einmal im Monat aufläuft. Zum anderen kann der Mandant jederzeit aktuelle Auswertungen einsehen und weiß, wie es um seine Finanzen steht.

All dies erfordert eine Neuausrichtung der Prozessabläufe. Im Mandantengespräch oder zu Beginn einer neuen Mandantenbeziehung werden die Aufgaben und damit die Verantwortlichkeiten verteilt. Möchte ein Mandat möglichst geringe Gebühren, übernimmt er mehr Aufgaben, trägt damit die Verantwortung und der Steuerberater kann aktiv seine Haftung beschränken. Anhand eines Tätigkeitskataloges kann so mit dem Mandanten die Leistung und damit letztlich der Preis festgehalten werden.

Um diese verteilten Aufgaben zu managen, erfordert es neue Werkzeuge im Rahmen der Kanzleiorganisation.

Fazit

Die Digitalisierung bietet Kanzleien allgemein mehr Vor- als Nachteile. Ein wichtiger Teil dieser Digitalisierung ist die Kanzleiorganisation. Wem verbesserte kanzleiinterne Prozesse als Anreiz für einen Umstieg auf digitale Module nicht genügen, der sollte die zunehmende Arbeitsteilung nicht aus dem Blick verlieren. Diese ist gekommen, um zu bleiben. Steuerberater tun deshalb gut daran, sie anzunehmen und nicht abzuwehren. Gerade jüngere Mandanten und Unternehmer werden von Apps und Tools Gebrauch machen. Für die Steuerberater ein Aufruf, sich diesem Thema zu stellen. Im Interesse von Kanzlei, Mandanten und Wettbewerbsfähigkeit.

Hinweis zum Autor:

Andreas Hermanutz
ist Geschäftsführer bei der Wolters Kluwer Software und Service GmbH.





Wie gelingt Collaboration in der Steuerberatung 4.0?

Die digitale Transformation stellt Steuerberater vor neue Herausforderungen. Der Wandel von manuellen Tätigkeiten zu digitalen und (teil-) automatisierten Prozessen führt auch zu einer Veränderung in der Zusammenarbeit mit den Mandanten. In den Diskussionen über mögliche Lösungsansätze für die digitale Mandantenkommunikation fällt regelmäßig das Schlagwort „Collaboration".

Unter Collaboration versteht man die digitale, projektbezogene Kommunikation zwischen mehreren Beteiligten. Es handelt sich also um Softwarelösungen, die es Menschen ermöglichen, miteinander in einer vorab definierten Gruppe zu kommunizieren, Informationen auszutauschen und gemeinsam an Dateien zu arbeiten.

Das wesentliche Differenzierungsmerkmal zum klassischen Kommunikationskanal via E-Mail liegt darin, dass themenspezifische Dokumente allen Beteiligten in einem gemeinsamen digitalen Projektraum online und jederzeit abrufbar zur Verfügung stehen. Die zeitintensive Recherche in langkettigen E-Mail-Verläufen oder in papierhaften Ordnern, die in den Archiven der Kanzlei liegen, ist dadurch ein für alle Mal passé. Das bringt mehrere Vorteile mit sich:

- Vereinfachte Kommunikation in Echtzeit
- Flexibles und ortsunabhängiges Arbeiten
- Transparente Prozesse
- Zentrales Dokumentenmanagement

Nicht nur für die externe Kommunikation ist eine Collaboration-Plattform sinnvoll. Auch die gesamte Kommunikation innerhalb eines Beratungsteams kann so digitalisiert und dezentralisiert werden. Durch Chat- und Kommentarfunktionen ist ein direkter, themenbezogener und damit vergleichsweise effizienterer Austausch mit Kollegen und Mandanten möglich.

Die Entwicklungen um COVID-19 haben zu einer signifikant höheren Nutzung digitaler Anwendungen im beruflichen Kontext geführt (Stichwort: Homeoffice). Ausschlaggebend dafür war und ist in erster Linie die Notwendigkeit zur ortsunabhängigen Zusammenarbeit. Dieser Faktor wird auch in Zukunft zunehmend an Bedeutung gewinnen. Aufgrund der cloudbasierten Funktionsweise bildet eine Collaboration-Plattform daher die Grundlage für modernes Arbeiten.

Mit Hilfe einer Collaboration-Plattform umständliche Insellösungen vermeiden

Eine hochwertige Collaboration-Software vermeidet Insellösungen: Um ein möglichst vielfältiges Aufgabenspektrum abzudecken, werden im Idealfall eigenentwickelte Komponenten und Standard-Tools kombiniert.

Wesentliche Merkmale einer vollumfänglichen Collaboration-Plattform sind – neben dem hochsicheren Daten- und Informationsaustausch – die Bereitstellung einer Kommunikationsplattform, die Möglichkeit, kanzleiinterne Geschäftsprozesse abzubilden, ein präzises Aufgabenmanagement sowie Transparenz. Für Letzteres können beispielsweise alle Aktivitäten innerhalb eines Projektes systemseitig im sog. „Audit Trail" erfasst und gespeichert werden.

Collaboration-Lösungen zeichnen sich zudem durch einen hohen Grad an Individualität und Flexibilität aus. Erst dadurch wird es möglich, die Logik wiederkehrender bzw. kontinuierlicher Tätigkeiten, wie beispielsweise einer erneuten Beauftragung zur Jahresabschlusserstellung, abzubilden.

Die Softwarelösung muss sich den individuellen Wünschen des Berufsgeheimnisträgers anpassen können. Weder sollte die IT-Infrastruktur der Kanzlei grundlegend verändert noch eine zweite IT-Lösung in die bestehenden Geschäftsprozesse eingebunden werden. Insbesondere Datenredundanzen gilt es zu vermeiden. Gleichzeitig soll die Datensicherheit für die in der Cloud ausge-

DStR-Anzeigenschwerpunkt



Lassen Sie sich beraten!

Christina Stauber
Telefon:
(089) 3 81 89-681
E-Mail:
christina.stauber@beck.de

Erscheintermin: 22.05.2021
Anzeigenschluss: 23.04.2021
Herstellung: Tel. (089) 3 81 89-609
anzeigen@beck.de

C.H.BECK

tauschten Dokumente höchsten Standards entsprechen. Gerade in der Steuerfunktion bietet es sich deshalb an, auf eine qualitativ hochwertige Collaboration-Lösung zu setzen.

Zusammenfassend sollten Steuerberater folgende Punkte bei ihrer Entscheidungsfindung berücksichtigen:

- Anpassungsfähigkeit an bestehende IT-Infrastruktur der Kanzlei
- Höchste IT-Sicherheitsstandards in der Cloud
- Verhinderung von Datenredundanzen
- Vollständige Integration der Geschäftsprozesse
- Integration/Anbindung von bestehenden Software-Lösungen

Mandanten profitieren von Collaboration in der Steuerberatung 4.0

Die rasanten technologischen Fortschritte und das damit verbundene Aufkommen potenziell disruptiver Technologien, machen auch vor Steuerberaterkanzleien nicht halt. Um den aktuellen und zukünftigen Anforderungen weiterhin gerecht zu werden, stehen die bestehenden Dienstleistungen und Praktiken auf dem Prüfstand.

Eine Collaboration-Plattform kann der Kanzlei umfangreich assistieren. So werden alle Phasen der Mandatsbearbeitung unterstützt: Von der Auftragsannahme, über die Planung und Durchführung bis hin zu Berichterstattung und Dokumentation. Neben der Steuererklärung lassen sich auch weitere Dienstleistungen im virtuellen Modus bearbeiten, wie beispielsweise die Jahresabschlusserstellung oder auch die Finanzbuchhaltung. So bleibt am Ende mehr Zeit für das Kerngeschäft: die Beratung der Mandanten.

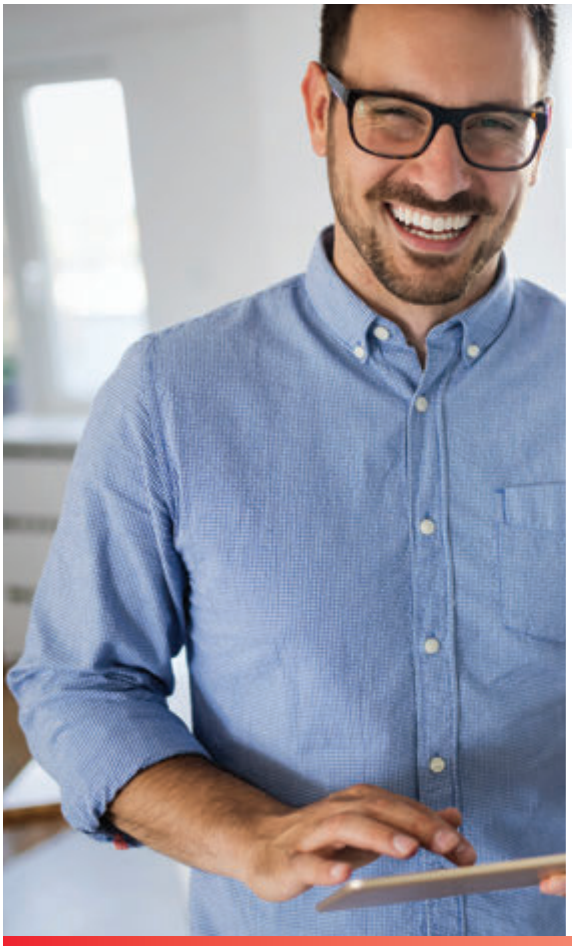
Hinweis zu den Autoren



Marco Bogendörfer
verantwortet seit Jahren IT-Projekte für Kommunikationslösungen und kollaborativen Arbeitsprozesse. Er ist Mitgründer der 5FSoftware GmbH, einem Unternehmen, das eine Collaboration-Plattform für Berufsgeheimnisträger entwickelt, mit hochsicheren Datenräumen, deren Kommunikationsprozesse Diskretion, Datenschutz und Datensicherheit der höchsten Stufe erfordern.



Felix Hofstetter
beschäftigt sich seit mehreren Jahren mit Digitalisierung, Schwerpunkt Wirtschaftsprüfung und Rechnungswesen. Sein Studium an der Universität Ulm schloss er erfolgreich mit einer Master Thesis über KI ab. Nach ersten Erfahrungen bei großen WP-Gesellschaften im Bereich Prozessmanagement, ist er nun Teil des Startups 5FSoftware GmbH, das eine neuartige Collaboration-Plattform für Berufsgeheimnisträger entwickelte.



hmd® SOFTWARE
KOMPETENZ IN ZAHLEN.

Digitale Mandantenkommunikation & Mandantenbindung - ein Widerspruch? Nein!

Die digitale Mandantenakte bietet Ihnen alle Vorteile der digitalen Welt. Gewinnen Sie deutlich mehr Zeit für das Wesentliche im Mandantengespräch und stärken Sie so Ihre Mandantenbindung.

Dank unserer hmd.mandantenlösungen kommunizieren Sie einfach, sicher und digital mit Ihren Mandanten.

Mit hmd, Ihrem verlässlichen Software-Partner seit über 35 Jahren, sind Sie immer ONLINE und up to date.

Einfach. Sicher. Fair.

www.hmd-software.com | Steuerberater | myKanzlei | Onlinedienste

Zuverlässige Vertragsgestaltung im IT-Business.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- über 70 Verträge und Erklärungen aus dem Bereich des IT-Rechts
- ausführlich und aktuell kommentiert
- mit vielen zweisprachigen Mustern



Das Beck'sche Formularbuch

erschließt das gesamte Beratungsfeld rund um das **Informationstechnologie- und Multimediarecht** für Praktiker. Vom Hardwarekauf und Abschluss von Software- und Cloud-Computing-Verträgen über IT-Projekte bis hin zu arbeits- und datenschutzrechtlichen Besonderheiten wird das facettenreiche Rechtsgebiet anhand **zahlreicher Vertrags- und Antragsmuster** umfassend dargestellt. Umfangreiche Anmerkungen zum materiellen Recht sowie zu technischen und taktischen Aspekten ermöglichen die optimale Anpassung an individuelle Sachverhalte.

Rundum erneuert

Die Neuauflage bringt das Werk auf den **Rechtsstand Frühjahr 2020.** Die neuesten Entwicklungen aus den letzten Jahren in Rechtsprechung und Gesetzgebung sind eingearbeitet. Die neue DS-GVO wurde durchgehend berücksichtigt. **Neue Formulare** wurden aufgenommen, u.a. zu Adresshandel, Überlassung von Daten, KI, Geheimhaltungsvereinbarung und Datenschutzerklärung. Zudem wurde das Angebot der zweisprachigen Formulare ausgebaut.

Beck'sches Formularbuch IT-Recht

5. Auflage. 2020. XXXII, 1102 Seiten.
Mit Freischaltcode zum Download der Formulare (ohne Anmerkungen).
In Leinen € 179,–
ISBN 978-3-406-74218-7
Neu im August 2020

beck-shop.de/29319183

Erhältlich im Buchhandel oder bei: **beck-shop.de** | Verlag C.H.BECK oHG · 80791 München | kundenservice@beck.de | Preise inkl. MwSt. | 171990
facebook.com/verlagCHBECK linkedin.com/company/verlag-c-h-beck twitter.com/CHBECKRecht

C.H.BECK

Künstliche Intelligenz in der Kunden- und Mandantenkommunikation

Googelt man „KI“, kurz für künstliche Intelligenz, so spuckt die Suchmaschine stolze 2,85 Milliarden Treffer aus. Beim englischen Pendant „AI“ (artificial intelligence) sind es sogar 4,88 Milliarden Ergebnisse. Die immensen Ergebnislisten sind ein Indiz dafür, welche Bedeutung das Thema künstliche Intelligenz gewonnen hat. Wer mit dem technologischen Fortschritt mithalten will, der sucht längst nach passenden Szenarien, um mit Automatisierung und maschinellem Lernen verbesserte Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Ein Bereich, in dem künstliche Intelligenz einen Mehrwert schaffen kann, ist die Kunden- und Mandantenkommunikation.

So können intelligente Chatbots Websitebesuchern zur Seite stehen und sie im Dialog zur gewünschten Information führen. Dadurch entsteht ein neuartiges Nutzererlebnis: Statt aktiv nach Informationen suchen zu müssen, können diese durch den Nutzer einfach erfragt werden.

Denkbar wäre, dass künftig ganze Websites statt der klassischen Hauptnavigation Bots für die optimale Nutzerführung einsetzen. Der Vorteil: Die Kommunikation findet in einer der direktesten und kundenorientiertesten Formen statt – im Dialog. Dadurch wird die Kommunikation greifbarer. Die Website entwickelt sich vom Schaufenster zum Kundenberater. Denkt man das Ganze noch ein Stück weiter und integriert Sprachsteuerung, so kann der User sich „im Gespräch“ schnell, bequem und einfach informieren und zurechtfinden. In Kanzleien kann eine solche Form der Mandantenkommunikation die klassischen Dialogformate ergänzen und bestimmte Beratungsleistungen automatisiert übernehmen: Die persönliche Ansprache und eine vertrauensvolle Mandantenbeziehung können freilich nicht gänzlich ersetzt werden – gerade in sensiblen Lebenssituationen ist persönlicher Kontakt weiterhin wichtig. Den Erwartungen der Kunden an ihren Berater, immer erreichbar zu sein und direkte Antworten auf bestimmte Fragen zu erhalten, wird hingegen Rechnung getragen.

Dass einer solchen verbesserten Kundenkommunikation KI zugrunde liegt, ist für die meisten Nutzer dabei nicht relevant. Sie setzen die technologischen Möglichkeiten voraus. Sie wollen praktische Lösungen, die ihren Alltag erleichtern wobei die Schnittstellen zwischen real und digital möglichst wenig spürbar sind.

Gerade für Steuerberater ist es wichtig, jetzt den Weg für die Zukunft zu ebnen. Denn es ist unbestritten, dass bisherige Kernaufgaben des Steuerberaters in der Finanz- und Lohnbuchhaltung zunehmend automatisiert werden können. Durch den verstärkten Einsatz von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen wird sich dieser Trend einerseits fortsetzen. Andererseits liegt im technologischen Fortschritt und dem damit einhergehenden Wandel auch eine Chance: Wer sich die neuen technologischen Möglichkeiten zu Nutze macht und zum Beispiel im Bereich der Mandantenkommunikation ergänzend einsetzt, der kann seinen Mandanten verbesserte und zeitgemäße Services anbieten und zusätzliche Geschäftsfelder innerhalb der Steuerkanzlei erschließen.

Hinweis zur Autorin:

Isabel Blank
ist Geschäftsführerin in der Haufe Group. Hier ist Sie insbesondere für die Online-Buchhaltungslösung lexoffice verantwortlich, die die Zusammenarbeit zwischen Kleinunternehmer und Steuerberatern digitalisiert und optimiert.



Unsere Media-Beratung

C.H.BECK

Stellenmarkt Kanzleien
A–K
Daniela Uphoff
Telefon (089) 3 81 89-610
daniela.uphoff@beck.de

L–Z
Christina Stauber
Telefon (089) 3 81 89-681
christina.stauber@beck.de

Stellenmarkt Unternehmen
Katrin Maier
Telefon (089) 3 81 89-611
katrin.maier@beck.de

Aus- und Weiterbildung | Lehre + Forschung
Daniela Uphoff
Telefon (089) 3 81 89-610
daniela.uphoff@beck.de

Verlage | Verbände | Öffentliche Einrichtungen
Andrea Horn
Telefon (089) 3 81 89-607
andrea.horn@beck.de

IT | Software
Christina Stauber
Telefon (089) 3 81 89-681
christina.stauber@beck.de

Keykunden
Thomas Hepp
Telefon (089) 3 81 89-612
thomas.hepp@beck.de

Produkt-/ Imagekommunikation | Kampagnen
Katrin Maier
Telefon (089) 3 81 89-611
katrin.maier@beck.de

Allgemeine Anfragen
Telefon (089) 3 81 89-687
Telefax (089) 3 81 89-589
mediaberatung@beck.de

Anzeigenverkaufsleiter
Thomas Hepp
Telefon (089) 3 81 89-612
thomas.hepp@beck.de