



Dokumentenmanagementsystem in der Praxis

Aufwändig, aber oft lohnend

Geht es nach den Anbietern von Dokumentenmanagementsystemen, gehört dem professionellen Umgang mit elektronischen Dokumenten die Zukunft. Allerdings zeigt ein Blick in die Praxis, dass der Austausch von elektronischen Dokumenten oder aber die Kommunikation per E-Mail zwischen Steuerberater und Mandant noch längst nicht zum Alltag in der Steuerberatung gehört.

„Wenn eine Reaktion kommt, dann ist sie positiv.“ So beschreibt StB Olaf Rosenbaum aus Kiel die Rückmeldungen seiner Mandanten, wenn er sie am Telefon flott mit aktuellen Informationen aus ihrer - elektronischen Akte - versorgt. Rosenbaum holt sich während des Gesprächs Informationen zu seinem Klienten auf den Bildschirm und kann somit Fragen relativ schnell klären.

Eingeführt hat Rosenbaum das Dokumentenmanagementsystem der Firma Addison im Jahr 2002. Seitdem, so der Kieler Steuerberater, haben sich die Antwortzeiten stark verkürzt. Systematisch werden in seiner Kanzlei alle selbst erstellten Dokumente gespeichert. Für bestimmte Mandanten gibt es auch nur

noch einen elektronischen Akt, was sogar soweit geht, dass für diese Klienten „alle mandatsbezogenen Dokumente elektronisch gespeichert“ werden. „Es gibt hier keine Papierablage mehr“, erklärt Rosenbaum.

Täglich kommt der Postbote in die Kanzlei – nach wie vor

Trotz des technischen Fortschritts kommt auch der Postbote noch in der Kieler Kanzlei vorbei. Der Chef selbst sortiert die Post und verteilt „diese in Papierform an die Mandatsverantwortlichen. Diese scannen die Unterlagen ein.“ Teile der selbst gesteckten Ziele in Zusammenhang mit der Einführung des Dokumentenmanagement-

Steuerberaterkanzleien, die sich für ein professionelles Dokumentenmanagementsystem entscheiden, müssen sich auf einige Änderungen im Arbeitsalltag einstellen.

system hat Rosenbaum bereits erreicht, bei anderen arbeitet er noch an einer Verbesserung.

Noch nicht erreicht habe er etwa, so Rosenbaum, dass alle relevanten Informationen in dem von ihm verwendeten System abgelegt sind, den Weg dorthin habe er aber bereits bestritten. Ähnlich, so der Kieler Steuerberater, verhalte es sich bei der Suche nach Informationen innerhalb des DMS, was bislang nur teilweise erreicht sei. Zwar hätten sich die Suchzeiten merkbar reduziert, doch sei dies noch lange nicht perfekt. Ebenso arbeitet Rosenbaum noch an einer Reduzierung des Platzbedarfs für die Papierablage. Unabhängig davon hat aber die DMS-Einführung zu

einer Zeitersparnis und zu einer verbesserten Außendarstellung der Kanzlei geführt, da „alle relevanten Daten schnell verfügbar sind.“

Bedingungslos, so scheint es auf den ersten Blick, hat sich auch die Steuerberatungsgesellschaft LVP aus dem nordrhein-westfälischen Drolshagen dem DMS verschrieben. Wie StB Dietmar Lücking, Partner und gleichzeitig Leiter des EDV-Arbeitskreises in Siegen, erzählt, erfasst die „Kanzlei den gesamten Schriftverkehr, inklusive der E-Mailein- und -ausgänge und den Faxeingang, soweit diese auf unserem Fax-Server eingehen. Herkömmliche Faxe und die so genannte gelbe Briefpost wird gescannt.“

Der Einblick, den Lücking gewährt, wirkt wie ein Blick in die Zukunft. Seine Kanzlei arbeitet mit einem DMS von HMD, wobei das elektronische Postbuch eine besondere Rolle spielt, denn „dort werden alle Ein- und Ausgänge verwaltet.“ Eingänge, so Lücking, „werden über unser Serversystem den zuständigen Mitarbeitern zur Bearbeitung übermittelt.“

Auf der anderen Seite überprüfen Berufsträger die ausgehende Post an derselben Stelle und geben sie entsprechend frei. Gleichzeitig lasse sich auch die Auftragsverwaltung mit erledigt. Erhalte die Kanzlei Dokumente, so werden diese, erklärt der Drolshagener Steuerberater, den bestehenden Mandantenakten umgehend zugeordnet.

Auch die Dokumente sind für alle verfügbar: „Alle Vorgänge einer Mandantenakte, alle Aufträge können von jedem PC, soweit die Rechte vorhanden sind, eingesehen, bearbeitet und die fristgerechte Erledigung überwacht werden. Dies gilt auch für die Heimarbeitsplätze, der Transport von körperlichen Akten entfällt.“

Nach und nach leeren sich die Schränke im Archiv

Nun ist Lücking mit den Folgen seiner elektronischen Dokumentenarchivierung und -verwaltung konfrontiert, denn seit der Einführung des DMS lässt er die herkömmlichen Mandantenakten elektronisch erfassen. Als Folge leert sich der Aktenkeller und die Schränke. Dennoch gibt es in der Kanzlei noch Handakten, in denen „vorübergehend Originale aufbewahrt werden, die wieder an unsere Mandanten zurückgesandt werden müssen.“

Aber trotz des Verschwindens der Papierakten, so Lücking, ist der Papierverbrauch nicht gesunken, „da manche Dinge ausgedruckt besser lesbar sind.“ Trotz der Vorteile, die die Digitalisierung für die Kanzlei mit sich bringt, stehe, so Lücking, der Mandant

Skepsis

Zweifel am Mehrwert

Etwas skeptisch gegenüber einem professionellen Dokumentenmanagementsystem (DMS), zeigt sich StB Thomas Höltermann. Allerdings nutzt der EDV-Arbeitskreis-Vorsitzende des Steuerberaterverbandes Niedersachsen Sachsen-Anhalt bereits eine einfaches DMS und vertraut hier auf den Office-Manager des Kanzlei-softwareanbieters Simba.

Gründe, warum Höltermann noch kein professionelles DMS in seiner Osnabrücker Kanzlei einsetzt, sieht er darin, dass er andere Prioritäten habe. Zudem „verspreche ich mir von einem DMS nicht so viel Einsparpotenzial, als dass sich der Aufwand bei mir lohnen würde.“ Einen anderen Grund, warum er sich noch nicht für ein DMS entschieden hat, sieht Höltermann in den Kosten, die auf seine Kanzlei zukommen und den – seiner Meinung nach – zu geringen Mehrwert.

Grundsätzlich scheint Höltermann einem professionellen DMS gegenüber aber nicht abgeneigt zu sein, falls eine Lösung seine Anforderungen gerecht wird. So erwartet er von einem System, dass es einfach zu administ-

rieren ist. Zudem wolle er „Software einsetzen, für die ich keine externe Spezialisten benötige.“

Größte Herausforderung für ein professionelles DMS wäre seiner Einschätzung nach die Verschlagwortung. Dabei sei das größte Problem, „wie ich möglichst schnell das Dokument wiederfinde, von dem ich weiß, dass es existiert, aber nicht wo.“ Grundsätzlich aber gibt sich der Vorsitzende des EDV-Arbeitskreises Niedersachsen Sachsen-Anhalt skeptisch gegenüber der Vorstellung eines papierlosen Büros und illustriert dies an einem Beispiel: „Wer schon einmal Gutachten erstellt hat, weiß, dass ein ‚blättern‘ in einer elektronischen Akte nicht funktioniert.“

Nach seiner Ansicht gebe es viele Situationen, in denen ein „schneller Blick in die Akte besser ist, als ein zeitaufwändiges Aufrufen von vielen Dateien.“ Auch hätten seine Mandanten nur selten nachgefragt, ob sie ihm Dokument auch elektronisch zukommen lassen könnten. Stattdessen komme es vor, dass er seinen Mandanten ein entsprechendes Angebot mache.

im Focus. Ähnliche Erfahrungen wie Kollege Rosenbaum aus Kiel habe er und seine Mitarbeiter im Umgang mit den Mandanten gemacht. So sei es, dank des DMS-System möglich, sich Informationen zügig auf dem Bildschirm zu holen.

Mit der digitalen Mandanteneakte entfällt das Holen der Papierakten

Zudem entfallende das Holen von Akten oder die Frage, wer diese gerade bearbeite und in welchem Raum sie stehe. „Such- und Wegezeiten wurden deutlich verringert“, so Lücking.

Um zunächst erst einmal in das DMS-Zeitalter zu springen, mussten in der Kanzlei 2005 die technischen Voraussetzungen stimmen. Dazu zählt ein „schnelles Netzwerk, Ausbau der Speicherkapazität, Datensicherheit und Scanner an allen Arbeitsplätzen.“ Aber

selbst wenn die technischen Voraussetzungen stimmen, so bedeutete die Einführung des DMS am Anfang keine Zeitersparnis, erklärt Lücking. Allein die „nachträgliche Digitalisierung der Altakten“ dauerte bis zu zwei Stunden.

Kleinere Aktenstauräume, kleinere Kanzleien

Nachdem inzwischen weniger Aktenstauraum notwendig sei, so StB Lücking, habe sich dies auch auf die notwendigen Büroflächen ausgewirkt. Seiner Schätzung werden „wir sicherlich auf Dauer höchstens noch 20 Prozent der bisherigen Fläche benötigen.“ Dies habe sich bereits beim Umzug in neue Büroräume ausgewirkt. Abgesehen von einer Flächensparnis habe das DMS auch die Einführung von Heimarbeitsplätzen ermöglicht.

Trotzdem habe die Einführung des DMS nicht zu höheren Softwarekosten geführt. Die Schulung der Mitarbeiter, so Lücking, habe vier Stunden gedauert, wobei er aber darauf hinweist, dass es in der Kanzlei einen Mitarbeiter geben müsse, der spezielle Kenntnisse habe, um Alltagsprobleme zu lösen. Anders sind die Erfahrungen von StB Willi Riedmann aus Taufkirchen bei München. Seinen Worten habe die Einarbeitung in ein professionelles DMS Jahre gedauert. Er sei zwar nicht noch nicht in der papierlosen Steuerberatungskanzlei angekommen, allerdings, so Riedmann, bewege sich seine Kanzlei darauf zu.

Wie sehr aber das DMS bereits Einzug in seinen Kanzleialltag gehalten hat, zeigt, dass Riedmann alle Dokumente wie E-Mail und Faxe ablegt. Ebenfalls liest er in seiner Kanzlei alle Lieferantenrechnungen und Verträge ein und legt sie ab. Zu Beginn hat Riedmann ähnliche Erfahrungen gemacht wie Lücking, wonach die Einführung mehr Zeit kostet, „die man hofft, später einsparen zu können.“

Einführung des DMS hat zu Mehrkosten geführt

Abgesehen von den Anfangsschwierigkeiten habe die Arbeit mit einem DMS auch zu monatlichen Mehrkosten geführt. Zwar lie-

Ben sich Zusatzkosten schlecht bestimmen, da es mehrere Parameter wie Lizenzkosten, Faxsoftware oder aber Scanner gebe, doch geht Riedmann von einem zehnpromtigen Plus gegenüber vorher aus.

Rüdiger Frisch

ist Redakteur bei „SteuerConsultant“ und betreut das Ressort Kanzlei & Persönliches mit den Bereichen Finanzen, Kanzleimanagement und Unternehmensberatung.

E-Mail: ruediger.frisch@haufe.de

Onlinebelegsystem

Auf alles vorbereitet

Viele der Mandanten merken offenbar nicht, was im Hintergrund abläuft, wenn Sie mit ihrem Steuerberater telefonieren. Diese Erfahrung hat auch vBP/StB Johannes Borgard aus Düsseldorf gemacht. Seiner Ansicht ist es dem Mandanten egal ob „eine Kanzlei über ein Dokumentenmanagementsystem verfügt oder nicht. Für die Kanzleiarbeitsabläufe“, so der Düsseldorfer sei „dies allerdings erheblich.“

Er selbst habe in seiner Kanzlei „die Volldigitalisierung der Kanzleibelege inklusive der Mandantenbelege und Unterlagen angestrebt und weitgehend realisiert.“ Aber nur weitgehend, denn so Borgard, auch er hat nach wie vor Papierunterlagen auf dem Schreibtisch. Hier beklagt er, dass „die Mandantenbetriebe und Finanzämter leider noch nicht ausreichend – oder nicht – digitalisiert arbeiten, so dass weiterhin Briefzusteller bemüht werden müssen.“

Borgard geht aber noch offensiver auf seine Mandanten zu. So bietet er seit fünf Jahren die Einbindung des Klienten in ein digitales Onlinebelegsystem an. Damit könne der Mandant einen wichtigen Schritt tun, um das kanzleiinterne Dokumentenmanagementsystem (DMS) mit entsprechenden Daten zu füttern. Gefruchtet hat der Hinweis auf das Onlinebelegsystem offenbar bereits, denn vorwiegend überörtliche Mandate habe er auf diese Art und Weise hinzugewonnen.

Auf die Bereitschaft der Mandanten, Belege der Kanzlei elektronisch zuzusenden, habe der entsprechende Hinweis auf der Homepage keinen Einfluss gehabt, räumt Borgards ein. Vielmehr entschieden die Mandanten selbst: „Soweit diese Onlinemedien nutzen, ist der Informationsaustausch über Onlinemedien selbstverständlich und erfolgt insbesondere bei der Bearbeitung von Finanzbuchhaltungen oder Jahresabschlüssen fast ausschließlich über diese Kommunikationsform.“ Gleichzeitig macht der Düsseldorfer klar, dass es für das Kanzlei-DMS unerheblich sei, ob die Schriftsätze in Papierform in die Kanzlei gelangten oder nicht.

Nicht nur elektronische Belege

Von einigen Mandanten allerdings erhält Borgard mehr als nur digitale Belege: „Zusätzlich werden Daten aus Fakturierungsprogramm oder Kassenbuchprogramm oder auch Daten aus eigenen Finanzbuchhaltungsprogrammen vom Mandanten digital zu Verfügung gestellt.“

Borgard bietet aber nicht nur sein Onlinebelegsystem an, sondern strebt auch die Archivierung aller steuerrelevanten Mandantendaten an. Zudem hat Borgard die Erfahrung gemacht, dass „die Notwendigkeit der Datentrennung aber bei den Unternehmen noch nicht richtig angekommen“ sei. Dementsprechend seien diese nicht ausreichend organi-

siert oder es fehle die Erkenntnis, dass dies seit Einführung der Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen notwendig sei.

Borgard hat von sich aus, wie er betont, „Vernetzungen zu und von Mandantenunternehmen geschaffen und unsere Beratungstätigkeiten erheblich erweitern können.“

Mandanten in zwei Lager geteilt

In zwei Teile lassen sich Borgards Mandantschaft aufteilen. Während ein Teil relativ technikbegeistert ist, übt sich der andere in Zurückhaltung. „Die Bereitschaft der Mandanten zur Annahme und Integration in die veränderten Kommunikations- und Informationsstrukturen oder gebotene Möglichkeiten der edv-basierten Vernetzung ist sehr unterschiedlich.“

So habe er festgestellt, dass es gegenüber dem Internet Vorbehalte gebe: „Oft ist ein ausreichendes Vertrauen in Sicherheit und Verlässlichkeit des Internets nicht gegeben.“ Zudem stießen „Veränderungen der Gewohnheiten oft auf Widerstand, bei Kollegen, Mitarbeitern oder Mandanten.“

Seinen Worten zufolge hat er die Veränderungen als Chance gesehen und genutzt, wobei er aber darauf hinweist: „Wir richten uns grundsätzlich nach dem Mandanten. Dies auch mit einem wesentlich erweiterten Angebot und Möglichkeiten.“