

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 4 4

Video-Thema: Strategie

Video-Titel: Zeitmanagement: Effektivität und Effizienz

Begrüßung

Hallo, liebe Kolleginnen und Kollegen, hier ist Ihr Patrik Luzius. Schön, dass Sie dabei sind, Ihre Steuerkanzlei jeden Tag ein Stückchen zu optimieren.

Erfolgsimpulse

Der Titel unseres heutigen Videos heißt: Zeitmanagement: Effektivität und Effizienz

In diesem Video erhalten Sie die wichtigsten Antworten zu folgenden Themen bzw. Fragen:

1. Was ist Effektivität?
2. Was ist Effizienz?
3. Wie befreien Sie sich vor ineffektiven Prozessen?

Hauptteil

1. Was ist Effektivität?

Effektivität bedeutet, die richtigen Dinge zu tun.

Ein Beispiel dafür: Es gibt noch Steuerkanzleien, die alle Buchhaltungsbelege ihrer Kunden mit einem „Gebucht“-Stempel versehen. Dieser Schritt ist in Zeiten der Digitalisierung und Automatisierung überflüssig. Ihn wegzulassen, ist betriebswirtschaftlich sinnvoll, da dies viel Zeit und Geld spart.

2. Was ist Effizienz?

Effizienz bedeutet, die Dinge richtig zu tun.

Das heißt für das eben genannte Beispiel: Die Steuerkanzlei würde extra junge und dynamische Menschen anstellen, die extrem schnell Buchhaltungsbelege stempeln können, viel schneller als die älteren Mitarbeiter. So könnten sie den Prozess des Abstempelns effizienter gestalten. Sie sehen an diesem Beispiel, dass ein noch so effizienter Prozess einen effektiven nicht übertrumpfen kann. Mit anderen Worten: Ein effektiver Prozess hat immer Vorrang vor einem effizienten. Und wenn Sie diesen effektiven Prozess noch effizienter machen, dann haben Sie das Beste für ein sehr gutes Zeitmanagement erreicht.

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 4 4

Video-Thema: Strategie

Video-Titel: Zeitmanagement: Effektivität und Effizienz

3. Wie befreien Sie sich vor ineffektiven Prozessen?

In einer Steuerkanzlei wird heutzutage fast immer in Zeiteinheiten, also Stunden gedacht. Kanzleileitung und Mitarbeiter haben intern Stundenverrechnungssätze festgelegt, zu denen sie die jeweiligen Zeiten den Kunden in Rechnung stellen. Empfehlung: Die Kanzleileitung sollte mindestens einen Satz von 160 Euro netto haben, die Mitarbeiter mindestens 80 Euro netto, das Sekretariat und die Auszubildenden mindestens 40 Euro.

Diese Stundensätze halten jedoch viele Kanzleien nicht davon ab, weiterhin ineffektive Prozesse zu pflegen.

Ineffektive Prozesse kosten einfach nur sinnlose Zeit und damit Geld!

Hier einige Beispiele aus meinem Buch „Die erfolgreiche Steuerkanzlei“:

Würden Sie eine Tasse Kaffee für 10 Euro bestellen? Mit Gold im Kaffee in einem New Yorker Szene-Café vielleicht. Aber ansonsten? Wohl kaum. Doch viele Kanzleichefs machen das jeden Tag mehrfach. Mit einem Stundensatz von 160 Euro und einer geschätzten Kaffeekochdauer von 3,75 Minuten inklusive An- und Abreise in die Küche kostet sie ihr Kaffee nämlich 10 Euro (160 Euro: 60 Min. x 3,75 Min.). Ob das der Kanzleileitung bewusst ist?

Es werden Fristenkontrollbücher für die Prüfung von Steuerbescheiden auf Papier geführt und gleichzeitig in einer Software. Doppelte Arbeit kostet Zeit und Gewinn.

Es werden Rechnungen in Word geschrieben, die Zeiten auf Karteikarten notiert und nur zweimal pro Jahr Mahnungen verschickt. Und das obwohl es für alle drei Prozesse hervorragende Programme gibt, die auch noch munter bezahlt, aber nicht genutzt werden. Zu kompliziert, zu lange, zu teuer.

Es werden Kontoauszüge mit der Hand gebucht, obwohl ein Kontoauszugsmanager die Bearbeitungszeit etwa halbieren könnte. Der Einsatz eines Auszugsmanagers ist zurzeit eine der besten Effizienzsteigerungsmaßnahmen in der Finanzbuchführung.

Es werden keine Wochenpläne erstellt, wer was wann machen soll. Somit wird nur für den Kunden zuerst gearbeitet, der am lautesten schreit. Das halte ich für unfair gegenüber den guten, pünktlichen und ordentlichen Kunden. Mit dieser Arbeitsweise wird viel Zeit vergeudet.

Es wird kein Dokumentenmanagementsystem (DMS) eingesetzt, es wird vielmehr alles doppelt und dreifach ausgedruckt und die Schränke mit Papier gefüllt. Das alles kostet zu viel Miete, Material und Ablagezeiten.

Es wird das Meiste aus der Kanzlei per Post geschickt anstatt per E-Mail. Die Mail ist schneller, billiger und sofort digital ablegbar oder weiter zu bearbeiten.

Es werden die vorläufig fertigen Steuererklärungsformulare (viele Seiten) den Kunden per Post geschickt. Dann sollen sie alles auf Richtigkeit überprüfen (was kaum ein Kunde schaffen kann) und für die Kanzlei unterschreiben. Anschließend sollen sie alles zurück zur Kanzlei schicken (per Post, natürlich). Die Kanzlei stellt alles fertig, druckt die Steuererklärung noch einmal aus und schickt sie wieder (richtig geraten) per Post an die Kunden, die dann wieder alles unterschreiben und am Schluss auch noch selbst zum Finanzamt schicken sollen (auf eigene Kosten). Dieser Prozessablauf besteht seit zig Jahren unverändert. Eine moderne Kanzlei sollte die Steuererklärung elektronisch und authentifiziert an das Finanzamt senden

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 4 4

Video-Thema: Strategie

Video-Titel: Zeitmanagement: Effektivität und Effizienz

und nur die verkürzte Erklärung dem Kunden schicken oder mailen. Vorteile: Die Erklärung ist gleich beim Finanzamt, der Kunde muss selbst nichts mehr tun, nichts geht auf dem Postweg verloren, der Eingang beim Finanzamt ist dokumentiert und dieser Ablauf ist viel schneller als der alte. Ab dem Veranlagungszeitraum 2017 sollte der Ablauf angepasst werden, da durch die Belegvorhaltepflicht kein Beleg mehr zum Finanzamt geschickt werden muss.

Es wird während der Bearbeitung der Einkommensteuererklärungen nicht die Vollmachtsdatenbank genutzt, sondern alles von Papierbelegen aufwendig im Programm erfasst, und dann noch vielen fehlenden Unterlagen nachgerannt. Die Vollmachtsdatenbank liefert mittlerweile so viele Daten auf Knopfdruck in die richtigen Formularfelder, dass sie für eine effiziente Bearbeitung von Einkommensteuererklärungen unverzichtbar geworden ist.

Es werden zu schwierige oder zu große Aufträge von unpassenden Kunden angenommen, die dann so viel Zeit kosten und ein so hohes Risiko beinhalten, dass sich der Auftrag am Ende nicht gelohnt hat. Nur weil das Helfersyndrom wieder gesagt hat: Klar, ich übernehme jeden Auftrag und werde alles schaffen.

Es werden nicht die Kunden gekündigt, die am meisten nerven, nörgeln und dann nicht oder zu spät bezahlen. Das ist aktive Unterstützung von „Terrorismus“ und sollte sofort beendet werden.

Was können Sie tun, um sich und Ihre Kanzlei von solchen ineffektiven Prozessen zu befreien? Dafür habe ich einige erprobte Vorgehensweisen für Sie:

Durchdenken Sie alle Prozesse Ihrer Steuerkanzlei und schreiben Sie jeden kleinen Prozessschritt auf. Das ist die Basis für eine Prozessanalyse.

Beenden Sie alle ineffektiven (unrichtigen) Prozesse oder Prozessteile unverzüglich! All diese Prozesse müssen durch effektive ersetzt werden. Beachten Sie insbesondere kleine Prozessabschnitte, in denen dauerhaft viel Zeiteinsparpotenzial steckt.

Delegieren Sie die effektiven Prozesse: Geben Sie alle möglichen Tätigkeiten ab, die Sie selbst nicht erledigen sollten, z. B. Erstellung von Steuererklärungen und Jahresabschlüssen, Ablage, Organisieren von Betriebsveranstaltungen, Kaffee kochen (wir wissen ja, wie teuer der Kaffee dann werden kann) etc. Ihre Mitarbeiter delegieren alle möglichen Tätigkeiten an das Sekretariat oder Auszubildende, die sie selbst nicht erledigen sollten, z. B. Telefondienst, Kundenempfang und -bewirtung, Scannen, Sortieren, Ablage, Aufräumen etc. Nur wer intelligent delegiert und organisiert, hat ein gutes Zeitmanagement und nutzt die Zeit effektiv und effizient.

Machen Sie alle effektiven Prozesse effizient (schnell). Lassen Sie überflüssige und komplizierte Arbeitsschritte weg. Nutzen Sie dazu die vorhandene Software bis zum Maximum aus. Software ist immer ein gutes Mittel zur Effizienzsteigerung. Fragen Sie Ihre befreundeten Berufskollegen, Mitarbeiter und Kunden, was man schneller machen kann, ob weniger Unterlagen benötigt werden oder ob alles nur noch per Mail geschickt werden kann.

Wenn Sie diese vier Punkte in die Tat umgesetzt und Ihre Prozesse dadurch deutlich beschleunigt und verbessert haben, war dies der erste Schritt zu einem guten Zeitmanagement.

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 4 4

Video-Thema: Strategie

Video-Titel: Zeitmanagement: Effektivität und Effizienz

Zitat

„Setze Prioritäten! Es ist besser, die richtige Arbeit zu tun (Effektivität), als eine Arbeit richtig zu tun (Effizienz).“

Peter Drucker

Kurz-Zusammenfassung

Fassen wir nochmal kurz zusammen: Was waren die 3 wesentlichsten Punkte von heute:

1. **Effektivität** bedeutet, die richtigen Dinge zu tun.
2. **Effizienz** bedeutet, die Dinge richtig zu tun.
3. Sie wissen, wie Sie ineffektive und ineffiziente Prozesse abstellen oder beschleunigen können.

Umsetzung in Ihrer Kanzlei (siehe unten im Downloadbereich)

Ich möchte Sie noch auf den Downloadbereich unterhalb dieses Videos aufmerksam machen. Dort finden Sie alles Wichtige zur Umsetzung der Inhalte dieses Videos. Je mehr Ideen und Maßnahmen Sie in Ihrer Kanzlei umsetzen, desto erfolgreicher werden Sie!

Verabschiedung

Herzlichen Dank fürs Zuschauen. Ich wünsche Ihnen ganz viel Spaß und Erfolg bei der Umsetzung! Setzen Sie möglichst viel schon in der nächsten Woche um! Es lohnt sich! Und denken Sie immer daran:

Weniger Worte, mehr Transporte!

Ihr Patrik Luzius

Downloadbereich

Ihr Umsetzungsplan (To-Do-Liste) als Excel-Datei

Video-Zusammenfassung