



Effizient zusammenarbeiten

Einführung von Lexware Office bei Mandanten



Vorwort

Ein steigender Digitalisierungsgrad, der Einzug künstlicher Intelligenz, neue gesetzgeberische Maßnahmen: Die Entwicklungen überstürzen sich in vielen Bereichen. Steuerkanzleien kann das in Bedrängnis bringen, weil kaum Zeit bleibt sich in alle Themen adäquat einzuarbeiten. Der Mangel an Fachkräften und die Anstrengungen, junge Talente zu gewinnen und auszubilden, verschärfen die Situation zusätzlich. Zugleich wünscht sich der überwiegende Teil der rund 3,9 Mio. KMUs in Deutschland Beratung durch Steuerkanzleien. Diese zu finden, gestaltet sich für viele zunehmend schwieriger. Eine herausfordernde Situation. Denn die schiere Masse der Kleinunternehmen bildet noch immer das Rückgrat der deutschen Wirtschaft. Wir sehen deshalb Steuerkanzleien als unsere Partner, mit denen wir gemeinsam Unternehmertum erleichtern wollen.

Wie können wir kleine sowie mittelständische Unternehmen unterstützen und einen Umgang mit knappen Ressourcen finden? Der Lösungsansatz, den wir hier vorschlagen möchten, setzt auf konsequente Digitalisierung, maximal effiziente Prozesse und klare Absprachen mit Mandantinnen und Mandanten über die zukünftige Zusammenarbeit von Beginn an. Unsere Empfehlung: Entwickeln Sie Ihren Onboarding-Prozess für Mandantinnen und Mandanten, die mit Lexware Office arbeiten

möchten. Vermeiden Sie Missverständnisse, indem Sie die Einarbeitung, Einstellungen, Arbeitsteilung oder Datenübernahme klar definieren. Auch wenn sich das im ersten Moment nach Mehrarbeit anhört, haben unsere Erfahrungen gezeigt, dass innerhalb kurzer Zeit eine erhebliche Effizienzsteigerung möglich ist, weil Nacharbeiten, Nachfragen und Unklarheiten deutlich abnehmen.

Verstehen Sie den folgenden Prozess als Handlungsempfehlung, die in enger Zusammenarbeit mit über 280 Kanzleimitarbeitenden entwickelt wurde. Dieser Prozess basiert auf den täglichen Abläufen in Kanzleien und wurde in Workshops gemeinsam mit Steuerkanzleien erarbeitet. Es handelt sich nicht also um eine strikte Vorgabe, sondern vielmehr um eine Empfehlung, die Ihnen als Anregung und Grundlage für den Aufbau Ihres individuellen Onboarding-Prozesses für die Einführung von Lexware Office dienen soll.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'CS'.

Christian Steiger
Geschäftsführer Lexware



Inhalt

01 Warum ist ein Einführungsprozess wichtig?	6
02 Aus der Praxis für die Praxis: Wie der Einführungsprozess entstand	8
03 Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung von Lexware Office	10
04 So begeistern Sie Ihre Mandanten	12
05 Erfolgreiche Einführung in 5 Schritten	14
Kick-off-Gespräch mit dem Mandanten	14
Grundeinstellungen festlegen	17
Einarbeitung Lexware Office	19
Praxisphase	21
Analyse und Feedback	21
06 Aus der Praxis für die Praxis: Unser Onboarding-Prozess für Kanzleien.....	22
Auch kleine Schritte führen zu großen Veränderungen	23
Es geht nicht um Ideen. Es geht darum, Ideen zu verwirklichen.	24
Drei Experten, ein Ziel: Sie noch erfolgreicher zu machen	27
Überzeugungsarbeit leisten	29
07 Wir sind für Sie da	32

Checklisten zu den Kapiteln 03-05, weitere Arbeitshilfen, Informationen und Links zu einzelnen Angeboten, Videos usw. finden Sie unter: www.lexware-steuerberater.de

01

Warum ist ein Einführungsprozess wichtig?

Sie möchten möglichst schnell effizient mit den Mandanten über Lexware Office zusammenarbeiten? Dann lohnt es sich, einen professionellen Einführungsprozess aufzusetzen.

Standardisierung

- Mit einem etablierten Prozess verfügen Sie über ein Werkzeug, das Sie immer wieder einsetzen können.
- Der Einführungsprozess kann jederzeit auf Basis Ihrer Erfahrungen oder nach erfolgtem Feedback kanzleiweit einheitlich angepasst werden.
- Auch wenn jeder Mandant anders ist: Alle Mandanten durchlaufen die gleichen Prozessschritte, wobei sich die Inhalte der einzelnen Schritte individualisieren lassen.
- Ein standardisierter Onboarding-Prozess ist die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit, da alle notwendigen Schritte angesprochen werden müssen.
- Die Standardisierung regelt die praktischen Aspekte der Zusammenarbeit von Anfang an so, dass es zu den Arbeitsprozessen Ihrer Kanzlei passt. Sie führt zur Klärung der Fragen: „Wer macht was, bis wann?“
- Neuzugänge in Ihrem Team profitieren von klaren Prozessvorgaben und sind dementsprechend schneller eingearbeitet.
- In Vertretungsfällen weiß jede Person im Team, was zu tun ist und kann den Prozess gemäß Ablaufplan an jeder Stelle fortführen.
- Die Zahl der zeitraubenden Rückfragen per E-Mail oder Telefon nimmt deutlich ab - von der Zeitersparnis sowie Vermeidung von Unterbrechungen und Missverständnissen profitieren alle Beteiligten.
- Eventuelle Schwachstellen im Prozess lassen sich schnell identifizieren und beheben. Entscheidungen und Prozessschritte, die sich als besonders sinnvoll erwiesen haben, lassen sich zielgerichtet optimieren.

Bewusste Einführung

- Die Entwicklung eines Onboarding-Prozesses für die Einführung von Lexware Office zwingt Sie dazu, selbst zu reflektieren, was Ihnen in der Zusammenarbeit wichtig ist und wie diese optimal aussehen soll.
- Sie treffen bewusste Entscheidungen darüber, wie Sie Lexware Office beim Mandanten einführen und definieren sowohl Ihre eigenen Anforderungen als auch die gegenüber Ihren Mandanten.
- So schaffen Sie bereits in der Startphase die Grundlage eines gezielten Ressourceneinsatzes für die Zusammenarbeit.

Klarheit

- Der Einführungsprozess hält Arbeitsteilung sowie Zuständigkeiten fest und sorgt damit für Klarheit und Effizienz.
- Auf Basis des Prozesses definieren und kommunizieren Sie klar Ihre Erwartungen bzgl. Qualität und Terminen.

Fehlervermeidung

- Typische (Einstiegs-)Fehler der Mandanten im Umgang mit einer Buchhaltungssoftware lassen sich bereits bei der Einführung klären.
- Sie profitieren von einer höheren Qualität der Daten. Von Anfang an.

Kompetenzaufbau

Egal, ob Sie den Mandanten schulen, die Einarbeitung im Selbststudium einfordern oder den Mandanten zu einer Lexware Office Schulung verpflichten: Mit dem Prozess stellen Sie sicher, dass sich der Mandant im vereinbarten Zeitrahmen mit der Software auseinandersetzt.

Dies alles spricht für den Aufbau eines Einführungsprozesses.



Hinweis: Gendergerechte Sprache ist uns wichtig. Im Praxisteil dieses Onboarding-Leitfadens sprechen wir ausnahmsweise ausschließlich vom „Mandanten“. Hiermit sind ausdrücklich alle Geschlechter (m/w/d) mitgemeint. Wir haben uns dafür entschieden, um das Dokument für die Anwendung einfach und schnell erfassbar zu machen. Diese Vorgehensweise hat lediglich redaktionelle Gründe und beinhaltet keinerlei Wertung.

02

Aus der Praxis für die Praxis: Wie der Einführungsprozess entstand

Entscheidend für den Erfolg eines Einführungsprozesses ist, dass er in der Praxis funktioniert. Deshalb wurde er im Rahmen der lexofficer-Ausbildung von über 150 Kanzleimitarbeitenden, die täglich im Austausch mit Lexware Office Mandanten stehen, erarbeitet.

Dazu wurden bundesweit in 12 Workshops in Kleingruppen verschiedene Prozesse erarbeitet, gegenseitig vorgestellt und diskutiert. Unsere Aufgabe als Mitarbeiter des Lexware Office Steuerberater-Teams und Begleiter des Workshops war es, im Anschluss die Prozesse zusammenzuführen. Das Ergebnis wurde abschließend von mehreren Steuerberaterinnen und Steuerberatern validiert und von uns erneut überarbeitet.



03

Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung von Lexware Office



Vor dem Start des Einführungsprozesses sollten Sie einige organisatorische und planerische Voraussetzungen klären, die grundlegend für das weitere Gelingen sind:

Mandanten-Check durch die Kanzlei: Ist der Einsatz von Lexware Office bei diesem Mandanten sinnvoll?

- Mandant kann mit IT-Anwendungen/ Software umgehen und möchte Lexware Office einsetzen → dann ja.
- Mandant möchte Lexware Office nutzen - aber weiß noch nicht, wie es geht → dann ja.
- Mandant kann mit IT-Anwendungen/ Software umgehen, möchte sich aber zunächst von Lexware Office überzeugen → dann ja.
- Mandant kann nicht mit IT-Anwendungen/ Software umgehen und möchte auch Lexware Office nicht nutzen → dann nein.

Kennt der Mandant Lexware Office schon?

- a. Ja und arbeitet bereits damit (z. B. Neumandant): Der Einführungsprozess sollte trotzdem durchgesprochen, Abweichungen identifiziert und die Zusammenarbeit definiert werden. Überspringen Sie das nächste Kapitel und gehen Sie direkt über zu „05 Erfolgreiche Einführung in 5 Schritten“.
- b. Ja und ist bereits überzeugt von Lexware Office: Sie können den Einführungsprozess starten. Überspringen Sie das nächste Kapitel und gehen Sie direkt über zu „05 Erfolgreiche Einführung in 5 Schritten“.
- c. Nein: Überzeugen Sie den Mandanten mit einer kleinen Demonstration der wichtigsten Funktionen. Empfehlungen dafür erhalten Sie im nächsten Kapitel „04 So begeistern Sie Ihre Mandanten von Lexware Office“.

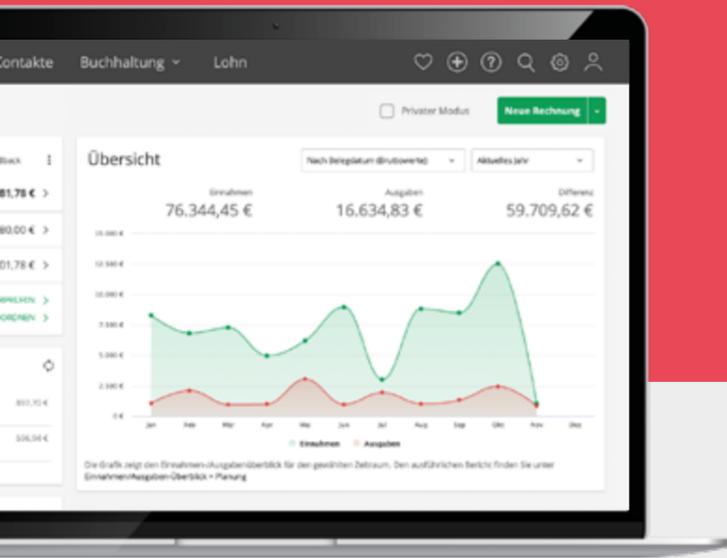
Dem Mandanten wurde die Notwendigkeit und der Ablauf des Onboarding-Prozesses für die Zusammenarbeit über Lexware Office vermittelt.

Termin mit dem Mandanten vereinbaren, um Lexware Office einzuführen.

04

So begeistern Sie Ihre Mandanten von Lexware Office

Ihr Mandant kennt Lexware Office und die Vorteile der Software nicht? Dann überzeugen Sie ihn im Handumdrehen – am besten mit einem gemeinsamen Blick direkt in die Anwendung. Wir empfehlen Ihnen dafür eine kostenlose Demoversion bei uns zu beantragen.



Unserer Erfahrung nach überzeugen folgende Funktionen immer:

Allgemeine Administration

- Dashboard zeigen und den Aufbau kurz erklären
- Nummernkreise
- Layout
- Anlage Debitoren (Kunden) / Kreditoren (Lieferanten) und Importmöglichkeit aus anderen Programmen aufzeigen
- Anlage Produkte und Services, evtl. Serienrechnungen und Importmöglichkeit aus anderen Programmen aufzeigen
- Möglichkeiten der Briefpapiergestaltung und Vorteile der automatischen GoBD-Konformität erläutern

The screenshot shows the 'Rechnung erstellen' form. It includes fields for customer information, invoice details, and a table for line items with columns for product/service, quantity, price, tax, and total.

Ausgangsrechnungen

- Angebot erstellen
- zeigen, wie ein Angebot per E-Mail einght
- Angebotsbestätigung
- Abschlagsrechnung, Zahlungseingang und Schlussrechnung demonstrieren
- einfache Wandlung einer Rechnung in eine Zahlungserinnerung oder Mahnung zeigen

Eingangrechnungen

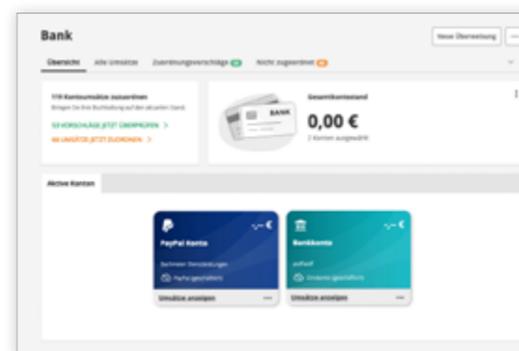
- Wie kommen Rechnungen rein? Scan, Foto, E-Mail
- Einsatz von Erweiterungen wie GetMyInvoices oder invoicefetcher®
- Automatisierung der Erkennung und Zuordnung
- Buchungstext
- Zahlungsoption

Das beeindruckt garantiert: Nutzen Sie bei der Belegerfassung Ihr Smartphone mit der Lexware App und zeigen Sie, wie einfach Sie aus einem Foto einen Beleg erfassen. Danach wird niemand mehr Papierbelege im Pendelordner bevorzugen.



Bank

- Automatisierte Zuordnung (Zuordnungsvorschläge) zeigen
- Konto anbinden
- Kategorisieren
- Kreditkarten
- Paypal



Erweiterungen

- Informieren, wo sie zu finden sind (auf unserer Website und direkt in der App)
- Hinweise, welche Erweiterungen sinnvoll sein könnten
- Verweis auf kostenlose Testmöglichkeiten der Erweiterungen



Abschließend können Sie mit dem Mandanten die Unterschiede der Lexware Office Versionen durchsprechen. Die die Auswahl der passenden Version erfolgt dann gemeinsam im Rahmen des Onboardings.

05

Erfolgreiche Einführung in 5 Schritten

Die folgenden Schritte können Sie passend zu Ihren Kanzleiprozessen anpassen und individualisieren.



Schritt 1: Kick-off-Gespräch mit dem Mandanten

Onboarding-Prozess besprechen und terminieren

Informieren Sie den Mandanten über die Schritte und die Dauer des Onboarding-Prozesses für die Einführung von Lexware Office.

Tipp: Legen Sie verbindlich fest, welche Schritte im Anschluss an das Gespräch durch wen erfolgen und bis wann. Dazu gehört:

- wann mit der Arbeit in Lexware Office begonnen werden soll
- in welchem Zeitraum und wie die Einarbeitung erfolgt
- in welcher Form und wann Feedbackschleifen erfolgen
- bis wann die Einführung von Lexware Office abgeschlossen sein soll und in die reguläre Zusammenarbeit übergeht



Kennenlernen

Ein gegenseitiges Verständnis ist enorm wichtig für eine gute Zusammenarbeit. Räumen Sie sich im Kick-off Gespräch explizit Zeit dafür ein.

Besprechen Sie gegenseitig u. a.

- Tagesabläufe
- Erreichbarkeiten
- Vorkenntnisse in Buchhaltung
- bisherige Formen der Zusammenarbeit
- bisherige Systemlandschaft
- Technikaffinität

Erwartungen und Bedürfnisse abklären

Klären Sie mit dem Mandanten, welche Erwartungen Sie als Kanzlei bzw. als zuständiger Mitarbeiter an die Zusammenarbeit haben und fragen Sie umgekehrt die Erwartung und Bedürfnisse des Mandanten ab.

Mögliche Erwartungen des Mandanten:

- Prüfungsintensität durch die Kanzlei
- zeitliche Verfügbarkeit
- Technikaffinität der Kanzlei
- Termintreue
- in welchem zeitlichen Umfang sich der Mandant um die eigene Buchhaltung kümmern möchte

Tipp: Halten Sie Ihre Erwartungen in Form einer Checkliste fest (z. B. Termine für die Datenübertragung usw.) und übergeben Sie diese dem Mandanten als Gedankenstütze.

Arbeitsteilung festlegen

Auf Basis der abgestimmten Erwartungshaltung legen Sie nun die Arbeitsteilung fest. Regeln Sie hierbei nicht nur, ob der Mandant als Buchungsmandant oder Selbstbucher betreut werden soll, sondern klären Sie einzelne Tätigkeiten im Detail ab. Sie entscheiden dabei, was Sie Ihrem Mandanten grundsätzlich als Option anbieten (z. B. Kontrolle der Beleg erfassung direkt in Lexware Office).

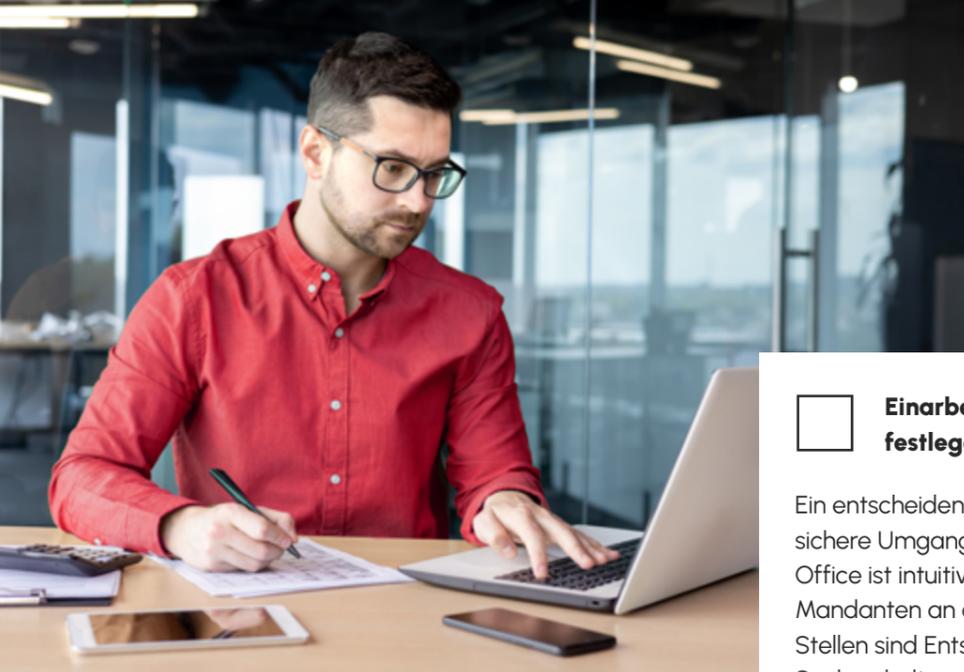
Ein zentrales Element ist der Umgang mit der Umsatzsteuervoranmeldung. Definieren Sie:

- Wer erledigt die Umsatzsteuervoranmeldung:
 - wenn Mandant: festlegen, bis wann die Daten eingespielt werden
 - wenn Kanzlei: festlegen, bis wann die monatliche Buchhaltung erfolgt
- Wo wird die Umsatzsteuervoranmeldung erledigt:
 - in Lexware Office über Elster
 - in der Kanzleisoftware

Tipp: Wir empfehlen die Arbeitsteilung schriftlich festzuhalten (z. B. in einem Mandatsvertrag). Dies schafft nicht nur rechtliche Sicherheit, es erzeugt auch höhere Verbindlichkeit und gibt dem Mandanten eine klare Struktur vor.

Kostentransparenz herstellen

Stellen Sie die Kosten für die Zusammenarbeit über Lexware Office transparent dar. Dazu gehören die Kosten für die Lexware Office Versionen (Lexware Office Preise), Aufwände, die in der Kanzlei entstehen sowie mögliche Kosten für benötigte Zusatzprogramme (z. B. Lizenzen von Schnittstellenpartnern wie invoicefetcher® oder DATEV).



Erweiterungen und Schnittstellen festlegen

Das Lexware Office Ökosystem bietet eine riesige Auswahl an Erweiterungen und Schnittstellen, die sich direkt mit Lexware Office verbinden lassen. Dazu gehören nicht nur Bank- und Finanzdienstleistungen, sondern auch Online-Shops, Software zur Prozessautomatisierung, Software zur Reisekostenabrechnung, Zeiterfassung und zum Projektmanagement, CRM-Lösungen oder Lösungen für bestimmte Branchen.

Prüfen Sie gemeinsam mit Ihrem Mandanten, welche Software er bereits im Einsatz hat und ob eine Verknüpfung mit Lexware Office möglich und sinnvoll ist. Legen Sie fest, dass bei jeder Entscheidung für künftige Softwarelösungen eine Integration mit Lexware Office geprüft werden sollte.

Ziel sind sogenannte Ende-zu-Ende-Prozesse, die maximale Effizienz für alle Prozessbeteiligten ermöglichen. Beispielsweise lassen sich mit Software zur Prozessautomatisierung wie invoicefetcher® oder GetMyInvoices Rechnungen aus vielen verschiedenen Portalen wie Amazon oder Telekom abrufen und automatisch zu Lexware Office übertragen, wo sie verknüpft mit der Zahlungssoftware übertragen werden können. Eine Übersicht aller Partner finden Sie auf unserer Website und in der App.

Einarbeitung festlegen

Ein entscheidender Effizienzfaktor ist der sichere Umgang mit Lexware Office. Lexware Office ist intuitiv verständlich und nimmt Ihre Mandanten an die Hand. Doch an einigen Stellen sind Entscheidungen zu treffen und Sachverhalte zu beachten, die wir Ihren Mandanten nicht abnehmen können.

Deshalb ist eine Einarbeitung in die Software und die Bedeutung der eigenen Unternehmenszahlen unerlässlich für eine effiziente Zusammenarbeit. Sie als Steuerkanzlei legen hierbei fest, wie die Einarbeitung erfolgen soll. Folgende Optionen sind unserer Erfahrung nach erfolgversprechend:

- (Kostenpflichtige) Schulung durch die Kanzlei, z. B. in Form von
 - 1:1 Schulung(en)
 - Online-Kurs
- Selbststudium durch Mandant, z. B. mit Unterstützung durch
 - Lexware Office Tutorials
 - Lexware Office Schulungen
 - Lexware Office Coaches und Schulungen durch Dritte
 - Lexware Office Academy

Termine festlegen

Vereinbaren Sie mit Ihrem Mandanten Termine für die weiteren Schritte. Dazu gehören z. B. persönliche Termine für die Einarbeitung und Fristen, bis wann was zu erledigen ist. Hierbei ist wichtig, nichts vor sich herzuschieben, sondern jeweils verbindliche Zeitpunkte festzulegen.

Schritt 2: Grundeinstellungen festlegen

Die Auswahl der richtigen Grundeinstellungen ist eine wichtige Voraussetzung, um schnell effizient zusammenzuarbeiten.

Tipp: Wir empfehlen Ihnen, die Grundeinstellungen in einem persönlichen Gespräch (online oder vor Ort) durchzugehen. Dies gibt beiden Seiten zusätzliche Sicherheit.

Lexware Office Version und steuerliche Einstellungen auswählen

Auf Basis der im Kick-off-Gespräch bis hierher festgelegten Punkte der Zusammenarbeit können Sie gemeinsam mit dem Mandanten die passende Lexware Office Version festlegen.

Tipp: Laden Sie Mandanten, die bisher nicht mit Lexware Office arbeiten, über Ihren Steuerberaterzugang ein. Ihr Mandant profitiert dadurch von einem besonderen Rabatt und Sie haben die Möglichkeit, die wichtigsten steuerlichen Einstellungen wie Art der Gewinnermittlung und Besteuerung, Termine der Umsatzsteuervoranmeldung oder den Kontenrahmen zu definieren.

Firmendaten anlegen

Voraussetzung, um die Arbeit in Lexware Office starten zu können, ist die Anlage der grundlegenden Firmendaten.

Bestandsdaten importieren

Verfügt Ihr Mandant über Kontaktdaten von Kunden und Lieferanten in anderen Softwarelösungen oder Textverarbeitungsprogrammen, können diese in Lexware Office importiert werden. Gleiches gilt für Produkte und angebotene Dienstleistungen. Hierfür bietet Lexware Office ausführliche Anleitungen im Hilfebereich:

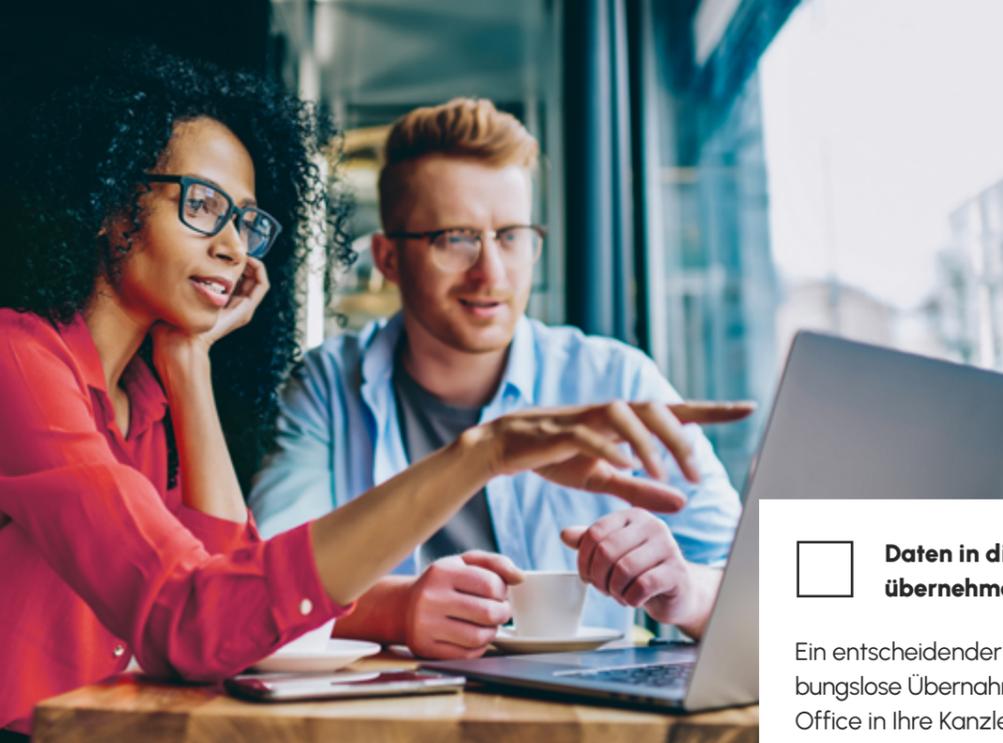
- Import der Debitoren und Kreditoren
 - Debitoren Muster CSV
 - Kreditoren Muster CSV
- Import der Produkte, Services, Artikel, Material
 - Produkte importieren
 - Services importieren

Steuerkalender einrichten

Im Lexware Steuerberaterzugang können Sie Ihrem Mandanten Steuertermine zuweisen, z. B. wann die Umsatzsteuervoranmeldung an das Finanzamt erfolgen muss oder bis wann die Daten der Kanzlei vorliegen müssen. Lexware Office erinnert Ihren Mandanten automatisch eine Woche vor Ablauf der Frist und Sie sparen sich den persönlichen Anruf, die E-Mail oder Ähnliches.

Hierfür bietet Lexware Office eine ausführliche Anleitung im Hilfebereich.





Nummernkreise festlegen

Legen Sie gemeinsam mit dem Mandanten die Nummernkreise fest und beachten Sie die Nummernkreise aus Vorsystemen bzw. die Fortführung der bisherigen Rechnungsnummern.



Daten in die Kanzleisoftware übernehmen

Ein entscheidender Effizienzfaktor ist die reibungslose Übernahme der Daten aus Lexware Office in Ihre Kanzleisoftware. Lexware Office bietet hierzu in Abhängigkeit der Art der Zusammenarbeit und Ihrer Kanzleisoftware eine Reihe unterschiedlicher Möglichkeiten an. Hierfür stellt Lexware Office ausführliche Anleitungen im Hilfebereich bereit:

- Datenübernahme zu DATEV
 - Buchungsdatenservice
 - Rechnungsdatenservice
 - Manueller Import Buchungsstapel
 - Manueller Import Buchungsstapel und Belegbilder
- Datenübernahme zu ADDISON OneClick
- Datenübernahme zu Agenda
- Datenübernahme zu Simba
- Datenübernahme zu Lexware

Tipp: Für eine maximale Effizienz empfehlen wir Ihnen die direkte Datenübertragung mit den DATEV-Cloud-Services (Buchungsdatenservice oder Rechnungsdatenservice) oder ADDISON OneClick.

Erweiterungen und Schnittstellenpartner anbinden

Sofern der Bedarf bereits im Kick-off-Gespräch ersichtlich wurde, können Sie an dieser Stelle ebenfalls die passenden Erweiterungen mit Lexware Office verknüpfen.

Schritt 3: Einarbeitung Lexware Office

Im Kick-off-Gespräch legen Sie bereits fest, wie die Einarbeitung in Lexware Office erfolgen soll. Wichtig dabei ist, dass Sie bewusst entscheiden, wie diese

erfolgen soll und dass sie erfolgt. Denn Ihr Mandant sollte verstehen, was er in Lexware Office erledigt, wie dies funktioniert und welche möglichen Auswirkungen dies hat. Nur so kommen Sie schnellstmöglich in eine effiziente Zusammenarbeit.

Hier zwei exemplarische Vorgehensweisen, wie die Einarbeitung erfolgen könnte:

Schulung durch die Kanzlei

Erfolgt die Schulung durch die Kanzlei, sollten Sie die folgenden Bereiche vorstellen.

- Allgemeine Einstellungen
- E-Mail Versand
- Serienrechnungen
- Services
- Produkte
- Nummernkreise
- Drucklayout/Rechnungslayout
- Erweiterungen/Partneranbindungen
- Protokollierung
- Kontakte
- Bank anbinden
- Eingangsrechnungen hochladen inkl. Bildqualität
- Ausgangsrechnungen
- Dashboard
- Buchhaltung
 - offenen Posten
 - Buchungsübersicht

Oftmals werden die Schulungen durch die Kanzlei per Videokonferenz oder in einem Mandantengespräch direkt in der Kanzlei durchgeführt.

Tipp: Erstellen Sie hierfür einen **Ablaufplan**, um keine wichtigen Bereiche zu vergessen. Es kann von Vorteil sein, wenn der Mandant die Schulung in seinem eigenen Lexware Office Account mitverfolgt und Teilschritte selbstständig durchführt. Da Sie in einer Sitzung nicht alle Bereiche vervollständigen können (z. B. Anlage aller Produkte oder Einpflegen aller Kontakte), empfehlen wir Ihnen für diese Bereiche feste Termine zu vereinbaren, bis wann der Mandant diese vervollständigt. Gute Erfahrungen haben Kanzleien in diesem Zusammenhang mit Checklisten und Leitfäden gemacht, die die wichtigsten Punkte der Mandanten für die Zusammenarbeit über Lexware Office zusammenfassen.

Einige Steuerkanzleien bieten die persönliche Schulung und Einarbeitung in Form fester Pakete als buchbare Dienstleistung an.

Alternativ zu einer individuellen bzw. persönlichen Schulung bieten einige Kanzleien die Einarbeitung im Videoformat auf Lernplattformen an. Hierbei kann der Mandant die Inhalte im eigenen Tempo durcharbeiten und die Videos ggf. mehrfach anschauen. Als Steuerkanzlei profitieren Sie davon, die Inhalte nur einmal einsprechen zu müssen. Gleichzeitig können Sie durch einen kostenpflichtigen Zugang zur Lernplattform/den Videos Umsätze generieren.

Selbststudium

Alternativ zu einer Schulung durch die Kanzlei kann es sinnvoll sein, die Einarbeitung dem Mandanten komplett zu überlassen. Das fördert eine intensivere Auseinandersetzung mit dem Thema Buchhaltung und Lexware Office. Sie stehen dabei nur bei Rückfragen zur Verfügung.

Wir empfehlen jedoch, dass Sie Ihrem Mandanten zur Orientierung ein paar Tipps und Hinweise auf besonders relevante Bereiche mitgeben, z. B. in Form einer Checkliste. Der Lexware Office Hilfebereich bietet zu allen relevanten Bereichen ausführliche Anleitungen und Tutorial-Videos.

Unterstützend zum Selbststudium können Sie Ihren Mandanten auf die Lexware Office Lernplattform der Selfcoach Akademie hinweisen (kostenpflichtig) sowie auf die kostenlosen Schulungen, die Lexware Office regelmäßig anbietet.

Schritt 4: Praxisphase

Nun ist Zeit für den Praxistransfer. Vereinbaren Sie mit dem Mandanten, was dieser konkret in welcher Zeitspanne eigenständig in Lexware Office erledigen sollte. Wir empfehlen als erstes:

- Eingangsbelege hochladen
- Eingangsrechnungen buchen
- Rechnungen schreiben
- Bank abrufen
- Bank buchen

Vereinbaren Sie zu Beginn der Praxisphase einen Termin für ein anschließendes Feedbackgespräch.



Schritt 5: Analyse und Feedback

Im Feedbackgespräch gehen Sie folgende Punkte durch

- Kontendurchsicht
- Anlagendurchsicht
- inkorrekte Buchungen besprechen
- Optimierungen erläutern
- Fragen des Mandanten beantworten

Spätestens in der ersten Feedbackschleife können Sie gemeinsam mit dem Mandanten überlegen, ob Erweiterungen (z. B. Anbindung des Online-Shops oder Rechnungsportale) weitere Effizienzvorteile bieten.

Besprechen Sie im Anschluss, ob weitere Feedbackschleifen nötig sind. Sie sollten den Einführungsprozess von Lexware Office jedoch nach wenigen Wiederholungen aktiv beenden, damit sich kein Dauer-Support einspielt. Diese Bedingung sollten Sie dem Mandanten bereits am Anfang beim Erwartungsmanagement kommunizieren.

Sobald sich die Zusammenarbeit über Lexware Office etabliert hat, können Sie Ihrem Mandanten die Verfahrensdokumentation zur Belegablage zur Verfügung stellen. Diese können Sie tagesaktuell im Steuerberaterzugang herunterladen.

Setzen Sie sich nach der ersten Praxisphase mit Ihrem Mandanten zusammen und besprechen Sie diese.

Tipp: Bereiten Sie dieses Gespräch intensiv vor, um die Effizienz der weiteren Zusammenarbeit zu steigern. Dazu empfehlen wir folgende Schritte:

- Nutzen Sie Ihren Zugang zum Live-System des Mandanten und verschaffen Sie sich einen ersten Überblick.
- Übernehmen Sie die Daten in Ihr Kanzleisystem und überprüfen Sie diese auf mögliche manuelle Fehler Ihres Mandanten oder Probleme mit der Bildqualität oder Dateigröße.
- Halten Sie als Vorbereitung für das Gespräch fest, was gut gelaufen ist und was der Mandant optimieren sollte (besonderes Augenmerk auf 1590).

Vereinbaren Sie zu Beginn der Praxisphase einen Termin für ein anschließendes Feedbackgespräch.



06

Aus der Praxis für die Praxis: Unser Onboarding-Prozess für Kanzleien

Der Onboarding-Prozess wurde von unseren lexofficern entwickelt und in der Praxis getestet - er funktioniert. Und doch hat die Erfahrung gezeigt, dass es mehr braucht als den Prozess an sich: Er muss strukturiert eingeführt und gelebt werden. Nur so kann er sein ganzes Potential entfalten und für ein Höchstmaß an Effizienz sorgen.

Die lexofficer der Fortbildungsrunde 2025 haben Lösungen erarbeitet, die es Kanzleien erlauben im laufenden Betrieb einen Onboarding-Prozess reibungslos durchzuführen.

Auf den folgenden Seiten stellen wir diese genauer vor.

„Auch kleine Schritte führen zu großen Veränderungen“

Lexware Kanzleibetreuer



Als erfahrene Kanzleibetreuer haben wir, Sebastian Kaiser, Olaf Clüver und Alexander Mayer, bereits viele Steuerkanzleien bei Onboarding-Prozessen begleitet. Wir wissen also, worauf es bei jedem einzelnen Schritt ankommt.

Unser Rat: Machen Sie sich bewusst, dass Sie nicht von heute auf morgen alles umstellen müssen.

Definieren Sie in Ruhe Ihre Ziele und überlegen Sie, was Sie auf dem Weg dorthin alles benötigen. An erster Stelle sollte hierbei die Bereitschaft stehen, etwas verbindlich über einen bestimmten Zeitraum verändern zu wollen.

Wir haben die Erfahrung gemacht, dass es hilft, wenn der Onboarding-Prozess im Kleinen einmal ganz durchgespielt wird. Ein Muster-Mandant eignet sich dafür perfekt. Sicher kennen Sie jemanden, der digital versiert ist und sich gerne bereit erklärt, an dieser Art von Optimierung gemeinsam mit Ihnen teilhaben zu wollen.

Sobald Sie dann herausgefunden haben, welche Schritte wann und wie getan werden müssen, lässt sich der Prozess auf Ihre gesamte Kanzlei übertragen.

Sie müssen diesen Weg aber nicht alleine gehen. Wir sind die ganze Zeit über an Ihrer Seite und begleiten Sie mit Anregungen, Ideen und vielen praktischen Tipps.

„Es geht nicht um Ideen.
Es geht darum, Ideen zu verwirklichen.“

Scott Belsky

Der Bereitschaft, etwas verändern zu wollen, folgt im Idealfall die Bereitschaft, auch etwas dafür zu investieren. Jedes Unternehmen kennt sensible Faktoren. Mal mangelt es an Zeit, um Prozesse anzustoßen, mal ist dazu nicht genug Personal vorhanden oder hapert es schlicht an den technischen Voraussetzungen. Und im schlimmsten Fall kommt alles zusammen.

Aber eigentlich ist es ganz einfach: Wer heute Zeit und Geld investiert, investiert damit in die Zukunft seiner Kanzlei. Es braucht jedoch eine klare Zielsetzung - und Konsequenz. Denn Zeitnot im Alltag darf das Vorhaben nicht gefährden, sonst wird aus einer Investition schnell einfach nur Lehrgeld.

Auf den folgenden Seiten möchten wir aufzeigen, wie entsprechende Lösungen aussehen können.



Von allem zu wenig? Das lässt sich vermeiden.

Informationen

Wer nicht alle notwendigen Entwicklungsschritte kennt, läuft Gefahr, eine Erwartungshaltung einzunehmen, die sich nicht mit der Realität deckt. Wir empfehlen daher, mit allen am Prozess Beteiligten gemeinsame Ziele festzulegen und sich dazu regelmäßig auszutauschen. Das sorgt für Transparenz und beugt Enttäuschungen vor.

Motivation

Läuft es in Ihrer Kanzlei tatsächlich so gut, wie Sie glauben? Machen Sie doch einfach mal einen Soll-Ist-Vergleich bzgl. Ihres Umsatzes. Wenn sich die Realität nicht mit Ihren Erwartungen deckt, sollten Sie aktiv werden. Zum Beispiel mit unserem Onboarding-Prozess. Andere Kanzleien haben damit schon sehr gute Erfahrungen sammeln können.

Verantwortlichkeiten

Ineffizienz, Konflikte, Motivationsverlust – wenn Rollen und Verantwortlichkeiten nicht klar definiert werden, kann das die beste Kanzlei schwächen. Erstellen Sie deshalb ein Organigramm, legen Sie Aufgaben und Entscheidungsbefugnisse so früh wie möglich verbindlich fest und klären Sie Prioritäten. Einfacher lässt sich Klarheit nicht schaffen.

Zeit

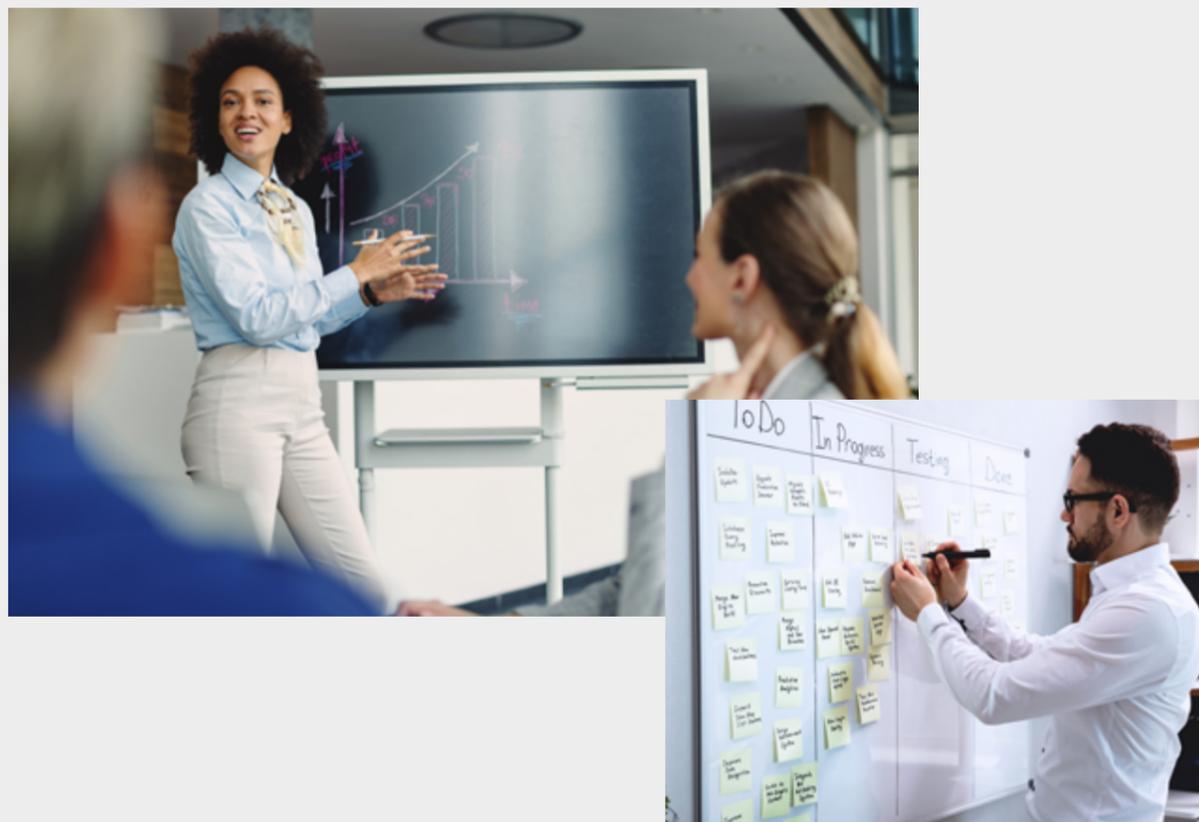
Planen Sie feste Zeitslots für Abstimmungen, Klärungen, Präsentationen u.a. in Ihren Tagesablauf ein. Das schafft den Rahmen für einen produktiven Workflow und verhindert Terminkollisionen. Zum Beispiel täglich eine halbe Stunde. Das summiert sich im Monat auf bereits 10 Stunden Zeit für alles, was mit dem Onboarding-Prozess zu tun hat.

Personal

Eine gute Ressourcenplanung ist von größter Bedeutung für den Onboarding-Prozess. Denn wenn Personal fehlt, kann es zu Projektverzögerungen, Budgetüberschreitungen und Qualitätseinbußen kommen. Warum bei Bedarf nicht auf die Unterstützung externer Dienstleister bauen? Das steigert die Effizienz und senkt langfristig die Kosten.



Sollte die Größe der Kanzlei es zulassen, kann mit einem zertifizierten *lexofficer Lexware Office Kompetenz* in die Kanzlei geholt werden. Der auf die strukturierte Buchhaltungssoftware spezialisierte Mitarbeitende kann sein Wissen mit Kollegen teilen und so dazu beitragen, dass gleich mehrere *Lexware Profis* in der Kanzlei tätig sind.



Infrastruktur

Bevor Sie den Onboarding-Prozess anstoßen, prüfen Sie erst, ob die dafür notwendige Infrastruktur stimmt: Ist genügend Hard- und Software vorhanden? Gibt es einen WLAN-Anschluss mit evtl. mehreren Zugängen? Wie sieht es mit Netzwerken aus? Können entsprechende Accounts eingerichtet werden? Wurde an IT und den Support gedacht?

Räumlichkeiten

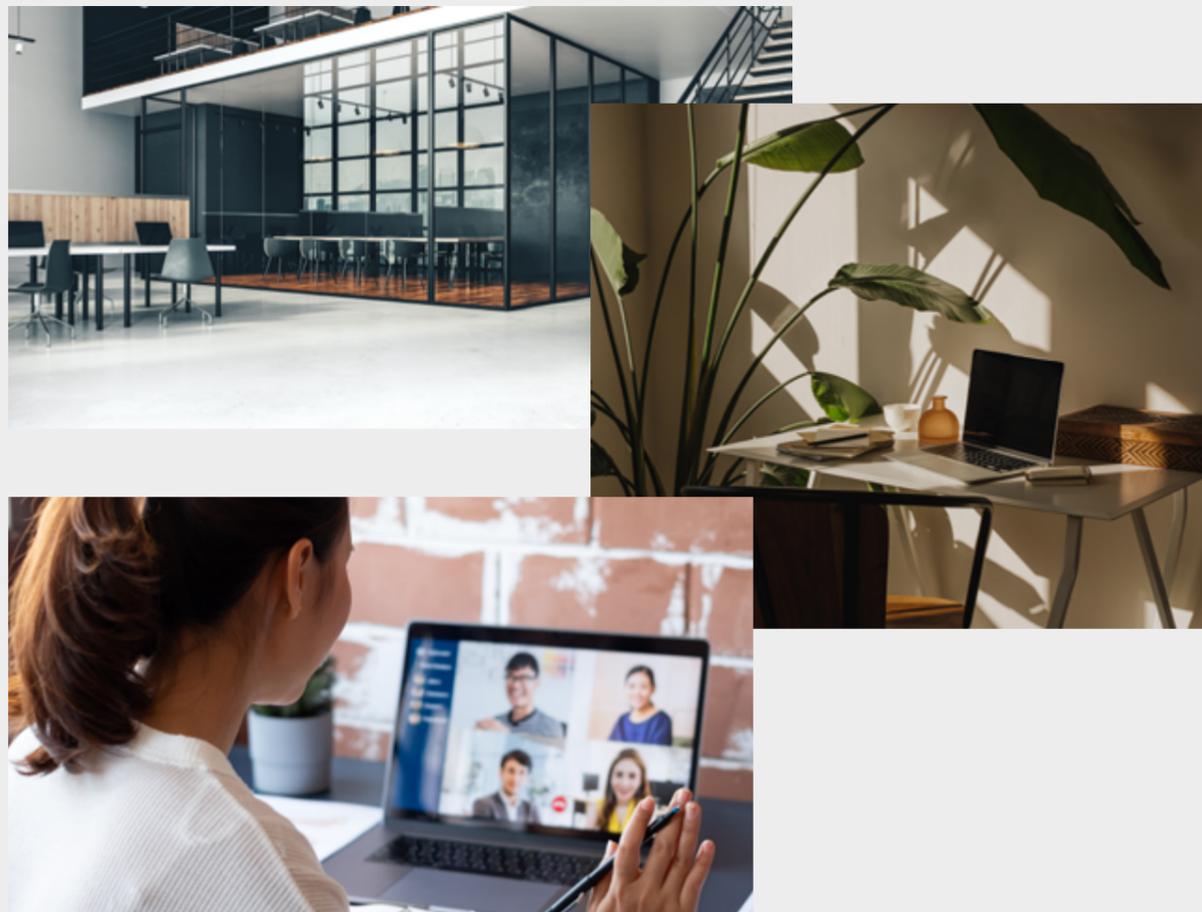
Bei Platzmangel gibt es mit Online-Tools und -Plattformen interessante Alternativen zu physischen Räumen. Warum also nicht Online-Meetings über Zoom, Teams usw. abhalten, an Online-Veranstaltungen wie zum Beispiel Webinaren teilnehmen, Wissen auf E-Learning-Plattformen teilen oder Coworking Spaces und Homeoffice nutzen?

Prozessdokumentation

Vermeiden Sie Informationsstaus. Halten Sie jeden Entwicklungsschritt fest und kommunizieren Sie Aktualisierungen zeitnah an alle am Prozess Beteiligten. Dabei helfen On- und Offline-Checklisten oder Tools wie DATEV ProCheck. Auch sinnvoll: die Implementierung und Nutzung eines kanzleieigenen Intranets sowie Wikis.

Kommunikation

Auch in Zeiten mobilen Arbeitens kann der Informationsfluss in der Kanzlei gezielt gesteuert werden. Nutzen Sie Tools für Videokonferenzen, Messaging-Apps und das Projektmanagement. Und etablieren Sie regelmäßige Austausch-Termine. So ist jeder Mitarbeitende jederzeit über den Status quo informiert und bleibt niemand außen vor.



Drei Experten, ein Ziel: Sie noch erfolgreicher zu machen

In der Steuerbranche kennt man sie längst. Weil sie immer dann zur Stelle sind, wenn es um Betreuungs- und Beratungsleistungen geht, die Kanzleien weit nach vorne bringen. Dazu zählt u.a. auch die erfolgreiche Implementierung eines individuellen Onboarding-Prozesses.

Unsere kompetenten Lexware Kanzleibetreuer Olaf, Sebastian und Alexander sind für Sie da. Jederzeit und überall. Sie müssen sich nur melden – und schon steht Ihnen einer gerne als Ansprechpartner in allen Prozessphasen persönlich zur Seite.



„Geht nicht gibt's nicht. Schon gar nicht, wenn Sie ein ausgebildeter Steuerfachangestellter und Bilanzbuchhalter unterstützt. Denn als solcher kenne ich die Herausforderungen, denen sich Kanzleien und Mandanten täglich stellen müssen, zur Genüge. Und daher weiß ich auch: Nichts ist so wichtig wie Transparenz und ein reibungsloses Miteinander. Nur wenn beides stimmt, lässt sich ein Riesenschritt in puncto Effizienz machen.“

Olaf Clüver
Lexware Kanzleibetreuer

„Lange in einer Steuerkanzlei zu arbeiten, schärft den Blick fürs Wesentliche. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es nicht ausreicht, bei anstehenden Veränderungen ein Ziel zu definieren und zu hoffen, dass man es irgendwann erreichen wird. Im Gegenteil: Man sollte alle Mitarbeitenden so früh wie möglich ins Boot holen und sie auf den neuen Kurs einschwören. Denn wer sich mit dem Vorhaben identifiziert, ist bereit mit Kopf und Herz zu dessen Gelingen beizutragen.“

Alexander Mayer
Lexware Kanzleibetreuer



„Digitalisierungsstrategien und die Optimierung von Prozessen sind Themen, die mir am Herzen liegen. Bei jedem Projekt zeigt sich: Eine Theorie ist nur so gut wie ihre Übersetzung in die Praxis. Es ist daher wichtig, sich Zeit zu nehmen, um jeden Schritt genau zu planen. So muss im Voraus geklärt werden, wer wo und wann was verbindlich übernehmen wird. Ein klarer Plan hilft dabei. Er ist wie ein Kompass, der einem immer zuverlässig auf Kurs hält.“

Sebastian Kaiser
Lexware Kanzleibetreuer



Muster-Mandant

Wie durchdacht und zugleich individualisierbar unser Onboarding-Prozess ist, beweisen erfolgreiche Probedurchläufe, die Kanzleien mit Muster-Mandanten initiiert und danach erfolgreich intern übersetzt haben.

Sie können das auch. Clustern Sie Ihre Mandanten nach digitaler Affinität und Veränderungsbereitschaft.* Wählen Sie dann unter diesen einen aus, mit dem Sie den Prozess beispielhaft durchführen. Sie werden sehen: Was hier funktioniert, wird später in allen Bereichen Ihrer Kanzlei auch funktionieren.

Überzeugungsarbeit leisten

Der Plan steht: Der Onboarding-Prozess soll bald starten! Wie aber motiviert man das Team? Schließlich sollen alle an einem Strang ziehen, damit sich der Erfolg auch einstellen kann.

Ein Blick auf einige Stellschrauben kann helfen:



Überforderung - und was sich dagegen tun lässt

Die Vorstellung, im Arbeitsalltag immer wieder neue Tools nutzen zu müssen, kann manche Mitarbeitende verunsichern. Zu groß ist die Sorge, mit innovativen Technologien nicht Schritt halten und sich neues Know-how nicht aneignen zu können. Hier hilft es, Bedenken mit konkreten Maßnahmen zu begegnen.

Info-Meetings ansetzen

Eine ideale Aufgabe für den Muster-Mandanten betreuenden Mitarbeitenden: Stellen Sie wiederkehrende Meetings ein, in denen der jeweils aktuelle Schritt vorgestellt wird. Beleuchten Sie die Herausforderungen und zeigen Sie auf, wer in welcher Phase mit welchen Maßnahmen zur Lösung beitragen kann.

FAQs anlegen

FAQs helfen, schnell und einfach Antworten auf wiederkehrende Fragen zu finden. Warum also nicht ein internes Wiki anlegen und das Team dazu einladen, es kontinuierlich zu erweitern?

Unsere Hilfeseiten lassen sich gut verlinken:
office.lexware.de/stb-help

Workshops durchführen

Gemeinsam Inhalte und Lösungswege zu erarbeiten, fördert nicht nur die Identifizierung mit der Sache, sondern auch den Gemeinschaftssinn. Geben Sie thematisch die Richtung vor und beauftragen Sie bei Bedarf einen externen Coach oder Trainer, um die Workshops professionell durchzuführen.



* Im ersten Teil dieser Broschüre gehen wir auf S. 11 genauer auf den Mandanten-Check ein.

Fehlende Akzeptanz - Tipps für einen professionellen Umgang

Ablehnung - auch die eines sinnvollen Prozesses oder praktischen Tools wie Lexware Office - kann viele Gründe haben. Gehen Sie die Sache proaktiv an. Fragen Sie Ihr Team, wo der Schuh drückt und wie Sie helfen können. Oft lassen sich Zweifel und Ablehnung mit durchdachten Maßnahmen schon früh aus dem Weg räumen. Wir haben Ihnen einige zusammengestellt:

Kaffeeküchen-Gespräche nutzen

Nicht immer braucht es für den Wissensaustausch einen starren Rahmen. Oft können zwischen Tür und Angel wertvolle Tipps weitergegeben oder Kollegen gezielt angesprochen werden. Zum Beispiel während einer kleinen Pause in der lockeren Atmosphäre einer Kaffeeküche. Wer sich für etwas begeistern lässt, lässt sich auch gerne dafür rekrutieren.

Azubis, Trainees & Co. einbeziehen

Wer früh in ein Projekt involviert wird, macht sich die Sache zu eigen und kann mit seiner Begeisterung andere anstecken. Warum also nicht Azubis und Trainees einbinden, wenn es um die Etablierung des Onboarding-Prozesses geht? Hier etwas recherchieren, dort etwas vorbereiten - und schon ist zum Beispiel ein Meeting organisiert oder eine Checklisten-Sammlung angelegt.

Positives Mindset fördern

Sich als Teil einer homogenen Gruppe zu fühlen, die ein gemeinsames Ziel verfolgt, fördert die Bereitschaft, etwas dazu beitragen zu wollen. Setzen Sie hier an. Zum Beispiel mit Teambuilding-Maßnahmen wie dem Besuch eines Sprachkurses oder eines besonderen Workshops. Gemeinsame Unternehmungen fördern den Teamgeist und verbessern die Kommunikation untereinander.

Offene Feedback-Runden anbieten

Von einer positiven Feedback-Kultur profitiert die ganze Kanzlei. Grundvoraussetzung hierfür ist ein respektvolles Miteinander und das Vorbringen konstruktiver Kritik. Ein paar Regeln aufzustellen hilft hierbei. Genauso wie das Bewusstsein, dass Kritik in einem sicheren Raum geäußert werden darf. Regelmäßige Feedback-Runden stellen überdies sicher, dass jedes Teammitglied zu Wort kommen kann.



„Das war schon immer so“ entgegenreten

Festgefahrene Denkweisen und alte Muster lösen sich nicht über Nacht auf.

Suchen Sie aktiv das Gespräch mit Ihrem Gegenüber, das Bedenken äußert. Wenn Sie allerdings merken, dass Sie nur wenig ausrichten können, holen Sie sich professionelle Unterstützung von außen. Zum Beispiel durch einen Coach oder Mediator. Deren neutrale Distanz fördert eine entspannte Arbeitsatmosphäre und vermittelt den Teilnehmenden, dass sie ernstgenommen werden. Frische Impulse gibt's noch obendrein.

Furcht vor Überforderung nehmen

Es gibt sie tatsächlich: die Furcht, Mandanten mit Neuem überfordern zu können.

Aber ist sie begründet? Leben ist Veränderung. Auf Seite der Mandanten ändern sich doch auch immer wieder Gegebenheiten und Situationen.

Gut vorbereitet, kann ein Prozess in kleinen Schritten reibungslos durchgeführt werden. Halten Sie die Augen offen: Wer könnte Ihnen dabei helfen? Motivierte und hilfsbereite Mitarbeitende gibt es ganz sicher auch in Ihrer Kanzlei.



07

Wir sind für Sie da

Wir geben Ihnen ein doppeltes Versprechen:

1

Die Investition in einen Onboarding-Prozess von Lexware Office zahlt sich immer aus. Extern wird dadurch die Effizienz in der Zusammenarbeit mit Mandanten maßgeblich gesteigert und intern die der Kanzlei-Mitarbeitenden untereinander.

2

Wir lassen Sie nicht allein. Durch das Lexware Steuerberater-Team bieten wir Ihnen persönliche Betreuung und Unterstützung in verschiedenen Formaten an. Kontaktieren Sie uns – wir unterstützen Sie gerne rund um den Onboarding-Prozess.



Kanzleibetreuer

Unsere Kanzleibetreuer sind Ihre persönlichen Ansprechpartner, wenn es darum geht einen Onboarding-Prozess erfolgreich durchzuführen. Das reicht von individuellen Kanzleischulungen - online oder vor Ort in der Kanzlei - über die Unterstützung bei der Prozessoptimierung bis hin zu Schulungen und Veranstaltungen für die Mandantschaft.

Dieser Service ist für Sie kostenlos.

Nehmen Sie gerne direkt Kontakt auf und vereinbaren Sie ein erstes Gespräch: kanzleibetreuer@lexware.de

Support

Steuerberatenden hilft unser Steuerberater Support-Team jederzeit rund um die Zusammenarbeit über Lexware Office unter steuerkanzlei@lexware.de weiter.

Und unsere kostenlose Hotline ist unter der **Service-Nummer 0800 72 34 255** von Mo - Fr von 08:00 - 18:00 Uhr zu erreichen.

Mandanten können bei Anwendungsfragen unseren Kundenservice kostenlos unter der **Service-Nummer 0800 3000 777** von Mo - Fr von 08:00 - 18:00 Uhr kontaktieren.

Kanzleischulung

Im Rahmen der persönlichen Unterstützung organisieren unsere Kanzleibetreuer gerne eine individuelle Schulung für Ihre Kanzlei. Diese kann online oder vor Ort bei Ihnen in der Kanzlei stattfinden. Melden Sie sich gerne bei unseren Kanzleibetreuern und vereinbaren Sie ein erstes Gespräch.

Übrigens: Wir bieten auch jede Woche allgemeine Online-Schulungen für Steuerkanzleien an.

Unterstützung in 360°: Unsere Maßnahmen

Wie wichtig ein Onboarding-Prozess für die effiziente Zusammenarbeit ist, erfahren Sie ausführlich behandelt hier:

office.lexware.de/einfuehrungsprozess

Wir unterstützen Sie bei der Implementierung tatkräftig mit einer ganzen Reihe kostenfreier Maßnahmen wie z.B. Checklisten, Präsentationen und Video-Clips.

Fortbildung zum lexofficer

Sie brauchen jemanden, der Ihre Lexware Office Themen vorantreibt, Fragen von Mandanten und Kollegen beantwortet und die digitale Zusammenarbeit fördert?

Dann wäre die Fortbildung zum zertifizierten lexofficer vielleicht auch etwas für einen Mitarbeitenden Ihrer Kanzlei?



Starter-Paket

Sie haben wenig oder keine Erfahrung mit Lexware Office? Im Rahmen unseres Starter-Pakets machen unsere Kanzleibetreuer Sie und Ihre Kanzlei in drei Schritten fit für die Zusammenarbeit über unsere strukturierte Buchhaltungssoftware.

- 1 Persönliches Beratungsgespräch zur Bedarfsanalyse
- 2 Kanzleischulung und persönliche Betreuung
- 3 Begleitung erster Mandanten und Prozessoptimierung



QR-Code scannen & direkt Kontakt zu uns aufnehmen

Lexware

www.lexware-steuerberater.de

