

Automatisierung in der Steuerberatung

Der Einsatz von Robotic Process Automation in der Steuerberatung

Best Practice: Automatischer Bescheidversand

JÖRG STADLER*) / STANA SRBU**)



Die Digitalisierung hat die Arbeitswelt und auch die Steuerberaterbranche in den letzten Jahren stark verändert. Heute findet der Informationszufluss von und an Klienten und Behörden überwiegend digital statt. Belege werden nicht nur elektronisch übermittelt, sondern in Cloud-Systemen gespeichert und im besten Fall sofort in die Buchhaltung importiert.

Der digitale Wandel hat dazu geführt, dass Aufgaben in der Steuerberatung komplexer geworden sind. Ergebnisse sollen schneller und transparenter bereitgestellt werden. Um dies zu bewerkstelligen, haben Führungskräfte in die entsprechende Technik und IT-Manpower zu investieren, obwohl und gerade weil der Mangel an qualifizierten Mitarbeitern der größte Engpass in Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung ist.



Der Arbeitsmarkt in unserer Branche ist hart umkämpft. Dabei noch Talente zu finden, die gleichzeitig IT-affin sind, ist eine echte Herausforderung. Die Personalkosten haben in den letzten Jahren deutlich angezogen, sodass die Sorge um die Aufrechterhaltung der Rentabilität der Kanzleien größer wird. Gleichzeitig stehen abrechnungsorientierte Standardleistungen wie Lohnverrechnung und Buchhaltung unter zunehmendem Honorardruck. Die Geschäftsführung steht vor der Herausforderung, entweder den Wert der erbrachten Leistung zu steigern oder die Kosten für deren Umsetzung zu senken.

Der Einsatz von *robotic process automation* (RPA) ist dafür eine kostengünstige und praktikable Lösung, die auch kleine und mittelgroße Kanzleien umsetzen können.

1. Auf Digitalisierung folgt Automatisierung

Die Digitalisierung in der Steuerberatung hat in den letzten Jahren dazu beigetragen, dass Daten mit Mandanten und Behörden einfacher und schneller ausgetauscht, die Datenqualität verbessert und die Effizienz der Datenverarbeitung deutlich gesteigert werden konnten.

Viele Prozesse sind dennoch noch nicht zur Gänze digitalisiert. Viele Lücken sind derzeit noch manuell zu überbrücken, da Systeme veraltet oder nur zum Teil digital durchdacht sind. Gleichzeitig sind digitale Prozesse die Voraussetzung für Prozessautomatisierung. Darunter verstehen die Autoren die Implementierung von Prozessen, die ohne Zutun des Menschen ausgeführt werden. Automatisierung ist der logische Schritt nach der Digitalisierung.¹⁾

Steuerberatungskanzleien arbeiten mit vielen Behörden, Unternehmen und Eigentümern in einem hoch regulierten Umfeld zusammen. Die meisten Compliance-Prozesse in der Steuerberatung sind gesetzlich reguliert. Gerade standardisierte Prozesse in einem stabilen Umfeld mit hohem Volumen eignen sich besonders für Automatisierungslösungen. In der Realität jedoch werden diese repetitiven, eintönigen und fehleranfälligen Aufgaben vielfach durch – in vielen Fällen hochqualifizierte – Mitarbeiter ausgeführt. Mittels *robotic*

*) Mag. Jörg Stadler ist Partner bei Metis Steuerberatung GmbH & Co KG und Aconio OG RPA Development.

**) Stana Srbu, MA ist Berufsanwärterin bei Metis Steuerberatung GmbH & Co KG.

1) Vgl. Brettschneider, Bewertung der Einsatzpotenziale und Risiken von RPA, HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik 2020, 1097.

process automation (RPA) können derartige Prozesse automatisiert werden. Repetitive und regelbasierte Aufgaben können von Software-Robotern, sogenannten Bots, durchgeführt werden.²⁾ Die manuelle Bearbeitung wird reduziert und in manchen Abläufen gänzlich obsolet.³⁾

RPA-Software wurde entwickelt, um regelbasierte menschliche Interaktionen mit digitalen Anwendungen zu übernehmen. Dies kann das Ausfüllen von Formularen, das Kopieren und Einfügen von Daten, das Senden von E-Mails oder sogar komplexere Aufgaben wie die Aufbereitung von Berichten umfassen. Gängige Kanzleisoftwarelösungen bieten bereits Ansätze für Automatisierung innerhalb der jeweiligen Anwendung wie die Stapelverarbeitung oder Makros. Kanzleien arbeiten jedoch neben dem Core-System mit zahlreichen anderen Softwareanwendungen wie Office365, Kundenportalen, Workflowtools oder zunehmend mit Klientensystemen. Eine besondere Herausforderung liegt in der Integration von Kundensystemen in die jeweilige Kanzleilandschaft. Gerade für diese systemübergreifenden Anwendungen ist RPA eine sehr gute Lösung.⁴⁾

Durch die Automatisierung kann die Steuerberaterbranche folgende Ziele erreichen:

- Fehlerreduktion: Steigerung der Qualität durch die Vermeidung von manuellen Eingabefehlern;
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch freie Kapazitäten für Beratung;
- Produktivitätssteigerung und Kostenersparnis;
- Skalierbarkeit: Automatisierte Prozesse können einfach skaliert werden, um größere Mengen an Arbeit oder zusätzliche Prozesse zu bewältigen;
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit durch die Delegation langweiliger und repetitiver Aufgaben an Bots.

Diese Aussagen werden durch mehrere Studien bestätigt. PwC gab an einer Studie im Jahr 2020 zu RPA in der DACH-Region an, dass folgende Vorteile durch den Einsatz von RPA erreicht wurden:

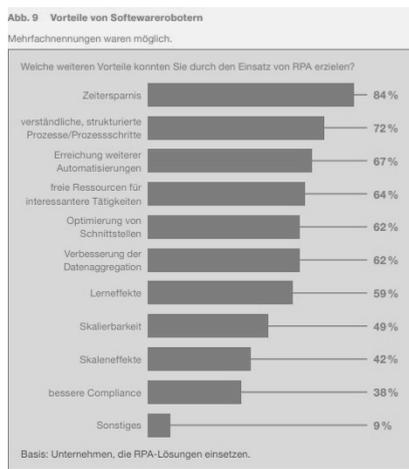


Abbildung 1: Vorteile von Bots; Quelle: PwC, RPA in der DACH-Region.

Ein wesentlicher Vorteil ist die Reduktion der menschlichen Arbeitszeit durch Bots. Dadurch werden bei den Mitarbeitern Kapazitäten für höherqualifizierte Tätigkeiten frei wie

²⁾ Vgl PwC, Robotic Process Automation (RPA) in der DACH-Region (2020) 3.

³⁾ Vgl Deloitte, Rechnungswesen in Zeiten von COVID-19 (2020).

⁴⁾ Vgl Brettschneider, HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik 2020, 1097 ff.

Qualitätskontrolle, die Interpretation von Informationen und Kommunikation. Daher steht die Zeit- und Kostenersparnis klar an erster Stelle. Ein weiterer Vorteil von RPA ist die Skalierbarkeit. Kapazitätsengpässe in Spitzenauslastungszeiten können durch den Einsatz von Bots ausgeglichen werden. Einmal programmierte Roboter können beliebig oft eingesetzt werden, und bereits definierte Komponenten können für andere Prozesse wiederverwendet werden und die Entwicklungskosten senken.⁵⁾ Ein nicht zu unterschätzender wesentlicher Nutzen ist die Qualitätssteigerung durch die Vermeidung fehlerhafter Eingaben. Fehlersuche und -korrekturen sind ein erheblicher Zeitfresser für Kanzleien und Mandanten.

Aus den oben genannten Gründen haben Investitionen in RPA-Lösungen eine kurze Amortisationszeit. Durchschnittliche Amortisationszeiten für die Automatisierung großvolumiger Standardprozesse liegen nach Erfahrungen der Autoren zwischen wenigen Monaten und in der Regel unter einem Jahr.

2. Einsatz von RPA im Accounting

In der produzierenden Industrie ist der Einsatz von Robotern seit vielen Jahren Standard. In der Dienstleistungs- und Verwaltungsbranche hingegen wird im Vergleich dazu noch wenig automatisiert gearbeitet.⁶⁾

Speziell Rechnungswesen-Prozesse sind in hohem Maße regelbasiert und eignen sich daher besonders für Automatisierungsansätze. Dabei ist es entscheidend die Prozesse *end to end* vom Belegeingang über die Erfassung, das Reporting bis zum Zahlungsvorgang zu denken.

Eine Studie von PwC im Jahr 2020 ergab, dass 50 % der 141 befragten Unternehmen verschiedener Branchen in Deutschland, Österreich und der Schweiz bereits RPA einsetzen. Dabei kommt RPA am häufigsten im Controlling vor.⁷⁾ In der Zukunft sehen die befragten Führungskräfte das höchste Einsatzpotenzial für RPA im Finanz- und Rechnungswesen.⁸⁾

Abb. 17 RPA-Aufgaben im Accounting

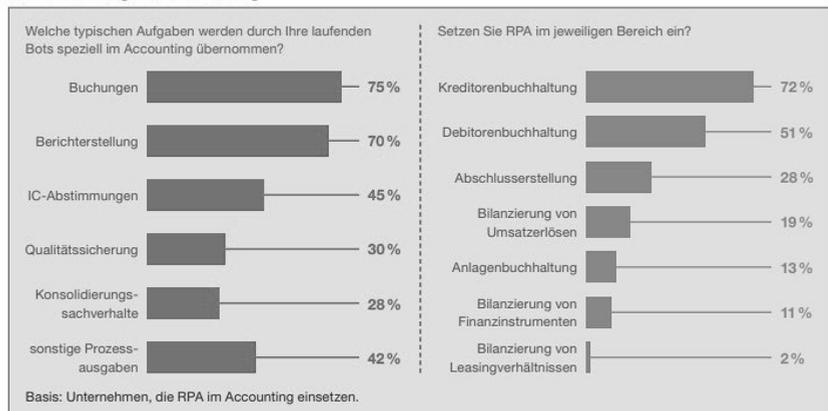


Abbildung 2: RPA-Aufgaben im Accounting; Quelle: PwC, RPA in der DACH-Region.

Laut einer Studie von Horváth und Partner im Jahr 2023 geben 70 % der 122 Befragten an, dass sie Automatisierung im Accounting als hoch oder sehr hoch priorisieren. Be-

⁵⁾ Brettschneider, HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik 2020, 1097 ff.

⁶⁾ Vgl. Brettschneider, HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik 2020, 1097 ff.

⁷⁾ PwC, RPA in der DACH-Region, 3.

⁸⁾ Vgl. Brettschneider, HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik 2020, 1097 ff.

sonders erwähnenswert ist, dass nur 43 % angeben, im Bereich der Hauptbuchhaltung und Bilanzierung automatisiert zu arbeiten. Da die Hauptbuchhaltung und Bilanzierung laut den Befragten besonders zur Automatisierung geeignet sind, planen Unternehmen, ihre Initiativen zur Automatisierung zu erhöhen.⁹⁾

Im Accounting wird RPA meistens in der Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung eingesetzt. Hier wird vielfach zur Belegfassung die sogenannte *optical character recognition* (OCR) eingesetzt, welche sich mit RPA gut kombinieren lässt.¹⁰⁾

Der größte Wandel durch RPA wird in der Berichterstattung zu Nachhaltigkeitsaspekten (ESG) sowie im Einzelabschluss erwartet.¹¹⁾ Diese Einschätzung lässt sich dadurch begründen, dass in der Nachhaltigkeitsberichterstattung Daten aus unterschiedlichen Systemen außerhalb der Finanzbuchhaltung erhoben, verarbeitet und strukturiert berichtet werden müssen. Schnittstellen in bisher mit dem Rechnungswesen nicht verbundene Systeme, die technische und Verbrauchsdaten sammeln, werden dadurch zunehmend notwendig. Da die anwendungsübergreifende Kommunikation eine wesentliche Stärke von RPA ist, wird die Datensammlung für die ESG-Berichterstattung in Zukunft ein wesentlicher Anwendungsbereich sein.

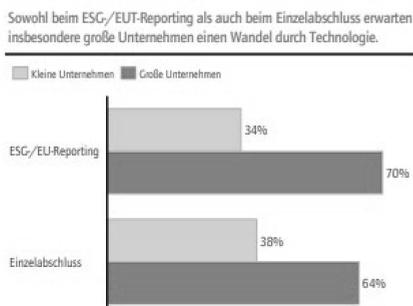


Abbildung 3: Erwarteter Wandel durch Technologie; Quelle: *Horváth*, Accounting-Studie 2023.

3. RPA und Mitarbeiter

In den letzten Jahren hat sich der Arbeitsmarkt für die Steuerberater- und Wirtschaftsprüferbranche stark gewandelt. Vielfach ist es nicht mehr möglich, ausreichend Fachpersonal zu rekrutieren, sodass die menschliche Arbeitskraft für viele Kanzleien der limitierende Engpassfaktor ist. Dieser Trend wird sich aufgrund der demografischen Entwicklung in den kommenden Jahren noch deutlich verschärfen. Nach Berechnungen der *Statistik Austria* wird das Arbeitskräfteangebot in Österreich zurückgehen.¹²⁾ Wachstum wird daher nur durch Produktivitätssteigerungen bewältigt werden können. In diesem Umfeld geht es nicht darum, Mitarbeiter durch den Einsatz von Bots zu ersetzen. Vielmehr sollen Mitarbeiter durch den Einsatz von RPA von langweiligen, wenig Wert schaffenden Tätigkeiten entlastet werden. Wertvolle und knappe Mitarbeiter mit demotivierenden Arbeitern zu belasten, kostet Zeit, Geld und belastet die Arbeitszufriedenheit. Durch Automatisierung freigewordene Kapazitäten können für höherwertige und aus Mitarbeitersicht befriedigendere Tätigkeiten eingesetzt werden, die den Einsatz menschlichen Wissens und Kreativität erfordern.

Es ist verständlich, dass technologische Veränderungen und durch neue Systeme veränderte Arbeitsweisen bei Mitarbeitern und Führungskräften Verunsicherung erzeugen. Ein Blick in die Vergangenheit hilft da. Durch den digitalen Wandel sind in den letzten

⁹⁾ *Horváth*, Accounting-Studie 2023: Automatisierung im Accounting (2023) 11.

¹⁰⁾ *PwC*, RPA in der DACH-Region, 23.

¹¹⁾ *Horváth*, Accounting-Studie 2023, 11.

¹²⁾ *Statistik Austria*, Erwerbspersonenprognosen 2023; *WKO*, Fachkräftenradar 2023.

Jahren in der Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungsbranche keine Jobs weggefallen. Stattdessen herrscht Arbeitskräftemangel wie nie zuvor. Vor diesem Hintergrund wagen wir die Prognose, dass auch durch die Automatisierung nicht massenhaft Arbeitsplätze wegfallen. Mit einer Veränderung der Arbeitsinhalte und Abläufe ist jedoch zu rechnen.

Technologien umzusetzen in einer Kanzlei heißt auch, IT-Kompetenzen im Team zu trainieren und fachübergreifend miteinander arbeiten zu lassen.¹³⁾ Mitarbeiter brauchen neue Skills wie Prozessdenken, IT-Kenntnisse und Projektmanagement. Langfristig bedeutet der Einsatz von RPA, dass neue Aufgaben zugeteilt werden und veränderte Jobprofile geschaffen werden.¹⁴⁾

Die Umsetzung von Automatisierungslösungen erfordert einerseits die Rolle des fachlichen Prozessverantwortlichen, der sein tiefes Verständnis über die Kanzleibläufe einbringt und diese auch strukturiert darstellen kann. Andererseits braucht es den technischen Entwickler, der die Lösung nach den Vorgaben des Prozessverantwortlichen programmiert und implementiert. Aus unserer Erfahrung hat es sich bewährt, Kanzleintern einen Automatisierungsverantwortlichen zu etablieren, dessen Aufgabe die Identifizierung von geeigneten Prozessen ist und der die Schnittstellenfunktion zwischen fachlicher Abteilung und RPA-Consultants übernimmt. Darüber hinaus stellt der Automatisierungsverantwortliche die laufende Information und Schulung der Anwender im Betrieb sicher.

Im Folgenden wollen wir anhand eines Standardprozesses ein Beispiel geben, wie Automatisierung mittels RPA in einer Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungskanzlei konkret aussehen kann.

- **Beispiel 1: Best Practice anhand des automatisierten Bescheidversands**

Steuerberatungskanzleien erhalten die Steuerbescheide ihrer Mandanten durch die Finanzverwaltung zugestellt, haben diese auf erklärungsgemäße Veranlagung zu prüfen und versenden den Bescheid mit der Zahlungsinformation an die Klienten. Dieser Standardprozess, der in den meisten Kanzleien hundertfach vorkommt und zehn bis fünfzehn Minuten in Anspruch nimmt, eignet sich hervorragend für End-to-End-Automatisierung.

Mit elektronischer Zustellung der Bescheide wird durch das Kanzleisystem eine Bescheidfrist angelegt. Diese Fristen werden selbständig durch den Roboter aus den Steuerbescheiden ausgelesen. Dabei arbeitet er direkt auf der Oberfläche des Kanzleisystems und scannt täglich offene Bescheidfristen. Die relevanten Bescheidinhalte werden ausgelesen, und die Bescheide werden als erklärungsgemäß oder nicht erklärungsgemäß veranlagt qualifiziert. Nicht erklärungsgemäß veranlagte Bescheide werden an den Sachbearbeiter zur manuellen Bearbeitung übermittelt, da in diesen Fällen eine fachliche Beurteilung der Abweichung erforderlich ist.

Für die erklärungsgemäß veranlagten Bescheide werden die Nachzahlungen oder Gutschriften summiert, mit dem Vorsaldo am Finanzamtskonto verglichen und zusammen mit den Überweisungsdaten in einer Standardmail an den Klienten zusammengefasst. Der Versand dieser vorbereiteten Nachricht kann entweder direkt durch den Roboter mit Kopie an den Sachbearbeiter oder manuell durch den Sachbearbeiter erfolgen. Nach Versand und Archivierung setzt der Roboter die Frist auf erledigt.

Folgende bisher manuell ausgeführte Schritte werden eingespart: Abfrage des Finanzamtskontos, Vergleich des Vorsaldos mit dem Veranlagungsergebnis und Zusammenstellung der Überweisungsdaten (Steuernummer, Finanzamt-IBAN, Betrag und Fälligkeit) in einer E-Mail. Nicht zu unterschätzen ist die Fehleranfälligkeit der manuellen Bearbeitung, wenn Mitarbeiter Mustermails verwenden und nicht alle Informationen für den jeweiligen Fall anpassen. Auch wenn dieser Vorgang nur wenige Minuten in Anspruch nimmt, wiederholt er sich in Steuerberaterbetrieben unzählige Male.

Der Vorteil liegt darin, dass sich der Mitarbeiter um bereits richtige Bescheide nicht mehr kümmern muss und der Bescheid nicht bis zur manuellen Weiterleitung in den Fristen hängenbleibt, sondern zeitnah an den Mandanten geschickt wird. Die Mitarbeiter sind von dieser Aufgabe entlastet und können sich auf höherwertigere Aufgaben und Nicht-Routine-Transaktionen wie die Bearbeitung abweichender Bescheide konzentrieren. Gleichzeitig sind die Einhaltung der Kanzleistandards und eine fehlerfreie Kommunikation an den Klienten sichergestellt.

Klar strukturierte und digitale Prozesse, die in Ablaufdiagrammen dargestellt werden, sind eine unabdingbare Voraussetzung für die Umsetzung von Automatisierungslösungen. Ein Ablaufdiagramm für den Bescheidversand sieht folgendermaßen aus:

¹³⁾ Lami, Der Honorardruck steigt – weltweit! (2013).

¹⁴⁾ Deloitte, Digitalisierung der Arbeitswelt 2023 (2023) 11.

Aktuell steht die Integration von KI in der Steuerberatung noch am Anfang. Das Potenzial für Effizienzsteigerung, präzisere Beratung und innovative Dienstleistungsangebote ist jedoch enorm. Es ist nicht unwahrscheinlich, dass Bots auch in dieser Branche als KI-gestützte Helferlein Teil des Arbeitsalltags werden.



Auf den Punkt gebracht

Der digitale Wandel hat in den letzten Jahren neue Standards in der Steuerberatungsbranche gesetzt. Durch die Digitalisierung wurde der Informationsaustausch mit Kunden und Behörden revolutioniert. Viele Aufgaben werden derzeit zwar auf digitalen Systemen, jedoch mit einem hohen Anteil an manueller Arbeit ausgeführt. Der hohe Grad an Digitalisierung und das hoch regulierte Umfeld mit seinen vielfach gesetzlich definierten Compliance-Prozessen sind beste Voraussetzungen für den nächsten Schritt der Automatisierung. Der Fachkräftemangel und zunehmender Honorardruck für Standarddienstleistungen sind weitere Faktoren, das Effizienzpotenzial durch die Automatisierung zu heben. Mit RPA steht eine Technologie zur Verfügung, die anwendungsübergreifende Automatisierung in der bestehenden Systemlandschaft von Kanzleien ermöglicht. Durch den Einsatz von KI werden erstmals systematisches Wissensmanagement und Datenanalyse möglich. Dennoch ist der Steuerberaterberuf ein Wissensberuf, der viel Know-how und Erfahrung verlangt. Letztlich beraten wir Menschen. Das erfordert, den Bedürfnissen unserer Klienten zuzuhören, Fingerspitzengefühl und *professional judgement*. Diese Fähigkeiten werden nach unserer Einschätzung noch lange nicht durch KI-Anwendungen übernommen werden. Stattdessen werden die modernen Technologien als Helferlein in den Arbeitsalltag von Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern Einzug halten.

Judikaturüberblick

Aktuelle EuGH-Rechtsprechung

Entscheidungen aus dem Jahr 2023

GERNOT AIGNER*)

Niederlassungsfreiheit

Mehrfache Verlängerung einer Exklusivlizenz ohne wettbewerbliches Vergabeverfahren unzulässig

Entscheidung: EuGH 21. 9. 2023, *Romaqua Group SA*, C-510/22.

Normen: Art 106 Abs 1 AEUV, Art 102 AEUV.

Art 106 Abs 1 AEUV iVm Art 102 AEUV ist dahin auszulegen, dass er einer nationalen Regelung entgegensteht, die dem Inhaber einer Exklusivlizenz zur Nutzung von Mineralwasserquellen die Möglichkeit einräumt, ohne wettbewerbliches Vergabeverfahren die mehrfache Verlängerung seiner Lizenz für jeweils fünf Jahre zu erlangen, wenn diese Regelung dazu führt, dass der Lizenzinhaber durch die bloße Ausübung der ihm übertragenen Vorzugsrechte seine beherrschende Stellung auf einem wesentlichen Teil des Binnenmarkts missbräuchlich ausnutzt oder wenn durch diese Rechte eine Lage geschaffen werden könnte, in der er einen solchen Missbrauch begeht, was vom vorlegenden Gericht auf der Grundlage der ihm vorliegenden tatsächlichen und rechtlichen Angaben zu beurteilen ist.

*) Assoz. Univ.-Prof. Dr. Gernot Aigner lehrt am Institut für Betriebswirtschaftliche Steuerlehre der JKU. Er ist Mitglied des Fachsenates für Steuerrecht der KSW und selbständiger Steuerberater in Linz.