

DIGITALE KANZLEI

Steuerberatung von morgen: Wohin führen die Wege der Kommunikation?

von Björn Blatt, Leonberg, www.readypartner.com

| Die Digitalisierung beeinflusst u. a. bereits Buchungs- und Bestellvorgänge, gestaltet viele Prozesse flexibler und vernetzt Schnittstelle und Anwender miteinander, beispielsweise bei Smart Home. Telefon, Smartphone und Internet verändern die menschliche Interaktion. Soziale Netzwerke und Messaging-Dienste als Kommunikationsweg in den Steuerberatungskanzleien sind erst der Anfang: Mit Chatbots und künstlicher Intelligenz werden moderne Varianten der Kontaktaufnahme möglich. Und das Rad der Digitalisierung dreht sich permanent weiter. KP gibt einen Überblick, wohin die Reise führt. |

3-D-Videotelefonie

Eine mögliche Form der Kommunikation der Zukunft ist die 3-D-Videotelefonie. Dabei soll die Kommunikation nicht mehr nur über die Bildschirme ablaufen, sondern die jeweils andere Person virtuell in den Gesprächsraum projiziert werden, ohne dabei wirklich anwesend zu sein. Die Kommunikation selbst läuft über Spezialbrillen ab. Virtuelle und reale Inhalte verschmelzen. „Mixed Reality“ lautet das Stichwort. Gerade hiervon verspricht sich die Kommunikationsbranche besonders viele Weiterentwicklungen und Chancen – Chancen auch für die Berufswelt. So ist für persönliche Beratungsgespräche keine Anwesenheit vor Ort mehr notwendig. Vielmehr können die Unterhaltungen virtuell abgehalten werden, ohne auf eine persönliche Atmosphäre zu verzichten. Allerdings benötigen die Verantwortlichen für authentische Darstellungen zunächst noch die entsprechenden technischen Voraussetzungen. Zwar sind gute Bildqualitäten bereits zweidimensional möglich, doch um Abbildungen auch in 3-D hochwertig abzuspielen, braucht es noch Geduld.

Einen Schritt weiter geht die Möglichkeit, über Avatare und Hologramme miteinander zu kommunizieren. In diesem Szenario werden am Computer mithilfe von Scans und Algorithmen Abbildungen von Personen erstellt. Im Anschluss lassen sich die Bewegungen des Avatars unabhängig von den Aufzeichnungen am PC steuern. Damit wird es ebenfalls möglich, das virtuelle Ich an Orte zu senden, ohne real anwesend zu sein. Schon im Hollywoodfilm „Surrogates“ wurde diese Thematik behandelt – und soll Einzug in die Realität halten.

Big Data

Ebenfalls hoch gehandelt im Zusammenhang mit zukünftiger Kommunikation: Big Data. Denn die Digitalisierung verändert neben den Hilfsmitteln, mit denen Menschen kommunizieren, auch den Informationsaustausch an sich. In den Fokus rückt der Mensch selbst, der nun nicht mehr nur Nachrichten und Daten über mobile und stationäre Endgeräte weitergibt, sondern vielmehr selbst als Sender fungiert. Das bedeutet, es existiert ein ständiger Austausch zwischen der Person und ihrer Umwelt. Damit wissen die Mitmenschen bei-

Virtuelle und reale Inhalte verschmelzen: Mixed Reality

Avatare und Hologramme

Digitalisierung verändert auch den Informationsaustausch an sich

spielsweise sofort Name, Alter oder Hobbys des Gegenübers. Wie diese Darstellungen aussehen könnten, bleibt jedoch abzuwarten. Anwendung findet eine in den Anfängen steckende Art des Daten- und Informationsaustauschs bereits bei den sogenannten Wearables. Beispielsweise sammeln Fitness-tracker Daten wie die Anzahl getätigter Schritte, verbrannte Kalorien oder die Herzfrequenz. Diese Informationen sind dann häufig auf dem Tracker selbst oder in einer App einsehbar, von wo sie unter anderen Interessierten zeitgleich in sozialen Medien geteilt werden können. Und auch im Service ist dieser Ansatz denkbar: Daten und Dokumente schnell und unkompliziert dem Steuerberater zu senden, zählt zu den modernen Anforderungen der Mandanten.

E-Mails lernen denken

Neue Kommunikationsmittel werden voraussichtlich nicht mehr dazukommen – vielmehr entwickeln sich die bestehenden mit den Möglichkeiten der digitalen Revolution weiter. Das gilt auch für die bereits etablierte E-Mail. Die Anrede des Empfängers soll emotionaler und damit persönlicher werden. Durch eine gezielte Ansprache verschiedener Sinne mittels sogenannter sensual-musikalischer Codes in E-Mails, unterstützender Bilder und Movie-Clips im Hintergrund werden die Menschen noch expliziter in die Kommunikation eingebunden. Weitere Aspekte sind künstliche Intelligenz und Gedankenübertragung. Denn: E-Mail-Programme sollen so eingestellt werden, dass sie von E-Mail zu E-Mail dazulernen. Die Programme entwickeln sich mithilfe eines Algorithmus weiter, erkennen wiederkehrende Aufgaben der Kommunikation und erleichtern dem Sender das Übermitteln von sogenannten Smart Mails. Zudem soll eine Steuerung über Mimik und Gestik möglich werden.

Datenschutz und Sicherheit

Bei allen Neuerungen, Chancen und Möglichkeiten dürfen zwei Aspekte nicht außer Acht gelassen werden: Datenschutz und Sicherheit. Denn durch die steigende Anzahl an Informationen und Daten wächst auch die Transparenz – der Mensch entwickelt sich zu einem gläsernen Individuum. Es ergeben sich Fragen wie: Sind die Daten immer für jeden einsehbar oder wird es Richtlinien und Einstellungen geben? Und wie sieht es in diesem Zusammenhang mit der Sicherheit aus? Das sind Aspekte, an denen die Verantwortlichen ansetzen müssen, um die sich entwickelnde Kommunikation von Beginn an zu kontrollieren. Gerade in der Steuerberatung kann sich die aufkommende Transparenz zu einem Nachteil entwickeln.

Alles virtuell: Seien Sie vorbereitet!

Bei Betrachtung des digitalen Wandels in der Arbeitswelt und der Steuerberatung steht fest: Führungskräfte müssen die Rahmenbedingungen an die modernen digitalen Gegebenheiten anpassen – von der Fehler- über die Führungskultur bis zu den Arbeitsprozessen. Die Herausforderungen liegen in gestiegenen Ansprüchen der Mandanten, veränderten Anforderungen der Mitarbeiter und dem Bestehen auf einem stetig wachsenden Markt. Klare Strukturen und durchdachte Prozesse helfen, eine Überforderung von Mitarbeitern und Organisationen zu vermeiden.

Mandanten wollen Dokumente und Daten schnell und unkompliziert senden

Das Übermitteln von „Smart Mails“ wird erleichtert

Der Mensch als gläsernes Individuum

Rahmenbedingungen an moderne digitale Gegebenheiten anpassen