

BEST PRACTICE

Mandanten zielgenau und effizient informieren – Prozesse mit CRM zeitsparend organisieren

von StB Dipl.-Finw. Markus Raffelsieper, Köln, www.laufmich.de

Im heutigen Kanzleialltag ist die digitale Mandantenverwaltung nicht mehr wegzudenken. Doch was tun, wenn die Zahl der Mandate Jahr für Jahr steigt, das Mitarbeiterteam wächst und die individuelle Betreuung der Mandanten mehr und mehr Zeit erfordert? In diesem Beitrag erfahren Sie, wie es gelang, die Pflege der Mandantenbeziehungen zu unterstützen und gleichzeitig den zeitlichen Aufwand von Tagen oder sogar Wochen auf wenige Minuten zu reduzieren.

Wer wachsen will, sollte sich am besten gleich größere Schuhe anziehen

Von diesem Gedanken angetrieben waren wir bei Laufenberg Michels und Partner strategisch immer einen Schritt weiter, als es im jeweiligen Moment erforderlich war. So auch bei der Pflege und Verwaltung unserer Stammdaten: Bestimmte Anforderungen und Prozesse konnten mit DATEV allein nicht mehr erfüllt werden – insbesondere was die individualisierte Kommunikation via Newsletter und E-Mails betraf. Ziel war es daher, mithilfe einer Customer-Relationship-Management-Lösung – kurz CRM – aus dem gesamten Datenbestand möglichst auf Knopfdruck die jeweiligen Mandantengruppen herauszufiltern, um diese passgenau mit den Fachinformationen zu versorgen, die für sie tatsächlich relevant und aktuell wichtig sind. So investierten wir in die Anschaffung eines Kanzlei CRM des DATEV-Premium-Partners CAS Software.

■ Was ist ein CRM?

CRM steht für Customer-Relationship-Management. Eine CRM-Lösung ermöglicht es, sämtliche Daten, Interessenten- und Mandanteninformationen sowie Prozesse zentral zu bündeln und für das gesamte Team einer Kanzlei digital abzubilden und zugänglich zu machen. Auf diese Weise unterstützt das im CRM geteilte und gesammelte Wissen dabei, Beziehungen zu Mandanten in den Mittelpunkt zu stellen, die Mitarbeiter bei Routineaufgaben zu entlasten und mit der gewonnenen Zeit und Datenqualität die individuelle und persönliche Kommunikation mit den Mandanten zu optimieren.

Mehrwerte durch den Einsatz der CRM-Lösung:

- Abgleich beider Welten: Per Anbindung können die Stammdaten von DATEV direkt mit der CRM-Lösung synchronisiert werden. So wird doppelter Pflegeaufwand vermieden.
- Zentrale Pflege von Interessenten-, Mandanten- und Projektinformationen: Adressdaten, Wiedervorlagen, Dokumente, Mailings, Reports, Veranstaltungen u. v. m. sind nicht länger in unterschiedlichen Systemen, Listen und Ordnern verstreut; stattdessen 360-Grad-Rundumblick in digitalen Mandantenakten.

Wachstum sprengt irgendwann die Strukturen

Zentrale Bündelung von kundenorientierten Daten und Prozessen

- Eine professionelle CRM-Lösung ist flexibel an die Bedürfnisse von Kanzleien anpassbar: Wie im Beispiel der Kanzlei Laufenberg Michels und Partner lässt sich CRM beispielsweise auch für das Bewerbermanagement im Personalbereich einsetzen.
- Mitdenkende Assistenten und automatisierte Prozesse im CRM unterstützen die Mitarbeitenden – auch mobil – z. B. bei der personalisierten Ansprache und dem Versand von Geburtstags-, Jubiläums- und Weihnachtsgrüßen.
- Bestehende Potenziale lassen sich mit CRM identifizieren und transparent abbilden. Anhand wichtiger Kennzahlen in Form grafischer oder tabellarischer Reports, Dashboards und Cockpits entsteht wertvolles Wissen.

Saubere Daten und Datenhaltung sind der Schlüssel

Bei der Einführung der Lösung wurden zunächst enorme Mengen an Mandanteninformationen in eine geordnete Struktur gebracht. Vor der Einführung von Kanzlei CRM waren diese dezentral gespeichert: einige in DATEV, andere in einem zuvor eingesetzten CRM-System eines anderen Herstellers, in exportierten Listen und in den Köpfen der Mitarbeiter. Anstelle von Serienbriefen in Word und teils händischem Datenexport aus Excel-Tabellen sollten automatisierte Kommunikationskanäle entstehen. Voraussetzung dabei war auch, die Daten den veränderten Vorgaben an DSGVO-Konformität rechtssicher anzupassen.

Eine saubere Datenstruktur fällt nicht einfach vom Himmel. Daher gingen wir die Umstellung gemeinsam mit unserem Lösungspartner CAS Software koordiniert an und erarbeiteten gemeinsam, welche Struktur wir benötigen und wie wir die Daten für die optimale Verwendung aufbereiten. Dass wir das tatsächlich auch so gründlich getan haben, ist aus unserer Erfahrung die Basis einer jeden erfolgreichen CRM-Einführung. Die Erreichung einer hohen Datenqualität von Anfang an ist einer der entscheidenden Faktoren. Das kostet initial Zeit, spart jedoch später ein Vielfaches an zeitlichen Aufwänden.

Bereinigung der Daten in den bestehenden Systemen

Entscheidend war auch, bestehende Daten aus DATEV Eigenorganisation zu bereinigen. Einerseits mussten Dubletten entfernt, andererseits klare Rollen zugewiesen werden in den Fällen, in denen Personen mehrere Funktionen hatten. Wie kann ich die Daten so strukturieren, dass ich einem Mandanten, der mehrere juristische Personen verkörpert, ein Schreiben oder einen Newsletter nicht mehrfach, sondern zielgenau schicke? Wenn man das so liest, hört es sich banal an, war es aber überhaupt nicht. War beispielsweise ein Mandant als Privatperson und zugleich als Geschäftsführer von zwei GmbHs und Beteiligter an weiteren Personengesellschaften eingepflegt, wurde dieser möglicherweise in der Stammdatenwelt von DATEV in verschiedenen Konstellationen abgebildet.

Fragmentierte
System- und
Datenstruktur

Konzept für eine
neue Datenstruktur

Doubletten und
Mehrfachfunktionen

Essenziell ist, dass die Mandantendaten dauerhaft sorgfältig und vor allem einfach gepflegt werden können. Bei uns kümmert sich ein eigens gegründetes Team darum, die Qualität der Daten konstant auf hohem Niveau zu halten und hält damit dem gesamten Kanzlei-Team den Rücken frei. Für einen geringen Pflegeaufwand und eine spürbare Zeitersparnis sorgen dabei die intuitive Oberfläche der Software und die integrierten mitdenkenden Assistenten, die beispielsweise neue Kontakte unmittelbar auf Dubletten prüfen, bevor die Kontakte automatisch in angelegte Listen einfließen.

Der große Vorteil: keine „Streuverluste“ in der Mandantenansprache mehr

Mit der CRM-Lösung ist es jetzt möglich, spezifische Parameter zu definieren, nach denen die Mandanten ohne zeitlichen Zusatzaufwand nach deren Spezifika und Faktoren angesprochen und informiert werden. Je besser die Informationen im Vorfeld selektiert werden können, desto individueller können wir informieren: Mit CRM definieren wir innerhalb von Minuten Parameter, nach denen Kontakte gefiltert werden. Früher konnte das schon ein bis zwei Wochen dauern, weil wir Listen manuell erstellen und im jeweiligen Team prüfen mussten.

■ Beispiel: Mandanteninformation

Vor dem Einsatz der Kanzlei CRM-Lösung stellten u. a. Änderungen in den Steuergesetzen gerade zu Jahresende die Mitarbeitenden immer wieder vor Herausforderungen:

- Welche Mandanten müssen über welche Inhalte informiert werden?
- Und wenn der Empfängerkreis erst einmal festgelegt wurde, in welcher Funktion sollten die Empfänger angeschrieben werden? Als Privatpersonen, als Ärzte, als Unternehmer?
- Sind die erstellten Excel-Listen noch aktuell oder sind noch weitere Mandanten hinzugekommen?

Diese Fragen lassen sich jetzt ohne großen Zeit- und Ressourcenaufwand problemlos beantworten.

Mit der einfachen zielgruppenspezifischen Ansprache der Mandanten in Form von Newslettern und Mailings nutzen wir heute viel öfter die Möglichkeit, Mandanten aus aktuellen Anlässen oder Entwicklungen zu informieren. Wenn z. B. im Netzwerk einer speziellen Zielgruppe ein Thema auftaucht, greifen wir es umgehend auf. Dank der Qualität der im CRM verwalteten Daten können wir die jeweilige Gruppe schnell informieren, indem wir beispielsweise nur Fachanwälte mit einer brandaktuellen steuerlichen Information versorgen, die inhaltlich für diesen qualifizierten Empfängerkreis relevant ist.

Saubere Daten sind eine Daueraufgabe

Zielgenau informieren

Zielgruppenspezifische Ansprache

Kontinuierliche Erfolgskontrolle

Für den weiteren Prozess sind die jeweiligen Auswertungen der Mailings entscheidend. Das CRM macht es möglich, ein Bild davon zu erhalten, welche Themen die Leserinnen und Leser wirklich interessieren. Welche Rückmeldungen haben wir beispielsweise auf einen bestimmten Beitrag erhalten? Diese Informationen werden immer weiter qualifiziert. Im Ergebnis erzielen wir eine zielgerechte Mandantenansprache und -auswertung in einer Lösung. Auf diese Weise können die Informationen kommender Mailings kontinuierlich und valide auf die jeweiligen Interessen der Leserinnen und Leser zugeschnitten werden, was wesentlich bei der Erstellung neuer Inhalte und Themen unterstützt.

Den direkten Nutzen aus der Verbindung zwischen DATEV und CRM-Lösung, relevanten Fachinformationen und geteilten Inhalten sowie qualitativ hochwertigen Daten spiegeln die positiven Rückmeldungen der Mandanten bzw. Kunden wider. Ich erinnere mich gerne an eine Rückmeldung eines Mandanten in der zurückliegenden Pandemie-Zeit: „Ich habe alles andere ausgeschaltet – ich schaute mir nur noch die Informationen an, die von Ihnen gekommen sind – und auf die konnte ich mich verlassen.“

FAZIT | Für uns hat sich die CRM-Einführung insgesamt allein wegen der spürbaren Zeitersparnis und sauberen Datenqualität gelohnt. Das CRM bietet eine hervorragende Unterstützung im Alltag und trägt wesentlich zu unserer Mandantenzentrierung bei. Die Datenreinheit wirkt sich darüber hinaus ganzheitlich auf unsere gesamten Prozesse und auch die Datengrundlage in unseren anderen Systemen aus. So sind die Mandanten-Daten nicht nur im CRM sauber gepflegt, sondern dank Schnittstelle auch in DATEV und mittelbar auch in einem eingesetzten BI-System. Durch den neu gewonnen Überblick sowie die klaren Abläufe und Prozesse gewinnen wir Zeit hinzu, die wir für die Beratung nutzen können.

ZUM AUTOR | Markus Raffelsieper ist seit 2008 Gesellschafter und verantwortlich für die Kanzleiorganisation bei Laufenberg Michels und Partner

■ KP-Sonderausgaben

In der Regel zweimal Mal im Jahr veröffentlicht KP Kanzleiführung professionell Sonderausgaben zu aktuellen Themen, die die Kanzleiführung betreffen. Die Sonderausgaben sind Bestandteil des Abonnements. Hier sind die jüngsten fünf Ausgaben, die Sie unter www.iww.de/kp/downloads finden:

- Kanzleien im Dauerstress: Praxiserprobte Maßnahmen zur effektiven Entlastung im Steuerberater-Alltag
- Verfahrensdokumentation: So gelingt Ihr Einstieg in ein lukratives Beratungsfeld
- Optimale Personalprozesse in der Steuerkanzlei: Richtig gute Mitarbeiter finden und binden
- Optimale Prozesse in der Steuerkanzlei: Leistungserfassung und Honorarsicherung
- Mitarbeiter erfolgreich führen

Was interessiert die Mandanten wirklich?

Datenqualität wirkt sich auf alle Prozesse aus



IHR PLUS IM NETZ
www.iww.de/kp/downloads