

Umsetzungsfahrplan *BMD-Kanzlei*, 25 Mitarbeitende

Anonymisiertes Beispiel einer wachsenden Kanzlei mit
BMD NTCS: Prozessanalyse, Priorisierung und der
Fahrplan von Tag 1 bis Tag 90 mit Jahresabschluss-
Checks und Telefon-Agent.

Herausgeber

TRUSTAX GmbH i. G.

Stand

September 2026

Umfang

5 Seiten

Wachstum, das die *Organisation* überholt

Die Kanzlei „Hofer Steuerberatung“ (Name geändert) ist in drei Jahren von 14 auf 25 Mitarbeitende gewachsen, Standort Süddeutschland, BMD NTCS als Kanzleisoftware. Die Prozesse sind mit 14 Personen entstanden und tragen die 25 nicht mehr: Das Telefon unterbricht das Team im Minutentakt, Jahresabschlüsse stauen sich von Januar bis Mai, und drei Berufsträger prüfen Dinge, die eine Maschine vorprüfen könnte.

Kanzleiprofil

Software	BMD NTCS (Fibu, Bilanz, Steuern, DMS), BMD Com für Mandanten
Team	4 Berufsträger, 16 Sachbearbeitung, 3 Sekretariat, 2 Lohn
Mandate	ca. 780, davon 510 Fibu, 340 Jahresabschlüsse
Kommunikation	Outlook, Telefonanlage, Teams
Digitalgrad	75 % Belege digital über BMD Com

Ziel der Kanzleileitung

„Wir wollen die Jahresabschluss-Saison ohne Wochenendarbeit schaffen, das Telefon aus der Sachbearbeitung rausbekommen und trotzdem weiter wachsen.“

Ergebnis der Prozessanalyse (Tag 1 bis 10)

Die Analyse mit vier Mitarbeitenden aus allen Bereichen und einer Auswertung der Telefonanlage ergab fünf Hebel, zwei davon saisonal:

ZEITFRESSER	IST-AUFWAND	AUTOMATISIERBAR	ERSPARNIS / MONAT
Telefon und Terminvereinbarung	ca. 3 Std. pro Tag im gesamten Team	ja, 65 %	ca. 40 Std.
Jahresabschluss-Vorprüfung	ca. 2,5 Std. je Abschluss, 340 pro Jahr	ja, 40 %	ca. 28 Std. (Jahresschnitt)
Rückfragen Mandanten	ca. 160 Std. pro Monat	ja, 55 %	ca. 90 Std.
Belege nachfordern (BMD Com)	ca. 18 Min. je Mandat, 510 Mandate	ja, 70 %	ca. 105 Std.
Buchungsstapel-Vorkontierung	ca. 150 Std. pro Monat	ja, 45 %	ca. 67 Std.

Summe: rund 640 Stunden Routine pro Monat im Jahresschnitt, davon etwa 330 automatisierbar. Bei 70 Euro internem Satz rund 23.000 Euro pro Monat an frei werdender Kapazität.

Womit wir *starten* und warum

Nicht alles auf einmal. Wir ordnen die Hebel nach Ersparnis, Aufwand und Abhängigkeiten und starten mit dem, was in 30 Tagen produktiv ist.

1 Telefon-Agent und Terminbuchung

WARUM ZUERST

Der größte Störfaktor für die Konzentration, unabhängig von der Saison, schnell messbar über die Telefonanlage.

Aufwand: 2 bis 3 Wochen

Ersparnis: ca. 40 Std. pro Monat plus ungestörte Arbeit

Abhängigkeit: Telefonanlage mit SIP-Weiterleitung

2 Belegnachforderung über BMD Com

WARUM ZUERST

Hohes Volumen, BMD Com ist eingeführt, das Team kennt die Erinnerungslogik schon manuell.

Aufwand: 2 bis 3 Wochen

Ersparnis: ca. 105 Std. pro Monat

Abhängigkeit: Keine

3 Jahresabschluss-Vorprüfung

WARUM ZUERST

Muss vor der Saison stehen: Start Tag 30, damit im Januar die ersten 50 Abschlüsse vorgeprüft werden.

Aufwand: 4 bis 6 Wochen

Ersparnis: ca. 28 Std. pro Monat, in der Saison das Dreifache

Abhängigkeit: Export aus BMD Bilanz, Prüfprotokoll im DMS

4 Rückfragen und Vorkontierung

WARUM ZUERST

Braucht das KanzleiGPT und Lerndaten aus dem Buchungsstapel; ab Tag 45.

Aufwand: 3 bis 4 Wochen

Ersparnis: ca. 157 Std. pro Monat

Abhängigkeit: BMD-API, Freigaberegeln

Von Tag 1 bis *Tag 90*

Tag 1 Kick-off & Onboarding

MASSNAHMEN

1. Zugänge: BMD-API, BMD Com, Exchange, Telefonanlage
2. Zwei Prozessverantwortliche (Fibu und Abschluss) benannt
3. AVV, EU-Hosting bestätigt, Regel: keine Mandantendaten in öffentliche Tools
4. Messbasis: Anrufe pro Tag, Minuten je Belegnachforderung, Prüfzeit je Abschluss

Ergebnis: Projekt startklar, Vorher-Zahlen dokumentiert

Tag 10 KI-Analyse & klarer Fahrplan

MASSNAHMEN

1. Fünf Hebel gemessen und priorisiert
2. Gesprächsleitfaden für den Telefon-Agenten mit dem Sekretariat erarbeitet
3. Belegnachforderung als Soll-Ablauf in BMD Com abgestimmt

Ergebnis: Fahrplan freigegeben, Bausteine 1 und 2 im Bau

Tag 30 Erste Automatisierungen laufen

MASSNAHMEN

1. Telefon-Agent nimmt Anrufe an, erfasst Anliegen, bucht Rückrufe, übergibt bei Bedarf an einen Menschen
2. Belegnachforderung produktiv mit Erinnerung Tag 3 und 7 und Eskalation Tag 10
3. Jahresabschluss-Vorprüfung gestartet: Regelwerk aus 20 Vorjahresabschlüssen

Ergebnis: ca. 145 Std. pro Monat frei, Telefon raus aus der Sachbearbeitung

Tag 60 KanzleiGPT & Abschluss-Checks

MASSNAHMEN

1. KanzleiGPT mit Arbeitsanweisungen, Checklisten und BMD-Auswertungen
2. KI-Antwortentwürfe für Mandantenfragen mit Daten aus BMD
3. Abschluss-Vorprüfung: Auffälligkeiten als Liste mit Begründung, Prüfprotokoll im DMS

Ergebnis: Rückfragezeit halbiert, erste 50 Abschlüsse vorgeprüft

MASSNAHMEN

1. KI-Vorkontierung in den Buchungsstapel, Freigabe durch Sachbearbeitung
2. Messung aller Bausteine, Ausnahmen nachgeschärft
3. Saisonplanung: Abschluss-Checks auf alle 340 Mandate ausgerollt

Ergebnis: ca. 330 Std. pro Monat frei,
Saison ohne Wochenendarbeit geplant

MESSUNG & VERANTWORTUNG

Woran wir den *Erfolg* messen

KENNZAHL	VORHER	ZIEL TAG 90	GEMESSEN WIE
Anrufe in der Sachbearbeitung pro Tag	ca. 60	unter 10	Telefonanlage
Minuten je Belegnachforderung	18	5	Stichprobe 30 Mandate
Prüfzeit je Jahresabschluss	150 Min.	90 Min.	Zeiterfassung Berufsträger
Rückfragen mit manueller Antwort	100 %	45 %	Postfach-Workflow
Frei werdende Stunden pro Monat	0	330	Summe der Bausteine

Rollen im Projekt

ROLLE	WER	AUFGABE
Kanzleileitung	Inhaber/in	Entscheidungen, Freigaben, wöchentlicher 30-Minuten-Termin
Prozessverantwortliche/r	Eine Sachbearbeiterin aus dem Team	Testet, meldet Ausnahmen, schult Kolleginnen
TRUSTAX	Projektleitung + KI-Entwicklung	Done4You: baut, testet, dokumentiert, schult, misst
IT / Systemhaus	Extern	Zugänge, Schnittstellen, Hosting-Freigaben

Risiken und wie wir sie abfangen

- **Mandanten lehnen den Telefon-Agenten ab:** Der Agent stellt sich vor, übergibt jederzeit an einen Menschen und ruft zu vereinbarten Zeiten zurück. Nach vier Wochen Auswertung der Zufriedenheit.
- **Abschluss-Check übersieht Fälle:** Der Check lenkt die Prüfung, ersetzt sie nicht. Berufsträger prüft weiterhin, das Protokoll dokumentiert beides.
- **BMD-API-Grenzen:** Was die API nicht liefert, läuft über kontrollierte Exporte; früh mit BMD-Support abgestimmt.
- **Saisonstress überlagert das Projekt:** Bausteine 3 und 4 sind bewusst vor der Saison terminiert, in der Saison läuft nur Betrieb und Messung.

Hinweis

Dieser Fahrplan ist ein anonymisiertes Beispiel aus unserer Betreuung. Zahlen sind gerundet, Namen geändert. Ihr Fahrplan entsteht nach der Prozessanalyse in den ersten zehn Tagen und sieht bei Ihnen anders aus.

Sie wollen das nicht selbst bauen?

TRUSTAX setzt Automatisierungen und KI in Steuerkanzleien um: Done4You, DATEV- und BMD-integriert, in Europa gehostet. Im kostenlosen Erstgespräch klären wir in 15 Minuten, wo bei Ihnen der größte Hebel liegt.

Erstgespräch sichern →
trustax.de/erstgesprach