



## „Digitalisierung beginnt beim Zuhören“ – Elisa Lutz über Change Management, Kanzleikultur und Mandantenerwartungen

Digitalisierung ist kein IT-Projekt, sondern ein Kulturprozess – davon ist Elisa Lutz überzeugt. In Teil 2 der Interviewserie über TaxTech-Expertin Elisa Lutz erklärt sie, warum Change Management ein Schlüssel zum Erfolg ist, was gute Beratung vom Wettbewerb unterscheidet und wie Mandantenbeziehungen durch digitale Prozesse sogar intensiver werden können.

### „Einfach machen reicht nicht – man muss Menschen mitnehmen“

**Viele Kanzleien haben bereits digitale Tools eingeführt – trotzdem funktioniert der Wandel oft nicht. Woran liegt das aus Ihrer Sicht?**

Weil Technologie alleine nichts verändert. Der entscheidende Punkt ist Kommunikation – sowohl mit Mitarbeitenden als auch mit Mandanten. In vielen Kanzleien fehlt genau dafür die Zeit. Prozesse werden eingeführt, aber nicht erklärt. Mitarbeitende haben Ängste oder fühlen sich übergangen. Deshalb sagen wir ganz klar: Digitalisierung beginnt beim Zuhören. Erst wenn Menschen verstehen, was der Nutzen ist, entsteht Akzeptanz. Und echte Veränderung braucht Beteiligung – nicht nur Anordnung. Deshalb gestalten wir jede Veränderung gemeinsam mit den Teams.

**Gibt es bestimmte Missverständnisse, die Ihnen besonders häufig begegnen?**

Absolut. Ein Klassiker: Viele glauben, wir würden als Gruppe eine fertige Lösung überstülpen. Aber wir „verordnen“ nichts. Jede Kanzlei bekommt individuelle Unterstützung. Wir analysieren, was gebraucht wird – und nicht, was technisch möglich wäre. Veränderung soll entlasten, nicht überfordern. Und manchmal sind es gerade kleine Schritte, die Großes bewirken – etwa die Umstellung auf ein zentrales Kommunikationssystem oder das Kündigen unnötiger Softwarepakete. Wichtig ist: Kanzleien behalten bei uns ihre Eigenständigkeit. Wir stärken, wir standardisieren nicht blind.

### **Wie erleben Sie die Reaktion der Mitarbeitenden auf diese Veränderungsprozesse?**

Sehr positiv – wenn man sie von Anfang an einbindet. Wir setzen auf Schulung, Praxisnähe und eine offene Fehlerkultur. Digitalisierung darf kein Druckmittel sein. Sie muss als Unterstützung erlebt werden. Ein Beispiel: Wenn Mitarbeitende merken, dass eine neue Lösung tatsächlich ihre Arbeit erleichtert, sind sie nicht nur offener, sondern sogar begeistert. Das passiert aber nur, wenn man ihnen Raum gibt, Fragen zu stellen, mitzugestalten und zu lernen. Wertschätzung und Beteiligung sind der Schlüssel für jedes gelingende Digitalprojekt.

### **Und wie reagieren Mandanten auf die digitalen Veränderungen?**

Mandanten – vor allem im Mittelstand – sind oft selbst stark vom digitalen Wandel betroffen. Sie erwarten deshalb zu Recht eine Steuerkanzlei, die technologisch mithält. Wir unterstützen Kanzleien dabei, genau das zu bieten: papierlose Prozesse, einfache Kommunikation, digitale Signaturen, zentrale Datenzugriffe. Dadurch werden Abläufe schneller, klarer – und die Beratungsbeziehung intensiver, nicht distanzierter. Der Mehrwert für Mandanten liegt in der Zeitersparnis und Verlässlichkeit. Und viele Mandanten wissen: Wer digital gut aufgestellt ist, berät auch inhaltlich auf Höhe der Zeit.

### **Was unterscheidet die Kanzleien der awicontaxGroup konkret von einer klassischen Einzelkanzlei?**

Es ist die Kombination aus Systematik und Haltung. Unsere Kanzleien sind technologisch exzellent aufgestellt – vom digitalen Mandantenportal über effiziente Prozessketten bis hin zur internen Vernetzung. Gleichzeitig legen wir großen Wert auf Menschlichkeit. Unsere Lösungen sind nicht von außen aufgesetzt, sondern wachsen von innen. Das unterscheidet uns von vielen Kanzleien, die zwar modern aussehen, aber im Kern noch analog arbeiten. Unsere Philosophie ist: Technik schafft Freiräume – und die nutzen wir für das, was wirklich zählt: gute Beratung. Beratung, die auf Augenhöhe stattfindet – und Mandanten langfristig bindet.

Mehr über awicontaxTech