

Die digitale Kanzlei

Teil 3: Die Stärken der Digitalisierung bei der Mandatenakquise und der Optimierung von Arbeitsprozessen

In der zweiten Ausgabe des »Schweitzer Thema« wurden verschiedene Formen der digitalen Zusammenarbeit beschrieben und es wurde erläutert, welche grundsätzlichen Möglichkeiten Kanzleien bei der Organisation digitaler Arbeit haben. In dieser Ausgabe soll anhand von praxisorientierten Beispielen und Ideen aufgezeigt werden, wo konkrete Erleichterungen bei der Mandatsanbahnung und -betreuung liegen können. Zudem bergen auch die internen Arbeitsprozesse großes Potenzial zur Digitalisierung. Zu guter Letzt wird darauf eingegangen, wie gute Kommunikation die Nutzung und Integration von digitalen Abläufen fördert und deren Erfolg sicherstellt.

Digitale Mandatsanbahnung und Mandantenbetreuung

Das Internet ist heute der »place to be«, um neue Mandantinnen und Mandanten zu gewinnen. Kanzleien, die sich im Internet gut zu präsentieren wissen, haben es dabei deutlich einfacher. Eine gute Internetpräsenz hilft Kanzleien aber nicht nur dabei, Mandate zu gewinnen, sondern auch Bearbeitungszeiten innerhalb der Kanzlei zu verringern und Prozesse zu verschlanken.

Gut aufgestellt mit
der eigenen Kanzleiwebsite

Keine Kanzlei kommt heutzutage mehr ohne eine gute Kanzleiwebsite aus. Über diese (und zuvor über die Suche in den einschlägigen Anwaltssuchportalen) findet ein neuer Mandant oder eine neue Mandantin den Weg in die Kanzlei. Die Darstellung der Kanzlei sollte daher professionell, ansprechend, aktuell und die Homepage intuitiv bedienbar sein.

Die Kontaktaufnahme so
einfach wie möglich gestalten

Gut aufgestellt ist eine Kanzlei, wenn sich auf der Homepage bereits viele Informationen befinden, die (potenzielle) Mandantinnen und Mandanten ohnehin erfragen würden und die sie dazu bewegen, sich mit der Kanzlei in Verbindung zu setzen. Außerdem sollte es ein niedrighschwelliges Angebot zur Kontaktaufnahme geben. Dies kann über ein Kontaktformular geschehen oder die Nutzung von E-Mail-Adressen zu rechtlichen Schwerpunkten (z. B. arbeitsrecht@musterkanzlei.de; unfallschaden@musterkanzlei.de etc.). Durch automatisierte E-Mail-Antworten erhalten Mandantinnen und Mandanten sofort eine Eingangsbestätigung. Das ist nicht nur serviceorientiert, sondern reduziert oder eliminiert auch vorschnelle telefonische Rückfragen.

Da die Betreuung von Mandanten und Mandantinnen immer öfter nicht mehr nur regional und persönlich erfolgt, sondern – gerade auch pandemiebedingt – mittels Videomeeting oder Telefonberatung, kann die Kanzlei dies offensiv anbieten. Es gibt bereits Kanzleien, die eine Video-Erstberatung zum Festpreis mittels eigenem Online-Shop anbieten.

Tipp

Eine Kanzlei sollte generell prüfen, ob die im Einsatz befindliche Telefonanlage in die Kanzleisoftware zu integrieren ist. Auf diese Weise können bei eingehenden Anrufen Mandanten und Mandantinnen sofort erkannt, ein Aktenbezug angezeigt und Telefonzeiten direkt als Aufwand in die Akte gebucht werden.

**Kompetenz zeigen und durch
Online-Vorträge Mandate akquirieren**

Um die eigene Expertise hervorzuheben, kann sich die Kanzlei auch im Rahmen von Online-Vorträgen zu speziellen Rechtsgebieten oder Beratungsthemen präsentieren. Diese können auf der Homepage oder im Kanzlei-Newsletter angepriesen werden. Auf diese Weise erreicht man ein großes Publikum und kann ggfs. neue Mandate akquirieren. Professionell und zeitsparend ist es, wenn eine Anmeldung zu einer entsprechenden Veranstaltung direkt über die Videomeeting-Plattform erfolgen kann. Viele Anbieter ermöglichen z. B., dass Teilnehmer und Teilnehmerinnen sich über ein Kontaktformular anmelden und automatisiert eine Bestätigung, den Zugangslink sowie eine Rechnung erhalten. Der Aufwand der Kanzlei hält sich damit in Grenzen, aber die Außendarstellung wird positiv beeinflusst.

**Größere Reichweite mit guter
Suchmaschinenoptimierung**

Die Kanzlei kann ihre Auffindbarkeit und juristische Kompetenz mithilfe von Blogbeiträgen auf der eigenen Homepage erhöhen. Die professionelle Nutzung von SEO (also Suchmaschinenoptimierung) kann in Zusammenarbeit mit IT- oder Marketing-Expertinnen oder -Experten darüber hinaus zu einer größeren Reichweite und Auffindbarkeit bei Google und Co. führen. Zu beachten ist die Aktualität von Artikeln, Blogbeiträgen oder »News«. Beiträge, die zu lange auf einer Homepage verweilen, wirken dem Eindruck einer Kanzlei, die up-to-date ist, massiv entgegen. Also sollte regelmäßig eine Prüfung erfolgen, so dass ältere Artikel durch neue ersetzt werden.

**Bearbeitungszeiten durch Download-
bereich auf Website verringern**

Auf der Kanzleiwebsite sollten in einem Downloadbereich sämtliche Formulare und Hinweise vorhanden sein, die es Mandanten und Mandantinnen ermöglichen, standardisiert Informationen zu einem neuen Mandat zu erhalten, aber auch der Kanzlei zu »liefern«. Dazu gehören Vollmachtexemplare, Vergütungsvereinbarungen, Erklärungen zu persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen in PKH-/VKH-Verfahren, aber vor allem individuelle Mandatsaufnahmebögen. So kann es generelle Formulare (Kontaktdaten Mandant*/in/Gegner*/in, Sachverhalt) geben, oder spezielle Formulare für Scheidungen/Familiensachen, Unfallschadenberichte, arbeitsrechtliche oder baurechtliche Angelegenheiten.

Diese Bögen fragen neben den Kontaktdaten und dem Sachverhalt bereits viele wichtige Informationen ab, die zur Bearbeitung des Mandats notwendig sind und können automatisiert an die Kanzlei gesendet werden (eine entsprechend strukturierte Weiterverarbeitung in einer elektronischen Handakte ist damit gegeben und sorgt für verschlankte Prozesse).

Solche Bögen reduzieren Nachfragen und Bearbeitungszeiten und zeigen nach außen, dass die Kanzlei strukturiert und professionell agiert. Mandantinnen und Mandanten können bei (telefonischer) Anfrage höflich auf diese Bögen verwiesen und angehalten werden, diese entsprechend digital auszufüllen, notwendige Unterlagen als Dateien bereitzustellen und der Kanzlei zukommen zu lassen. Auf diese Weise können Mandate schneller und effektiver zugeordnet, Akten angelegt und intern verteilt werden. Der Aufwand für Scannen, Aufbewahrung und Rücksendung von Papierdokumenten entfällt damit weitgehend.

Datenschutz bei der Mandatsbearbeitung

Während der Mandatsbearbeitung ist auf eine sichere Kommunikation mit Mandant*innen und Dritten zu achten. Die reine E-Mail-Korrespondenz ist eine unsichere Variante (entspricht technisch gesehen dem Versenden von Briefen in einem offenen Umschlag), denn sie kann von Hackern relativ leicht durchbrochen und abgefangen werden. Allerdings finden sich einige Möglichkeiten auf dem Markt, um (berufsrechtlich) sicher und effizient zu kommunizieren. Zu nennen sind hier z. B. »DATEVnet«, »5FSoftware«, »FTAPI« oder die »MavoRA« (s. weitere Beispiele in der Rubrik »Mandantenkommunikation« unter www.legal-tech.de). Diese können auch für die berufsrechtlich sichere, interne Kommunikation verwendet werden und ersetzen damit E-Mail oder gar WhatsApp.

Vorteile einer E-Akte

Auch die Nutzung der sogenannten WebAkte ist beispielhaft zu nennen. Hierüber haben Mandantinnen und Mandanten passwortgeschützten Zugriff auf ihre Akte und können jederzeit und überall den aktuellen Sachstand, Post, Entwürfe etc. einsehen. Auch die Kommunikation mit Dritten, wie Haftpflicht- oder Rechtsschutzversicherungen, ist über ähnliche Portale möglich. Sobald neue Dateien in der WebAkte vorhanden sind, wird der Mandant bzw. die Mandantin automatisiert informiert und kann darauf zugreifen. Es entfällt der Aufwand für das Erstellen von Kenntnisnahme-schreiben und auch die Anzahl von Nachfragen bzw. Telefonrücksprachen reduziert sich drastisch. Nach Abschluss des Mandats wird dieser Zugang gesperrt und die WebAkte geschlossen. Die elektronische Handakte, die in der Kanzlei z. B. mittels spezieller Fachsoftware geführt wird, ist davon nicht betroffen. Sie existiert selbstredend im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen weiter.

Hinweis

Bei aller digitalen Verarbeitung von neuen Mandaten oder Informationen bzw. E-Mails (und beA!) von Bestandsmandaten sollte zwingend die Einbindung dieser neuen Wege des Posteingangs in eine Organisationsanweisung »Posteingang« und »Fristen- und Terminbearbeitung« erfolgen. Umso mehr, da Sorge getragen werden muss, dass Fristen und Termine erkannt, notiert, überwacht und intern an die verantwortliche Person übermittelt werden. Die Nutzung digitaler Wege macht die Kanzleiführung nicht frei davon, das Fristenmanagement entsprechend anzupassen, und BGH-konforme Organisationsanweisungen zu erstellen und (stichprobenartig) zu überprüfen.

In den Workflow der Aktensachbearbeitung ist auch die Nutzung von digitalem Diktat und Spracherkennung einzubeziehen. Zum einen können digitale Diktate dezentral

verschickt und bearbeitet werden, zum anderen reduziert die Nutzung von Spracherkennungssoftware die tatsächliche Zeit, die mit der Bearbeitung von Diktaten aufgewendet werden muss.

Interne Kommunikation und Feedbackrunden

Werden interne Abläufe digitalisiert oder neue Software bzw. Tools eingerichtet, muss das gesamte Kanzleiteam entsprechend vorbereitet und geschult werden. Bereits in der Planungsphase sollten Mitarbeitende aller Hierarchieebenen integriert sein und ihr Feedback abgeben dürfen. Dies sichert die Akzeptanz und Praxistauglichkeit von Abläufen und Systemen.

Offene Fehler- und Feedbackkultur ermöglichen

Generell sollte in der Kanzlei eine offene Fehler- und Feedbackkultur herrschen. Durch Abhalten regelmäßiger Meetings, in denen alle Mitarbeitenden von ihren Erfahrungen berichten, positive und negative Entwicklungen schildern und gemeinsam an Lösungen gefeilt wird, wird die Wertschätzung in Richtung der Mitarbeitenden deutlich. Die Qualität der Abläufe wird erhöht und Schwierigkeiten frühzeitig erkannt und abgestellt. Ein gutes Kanzleiteam ist dabei immer offen für Veränderungen («agile Kanzlei») und spricht nicht nur über Fehler, sondern auch über Entwicklungspotenziale und Verbesserungen. Es kann hilfreich sein, in diese Meetings auch Fachleute aus den Bereichen IT allgemein, Datenschutz, Cybercrime oder Marketing einzubeziehen. Das gemeinsame Brainstorming ist teambildend und trägt gleichermaßen dazu bei, dass z. B. die größtmögliche Quote an Digitalisierung innerhalb der Kanzlei ausgeschöpft wird.

Fazit: Digitalisierung als Win-win-Situation

Die konsequente Nutzung digitaler Arbeitsprozesse ermöglicht nicht nur neue Chancen der Mandatsanbahnung und -betreuung, sondern sorgt auch für eine Verschlinkung von Arbeitsabläufen und der Sicherung einer gleichbleibend hohen Arbeitsqualität. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden in reinen verwaltungs- und organisatorischen Tätigkeiten entlastet, frei gewordene Zeitressourcen können leichter für fachliche Mandatsbearbeitung genutzt werden.

Die Einführung von veränderten Prozessabläufen und Tools muss gut geplant und im ständigen Dialog mit dem Kanzleiteam und weiteren Spezialisten und Spezialistinnen erfolgen. So erhöht die Digitalisierung nicht nur den unmittelbaren Kanzleierfolg, sondern auch die Mitarbeiter- und Mandantenzufriedenheit.

So gelingt die Digitalisierung – die wichtigsten Faktoren auf einen Blick:

1. Machen Sie sich bewusst, dass heutzutage viele potenzielle Mandant*innen im Internet nach Anwältinnen und Anwälten suchen. Mit einer guten Kanzlei-website können Sie diese von Ihrer Kanzlei überzeugen.
2. Gestalten Sie die Kontaktaufnahme über die Website so einfach wie möglich, z. B. durch ein Kontaktformular oder die Nutzung von E-Mail-Adressen zu rechtlichen Schwerpunkten (z. B. »arbeitsrecht@musterkanzlei.de«). Die Bereitstellung von Online-Vorträgen oder einer Video-Erstberatung kann ebenfalls dabei helfen, potenzielle Mandant*innen von Ihrer Kompetenz zu überzeugen.
3. Durch einen guten Downloadbereich auf Ihrer Kanzleiwebsite, der alle wichtigen Formulare für Ihre Mandant*innen bereithält, können Sie Ihre Bearbeitungszeiten verringern. Bearbeitungszeiten können durch die Einführung einer E-Akte auf die alle Beteiligten Zugriff haben, verschlankt werden.
4. Achten Sie bei der Digitalisierung der Mandantenkommunikation auch auf den Datenschutz. Es gibt Tools, die eine berufsrechtlich sichere und effiziente Kommunikation möglich machen.
5. Führen Sie regelmäßige Feedbackrunden durch, auch abteilungsübergreifend. So findet ein Austausch zum Thema Digitalisierung statt und es kann gemeinsam im Team an Lösungen gearbeitet werden.



Die Autorin

Rechtswirtschaftin und Personalmanagerin Viviane Schrader

ist zurzeit hauptberuflich Gesellschafterin der Tietje & Schrader oHG, Kanzlei-Consulting. Zu ihren Spezialgebieten gehören Kanzleiorganisation und -management, Personalmanagement und Wirtschaftlichkeitsberechnungen. Schrader besitzt mehrjährige Berufserfahrungen als Rechtswirtschaftin und Bürovorsteherin einer großen Kanzlei. Sie ist Dozentin für Personalwirtschaft, Mandantenbetreuung und Büroorganisation. Zudem ist sie an der Vorstandsarbeit in der regionalen Berufsvereinigung RENO Bremen e. V. beteiligt.

Schweitzer Thema »Die digitale Kanzlei« auf einen Blick:

Teil 1: Wie analysiere ich meine Arbeitsprozesse?

Teil 2: Digitales / Mobiles Arbeiten

Teil 3: Mandatenakquise und Optimierung von Arbeitsprozessen

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Mahlke

Programmleitung Recht und Beratung