

## Digitale Kommunikation

### Teil 1: Einführung in die digitale Kommunikation Voraussetzungen, Vorteile und Strategie

Auch im Jahr 2022 gibt es noch unzählige Kanzleien, die für ihren Schriftverkehr den »normalen« Postweg nutzen. Doch leider wird selbst das schönste Briefpapier zu Makulatur, wenn der Mandant oder die Mandantin den Brief umgehend einscannt.

Die Schlussfolgerung ist eindeutig: Mandantinnen und Mandanten wollen digitale Kommunikation und das nicht erst seit der Pandemie. Doch nicht nur extern ist die digitale Transformation von Vorteil, auch kanzleiintern bieten sich zahlreiche Optimierungsmöglichkeiten. Wie genau gestaltet sich also digitale Kommunikation und wieso brauche ich sie für meine Kanzlei? Dazu eine Einführung im ersten Teil des diesjährigen Schweizer Themas zur digitalen Kommunikation.

Mandanten und Mandantinnen  
wünschen sich digitale Kommunikation

Internetauftritt

**Externe digitale Kommunikation** fängt beim Internetauftritt an. Besonders für den Fall, dass der Mandant oder die Mandantin noch keinen telefonischen Kontakt aufbauen möchte, bietet sich ein leichtgängiges Kontaktformular an. Dieses muss einfach zu finden sein und präsent auf der Kanzlei-Homepage erscheinen, sodass ein unbeschwerter Zugang zur Kanzlei ermöglicht wird.

Tipp

Vorgeschaltete Kontaktformulare bieten die großartige Möglichkeit, das Mandantenbegehren durch Kanzeisoftware direkt in eine Akte umzuwandeln. Der Mandant oder die Mandantin legt somit mittels cloudbasierter Software über das Kontaktformular nahezu selbstständig die eigene Akte an.

Telefonanrufe

Darüber hinaus findet die digitale Umstellung auch beim telefonischen Verkehr statt. Vermutlich erzähle ich Ihnen nichts Neues, wenn ich sage, dass einer der am häufigsten angegebenen Kritikpunkte von Mandantinnen und Mandanten die telefonische Unerreichbarkeit der Kanzlei ist.

Beispiel aus der Praxis

Vor zehn Jahren konnten wir die zahlreichen Anrufe in unserer Kanzlei nicht mehr bewältigen, weswegen wir für zwei Tage alle Anrufe auf ein auf Kanzleien spezialisiertes Callcenter umlenkten. Entgegen unserer damaligen Vorstellung haben wir nie wieder auf den vorherigen Ablauf umgestellt und arbeiten nunmehr seit über zehn Jahren mit dem Callcenter zusammen. Dort wird das Begehren

des Mandanten oder der Mandantin mitgeschrieben und per E-Mail an unsere Kanzlei geschickt. Die Rückruffbitten werden in Neumandate und bestehende Mandate aufgeteilt und dem Zuständigen bzw. der Zuständigen weitergeleitet. Gleichzeitig freuen sich die Mandantinnen und Mandanten, rund um die Uhr einen verfügbaren Kontakt erreichen zu können, der in der Erstbetreuung eine hervorragende Arbeit leistet.

#### Bewertung durch Mandantschaft

Digitale Kommunikation erfolgt außerdem über Bewertungen von Mandantinnen und Mandanten. Uns sollte bewusst sein, wo und was sie in Internetforen oder anderen Bewertungsplattformen über uns berichten.

#### Tipp

Mit sogenannten Listening Centern lässt sich durch digitale Recherche auswerten, was Mandanten an Ihrer Rechtsberatung schätzen und was sie kritisieren. Auf Grundlage dessen können Sie die Kritikpunkte analysieren und daraus wertvolle Schlussfolgerungen ziehen.

#### Interne Kommunikation der Kanzlei

Gerade in Zeiten von Homeoffice ist es besonders wichtig, über eine **funktio-**  
**nierende kanzeiinterne Kommunikation** zu verfügen. Hervorragend dafür eignet sich beispielsweise der webbasierte Nachrichten-Dienstleister Slack, der einen Wissensaustausch innerhalb unterschiedlicher Arbeitsgruppen ermöglicht. Die Themen sind, anders als beim E-Mail-Verkehr, strukturiert auffindbar und können gemeinsam und gleichzeitig bearbeitet werden.

Für Meetings ist es zudem essenziell, dass die Teilnehmenden sich sehen können. Anbieter wie Microsoft Teams oder Zoom, bei denen auch gleichzeitig Abstimmungen abgehalten werden können, eignen sich daher hervorragend für Konferenzen.

#### **Vor- und Nachteile digitaler Kommunikation**

Die offensichtliche Schwäche von digitaler Kommunikation ist die Unpersönlichkeit des Kontakts, wenn dieser nur noch digital erfolgt.

#### Digitale Kommunikation bietet Vorteile für Ihre Mandanten und Mandantinnen

Die Unpersönlichkeit im digitalen Umgang lässt sich jedoch zu einem bestimmten Maße ausgleichen. So kann Ihre Kanzlei beispielsweise im Videoformat Informationen für Mandantinnen und Mandanten bereithalten. Das bietet einerseits den Vorteil, mit einer Vielzahl von Personen gleichzeitig kommunizieren zu können. Andererseits ist es mittlerweile, vor allem im B2B Bereich, auch im Interesse der Mandantschaft, zeitversetzt kommunizieren zu können. Ebenso ermöglichen die bereits oben erwähnten Callcenter und Kontaktformulare die gleichzeitige Kommunikation mit einer Vielzahl an Mandantinnen und Mandanten. Darüber hinaus kann die Mandantschaft darauf vertrauen, Ihre Kanzlei immer zu erreichen.

#### **Strategieentwicklung: Vom Ist-Zustand zum Soll-Zustand**

Durch die Pandemie wurden viele von uns im Bereich digitale Transformation der Kanzlei ins kalte Wasser geworfen, weswegen für die wenigsten Zeit für eine hinreichende Strategieentwicklung blieb. Das sollte Rückschluss auf künftige Entwicklungen geben. Hinsichtlich der Vielzahl an digitalen Optimierungsmöglichkeiten bietet

Problemanalyse ist Voraussetzung  
für eine gute Strategie

es sich an, mit Informatikern und Informatikerinnen zu kooperieren. Dabei kann die Strategieentwicklung der digitalen Transformation mit Studierenden bereits von enormem Mehrwert sein.

Sie sollten gemeinsam konkrete Probleme bei der Kommunikation, wie zum Beispiel verbesserungswürdiger Wissensaustausch (intern) oder schlechte Erreichbarkeit der Kanzlei (extern) analysieren. Auf Grundlage der daraus gewonnenen Erkenntnisse können Sie sodann eine zukunftsoptimierte Strategie erarbeiten.

### **Digitale Infrastruktur: Welche Tools braucht meine Kanzlei?**

Grundvoraussetzung für eine geeignete digitale Infrastruktur sind selbstverständlich die entsprechenden Tools, wie ein Laptop, mehrere Monitore und eine ausreichende Bandbreite für Videotelefonate (mindestens 7 Mbit/s). Um produktives Arbeiten zu ermöglichen, sollte insbesondere an der technischen Ausstattung im Homeoffice nicht gespart werden. Zudem lässt sich die digitale Infrastruktur durch cloudbasierte Kanzleisoftware ergänzen. Durch die Kanzleisoftware kann das Management von Mandaten, Akten und Finanzen erheblich erleichtert werden.

Sparen Sie nicht an  
der technischen Ausstattung

### **Datenschutz und Rechtssicherheit**

Datenschutz und Rechtssicherheit gehören zweifellos zu den komplexeren Fragen, wenn es um das Thema digitale Transformation und Kommunikation geht. Im Hinblick auf cloudbasierte Dienstleister mit deutschem Sitz gibt es mittlerweile umfassende Gutachten, die den Einklang mit berufsrechtlichen Pflichten bestätigen. Bei Unternehmen mit US-amerikanischer Herkunft, wie beispielsweise Zoom oder Microsoft Teams, gehen einige Berufskolleginnen und -kollegen – bei strikter Betrachtungsweise – von der Illegalität der Benutzung aus. Hier kommt es meines Erachtens auf die genauen Nutzungsmodalitäten an, die am Ende einen rechtskonformen Einsatz dieser Dienste doch wieder möglich machen können. Eine ausführlichere Betrachtungsweise dieser Thematik würde jedoch den Rahmen dieses Beitrags sprengen, weswegen bei Unklarheiten eine umfassendere Auseinandersetzung mit der Thematik empfohlen wird.

### **Digitale Kommunikation bringt mehr Vor- als Nachteile für Ihre Kanzlei**

Fazit

Wenn Sie bis hierhin aufmerksam gelesen haben, wissen Sie nun, dass die digitale Kommunikation in Kanzleien viele Vorteile bringt – nicht nur für Ihre alltägliche Arbeit, sondern auch für Ihre Mandantschaft. Falls die Einführung in die Thematik Interesse in Ihnen hervorgerufen hat, seien Sie gespannt auf Teil 2 und 3 des Schweitzer Themas, in denen interne und externe digitale Kommunikation noch einmal detailliert beleuchtet werden.

## So kommunizieren Sie erfolgreich digital in der Kanzlei:

1. Analysieren Sie kanzleiintern konkrete Probleme mit der internen und externen Kommunikation und holen Sie sich – wenn nötig – Hilfe von außerhalb, um diese zu lösen.
2. Stellen Sie sicher, dass die entsprechende digitale Infrastruktur vorhanden ist: gute technische Ausstattung im Homeoffice, passende Kanzleisoftware und ausreichende Bandbreite für Videotelefonate.
3. Gelungene externe digitale Kommunikation fängt beim Internetauftritt an. Hier bietet sich z. B. ein Kontaktformular für Mandantinnen und Mandanten an.
4. Auch für die interne Kanzleikommunikation gibt es Tools, um die Kommunikation zu optimieren: z.B. den Nachrichten-Dienstleister Slack, der einen Wissensaustausch innerhalb unterschiedlicher Arbeitsgruppen ermöglicht.

Der Autor



### **Rechtsanwalt Christian Solmecke**

Über 820.000 Abonnentinnen und Abonnenten auf YouTube, Initiator und Geschäftsführer der Kanzleisoftware Legalvisio und Partner der Kölner Kanzlei WILDE BEUGER SOLMECKE mit Spezialisierung auf die Online-Branche – wenn jemand die Digitalisierung von Kanzleien verstanden hat, dann Christian Solmecke. Mit Europas größtem Jura-YouTube-Kanal und dem auflagenstarken Buch [»Legal Tech – Die digitale Transformation in der Anwaltskanzlei«](#) hat Rechtsanwalt Solmecke die Kommunikation und die Außenwirkung von Kanzleien revolutioniert. Im diesjährigen Schweitzer Thema erhalten Sie von ihm konkrete Tipps und Strategien, wie Sie die Digitalisierung zu Ihrem Vorteil nutzen können.

### **Schweitzer Thema »Digitale Kommunikation« auf einen Blick:**

Teil 1: Einführung in die digitale Kommunikation: Voraussetzungen, Vorteile & Strategie

Teil 2: Interne Kommunikation

Teil 3: Externe Kommunikation