

Qualitätsmanagement durch flexible Workflows in Anwaltsprogrammen

Von Volker Andreae, Lecare GmbH, Hamburg

Der Deutsche Anwaltsverein (DAV) hatte sich bereits 1997 eingehend mit dem Qualitätsmanagement in der Kanzlei beschäftigt und einen entsprechenden Leitfaden herausgebracht. In diesem Jahr steht die Qualität wiederum im Fokus des Ausschusses „Anwalts Management“ des DAV. Im Gegensatz zur ISO 9000 Norm, die sich hauptsächlich auf Arbeitsabläufe (eigentlich in Fertigungsbetrieben) konzentriert, bezogen die Autoren des Deutschen Anwaltsvereins mit ihrem TQM-Ansatz (= Total Quality Management) erweiterte Faktoren als Voraussetzung für den Erfolg einer Kanzlei in die Betrachtung ein. Sie führten sogar erhebliche Bedenken gegen eine ISO-Zertifizierung ins Feld, da hier inhaltlich keine Mindestanforderungen durch die Normen dargestellt würden und die Zertifizierung der Bürokratisierung Vorschub leisten könne. Überdies sei die Zertifizierung relativ zeit- und kostenintensiv. In dem Leitfaden werden sieben wesentliche Komponenten für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement in der Kanzlei angeführt, von denen einige auch die EDV betreffen:

1. Kanzleiziele und Strategien, 2. Führung, 3. Mitarbeiterorientierung und Mitarbeiterzufriedenheit, 4. Umgang mit Ressourcen und Geschäftsergebnisse, 5. Arbeitsabläufe, 6. Mandantenzufriedenheit und 7. gesellschaftliche Nutzenstiftung. Für die EDV-gestützten

Prozesse sind sicher die Punkte Arbeitsabläufe, Umgang mit Ressourcen und Geschäftsergebnisse sowie besonders die Mandantenzufriedenheit relevant. Die Autoren stellten die nachvollziehbare These auf, dass es für den Erfolg einer Kanzlei nicht darauf ankommt, wie die Juristen selbst oder untereinander die Qualität ihrer Arbeit beurteilen, sondern wie die Mandanten darüber denken. Gegenstand des ständigen Verbesserungsprozesses sei demnach die bewusste Ausrichtung auf die Interessen und Wünsche des Mandanten auch im Sinne der Verbesserung der Kommunikation zwischen Anwalt und Mandant. Ziel sei die daraus folgende Schaffung einer dauerhaften Mandantenzufriedenheit und die Ordnung und Verbesserung der organisatorischen bürotechnischen Abläufe. Eine weitere wichtige Voraussetzung sei die Schaffung von persönlichen Zuständigkeiten für juristische und organisatorische Aufgaben innerhalb der Kanzlei. Wie können aber diese Ziele erreicht werden, ohne einen zunehmenden bürokratischen Aufwand zu verursachen?

Zunächst soll der ebenfalls sehr EDV-relevante Punkt 4 des Qualitätsmanagements in diesem Beitrag ausgeblendet werden, da die meisten Anwaltsprogramme (oder angeschlossene Buchhaltungen) hervorragende Auswertungen hinsichtlich der Umsätze, Kosten und Zeitaufwändungen anbieten und nur wenige Verbesserungspoten-



Inkasso leicht gemacht...

- Elektronische Datenübernahme über Datenschnittstelle
- Online-Auskunft für Ihren Auftraggeber
- Ratenüberwachung
- Stapelverarbeitung
- Gebührenverzeichnisse für EMA- und GEWA-Anfragen
- Elektronische Postfragen
- Namenshistorie
- Auswertungs-Tool
- Wirtschaftsauskünfte Schufa und CEG Creditreform Consumer

Besuchen Sie uns auf der
AdvoTec2006
Köln 25. – 27.5.2006
Stand K2

BS SOFTWARE
Innovative Lösungen

Martin-Kollar-Straße 15
81829 München
Telefon 089/451 90 10
Fax 089/688 16 74
e-mail: info@bs-anwalt.de
Internet: www.bs-anwalt.de

Bitte senden Sie uns ausführliche Unterlagen über **BS-Anwalt**

Kanzlei: _____

Name: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Fax: _____

E-mail: _____

Coupon

Die flexible Windows-Software für Rechtsanwälte, Anwaltsnotare, Rechtsabteilungen und Inkassobüros.

Rubrikschwerpunkt EDV – Kanzleisoftware

tiale, vielleicht im Bereich der Akten - Vorkalkulation offensichtlich sind. Hingegen ist die Modellierung der Arbeitsabläufe im Zusammenhang mit der Mandantenzufriedenheit noch ein weites Feld, auf dessen Potentiale hier eingegangen werden soll.

Es wird kaum bestritten, dass eine Kanzlei mittels Software insbesondere die Standard- Arbeitsabläufe besser strukturieren kann und die Mitarbeiter vor vielen Fehlern bewahrt. Allerdings stellt sich die Frage, ob die Programme bislang flexibel genug sind, um auf die individuellen Mandanten - Situationen eingehen zu können oder die Mitarbeiter gar in zu enge Strukturen zwingen. Zudem ist in auch fest definierten Workflows die Frage der inhaltlichen Kommunikation noch nicht zwingend mit berücksichtigt. Mandanten akzeptieren i.d.R. durchaus eine richtig kommunizierte Niederlage, jedoch meist kein überraschend negatives Urteil. Ferner lieben sie auch keine Überraschungen hinsichtlich der Honorarabrechnung. Bekanntlich beruhen die meisten Haftungsfälle von Anwälten in Büroversehen, weniger bekannt ist oft, warum ein Mandant nicht wiederkommt. Und es besteht immer noch in einigen Kanzleien die Ansicht, dass die Mandanteninformationen ein zu vernachlässigender Luxus seien. In der heutigen Situation des Mandantenmarktes kann aber eine derartige Einstellung nicht mehr zu einem nachhaltigen Erfolg der Kanzlei führen, auch wenn die juristische Arbeit ohne Beanstandung sein mag. Es gilt also, einen EDV - gestützten Workflow in der Kanzlei herzustellen, der nicht nur die Unmengen an Schriftgut abarbeitet, sondern die Mandanten mit möglichst geringem Mehraufwand einbindet. Hierbei ist es natürlich vorteilhaft, wenn der Mandant die verschlüsselte Internet - Kommunikation akzeptiert.

Technisch gesehen besteht der Workflow in einem Anwaltsprogramm aus dem Zusammenspiel zwischen Akte und den beteiligten Personen, den hieraus resultierenden Ereignissen in Verbindung mit zuständigen Sachbearbeitern, die über Wiedervorlagen, Termine und Delegationen in einen zeitlichen Ablauf gebracht werden. Einige Ereignisse betreffen nur die Kanzlei intern, andere Ereignisse erfordern eine Kommunikation mit Gerichten oder Institutionen und weitere Ereignisse erfordern die Einbindung des Mandanten. Im Grunde ist der Lebenslauf typischer Akten mit vorher bestimmbar Weichenstellungen definierbar. Insofern können bereits bei der elektronischen Aktenanlage die zu erledigenden Aufgaben der Stufe 1 als Wiedervorlagen/ Delegationen automatisch angelegt werden, die je nach Aktenverlauf bei Erledigung ihrerseits wiederum automatisch Folge - Wiedervorlagen anlegen.

Diesen Wiedervorlagen können je nach Wiedervorlageart auch Sachbearbeiter zugeordnet werden, soweit Akten nicht nur von einer Person bearbeitet werden. Wiedervorlagen können mit Ereignissen verknüpft werden, die bei Fälligkeit automatisch ausgeführt werden. Ein Ereignis kann das Erzeugen einer weiteren Wiedervorlage sein oder zum Beispiel ein Benachrichtigungsschreiben an den Mandanten. Entscheidend ist, dass diese Software - Workflows individuell für die verschiedenen Aktentypen und Verläufe von der Kanzlei selbst konfiguriert werden können und **alle** Vorgänge (in einem elektronischen Aktenlebenslauf) dokumentiert werden. Wenn praktisch nichts in der Aktenbearbeitung geschieht, ohne dass ein Ereignis oder eine Wiedervorlage entsteht, kann schnell überprüft



LEGAL MANAGEMENT SOFTWARE

*„Herausforderungen
gewinnen wir mit
perfekter **Technologie**
und optimaler
Crewarbeit“*

*Dr. Tobias Beckmann
Wirtschaftsanwalt und Navigator
1. Platz Tallin-Riga Race 2005*



WWW.LECARE.COM

Goernestraße 27, 20249 Hamburg
Tel. 040 / 48 00 17-0, Fax 040 / 48 00 17-20,
info@lecare.com

LECARE GMBH

werden, welche Wiedervorlagen überfällig sind, wie lange Vorgänge gedauert haben und wo Verbesserungspotentiale liegen. Überdies können sorgfältig entworfene Workflows sicherstellen, dass nichts unbemerkt vergessen wurde.

In einer mandantenorientierten Betrachtung sind demnach die Arbeitsabläufe in der Kanzlei auch immer unter dem Aspekt der Mandantenkommunikation zu verstehen. Qualitätsmanagement bedeutet im gleichen Zuge die Vertraulichkeit der Informationen und die Absicherung gegen unbefugten Zugriff. Es soll Kanzleien geben, denen es passiert ist, versehentlich eine für die Mandanten bestimmte Nachricht per Fax der Gegenpartei zugeleitet zu haben... ebenso machen sich manche Anwälte auch keine ernsthaften Sorgen darüber, ihre vertraulichen Vertragsentwürfe unverschlüsselt per E-Mail in die Welt zu versenden. Es wird zwar Wert auf die Passwörter für die Stammdaten in der Aktenverwaltung gelegt, doch die wirklich relevanten Dokumente liegen abseits auf gesonderten Verzeichnissen des Servers in der Küche und sind für die berühmte Reinigungskraft leicht kopierbar.

Moderne Softwarekonzepte legen daher Wert darauf, alle Daten unter ein einheitliches Zugangs- und Berechtigungssystem zu stellen und die Mandanten möglichst in dieses System einzubinden. Zentrales Element ist hierbei die Verschlüsselung, sobald eine Information elektronisch die Kanzleiräume verlässt. Auf der anderen Seite wird ein erhöhter Aufwand für Sicherheit zwar gefordert, im täglichen Umgang weder vom Mandanten noch von den Mitarbeitern der Kanzlei akzeptiert. Es kommt daher darauf an, dass der Mandant zwar grundsätzlich und zeitnah die erforderlichen Informationen erhält, aber andererseits diese Informationen ohne zusätzlichen bürokratischen Aufwand sicher versendet werden. Die Konsequenz ist die Automatisierung der Informationsbereitstellung und eine Regelung über die sichere Zustellung. Die Zustellung kann entweder dadurch erfolgen, dass der Mandant sich die freigegebenen Informationen selbst über eine verschlüsselte Verbindung abrufen oder weiter auf klassischem Wege Papier - Schreiben (automatisch) erstellt und per Post oder Fax versendet werden. Mit unverschlüsselten E-Mails steht man nicht auf der sicheren Seite, das bedeutet aber nicht, dass die Software den Mandanten nicht per E-Mail automatisch benachrichtigen sollte, wenn eine Information für ihn bereit liegt. Ganz im Gegenteil!

Letztlich konsequent ist die vollständige elektronische Akte, in die auch eingehende Schriftsätze gescannt werden. Sofern mit dem Mandanten eine Vereinbarung gefunden werden kann, dass dieser sich grundsätzlich über die elektronische Akte informiert, kann über ein entsprechendes Protokoll der Nachweis geführt werden, dass er eine Information auch gelesen hat. Voraussetzung hierfür ist, dass Ereignisse für die Mandanteninformation gezielt freigegeben werden können. In einer modernen Kanzlei besteht damit die Möglichkeit, den Mandanten über das Internet eine begrenzte Einsicht für seine Akten zu ermöglichen. Eine entsprechende Vereinbarung über einen gesicherten Onlinezugang des Mandanten reduziert nicht nur den Benachrichtigungsaufwand und die telefonischen Nachfragen erheblich, sondern steigert auch seine Zufriedenheit, da er sich zum Beispiel jederzeit über den Stand seiner Forderungs- oder (Zeit-) Honorarkonten informieren kann (sofern dies gewollt ist).

Die Voraussetzung für ein DV-gestütztes Qualitätsmanagement von Mandantenzufriedenheit in Verbindung mit der Büroorganisation ist also die Möglichkeit, Standardabläufe individuell für gewisse Aktentypen vordefinieren zu können und Aufgaben mit Zuständigkeiten zu verknüpfen. Durch Mandantenanfragen, Termine/ Fristen, gescannte Dokumente, Sachbearbeiter oder Wiedervorlagen werden Ereignisse erzeugt, die automatisch über das Internet verschlüsselt (oder auf konventionellem Weg, aber automatisch erzeugt!) den Mandanten zur Kenntnis gegeben werden können. Dabei lösen Ereignisse neue Wiedervorlagen aus und Wiedervorlagen erzeugen gegebenenfalls ihrerseits neue Ereignisse. Über entsprechende Abfragen lässt sich kontinuierlich feststellen, wo die Schwachstellen einer nicht optimalen Bearbeitung liegen und wo Verbesserungspotenziale zu suchen sind.

Im Gegensatz zu älteren Programmen kann die Kanzlei heute selbst bestimmen, wie strikt sie ihre Software - Workflows definiert und die Kommunikation wird ein integrierter Bestandteil des Workflows. Durch ihre eigenständige Fortschreibung und automatische Benachrichtigung führt das Zusammenspiel zwischen Wiedervorlagen und Ereignissen zu einer Arbeitserleichterung bei gleichzeitiger Qualitätsverbesserung. Eine Perspektive nicht nur für die Kanzlei.



N Normfall

Aktenwälzen ist charmeloS.

Mehr über das erste persönliche Anwaltsprogramm und kostenlose Testversion unter: www.normfall.de

Normfall GmbH,
Bismarckstr. 22, D-80803 München Tel. 089/ 38 80 86 77 Fax 089/ 39 92 50
info@normfall.de www.normfall.de



www.schutzrechte-online.de

Das Internet-Portal für die
Überwachung gewerblicher Schutzrechte
[Marken] [Domains] [Patente]

Exklusiv für Reseller bieten wir:
50% Rabatt auf alle Überwachungen und
eine effiziente Online-Mandantenverwaltung.

 Ihr Ansprechpartner: Harri Pallas
Tel: 07473/9513-41 · Fax: -42
Email: info@schutzrechte-online.de

www.schutzrechte-online.de