

Digitale Workflows: So arbeitet die Kanzlei der Zukunft! (Teil II)¹

Change Management, automatisierte Prozesse und effektiveres Arbeiten

Christian Solmecke | Rechtsanwalt – WILDE BEUGER SOLMECKE | Geschäftsführer –
Cloudbasierte Kanzleisoftware Legalvisio

17. März 2020

LR 2020, Seiten 41 bis 47 (insgesamt 7 Seiten)

Dieser Beitrag ist eine Fortsetzung der Beitragsreihe „Digitale Workflows: So arbeitet die Kanzlei der Zukunft!“ 1

I. Wie ist der Wandel zum digitalisierten Sekretariat zu bewältigen?

Wie so vieles ist auch der Wandel vom klassischen zum digitalisierten Sekretariat in weiten Teilen eine reine Gewöhnungssache. Anfangs mag die Arbeit etwas schleppend gehen und nicht jeder Mitarbeiter wird sich sofort zurechtfinden. Aber nach einiger Zeit stellt sich die Routine ein und selbst die Skeptiker finden sich mit dem neuen System ab. Das Sekretariat müssen Sie ebenso in diesen Prozess einbeziehen wie Ihre Anwaltskollegen. Kommunizieren Sie offen, was Sie planen und wie Sie sich die Umsetzung vorstellen. Gleichzeitig sollten Sie Bedenken und Vorschläge ernst nehmen und in Ihre Überlegungen einbeziehen. 2

Im Folgenden betrachten wir ein paar Punkte, die Sie bei der Digitalisierung des Sekretariats beachten sollten.

1. Niemand wird wegrationalisiert

Die Debatte um die Digitalisierung der Arbeitswelt macht vielen Menschen Angst. Nicht ganz unberechtigt steht häufig die Sorge im Mittelpunkt, dass durch eine zunehmende Digitalisierung Mitarbeiter ersetzt oder eingespart werden – Stichwort: Arbeitsplatzsicherheit. 3

¹ Dieser Beitrag ist eine durchgesehene und editierte Version des Kapitels „Digitale Workflows“ des Autors in *Solmecke/ Arends-Paltzer/ Schmitt*, Legal Tech: Die digitale Transformation in der Anwaltskanzlei, Bonn 2019: https://www.rheinwerk-verlag.de/legal-tech_4661/. Veröffentlichung mit freundlicher Genehmigung des Rheinwerk Verlags.

Klug eingesetzte Legal Techs können nicht nur Prozessabläufe automatisieren und vereinfachen, sondern damit einhergehend auch bestimmte Tätigkeiten völlig überflüssig machen. Allerdings bedeutet das nicht etwa, dass mit der Installation einer Kanzleisoftware ein Prozentsatz an Sekretariatsmitarbeitern pauschal arbeitslos wird. Vielmehr schafft die Digitalisierung freie Kapazitäten, die für wichtigere Arbeit verwendet werden können. Feste Mitarbeiter müssen sich in der Regel keine Sorgen um ihren Job machen. Unter Umständen werden gewisse Hilfstätigkeiten wie das Kopieren von Dokumenten oder das Anlegen von Papier-Akten überflüssig. Die Kerntätigkeit des Sekretariats fällt jedoch ebenso wenig weg wie die des Rechtsanwalts. 4

2. Reduzierung des Papieraufwands

Mit der Etablierung der E-Akte wird in Ihrer Kanzlei erheblich weniger Papier benötigt. Abgesehen von den positiven Auswirkungen auf die Umwelt und auf das Aktenchaos, das dann hoffentlich der Vergangenheit angehört, dürften auch die Schreibtische leerer werden. Das gefällt nicht jedem, denn Papier hilft vielen Menschen dabei, Ordnung zu schaffen und einen Überblick zu behalten. Es kann daher kontraproduktiv sein, die Umstellung von Papier auf digitale Daten zu abrupt durchzuführen. Es sollte Ihren Mitarbeitern freistehen, gewisse Dokumente jederzeit auszudrucken. 5

Darüber hinaus sollten Sie die Organisation der digitalen Daten nicht vernachlässigen, sondern bestenfalls einheitliche Leitlinien aufstellen. Ein wahllos mit Dokumenten zugemüllter Dateiordner ist das digitale Pendant zum unsortierten Papierstapel auf dem Schreibtisch. Damit haben Sie nichts gewonnen. 6

3. Informationen gehen nicht verloren

Wenn das Papier so langsam aus der Kanzlei verschwindet, ändert sich damit zwangsläufig die Art der Informationsgewinnung. Was früher noch auf Papier verkörpert war, findet sich nun im Computer, konkret in der E-Akte. 7

„Finden“ ist dabei das richtige Stichwort. Denn wer sein gesamtes Berufsleben immer mit Papier-Akten gearbeitet hat, wird mitunter Probleme haben, relevante Informationen ebenso schnell zu finden und zu verarbeiten wie vorher. E-Akten sind anders aufgebaut als Papier-Akten und obwohl selbstverständlich keinerlei Informationen verloren gehen, so bedarf es dennoch einer detaillierten Auseinandersetzung mit dem neuen System. 8

Seien Sie daher besonders mit den älteren Mitarbeitern geduldig. Erläutern Sie Aufbau und Funktion der E-Akte mehr als einmal, und erstellen Sie einen entsprechenden Leitfaden oder zumindest eine Funktionsübersicht. 9

4. Die richtige (Kanzlei-)Software

Nicht nur Anwälte müssen mit der Kanzleisoftware arbeiten. Ein Großteil der Funktionen betrifft ausschließlich die Sekretariatsarbeit. Es ist daher sinnvoll, Ihr Sekretariat bereits in die Entscheidungsfindung einzubeziehen. Nutzen Sie Testversionen und Probemonate und lassen Sie Ihr Sekretariat mit den verschiedenen Kanzleisoftwaren arbeiten. Sammeln Sie Feedback, insbesondere Verbesserungsvorschläge und Probleme und diskutieren Sie diese sofern möglich mit dem Hersteller. Selbstverständlich sollte das Sekretariat an etwaigen Schulungen teilnehmen. 10

5. Was raus ist, ist raus!

Eine wichtige Umstellung, an die sich das Sekretariat gewöhnen muss, besteht darin, dass viele Handlungen endgültig und unumkehrbar sind. Auf Knopfdruck werden Schriftsätze und E-Mails versandt – ohne eine Möglichkeit zur Korrektur. 11

Wenn also der Inhalt nicht stimmt, der Schriftsatz unfertig ist oder gar die falsche Adresse eingetragen wurde, kann das sehr unerfreuliche Folgen haben. Auch hierfür können Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden – viele Softwares bieten diese auch standardmäßig an. In Betracht kommen Pop-up-Fenster mit Warnungen oder eine erforderliche Bestätigung durch den zuständigen Sachbearbeiter. Einige E-Mail-Programme, wie etwa Outlook, ermöglichen darüber hinaus den zeitversetzten Versand von E-Mails. Unter gewissen Voraussetzungen sind sogar Rückruf und Überschreiben von bereits gesendeten, aber ungelesenen E-Mails möglich. 12

6. Vereinheitlichung

Die Arbeit mit der Kanzleisoftware und anderen Legal Techs sollte in der gesamten Kanzlei einheitlich sein. Das gilt auch dann, wenn in Ihrer Kanzlei mehrere Sekretariate für unterschiedliche Anwälte existieren. Nur auf diese Weise kann gewährleistet werden, dass Ausfälle unproblematisch kompensiert und neue Mitarbeiter effektiv angelernt werden können. Zudem sind das Verständnis und der Austausch unter den Mitarbeitern besser, wenn keine wesentlichen Abweichungen in den Arbeitsabläufen herrschen. Ein verbindlicher Leitfaden für alle Mitarbeiter ist daher sehr empfehlenswert. 13

7. Strukturen schaffen

Das Vorhaben, die Kanzlei und damit auch das Sekretariat zu digitalisieren, sollte von vornherein strukturiert angegangen werden. Hilfreich sind ein Zeitplan, die sukzessive 14

Implementierung der Software und einzelner Funktionen in den alltäglichen Arbeitsablauf und die frühzeitige Erstellung des Leitfadens.

II. Sonderfall: Externes Anwaltssekretariat

Zum Abschluss dieses Kapitels wollen wir noch kurz einen Blick auf das Thema „Externes Anwaltssekretariat“ werfen. Das ist besonders für jene unter Ihnen interessant, die entweder noch gar kein Sekretariat haben oder deren aktuelles Sekretariat an der Belastungsgrenze arbeitet – etwa aufgrund von Auftragsspitzen oder Unterbesetzung. Davon abgesehen kann sich überhaupt nicht jeder Anwalt ein eigenes Sekretariat leisten. Insbesondere zu Beginn einer selbstständigen Tätigkeit als Anwalt werden die meisten zunächst versuchen, ohne Sekretariat auszukommen und die anfallenden Aufgaben selbst zu übernehmen. 15

Externe Sekretariate sollen für die Fälle Lösungen anbieten, in denen zwar Sekretariatsarbeit erledigt werden muss, jedoch keine (ausreichenden) Kapazitäten bereitstehen. Das Stichwort ist Outsourcing. Gemeint ist damit die Auslagerung der anfallenden Arbeit aus dem eigenen Unternehmen an einen externen Dienstleister. Das grundlegende Konzept des Outsourcings ist natürlich nicht neu, dennoch ist Skepsis angebracht: Kann das in einer Anwaltskanzlei funktionieren und wie ist es möglich, ein komplettes Sekretariat auszulagern? 16

Zugegebenermaßen geht es beim externen Anwaltssekretariat meistens weniger um die Auslagerung des gesamten Sekretariats als vielmehr um die Auslagerung einzelner Aufgaben. Nehmen wir als Beispiel die eingehenden Anrufe von Erstkontakten. Abhängig vom Erfolg Ihrer Akquise-Strategie können diese Anrufe einen Sekretariatsmitarbeiter gerne mal den ganzen Tag beschäftigen. Die Anzahl der Anrufe, die sich tatsächlich in ein Mandat umwandeln lassen, steht vielleicht in keinem Verhältnis zu dem Aufwand, den Ihr Sekretariat hat. Selbst wenn sich die Anrufe in Grenzen halten, kann es für die zuständigen Mitarbeiter sehr störend sein, ihre eigentliche Arbeit ständig unterbrechen zu müssen. Eine Möglichkeit zur Bewältigung dieses Problems ist, einen Mitarbeiter anzustellen, der nur für die Entgegennahme von Erstkontakten per Telefon zuständig ist. 17

Eine andere Möglichkeit ist das Outsourcing dieser Tätigkeit an ein externes Sekretariat. Der Anrufer hat keine Ahnung, ob sein Gesprächspartner in der Kanzlei sitzt oder Hunderte Kilometer weit weg in einem Callcenter. Für ihn ist es nur wichtig, dass sich jemand sein Problem anhört und bei entsprechender Eignung eine Weiterleitung an einen zuständigen Anwalt veranlasst. Wenn die Mitarbeiter des externen Sekretariatsdienstes diese Aufgabe zufriedenstellend bewältigen, spricht nichts gegen diesen Service. 18

Praxishinweis: Externen Dienst nicht für alle Anrufe nutzen

19

Feste Mandanten sollten stets die Nummer des für sie zuständigen Anwalts bzw. Sekretariats bekommen. Denn hier ist eine persönliche Betreuung wichtig! Zwar ist es auch beim Einsatz eines externen Sekretariats möglich, bestimmte Mandanten, die für die Kanzlei besonders wichtig sind, schnell zu einem Anwalt direkt durchstellen zu lassen. Anders als beim Sekretariat vor Ort klappt das allerdings nicht für alle Mandanten, da das externe Callcenter keinen Zugriff auf die Mandatslisten hat.

Neben dieser Zuweisung bestimmter Aufgaben ist es natürlich auch möglich, den Dienst nur für bestimmte Situationen in Anspruch zu nehmen. Wenn das eigene Sekretariat derzeit aufgrund von Krankheit oder Urlaub unterbesetzt ist, bietet sich die kurzzeitige Inanspruchnahme eines externen Sekretariats an. Noch spezifischer: Sie selbst sind (noch) Ihr eigenes Sekretariat, aber gerade bei Gericht oder in einer Besprechung und können Anrufe daher nicht entgegennehmen. Alles kein Problem, wenn diese Engpässe durch kurzfristiges Outsourcing überbrückt werden.

20

1. Wie funktioniert es?

Anbieter externer Sekretariate finden sich mittlerweile unproblematisch im Internet. Das Konzept scheint gut anzukommen, die anfängliche Skepsis ist größtenteils verschwunden. Gleichwohl empfehlen wir Ihnen, nur solche Dienste zu nutzen, die sich explizit an Rechtsanwälte und Kanzleien richten. Auch in dieser Nische gibt es noch genügend Anbieter, sodass Sie den passenden für Ihre Bedürfnisse finden werden. Spezielle externe Anwaltssekretariate haben gegenüber den regulären externen Sekretariaten den Vorteil, dass die Mitarbeiter in der Regel juristisch geschult sind und mit den auf sie zukommenden Aufgaben besser umgehen können. Das erleichtert zum einen die Integration in Ihre Kanzlei und stellt zum anderen auch einen besseren Service gegenüber Anrufern dar.

21

Alle Anbieter arbeiten nach einem ähnlichen Konzept. Im Grunde besteht der gesamte Ablauf aus drei Schritten:

22

a) Einrichtung

Sie sind zunächst gefragt, den ausgewählten und gebuchten Dienst nach Ihren konkreten Anforderungen einzurichten. Das betrifft etwa die Frage, wie sich die externen Sekretariatsmitarbeiter am Telefon melden und verhalten sollen, welche Fragen sie stellen sollen, welche Informationen von besonderer Wichtigkeit sind und was am Ende festgehalten werden soll. Einige Dienste bieten sogar den Einsatz mehrsprachiger Mitarbeiter an.

23

b) Entgegennahme von Telefonaten

Sobald der Dienst eingerichtet ist, können Sie loslegen. Entweder ist der Dienst durchgehend aktiv oder Sie legen bestimmte Zeiten fest bzw. geben an, zu welchen Zeiten Telefonate an Sie persönlich durchgestellt werden können und wann das externe Sekretariat einspringen muss. Die externen Mitarbeiter nehmen dann alle eingehenden Anrufe entgegen, verfahren nach Ihren Vorgaben und notieren alles Relevante. 24

c) Bericht

Zu jedem Telefonat wird ein Bericht erstellt, der Ihnen anschließend übersandt wird. Dort finden Sie alle wichtigen und von Ihnen gewünschten Informationen zum Telefonat und zum Anrufer. Sodann können Sie wieder übernehmen. 25

Preislich finden selbst junge Kanzleigründer mit beschränkten finanziellen Mitteln ein passendes Angebot. Alle Dienste haben verschiedene Pakete im Angebot, die mit etwa 25 EUR im Monat anfangen und damit eine durchaus interessante Alternative zum Verzicht auf ein Sekretariat darstellen. Ab einer bestimmten Anzahl müssen weitere Anrufe gesondert bezahlt werden, die Pakete sind aber in der Regel bedarfsabhängig gestaffelt.

Zusatzleistungen wie Urlaubsvertretungen, mehrsprachige Mitarbeiter, abendliche und Wochenendgeschäftszeiten, persönliche Sekretariate oder der Wunsch nach verschiedenen Telefonnummern können separat hinzugebucht werden bzw. sind in teureren Paketen enthalten. Vereinfacht kann gesagt werden, dass die Annahme eines Telefonats (je nach Umfang der Notiz) zwischen einem und zwei Euro kostet. 26

2. Ist das überhaupt rechtlich erlaubt?

Das Outsourcing des Sekretariats ist rechtlich nicht ganz unbedenklich. 27

Wenn Sie selbst Rechtsanwalt sind, dürften Sie hinreichend über Ihre Verschwiegenheitspflicht informiert sein. Nun ist es durchaus fraglich, ob Sie der anwaltlichen Verschwiegenheitspflicht – deren Verletzung nach § 203 StGB mit Strafe bedroht ist – beim Einsatz eines externen Sekretariats überhaupt nachkommen können. Selbst bezüglich der internen Kanzleimitarbeiter gibt es viele datenschutz- wie berufsrechtliche Fragestellungen, die nicht immer ganz zufriedenstellend beantwortet werden können. Externe Mitarbeiter sind noch einmal ganz anders zu beurteilen, zumal Sie die Dienste eines externen Anwaltssekretariats unter Umständen nur zeitweise in Anspruch nehmen und Ihnen dabei eventuell sogar wechselnde Mitarbeiter zugeteilt werden. Davon abgesehen, bedarf es immer einer erhöhten Wachsamkeit, wenn Ihnen anvertraute personenbezogene Daten Dritter die Kanzlei verlassen. 28

Zum externen Anwaltssekretariat kann die rechtliche Lage wie folgt zusammengefasst werden: Sie bewegen sich im zulässigen rechtlichen Rahmen, wenn Sie einen deutschen Dienst nutzen und die Datenverarbeitung vertraglich geregelt haben. Alternativ kann nach Maßgabe der DSGVO auch ein Dienst mit Sitz im europäischen Ausland genutzt werden – wichtig ist nur, dass die personenbezogenen Daten, die das externe Anwaltssekretariat für Sie verarbeitet, innerhalb Deutschlands bzw. Europas und damit im Anwendungsbereich der DSGVO verbleiben. Das betrifft nicht nur den Standort des Callcenters, sondern auch und vor allem den Standort der Server, auf denen die Daten gespeichert werden. Da Sie in der Regel sowieso nur deutsche Anwaltssekretariate in Anspruch nehmen werden, dürfte dieser Punkt weniger praxisrelevant sein. 29

Dafür werden Sie um den Abschluss eines sogenannten ADV-Vertrags nicht herumkommen. In Auftragsdatenverarbeitungsverträgen werden die wesentlichen datenschutzrechtlichen Eckpunkte der Zusammenarbeit zwischen Ihnen und dem Auftragsdatenverarbeiter, hier also dem Anwaltssekretariat, geregelt. Im Falle des externen Anwaltssekretariats sollten Sie darauf achten, dass der Diensteanbieter Ihnen die Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht zusichert. Auch das ist ein Grund, warum Sie auf einen der spezialisierten Anbieter von Anwaltssekretariaten zurückgreifen sollten. Diese Anbieter kennen sich grundsätzlich mit den Besonderheiten des Anwaltsberufs aus und treffen entsprechende Vorkehrungen. 30