



Workflowautomation in Anwaltskanzleien

mit advoware Kanzleisoftware und Shakesepare Software

Eine Case-Study

Erstellt von Jennifer Hülskötter

Hintergrund

Wirtschaftliche und demographische Entwicklung

Generell beeinflusst die wirtschaftliche Situation von Unternehmen und Privatmandant:Innen die Bereitschaft juristische Mandate zu erteilen ganz erheblich. Im Bereich der Unternehmensmandanten ist eher eine inhaltliche Verschiebung von Mandaten zu beobachten: von Themen wie Fusionen, Unternehmenskäufe und Übernahmen (Mergers & Acquisitions) verschiebt sich der Fokus zu Insolvenzen und Kündigungen (Halfmann, 2018).

Dagegen steht der Bereich der privaten Mandate. In wirtschaftlichen schwierigen Zeiten verzichten private Mandant:Innen eher darauf, Anwält:Innen zu beauftragen. Vor allem, wenn keine Rechtsschutzversicherung besteht. Eine Forsa Umfrage ergab, dass immerhin 71 % der Befragten ohne eine Rechtsschutzversicherung auf rechtlichen Beistand verzichten würden. Hauptgrund: Angst vor Kosten (GDV/Forsa 2013. S: 20).

In der aktuellen wirtschaftlichen Degression, ausgelöst durch die Corona Pandemie, haben viele Menschen rechtliche Fragestellungen rund um Arbeitsverhältnisse, familiäre Schwierigkeiten, Corona-Hilfen und ähnliches. Die Hürde Anwält:Innen zu beauftragen sollte deshalb möglichst klein sein. Aktuell tauchen insbesondere im Bereich kleinerer Mandate rund um „Alltagsprobleme“ von Privatmandant:Innen vermehrt Legal-Tech Portale auf die schnelle Abhilfe versprechen. Beispiel wären flightright.de, SOS Verkehrsrecht oder Portale, die die komplette Vertretung und Abwicklung bei Unfällen übernehmen wie bspw. Unfallhelfen. Im Bereich Mietrecht sind Portale wie mietenengel.de oder wenigermiete.de aktiv. Gerade in Zeiten von Corona beliebt: Kostenlose Beratung im Kündigungsfall wie beispielsweise bei rechtecheck.de.

Neben rein wirtschaftlichen Aspekten sorgt die steigende Anzahl von zugelassenen Anwält:Innen bei gleichzeitig sinkender Bevölkerungsdichte/-zahl zu einer niedrigeren Einwohner-Anwaltsquote und somit zu potenziell weniger

Mandant:Innen pro Anwält:In (Halfmann, 2018). Umso wichtiger ist eine gut erreichbare Internetpräsenz, die alle potenziellen Mandantengruppen adäquat anspricht. *Konkret heißt dies: Eine marketingoptimierte Internetpräsenz und die Möglichkeit für Mandant:Innen 24/7 ein Mandat zu eröffnen.*

Der Rechtsdienstleistungsmarkt

Nach der Novelle des Rechtsdienstleistungsgesetzes in 2008 ist der Markt in Bewegung gekommen. Nach und nach haben sich immer mehr nicht-juristische Player im Rechtsdienstleistungsmarkt im Bereich der rechtlichen Beratung etabliert. Erlaubt ist dies, wenn die juristische Beratung nur als Nebentätigkeit ausgeführt wird. Anwendungsbereiche gibt es vielfältige, wie bspw. im Bereich der Insolvenzverwaltung, Testamentsvollstreckung und Nachlassverwaltung, der Unternehmensnachfolge oder bei Autounfällen. All dies sind Tätigkeiten, die eine direkte Konkurrenz zur anwaltlichen Tätigkeit darstellen (Halfmann, 2018).

Neben den klassischen nicht-juristischen Dienstleistern treten in den letzten Jahren vermehrt Portale mit juristischen Dienstleistungen im Internet in Erscheinung. Die Stärken dieser Portale sind einerseits der Fokus auf elektronische Mandatsbewerbung über das Internet. Andererseits ein hoher Zugriff auf die Seite des Portals durch eine starke Fokussierung auf ein bestimmtes, stark nachgefragtes Rechtsproblem (Diesel-Gate, Kündigungsschutzklagen, Flugverspätung). Dadurch werden Internetauftritte von Portalen durch Google besser gelistet und eher angezeigt als Internetauftritte von kleineren Anwaltskanzleien, die die gleichen Dienste anbieten. Anwält:Innen, die vielfach die Dienstleistungen der Portale unterstützen bzw. diese für sie durchführen, sind die sogenannten Repeat-Players. Nachweislich sind diese Repeat-Players besser in spezialisierten Mandaten als Anwält:Innen, die neben Fluggastrecht bspw. auch noch viele andere Mandate betreuen. Dies ist ein wesentlicher Faktor, warum spezialisierte Portale mit den dahinter stehenden spezialisierten Anwält:Innen die angebotene Rechtsdienstleistung kosten- und zeiteffizient bei gleichzeitig erstklassiger Qualität anbieten können.

Spezialisierte Portale haben viel Aufwand und Know-How in ihre Internetpräsenz gesteckt

und diese meist ideal an die Bedürfnisse der Mandant:Innen angepasst. Diese können das Mandat direkt online vergeben und teilweise ist sogar eine direkte Auszahlung von Forderungen möglich (siehe Flightright), da anhand der abgefragten Parameter klar ist, dass die Forderung eingetrieben werden kann.

Dazu kommt, dass die Kundschaft von heute mit zunehmendem Anteil im digitalen Zeitalter groß geworden und bereits viele Einkäufe online erledigt. Dementsprechend daran gewöhnt den gesamten Kaufprozess von der Akquise bis zur Zahlung online zu erledigen und sogar die spätere Kundenbeziehung digital zu leben.

Ein weiterer Faktor, der den Erfolg von Rechtsdienstleistungsportalen erklärt, ist der Aspekt, dass ohne Erfolg auch kein Honorar für die Rechtsberatung gezahlt werden muss. Eine solche Praxis ist Anwäl:Innen nicht erlaubt, denn der Verzicht auf ein Honorar ist nur in wenigen Fällen möglich. (Hartung, 2018).

Obwohl Mandant:Innen bei Portalen häufig nur 65 - 75 % ihrer eigentlichen Forderung ausgezahlt bekommen, werden diese gern und mit zunehmender Häufigkeit genutzt. Die Frage ist - warum?! Nach dem Pareto-Prinzip nehmen die Mandant:Innen in Kauf nur 65 - 75 % der Forderung zu bekommen, wenn sie dafür aber einen maximal niedrigen eigenen Zeitaufwand haben und nicht lang auf die Auszahlung der Forderung warten müssen. Müssten Sie einen Anwalt beauftragen, läge der zeitliche Aufwand ungleich höher und meist dauert es länger, bis die Forderung an die Mandant:Innen ausgezahlt wird.

Fazit zu Legal Tech Angeboten

Noch beschränkt sich das Angebotsspektrum von Legal Tech Portalen/Angeboten auf wenige Rechtsdienstleistungsbereiche. Doch das ändert sich aktuell gerade. Einerseits haben mehr Mandate einen hohen repetitiven und standardisierbaren Anteil als man denkt. Vorteil dabei: dieser lässt sich ideal über Workflow-Automatisierung erledigen. Zudem bieten viele Legal Tech Angebote Verbrauchern heute einen wesentlich leichteren und mittlerweile gewohnteren Zugang zum Recht - nämlich online, jederzeit und unter Umständen klar kalkulierbar. Das minimiert die Hürden und Skepsis der Verbraucher. Zukünftig werden Verbraucher

deshalb immer mehr auf Rechtsdienstleistungen im Internet zurückgreifen. Anwaltskanzleien und Anwäl:Innen, die diese Entwicklung für sich nutzen und sich Gedanken machen, wie betreffende Leistungen attraktiv durch sie selbst angeboten werden können, werden in Zukunft die größten Chancen haben, attraktive und zahlreiche Mandate für sich zu gewinnen.

Rechtsschutzversicherungen und Mediation

Wie bereits erwähnt ist bei vielen Privatpersonen die Hürde zur Beauftragung eines Rechtsbeistands enorm hoch und etwa 71 % würden ohne Rechtsschutzversicherung sogar darauf verzichten. Aus diesem Grund haben Rechtsschutzversicherungen in den letzten Jahren eine immer wichtigere Stellung bei der Vermittlung von Mandaten übernommen. Sie sind sozusagen zum Gatekeeper für Mandate geworden. Ein nicht unwesentlicher Anteil von Mandaten kommt in vielen Kanzleien von Rechtsschutzversicherungen und sichert diesen zusätzlich interessante Umsätze. Ein nicht immer gesundes Abhängigkeitsverhältnis...

Ein weiterer zu beobachtender Trend: Viele Streitigkeiten werden heutzutage nicht mehr über langwierige streitige Verfahren gelöst, sondern vielfach führt der Weg über eine Mediation bereits vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung zum Erfolg. (Halfmann, 2018, S. 23, DAV Prognos 2013, S. 48)

Mit dem vorher beschriebenen Hintergrundwissen möchte ich hier nun eine Case-Study anhand zweier unterschiedlicher Kanzleien erarbeiten:

Kanzlei A

Eine mittelständische Kanzlei aus Deutschland, die mit mehreren Partnern in den verschiedensten Rechtsgebieten tätig ist. Neben einer ganzheitlichen, anspruchsvollen Beratung in den gängigen Rechtsgebieten wie Mietrecht, Familienrecht, Verkehrsrecht, Arbeitsrecht, Insolvenzrecht, Steuerrecht und Versicherungsrecht berät die Kanzlei ebenfalls umfangreich zu notariellen Fragestellungen.

Die Kanzlei setzt bereits Office-Tech Software zur Kanzleiorganisation ein und hat durch technisches Outsourcing den Server in ein Rechenzentrum umgezogen. Damit haben Sie den

internen IT-Aufwand minimiert und sparen so Kosten und Zeit bei gleichzeitig maximaler Flexibilität und Sicherheit. Um Datensicherungen, Updates des Betriebssystems und der Kanzleisoftware, wie auch eine geeignete Endpointsecurity kümmert sich der Rechenzentrumsanbieter.

Die Kanzlei verfügt ebenfalls bereits über eine moderne, ansprechende, und teilweise kontaktoptimierte Homepage und hat sehr gute Bewertungen auf Google.

Kanzlei B

Hinter dieser Kanzlei versteckt sich eine junge dynamische Einzelanwältin, die sich mit Ihrer Kanzlei auf die digitale Bearbeitung von Kündigungsschutzklagen spezialisiert hat. Also eine hochspezialisierte Repeat-Player-Anwältin.

Sie hat ebenfalls bereits eine Office-Tech Software zur Kanzleiorganisation im Einsatz und ihre Kanzlei IT ebenfalls in einem Rechenzentrum gehostet. Ein kluges Outsourcing hilft ihr dabei, sich auf ihre anwaltliche Tätigkeit konzentrieren zu können.

Homepage – neuester Standard mit intelligentem Kontaktformular.

Lösung

Beiden Kanzleien stehen verschiedene erfolgssteigernde Ansätze zur Verfügung, um im wandelnden Rechtsdienstleistungsmarkt konkurrenzfähig zu bleiben: Kosten senken, Anzahl der Mandate bei gleichzeitig besserer Effizienz steigern, bessere Sichtbarkeit bei der Zielgruppe.

Unabhängig von der später vorgeschlagenen Lösung sollten alle Kanzleien ihre Präsenz im Internet stärken und Homepages verkaufsoptimiert gestalten. Zudem sollten sich Kanzleien Gedanken machen, welche Kernmandate die Kanzlei behandelt, diese als Standardmandate (Rechtsprodukte) definieren und in Bearbeitungsbausteine aufteilen. Anhand der einzelnen Bausteine sollte die Kanzlei analysieren, welche Bereiche des Gesamtworkflows automatisiert bzw. IT-gestützt erledigt werden können und welche Bereiche „bespoke“, also mit

Hilfe von anwaltlichem Knowhow erledigt werden müssen (Susskind, 2017; Hartung, 2018). Insbesondere Bausteine, die sich wiederholen und kein anwaltliches Knowhow benötigen, sondern rein organisatorischer Natur, basierend auf Standardtexten und festgelegten Fristen erledigt werden können, sind prädestiniert für Workflow-Automatisierung mit der nachfolgend vorgestellten Lösung.

Die festgelegten Rechtsprodukte sollten auf der Homepage möglichst präsent, über wenige Klicks in einem Slider auf der Startseite angeboten werden. Über einen intelligenten Fragebogen raten wir beiden Anwaltskanzleien die wichtigsten Parameter zum Mandat abzufragen und gleichzeitig eine erste Einschätzung zu gewährleisten, ob es sich lohnt bei den gegebenen Parametern aktiv zu werden. Sollte dies anhand des Fragebogens bejaht werden, kann der/die potenzielle Mandant:In direkt online die Daten komplettieren und eine Mandatsanfrage senden – möglichst digital optimiert und 24/7 erreichbar.

Nach erfolgreicher (manueller oder automatischer) Kollisionsprüfung wird das Mandat angelegt und die Daten automatisch in die mit der Automatisierungssoftware verbundenen Kanzleisoftware übertragen, ein Aktenzeichen vergeben, die ersten Dokumente rund um das Mandat werden an die Mandatsbeteiligten (Mandant:In, Gegner:In, Rechtsschutzversicherung, Gericht/ Behörde) versendet. Die Dokumente und die betreffende Kommunikation wird im Hintergrund mit der Kanzleisoftware synchronisiert. Nachfolgende Fristen und Wiedervorlagen werden automatisch angelegt und ebenfalls synchronisiert.

Damit Sie als Kanzlei möglichst schnell loslegen können, gibt es für die gängigsten Rechtsgebiete vordefinierte Standard-Workflows mit bereits vorgedachten Texten und Vorlagen. Letztere können mit geringem Aufwand an den individuellen Briefkopf der Kanzlei und auch inhaltlich an die Wünsche der Kanzlei angepasst werden.

Ergebnis

Sie können sich mit einer der oben beschriebenen Kanzleien identifizieren und sind bereits auf gutem Weg der Digitalisierung interner Abläufe und fragen sich: „Welchen Mehrwert hat Workflow Automatisierung für meine/unsere Kanzlei?“

Diese Frage möchten wir nicht unbeantwortet lassen. Mit einer intelligenten Workflowautomatisierung in der Kanzlei sparen Sie schon bei der Erfassung von Mandatsdaten erheblich Zeit. Rechnen wir dies einmal an einem konkreten, für jeden anwendbares Beispiel:

1. Eine Mandantin (w, 39 Jahre) kommt in die Kanzlei zur Erstberatung.
2. Die Mandantin bekommt für den Wartebereich einen Fragebogen ausgehändigt. Hier werden zunächst die allgemeinen Daten rund um die Mandantin abgefragt.
3. Die Mandantin trägt diese Daten handschriftlich in das Formular ein und händigt dieses der Mitarbeiterin im Sekretariat aus.
4. Diese überträgt, während der Erstberatung, die handschriftlichen Notizen der Mandantin in die Kanzleisoftware und legt die Akte für das Mandat an.
Aufwand: 10 – 15 Minuten plus 15 – 30 Minuten anwaltliche Zeit für die Erstberatung
5. Es kommt zur Beauftragung. Die Mitarbeiterin erstellt die relevanten Vertragsdokumente zum Mandat (Mandatsvertrag, Vollmacht, Verschwiegenheitsvereinbarung, Informationen zur DSGVO etc.) und versendet diese per E-Mail an die Mandantin. Gleichzeitig teilt Sie dem Arbeitgeber mit, dass die Kanzlei die rechtlichen Belange der Mandantin vertritt und eine Kündigungsschutzklage anstrebt.
Aufwand: 15 – 25 Minuten.
6. Fristen und Wiedervorlagen zur Weiterbearbeitung des Mandats werden eingetragen.
Aufwand: 5 Minuten.

7. Die Mandantin soll weitere mandatsrelevante Daten zusenden.
8. Die Mandantin übersendet nun die Eckdaten zum Arbeitsverhältnis (Dauer, Kündigungsfrist, Kündigungsdatum, Jahresgehalt, Arbeitsvertrag, Rechtsschutzversicherung, Arbeitgeberdaten, etc.)
9. Diese werden händisch von der Mitarbeiterin in die referatsspezifischen Daten der Akte übernommen.
Aufwand: 5 - 15 Minuten.

Gesamtarbeitsaufwand: 40 – 65 Minuten.

Zum Vergleich dazu der Gesamte Prozess mit Workflowautomatisierung:

1. Eine Mandantin (w, 39 Jahre) kommt in die Kanzlei zur Erstberatung.
2. Die Mandantin bekommt für den Wartebereich ein Tablet mit einem Fragebogen ausgehändigt. Hier trägt er die allgemeinen und referatsspezifischen Daten zum Mandat ein. Alternativ kann die Mandantin ihr eigenes Smartphone verwenden und über einen QR-Code der im Wartezimmer hängt auf den im Internet verfügbaren Fragebogen zugreifen. Dieser dient gleichzeitig der Mandatsannahme für potenzielle Mandant:Innen, die über die Homepage zu auf die Kanzlei aufmerksam werden. Je nachdem welches Rechtsgebiet potenzielle Mandant:Innen wählen, wird der Fragebogen um die entsprechenden referatsspezifischen Fragen erweitert. Der Fragebogen kann aber auch der reinen allgemeinen Stammdatenerfassung dienen.
3. Nachdem der Fragebogen ausgefüllt wurde und der/die Anwalt:In das Mandat nach der Erstberatung angenommen hat, wird in der Kanzleisoftware automatisch die Akte angelegt und alle Daten aus dem Fragebogen werden übertragen.
Aufwand: 5 Minuten und 15 – 30 Minuten anwaltliche Zeit für die Erstberatung.
4. Alle weiteren im ersten Workflow ab 5. Genannten Arbeitsschritte werden nun von der Workflowautomatisierung übernommen.
Aufwand: 5 Minuten.

Zeitersparnis: 35 – 60 Minuten.

Referatsunabhängige Workflows können selbstredend für jedes Mandat der Kanzlei verwendet werden und sparen somit im Schnitt etwa 20 Minuten Zeit. Referatsspezifische Inhalte und Tätigkeiten, die über eine Workflow-Automatik erledigt werden ergeben sogar noch einen zusätzlichen Zeitgewinn.

Damit verschaffen Sie sich die Möglichkeit, mehr Mandate in der gleichen Zeit zu bewältigen und damit entweder Kosten zu senken und effizienter zu werden oder den mittlerweile spürbaren Fachkräftemangel im Bereich Rechtsanwaltsfachangestellte zu kompensieren.

Nicht zu verachten: Insbesondere in Ballungsgebieten werden neben dem Fachkräftemangel auch fehlende Expansionsflächen für die Kanzlei immer relevanter für die Entwicklung Ihrer Kanzlei. Die Mieten steigen und Bauplätze werden immer rarer. Somit bleibt vielen Kanzleien nur die Effizienz der Kanzlei zu steigern, um die Kanzlei wirtschaftlich weiter entwickeln zu können und für mögliche neue Partner oder Nachfolger attraktiv bleiben zu können.

Neben rein wirtschaftlichen Aspekten wird sich eine schnellere und strukturiertere Mandatsbearbeitung etablieren, die die Qualität Ihrer Kanzlei hebt. Viele Mandant:Innen bewerten Kanzleien nicht nur anhand der rein inhaltlichen Qualität sondern auch nach den klaren harten Kriterien: Erreichbarkeit und Antwortzeit. Werden Sie hier besser, wird sich dies sicherlich auch bei Bewertung im Internet wie bspw. auf google oder Anwalt.de bemerkbar machen.

Vielen Interessent:Innen sind Bewertungen als objektives Kriterium bei jeglicher Wahl von Produkten im Internet wichtig. Bessere Bewertungen führen somit zu mehr Traffic und damit zu einer erhöhten Sichtbarkeit im Internet.

Es gibt also eine Reihe von Ansatzpunkten, die Prozessautomatisierung in Anwaltskanzleien voranzutreiben. In naher Zukunft wird es gewichtige weitere Aspekte geben, die zu Engpässen führen, die mit Hilfe von Automatisierungstechniken gut gelöst werden können. Wo bei die Zukunft hier längst begonnen hat, wenn wir uns noch einmal das erste Kapitel dieser Case-Study vor Augen führen.

In unserer **Zukunftswerkstatt für Kanzlei-Prozess-Automatisierung** bieten wir allen Interessierten die Gelegenheit, sich mit den Case Studies der beiden vorgenannten Kanzleien praktisch auseinanderzusetzen. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit sich mit unseren Experten zu beraten und auszuloten, welche Möglichkeiten für die eigene Kanzlei bestehen und interessant sind.

Fazit

Sie denken: Genau das brauche ich für meine/unsere Kanzlei? Dann sind Sie nicht die/der Einzige. Wir haben die frohe Nachricht, dass die Entwickler rund um die *Kanzleisoftware advoaware* und der auf Workflowautomatisierung spezialisierten *Software Shakespeare* an der oben beschriebenen Lösung für Rechtsanwaltskanzleien eifrig gearbeitet haben.

Wir befinden uns mit den vorgedachten Standard-Workflows aus den Bereichen „Ordnungswidrigkeiten (OWI)“ und „Arbeitsrecht“ bereits in der Pilotkundenphase. **Sie möchten auch Pilotkunde werden? Kein Problem,** schreiben Sie uns gern eine Mail an info@advo-web.net.

Sie können sich ein solches Standard-Workflow-Modul auch für Ihr Fachgebiet vorstellen? **Dann laden wir Sie herzlich ein Ihr Knowhow gemeinsam mit uns zu bündeln und sich auf die Warteliste für die Zukunftswerkstatt zu schreiben.** Einen Termin werden wir hierfür kurzfristig bekannt geben. Ein kleines Bonbon können wir aber schon bekannt geben. Unter allen Teilnehmern unserer Zukunftswerkstatt verlosen wir Pilotkundenplätze.

Literaturverzeichnis 2

- Halfmann, M. (2018). *Marketingpraxis für Anwälte - 2. Auflage*. München: UVK Verlag.
- Hartung, B. H. (2018). *Legal Tech - Die Digitalisierung des Rechtsmarkts*. München: C. H. Beck oHG.
- Susskind, R. (2017). *Tomorrow's Lawyers*. Oxford: Oxford University Press.