

Adrian Rufener*

Informatikeinsatz in einer Anwaltskanzlei

Stichworte : Informatik, Mandatsverwaltung, Kanzleiorganisation, Leistungserfassung, Telefonie

I. Vorbemerkungen

1. Informatikeinsatz als Geschäftsführungsaufgabe

Im Geschäftsalltag hat sich der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) durchgesetzt. In grösseren Unternehmen wurde auf Stufe Unternehmensführung die Funktion eines CIO (Chief Information Officer) geschaffen, da mit der ICT in aller Regel auch unternehmenskritische Geschäftsprozesse abgedeckt werden. Strategische Entscheide über den Einsatz von Informatikmitteln sind auf Stufe Geschäftsleitung zu fällen, deren Vollzug kann jedoch delegiert werden. Gleich verhält es sich in Anwaltskanzleien. Die Frage ob und in welchen Teilbereichen der Kanzleiadministration (im weiteren Sinne) In-

formatikmittel eingesetzt werden und welche Geschäftsprozesse anzupassen sind, ist eine strategische Aufgabe, die weder einer Sekretärin bzw. einem Substituten noch einem externen EDV-Betreuer delegiert werden kann. Vielmehr ist es Sache der Kanzleiinhaber, die strategische Marschrichtung festzulegen, wobei externen Beratern die Aufgabe zufallen kann, die entscheiderelevanten Fakten aufzuarbeiten.

2. Verarbeitung von Informationen

Aus Sicht der ICT betrachtet ist eine Anwaltskanzlei ein Dienstleistungsbetrieb, der Informationen verschiedenster Quellen (Kunden, Gegenparteien, Gerichte, Literatur etc.) erhebt, bearbeitet und weiterverbreitet. Dabei sind diese Informationen in analoger (Papier) oder digitaler Form (elektronisch) vorhanden. Aus unternehmerischer Sicht macht es Sinn, so genannte Medienbrüche – d.h. die Transformation von der analogen in die di-

* Lic. iur. HSG, Rechtsanwalt in St. Gallen und Sekretär des St. Gallischen Anwaltsverbandes.

gitale Welt oder umgekehrt – möglichst zu vermeiden bzw. zu reduzieren. Sinnvollerweise sollten die Daten der verschiedenen Informationsquellen elektronisch vorhanden bzw. eine Umwandlung analoger in digitale Daten einfach möglich sein.¹

3. Physisches und/oder elektronisches Dossier

Im Arbeitsalltag ist das Arbeiten mit physischen Dossiers angenehmer und komfortabler als mit rein elektronischen Dossiers. Gleichwohl ist der Vorteil elektronisch vorhandener Dossiers nicht zu übersehen, besteht doch die Möglichkeit, dank Volltextsuche in umfangreichen Dokumenten bzw. Dossiers nach Begriffen zu suchen.

II. Mandatsannahme und -eröffnung

1. Interessenkollision klären

Vor der Annahme eines neuen Mandates ist die Frage der Interessenkollision zu klären. Die Vorabklärung (Klient, Gegenpartei, verbundene Unternehmen) kann delegiert werden, sofern die in der Leistungserfassung vorhandenen Adressen entsprechend codiert sind (Klient, Gegenpartei etc.).

Müssen Adressen neu erfasst werden, sollte die Erfassungsarbeit insofern erleichtert oder unterstützt werden, als elektronisch vorhandene Datenbestände (z.B. auf einer Twixtel-CD) mittels Mausclick in die Adressverwaltung der Mandatssoftware übernommen werden können.²

2. Anzeige der Mandatsannahme

Das «neue» Mandat ist kanzleiintern anzuzeigen. Eine solche Anzeige sollte mindestens nachfolgende Informationen enthalten:

- Klient (inkl. verbundene Parteien),
- Gegenpartei (inkl. verbundene Parteien),
- Gegenstand des Mandates (Angabe des Mandatsinhaltes in Stichworten),
- Mandatsbeginn,
- Mitarbeiter (verantwortlicher Partner, Sachbearbeiter, Stellvertreter).

Die Anzeige kann kanzleiintern per Mail erfolgen, sofern die entsprechende Infrastruktur vorhanden ist. Sinnvollerweise sollte die Mandatsverwaltungssoftware die einfache Generierung und deren Versand per Mail zulassen.

3. Adressen- und Kundenbewirtschaftung

Aktuelle Adressen von Kunden, potentiellen Kunden, Gegenparteien, Gerichten, Behörden etc. sind nicht bloss für die tägliche Mandatsbearbeitung notwendig. Vielmehr sind diese Adressen auch Basis für eine gezielte Kundenpflege, die sich nicht ausschliesslich in der Mandatsarbeit niederschlagen kann und darf. Dabei ist erforderlich, dass die Adressverwaltung gezielte Codie-

rungen zulassen,³ die sich individuell, entsprechend den Kanzlei- bedürfnissen erfassen lassen.

III. Mandatsführung

1. Dokumentenerstellung

Im Geschäftsalltag erfolgt die Dokumenterstellung in Kanzleien in der Regel auf drei mögliche Arten. Während vornehmlich jüngere Kolleginnen und Kollegen Dokumente selbst erfassen, d.h. Selbstschreiber sind, setzen ältere Kollegen oft Diktiergeräte ein. Unter den «Diktierern» besteht sodann eine kleine Gruppe von Anwälten, welche Spracherkennungssoftware⁴ einsetzen. Letztlich ist es eine Frage des persönlichen Arbeitsstils und der Effizienz, welche zum Einsatz der einen oder anderen Lösung führt. Es macht wenig Sinn, kanzleiintern nur die eine oder andere Arbeitsweise zuzulassen. Vielmehr soll der Arbeitsstil, unter Einsatz entsprechender Informatikmittel, optimiert werden.

Werden Diktiergeräte eingesetzt, so lohnt sich der Wechsel von analogen Geräten (mit Magnetbandkassetten) auf digitale Diktiergeräte.⁵ Einerseits dürften die Jahre der analogen Diktiergeräte gezählt sein. Andererseits weisen digitale Diktiergeräte wesentliche Vorteile auf wie:

- digitale Tonqualität (wesentlich besser als analoge, rauschende Magnetbänder),
- einfügen, löschen, überschreiben ist an jeder Textstelle möglich, einfacher und automatischer PC-Download,
- digitale Speicherung der diktierten Datei,
- Sicherung und Weiterleitung der Sprachdatei,
- sofortige Verfügbarkeit der Sprachdatei im Sekretariat dank automatischem Download/dank versand per E-Mail,
- keine Folgekosten, da keine Kassetten mehr benötigt werden,
- gewohnter Bedienungskomfort.

Zudem besteht die Möglichkeit, digitale Diktiergeräte eng an die Leistungserfassung anzubinden, was kanzleiintern Vorteile schafft.⁶

2. Mailversand und -ablage

Mit Geschäftskunden und Behörden erfolgt der Austausch von Informationen zu einem grossen Teil ausschliesslich oder überwiegend per E-Mail. Wesentlich ist somit, dass die Leistungserfassungssoftware sowohl die Erstellung, den Versand als auch die Ablage des Mails im entsprechenden Mandat optimal unterstützt.⁷ Die Ablage von Mails in einem von der Mandatsverwaltung getrennten Ort⁸ ist weder anzustreben noch (falls derzeit vorhanden) aufrechtzuerhalten, da das physisch geführte Dos-

3 Z.B. Weihnachtskarte, Kundenanlässe etc.

4 Z.B. «Philips Speech Mike», «Dragon Naturally Speaking», «IBM Via-Voice».

5 Z.B. Philips 9600, Digital Pocket Memo 9600; Olympus DS 4000.

6 Vgl. beispielsweise: WinJur (Dictationmanager); Philips Speech Mike etc.

7 Vgl. beispielsweise: WinJur: «OutlookBridge»; Plato: «MS Outlook-Schnittstelle».

8 Z.B. im Outlookpostfach der Benutzer oder in einem eigenen Filesystem.

1 Z.B. Scanning von Dokumenten, OCR-Erkennung und Volltextindexierung.

2 Z.B. WinJur: TwixPro; Plato: Twixtelschnittstelle enthalten im «PlusPack».

sier mit dem elektronischen Dossier der Mandatsverwaltung⁹ identisch sein sollte.

Es würde zu weit führen, an dieser Stelle die Problematik der Mailsicherheit bei der Übertragung von Daten darzustellen. Zudem wurde dieses Thema von Kollege David Rosenthal bereits mehrfach in der Anwaltsrevue aufgegriffen. Entscheidend ist jedoch, dass Mails zu den aufbewahrungspflichtigen Unterlagen im Sinne von Art. 957 OR i.V. mit Art. 9 GeBüV gehören. Sowohl das OR als auch die Geschäftsbücherverordnung lassen die elektronische bzw. die Aufbewahrung in Papierform zu. In Bezug auf E-Mails gilt es zusätzlich zu beachten, dass ausschliesslich das elektronische Dokument voll beweiskräftig sein kann bzw. ist.¹⁰ Dies hat zur Folge, dass sinnvollerweise sämtliche ein- und ausgehende Mails in elektronischer Form, entsprechend den Vorschriften von Art. 9 GeBüV aufbewahrt werden.

3. Leistungserfassung

Die mandatsbezogene Leistungserfassung lässt alle auf dem Markt angebotenen Softwarelösungen zu. Werden für einen Klienten mehrere Mandate geführt, kann es sein, dass der Kunde lediglich eine Gesamtrechnung wünscht, welche jedoch die Kosten je Teilmandat ausweist. Je nach Bedürfnissen der Kanzlei bzw. deren Kunden sollte die Software «Gesamtrechnungen» zulassen bzw. vorsehen.

4. Telefonie

Moderne Telefonieanlagen sind technisch betrachtet nichts anderes als Server,¹¹ welche den Sprachverkehr bewirtschaften. Telefonieanlagen lassen sich über standardisierte Schnittstellen an die Mandatsverwaltung bzw. Officesoftware anbinden. Mit einer integrierten Lösung¹² lassen sich Arbeitsprozesse wesentlich vereinfachen. Die Nummern eingehender Anrufe werden aufgrund der ISDN-Kennung automatisch erkannt und mit den Einträgen in den Datenbanken¹³ verglichen. In einem Pop-up-Fenster werden die Daten des Anrufenden angezeigt. Kann der Anruf intern nicht weitervermittelt werden, werden die von der Datenbank ausgegebenen Daten automatisch in die Betreffzeile eines Mails abgefüllt, welches dem Mitarbeiter mit einem Rückrufhinweis zugestellt wird. Dieser kann anschliessend den Rückruf mittels Mausclick und/oder Funktionstaste auslösen. Zudem werden die ein- und ausgehenden Anrufe journalisiert.

5. Dokumentensuche

Eine leistungsfähige Mandatsverwaltung sollte auch über eine komfortable Volltextsuche verfügen, welche das Durchsuchen von indexierbaren Dateien wie Office-Dokumente, Mails etc. zu-

lässt.¹⁴ Selbstverständlich kann auch Suchsoftware von Drittanbietern eingesetzt werden.¹⁵ Der Vorteil einer Volltextsuche ist erheblich. Jedenfalls ist nicht einzusehen, dass im Internet online weltweit vorhandene Datenbankbestände durchsucht werden können, intern eine solche Funktion jedoch nicht zur Verfügung steht.

6. Scanning, Volltextindexierung, Texterkennung

Losgelöst von der Frage, ob eingehende Dokumente systematisch eingescannt, volltextindexiert und anschliessend in die Mandatsverwaltung abgelegt werden, sollte zumindest die Möglichkeit bestehen, Dokumente zu scannen. Diese Arbeit kann entweder mit einfachen, leistungsfähigen Arbeitsplatzscannern oder handelsüblichen Multifunktionsgeräten erledigt werden. In Micro-softumgebungen kann zur Indexierung der in der Serversoftware mitgelieferte Indexserver verwendet werden. Zusätzlich erforderlich ist eine OCR-Software¹⁶ zur Texterkennung in den gescannten Dokumenten. OCR-Software ist auch dann sehr hilfreich, wenn in physischer Form eingehende Dokumente rasch als Textdokumente in elektronischer Form vorliegen sollen.

7. Vergleichen und Versenden

Im Kanzleialltag besteht immer wieder die Notwendigkeit, eingehende Dokumente mit bereits vorhandenen Dokumenten inhaltlich zu vergleichen. Dieser Vergleich kann entweder mit dem Office-Vergleichstool erfolgen oder mit entsprechender Spezialsoftware.¹⁷ Der Vorteil von Spezialsoftware besteht darin, dass einerseits die Verarbeitungsqualität wesentlich besser ist, andererseits verfügt z.B. Workshare Professional auch über die Möglichkeit, Dokumente vor dem Versand von Metadaten zu säubern.

8. Rechnungsstellung

Neben der Leistungserfassung als solche lassen die Mandatsverwaltungslösungen selbstverständlich auch die Rechnungsstellung zu. Zur Vereinfachung der Arbeitsabläufe auf Seiten der Kanzlei sowie beim Rechnungsempfänger sind den Rechnungen Einzahlungsscheine mit Referenznummer¹⁸ beizulegen. Ausländischen Kunden sind neben den IBAN-Nummern auch die SWIFT-Daten¹⁹ mitzuteilen, damit die Zahlungsanweisung vereinfacht wird. Sind nicht bloss Einzelmandate abzurechnen, sondern gleichzeitig eine Vielzahl von Rechnungen zu stellen, sollte die Mandatsverwaltung die Möglichkeit von Rechnungsläufen zulassen.²⁰

Auf dem Bank- bzw. Postkonto eingehende ESR-Zahlungen können in der Folge via der entsprechenden E-Banking-Plattform

9 Zumindest was die ausgehenden und in elektronischer Form eingehenden Dokumente betrifft.

10 Vgl. statt vieler: MATTHIAS EBNETER, Tücken bei der Beweisführung mittels E-Mail, Jusletter vom 17. September 2007, Artikel 5934.

11 Die im Regelfall mit dem kostenlosen Betriebssystem Linux betrieben werden.

12 Z.B. ESTOS, WinJur Callmanager.

13 Eigene Adressverwaltung, Twixtel etc.

14 Z.B. WinJur, SearchPlus.

15 Lawsearch Enterprise plus von Weblaw.

16 Z.B. Omnipage 16, Abbey etc.

17 Z.B. Workshare Professional 5.0 (www.workshare.com).

18 ESR/BESR; z.B. Plato: im «PlusPack» mitenthalten; WinJur BESR/ESR.

19 Müssen auf der Rechnung aufgedruckt werden.

20 Z.B. WinJur: Invoice Manager; Plato: im «PlusPack» enthalten.

elektronisch abgeholt und in die Leistungserfassungssoftware eingebucht werden.²¹

9. Verbuchung in der FIBU

Optional stellen die Softwarelösungen FIBU-Schnittstellen zur Verfügung. Dank bzw. mit den Schnittstellen können Rechnungen bzw. Zahlungen aus der Mandatsverwaltung in die Finanzbuchhaltung übergeben werden.²²

IV. Mandatsabschluss und -archivierung

Die Organisation der Papierarchive erfolgt erfahrungsgemäss sehr unterschiedlich. Am effizientesten ist es, den zu archivierenden Mandaten eine Archivnummer zuzuteilen und im Zeitpunkt die Archivierung die Klientenakten zu retournieren, soweit diese nicht mehr benötigt werden. Gleichzeitig ist in diesem Zeitpunkt auch darüber zu entscheiden, ob das Mandat nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren vernichtet werden darf. Mandate, die nicht vernichtet werden dürfen, sind

21 Z.B. WinJur: ZED-Import; Plato: im «PlusPack» enthalten.

22 Plato: im «PlusPack» enthalten; Winjur. Fibu-Schnittstelle.

entsprechend zu kennzeichnen. Heute unterstützen nur wenige Mandatsverwaltungssoftwarelösungen diesen Arbeitsprozess.²³

V. Umsetzung und Kosten

Die Erfahrungen im Praxisalltag zeigen, dass oft die Möglichkeit besteht, Arbeitsabläufe zu optimieren. Vorab ist eine SOLL-/IST-Analyse vorzunehmen. Anschliessend sind die Umsetzungsschritte zu definieren und konsequent zu verfolgen. Nach der Einführung neuer Tools sollte nachträglich deren Wirkung überprüft werden. Solche Überprüfungen zeigen möglichen weiteren Handlungsbedarf auf.

Sehr oft besteht die Ansicht, dass eine Optimierung der Kanzleiabläufe viel Geld kostet. Dem ist heute nicht mehr so. Gezielte Investitionen in die IT senken einerseits die Unkosten und erhöhen andererseits die Qualität in der Abwicklung der Arbeit im Backoffice oder am Anwaltsarbeitsplatz.²⁴

23 Plato bietet keine Lösung an; WinJur: ArchivPlus (eine sehr gute Lösung).

24 Die Screenshots zu den vorstehenden Ausführungen samt PDF-File sind abrufbar unter: www.rufenerpartner.ch/downloads.