

Whitepaper:

Der erreichbare Anwalt

Wie kleine und mittelständische Kanzleien
ihren Wettbewerbsvorteil ausbauen können

Rechtsanwalt & Notar Axel Bartsch
Kanzlei Bartsch & Bongard, Berlin

Eine Studie in Zusammenarbeit mit der Neuen Juristischen Wochenschrift



Inhalt

- 3** Executive Summary
- 3** Einführung
- 4** Die mobile Kanzlei –
Studie zur Mobilität im deutschen Anwaltsmarkt
- 4** Der deutsche Anwalt
- 5** Bedeutung von Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit
für die Kundengewinnung und -bindung
- 6** Der wirtschaftliche Aspekt – Return on Investment
- 7** In Balance
- 8** Die Wünsche deutscher Anwälte
- 9** Die richtige Kommunikationslösung
- 10** Fazit

Der Autor

„Mobilität bedeutet für mich Unabhängigkeit von starren Strukturen. Wer etwas bewegen will, muss selbst flexibel sein.“



Axel Bartsch, Jahrgang 1949, Rechtsanwalt und Seniorpartner der Kanzlei Bartsch & Bongard, wurde 1979 nach dem Studium an der Freien Universität Berlin zur Anwaltschaft zugelassen und ist seit 1989 auch Notar. Nach einer Assistententätigkeit an der Freien Universität war er Dozent an der Verwaltungsfachhochschule Berlin. Rechtsanwalt Bartsch ist Mitglied in der Arbeitsgemeinschaft Baurecht und Arbeitsgemeinschaft Erbrecht des Deutschen Anwaltvereins sowie in der Deutschen Vereinigung für Erbrecht und Vermögensnachfolge. Er hält regelmäßig Vorträge und führt Seminare durch zu allen Fragen des Bau-, Architekten- und Grundstücksrechts sowie des Erbrechts. Auch schiedsrichterliche Tätigkeiten, insbesondere in Bausachen, gehören zu seinen Aufgaben.

Executive Summary

Dieses Whitepaper, zusammengestellt von Axel Bartsch, Rechtsanwalt und Seniorpartner der Kanzlei Bartsch & Bongard, erläutert den Zusammenhang von Mobilität und Erfolg für deutsche Anwälte und Entscheidungsträger in Kanzleien und geht im Wesentlichen auf die folgenden Punkte ein:

- Die Situation auf dem deutschen Anwaltsmarkt und die Herausforderung einer immer mobiler werdenden Arbeitswelt
- Wünsche und Kriterien deutscher Anwälte bei der Auswahl einer mobilen Kommunikationslösung
- Produktivitätssteigerung durch die richtige Kommunikationslösung

Die Ergebnisse einer für dieses Whitepaper durchgeführten Studie in Zusammenarbeit mit der **NJW – Neue Juristischen Wochenschrift** zeigen, dass flexible mobile Kommunikationslösungen Anwälten einen echten Mehrwert bieten und ihre Produktivität außerhalb des Büros bedeutend steigern. Mit der richtigen Lösung werden Anwälte unabhängig vom Schreibtisch in der Kanzlei, verbessern ihre Wettbewerbsposition und amortisieren die Investitionen in kurzer Zeit durch exzellenten Return on Investment.

Einführung

In den letzten Jahren hat sich der Anwaltsmarkt in Deutschland grundlegend verändert. Mobilität und reibungslose Kommunikation haben deutlich an Bedeutung gewonnen. Das gilt besonders in finanziell angespannten Zeiten, in denen unternehmerische Krisen schnell in Rechtsfällen münden. Oft werden Anwälte und Rechtsexperten für Beratungen in die Firma geholt und arbeiten dadurch außerhalb ihrer Büros. Mobilität und Flexibilität sind für Rechtsberater und Anwälte keine Luxusfrage mehr, sondern ein essentiell gewordenes Geschäftsmodell. Um rasch auf Kundenanfragen reagieren zu können, ist ein mobiler Zugang zu wichtigen Daten und Dokumenten ohne Zeitverlust die Grundvoraussetzung zum Erfolg.

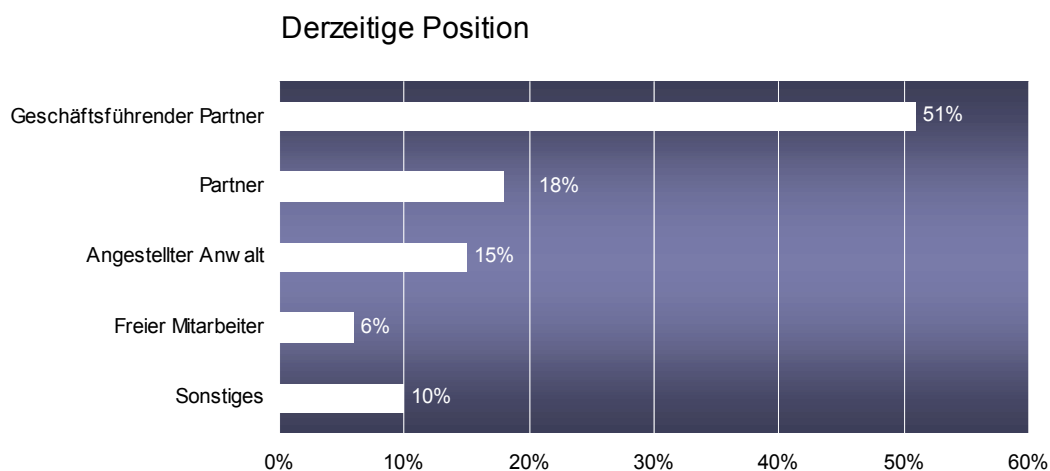
Aktuelle Fakten bestätigen die Notwendigkeit, sich auf die derzeitigen Marktverhältnisse einzustellen:

- Der deutsche Anwaltsmarkt ist hoch kompetitiv. Rund 150.000 Anwälte buhlen in Deutschland um die Gunst der Mandanten, 1990 waren es noch 56.000.
- Klienten erwarten – auch auf Grund der starken Wettbewerbssituation – immer besseren und schnelleren Service. Eine Studie des Soldan Institut für Anwaltmanagement zeigte bereits in 2007, dass der wichtigste Faktor für Mandanten auf der Suche nach Rechtsberatung ein möglichst rasches, persönliches Gespräch mit einem Rechtsbeistand ist.
- Dieser Punkt gewinnt zusätzlich an Bedeutung, da laut der gleichen Studie die große Mehrheit der einmal gewonnenen Klienten in Deutschland ihrem Anwalt treu bleibt.

Der deutsche Anwaltsmarkt reagiert - entgegen seiner traditionell geprägten Arbeits- und Sichtweise - und setzt zunehmend auf flexible, mobile Arbeitsprozesse, um so Erreichbarkeit und Produktivität zu steigern.

„Die mobile Kanzlei“ – Studie zur Mobilität im deutschen Anwaltsmarkt

Die vorliegende Studie basiert auf einer offline und online durchgeführten Befragung in Kooperation mit der Neuen Juristischen Wochenschrift. Ziel war es, mehr über die Arbeitsweise und -mittel von Anwälten in Deutschland zu erfahren. Die Untersuchung sollte erstens aufzeigen, welche Bedeutung Anwälte mobiler Kommunikation und mobilen Dienste zuschreiben. Zweitens, welche Faktoren ihnen bei der Wahl einer mobilen Kommunikationslösung wichtig sind und welche Erwartungen sie damit verbinden. Und drittens, wie gerade kleine und mittelgroße Kanzleien mit der richtigen Kommunikationslösung ihre Produktivität steigern und ihre Wettbewerbsfähigkeit verbessern können. 250 Anwälte aller Schwerpunkte, Altersklassen und Kanzlei Größen beteiligten sich zwischen dem 1. Mai und dem 1. Juni 2009 an der Befragung. Die Positionen der Befragten reichen von geschäftsführenden Partnern über angestellte Anwälte bis hin zu freien Mitarbeitern.



Der deutsche Anwalt

Laut des neuen nationalen Rankings im „Juve-Handbuch 2008/2009 Wirtschaftskanzleien – Rechtsanwälte für Unternehmen“ teilen sich in Deutschland, im Gegensatz zu Großbritannien, nicht nur wenige Großkanzleien den Markt unter sich auf. Zahlreiche kleine und mittelgroße Kanzleien prägen das Bild. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie spiegeln die statistischen Angaben über den deutschen Anwaltsmarkt wider. Über 90 Prozent der Befragten arbeiten alleine oder in kleinen Kanzleien, was die starke Fragmentierung des Marktes bestätigt. Der deutsche Anwaltsmarkt ist mit 150.000 Anwälten besonders stark umkämpft. Jährlich stoßen zwischen 10.000 und 12.000 weitere Jura-Absolventen hinzu und befeuern diesen Wettbewerb zusätzlich.

Angesichts der aktuellen Wirtschaftslage, die sich unmittelbar bei US-amerikanischen Großkanzleien bemerkbar macht, zeichnet das Handelsblatt ein düsteres Bild des Marktes: „Trotz des derzeitigen Beratungsbedarfs kämpfen auch hierzulande etliche der Top-50-Kanzleien gegen deutlich zweistellige Umsatzeinbrüche. [...] Partner, die nicht genügend Neugeschäft an Land ziehen, müssen gehen oder werden herabgestuft.“ (Handelsblatt, 25.03.09).

Doch auch und gerade in Krisenzeiten bieten sich echte Chancen durch Qualität und angepasste Geschäftsmodelle. Für die zahlreichen Einzelanwälte und lokalen Kanzleien, die den deutschen Markt prägen, eröffnen sich durch eine individuell abgestimmte mobile Kommunikationslösung neue Möglichkeiten, um ihre Klienten zeit- und ortsunabhängig optimal betreuen zu können. Denn ein zunehmender Anteil der Arbeit findet nicht mehr innerhalb der eigenen Praxisräume statt. Anwälte in Deutschland verbringen einen bedeutenden Teil ihrer Arbeitszeit außerhalb des Büros, um für ihre Klienten zu arbeiten. Im Schnitt gaben die befragten Anwälte an, etwa zehn Stunden ihrer wöchentlichen Arbeitszeit außerhalb des Büros zu verbringen. Mobile Endgeräte und Anwendungen können demnach einen ganzen Arbeitstag auffangen, der sonst Leerlauf für den Anwalt bedeuten würde. „Flexibilität“ und „Zeitersparnis“ gehörten folgerichtig zu den meistgenannten Begriffen, die deutsche Anwälte mit mobilem Arbeiten verbinden.

In der Wahl der Arbeitsmittel spiegelt sich das Bewusstsein für die Bedeutung ortsunabhängigen Arbeitens wider: unter den Befragten fand sich kein Anwalt, der angab, ganz auf mobile Arbeitsmittel zu verzichten. Lediglich 18 Prozent verlassen sich auf ein einzelnes mobiles Endgerät. Die kombinierte Nutzung von Handy und Laptop führte das Ranking in dieser Frage mit 48,9 Prozent an, gefolgt von Smartphone und Laptop (20,1 Prozent) sowie dem Trio aus Handy, Smartphone und Laptop (13,5 Prozent). Insgesamt ist das Smartphone als vielseitiger Begleiter bei bereits 40,6 Prozent der Befragten im Einsatz. Gegenüber herkömmlichen Handys zeichnen sich Smartphones wie die bekannten BlackBerry®-Geräte durch eine deutlich größere Funktionsvielfalt aus. Neben der Möglichkeit zu telefonieren oder SMS- und MMS-Nachrichten zu versenden, kann man mit ihnen auch E-Mails empfangen und versenden, Kontakte und Termine verwalten, Office-Dokumente lesen und bearbeiten, im Internet surfen, digitale Diktate, zum Beispiel Terminberichte, aufnehmen und versenden sowie aus einem großen Angebot zusätzlicher Applikationen die individuell passenden Anwendungen wählen.

Der hohe Stellenwert von Smartphones in der Umfrage spiegelt die zunehmende Bedeutung des mobilen Abrufs von E-Mails und die ortsunabhängige Nutzung verschiedener Anwendungen wieder. Flexibilität und Reaktionszeit werden durch leistungsstarke Smartphones deutlich verkürzt, da sie die Vorzüge verschiedener Geräte in sich vereinen.

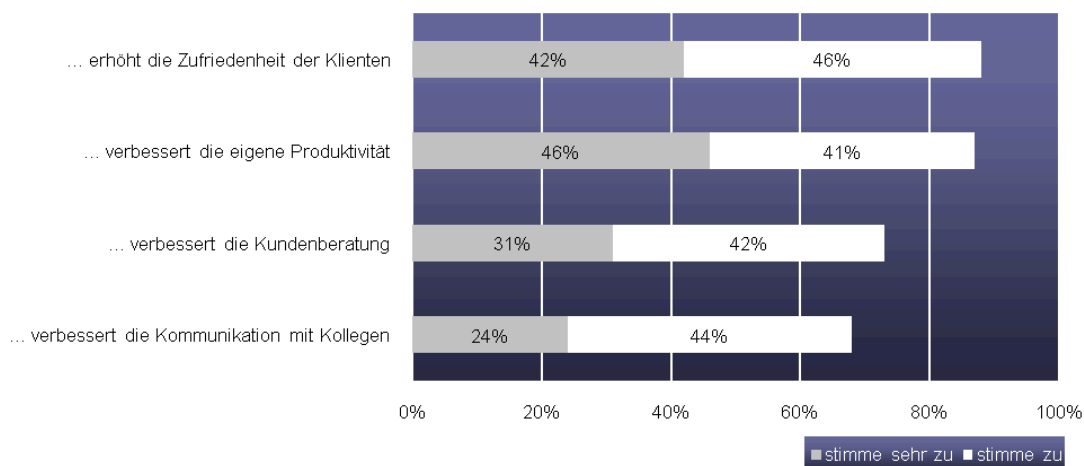
Bedeutung von Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit für die Kundengewinnung und -bindung

Wie die Studie „Mandanten und ihre Anwälte“ des Soldan Instituts für Anwaltmanagement aufzeigt, ist für Mandanten einer der wichtigsten Faktoren bei der Auswahl eines Anwalts, ob dieser sofort für ein Gespräch erreichbar ist (sehr wichtig bis wichtig: 83 Prozent). Für die Erstauswahl einer Kanzlei war bei einem Drittel der Klienten eine Empfehlung aus dem Freundes- und Bekanntenkreis ausschlaggebend, doch die Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit des Anwalts war der entscheidende Punkt für die endgültige Mandatierung. Hier war es ausschlaggebend, ob eine Kanzlei auf eine Mandantenanfrage schnell reagierte. Die aktuelle Befragung stützt die damaligen Untersuchungsergebnisse. 36,3 Prozent der Befragten erklärten, dass die Kanzlei schon einen Klienten als Neukunden gewinnen konnte, weil sie auch mobil erreichbar war – im Wettbewerb ein entscheidender Faktor!

Haben sich Klienten erst einmal für einen Anwalt entschieden, ist die große Mehrheit von ihnen mit dessen Arbeit zufrieden (80 Prozent). Zudem ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Mandant seinen Anwalt bei einem neuen Fall erneut beauftragt, im internationalen Vergleich sehr hoch. „Mit einer Wiederbeauftragungsquote von 85 Prozent liegt der für Deutschland ermittelte Wert von 21 Prozent über dem aus England bekannten Wert von 64 Prozent“, wie das Soldan Institut in seiner Untersuchung feststellte.

Die hohe Bedeutung mobilen Arbeitens für eine bessere Betreuung der Klienten wird von deutschen Anwälten eindeutig bewertet: Fast 90 Prozent waren sich in der für dieses Whitepaper durchgeführten Umfrage einig, dass sich mobiles Arbeiten positiv auf die Zufriedenheit der Klienten auswirkt. Von dieser Zufriedenheit profitiert ein Anwalt in zweifacher Weise – durch den Gewinn neuer Mandanten und die erneute Beauftragung durch einmal gewonnene Klienten.

Die Möglichkeit, auch außerhalb des Büros zu arbeiten ...



Der wirtschaftliche Aspekt – Return on Investment

Die genannten Pluspunkte durch Gewinn und Bindung von Klienten spielen natürlich auch aus wirtschaftlicher Sicht eine Rolle. Hinzu kommt, dass eine effiziente Kommunikationslösung die Produktivität eines Anwalts steigert und Reisezeit, Wartezeiten und Zwangspausen, etwa bei Gericht, besser genutzt werden können. Neben seiner Position als Rechtsberater und Dienstleister ist der Anwalt auch ein moderner Unternehmer und muss die Organisation seiner Kanzlei unter kaufmännisch-unternehmerischen Gesichtspunkten strukturieren und aufbauen. Im umkämpften deutschen Anwaltsmarkt muss jede Investition in die Infrastruktur daher neben dem reinen Fokus auf die Klientenzufriedenheit mit Blick auf die Zukunft auch eine wirtschaftlich sinnvolle Lösung darstellen.

Dies wird auch unter den befragten deutschen Anwälten so gesehen: 87 Prozent der Befragten stimmten der Aussage zu, dass die Möglichkeit, auch außerhalb des Büros arbeiten zu können, aus geschäftlicher Sicht sehr wichtig oder wichtig ist. Zu den am häufigsten unterwegs erledigten Aufgaben gehörten neben Telefonaten mit Klienten, mobilen E-Mails, internen Abstimmungen und dem Bearbeiten von Office-Dokumenten auch Terminkoordination und Zugang zu Klienteninformationen. Die mobile Bearbeitung dieser Aufgaben ist unter deutschen Anwälten bereits stark etabliert. So schreiben bereits mehr als zwei Drittel der Befragten E-Mails von unterwegs und auch das Bearbeiten von Dokumenten erledigt knapp die Hälfte der Anwälte „on the road“. Die aktuelle Wirtschaftslage scheint diesen Trend noch einmal zu verstärken. Angesichts der Wirtschaftskrise und der gestiegenen Service-Erwartungen von Klienten erklärten 70 Prozent der befragten Anwälte, dass die Bedeutung mobiler Kommunikation zugenommen hat.

Dem Smartphone kommt dabei als Mittel zur Verbesserung der Produktivität eine besondere Rolle zu. Im Gegensatz zu Notebooks sind sie leichter und müssen nicht erst langsam hochgefahren werden. Sie bieten neben der vollen QWERTZ-Tastatur ein Display, das sich auch für anspruchsvollere Anwendungen eignet und gehen in ihrer Funktionalität somit weit über die Möglichkeiten eines gewöhnlichen Handys hinaus. Über 60 Prozent der Befragten waren sich darin einig, dass Smartphones die Produktivität steigern, lediglich 3,7 Prozent sahen keinerlei Verbesserung. Gefragt nach ihrer Einschätzung der Produktivitätssteigerung gingen die Befragten von einem Plus von 20,4 Prozent aus, was sich bei 50 Wochenstunden etwa mit den eingangs erwähnten zehn Stunden außerhalb des Büros deckt. Laut des Vergütungsbarometers 2009 des Soldan Instituts liegt der durchschnittliche feste Stundensatz deutscher Anwälte bei 182 Euro. Geht man von 50 Wochenstunden und einem Stundensatz von 182 Euro aus, addiert sich dieses Plus an Produktivität jede Woche auf 1.856 Euro, oder – ausgehend von 48 Arbeitswochen – 89.088 Euro im Jahr. Zeit und Geld, die ohne Smartphone nicht in Geschäftsgewinn hätten gewandelt werden können.

In Balance

Angesichts des steigenden Drucks in der Arbeitswelt gewinnt der menschliche Faktor an Bedeutung. Durch den richtigen Umgang mit der Ressource Zeit lässt sich nicht nur der Erfolg eines Unternehmens, sondern auch die eigene Lebensqualität positiv beeinflussen. Wer für die Betreuung seiner Klienten nicht mehr an den Schreibtisch gebunden ist und sich die Arbeit flexibler einteilen kann, gewinnt neue Freiräume. Bei den Befragten votierten zwei von drei Anwälten, die sich zu diesem Thema äußerten, dass die Möglichkeit, auch außerhalb des Büros zu arbeiten, die Work/Life-Balance verbessere.

Gefragt nach der Bedeutung mobilen Arbeitens, betonten die Befragten besonders die neugewonnene Flexibilität, Unabhängigkeit und den Zeitgewinn:

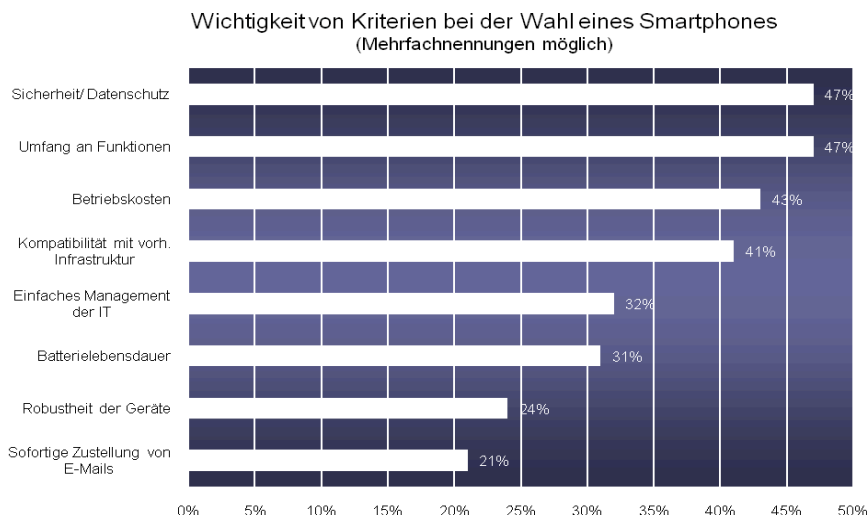
„Mobiles Arbeiten bringt eine klare Arbeitserleichterung, da ich nicht regelmäßig im Sekretariat anrufen muss und Termine auch online abgleichen kann.“

„Es bedeutet für mich Unabhängigkeit von üblichen Geschäftszeiten und die Verwirklichung von kundenorientierter Flexibilität.“

„So kann ich jeden Ort der Welt in ein Büro verwandeln.“

Die Wünsche deutscher Anwälte

Für die Auswahl einer mobilen Kommunikationslösung äußerten Anwälte verschiedene wichtige Kriterien. An der Spitze stand mit 47 Prozent der Nennungen der Sicherheitsaspekt: Wer mobil auf oftmals vertrauliche Klientendaten zugreift, muss sich jederzeit auf einen sicheren Datentransfer verlassen können. So sollten Anwälte bei der Wahl einer mobilen Lösung darauf achten, dass hohe Sicherheitsstandards und moderne Verschlüsselungstechniken die Daten vor Missbrauch und unerwünschtem Zugriff schützen. Dieser Sorge sind sich die Anbieter mobiler Kommunikationslösungen bewusst. So wurde der BlackBerry Enterprise Server, über den der verschlüsselte Datentransport zu den Endgeräten geregelt wird, mehrfach mit Sicherheitszertifikaten ausgezeichnet, darunter das Common Criteria Evaluation Assurance Level 4+ (EAL4+) und eine Auszeichnung vom Fraunhofer-Institut für Sichere Informationstechnologie (SIT). Mehr als 25 Millionen BlackBerry Nutzer und 60.000 Institutionen und Behörden, darunter die US-Regierung, die NATO, amerikanische und britische Militärs, das FBI sowie die britische Polizei und auch deutsche Bundesländer, vertrauen deshalb der BlackBerry-Lösung.



Ein hoher Funktionsumfang stand mit 47 Prozent auf der gleichen Stufe im Ranking der Kriterien, gefolgt von den Betriebskosten der Lösung. Die Mobilisierung von Office- und Kanzleianwendungen ist unter deutschen Anwälten bereits deutlich verbreitet, jedoch noch ausbaufähig. Viele Systeme und Anwendungen haben sich als Standard etabliert, darunter Online-Datenbanken (95 Prozent), Diktiersysteme (71 Prozent) und Kanzlei-Management-Software (70 Prozent). Bei diesen Anwendungen zeigt sich jedoch auch das größte Potential für den Ausbau einer mobilen Lösung. So hat nur knapp die Hälfte der Anwälte, die Online-Datenbanken nutzen, auf diese auch mobil Zugriff. Gleiches gilt für die Diktiersysteme, die nur von 45 Prozent der Anwälte auch mobil genutzt werden. Schlusslicht in dieser Betrachtung ist die Kanzlei-Management-Software, die von weniger als einem Drittel der Befragten auch außerhalb des Büros genutzt werden kann.

Neben mobilem E-Mailing und dem Bearbeiten von Office-Dokumenten gibt es für BlackBerry Smartphones zahlreiche für den Anwaltsmarkt zugeschnittene Anwendungen, die Diktiersoftware, Zeiterfassung, Dokumentenmanagement, mobiles CRM und mobilen Zugang zu Datenbanken einschließen. Bei der BlackBerry-Lösung werden zudem die anfallenden Datenvolumen und Kosten durch Komprimierung der übertragenen Daten gesenkt. Die einfache Handhabung und Bedienung der Smartphones senken zudem den Aufwand für die Umstellung und erübrigen umfangreiche Schulungen der Mitarbeiter.

Zusammengefasst wünschen sich Anwälte also eine sichere Lösung, die schnell und einfach zu implementieren und deren zahlreiche Funktionen einfach zu handhaben sind.

Die richtige Kommunikationslösung

Die von den Anwälten genannten Punkte sind ein Auszug der entscheidenden Auswahlkriterien, mit denen sich Rechtsberater vor der Entscheidung für eine Kommunikationslösung auseinandersetzen sollten. Zahlreiche Anbieter mit einer Vielzahl von Geräten und Systemen erschweren eine klare Marktübersicht.

Jede Kanzlei hat – entsprechend ihrer Größe und Schwerpunktsfelder – eigene Anforderungen und Ansprüche an ihre Kommunikationslösung. Folgende Punkte sollten in jedem Fall vor einer Entscheidung bedacht werden:

- Bietet die Kommunikationslösung Push-basierte E-Mails ohne Verzögerung?
- Lässt sich die Lösung in die bestehende Infrastruktur integrieren?
- Welche Sicherheitsfunktionen schützen vor unbefugtem Datenzugriff?
- Ist die Kommunikationslösung skalierbar und flexibel genug, um auch zukünftigen Ansprüchen gewachsen zu sein?
- Bietet die Lösung eine Auswahl an Geräten für jeden Bedarf und zeichnen sich diese durch Stabilität und eine lange Betriebsdauer aus?
- Wie hoch sind die Gesamtkosten der Kommunikationslösung?

Fazit

Um ergebnisorientiertes Arbeiten zu gewährleisten, ist eine reibungslose Kommunikation zwischen allen Beteiligten unerlässlich – immer und überall. Anwälte in Deutschland reagieren zunehmend auf den hohen Wettbewerbsdruck und die hohen Erwartungen, die Klienten an Anwälte und Kanzleien im Bezug auf Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit stellen. Es ist essentiell, bei Anfragen schnell und adäquat agieren und reagieren zu können und ortsunabhängig Zugang zu Dokumenten und Klienteninformationen zu haben. Deutsche Anwälte und Kanzleien reagieren mit flexibleren Strukturen und Lösungen, die sie für Anfragen auch mobil erreichbar und in ihrer Arbeit vom Schreibtisch unabhängig machen.

Das Smartphone ist ein wichtiges Element in einer auf Produktivitätswachstum ausgerichteten Arbeitsstrategie, indem es die Flexibilität und Mobilität des Anwalts steigert und effektiven Return on Investment bietet. Die richtige Smartphone-Lösung kann Anwälten und Kanzleien dabei helfen, eine neue Dimension der Mobilität und Flexibilität zu erreichen. Bei der Wahl dieser Lösung müssen sie neben den Kosten auch Schlüsselkriterien wie Sicherheit und einfache Handhabung im Auge haben. Als etablierter Anbieter bietet der Smartphone-Pionier Research In Motion mit BlackBerry Kanzleien jeder Größe durch umfangreiche und maßgeschneiderte Funktionen eine Lösung, die diesen hohen Ansprüchen genügt.

Bartsch & Bongard GbR
Rechtsanwälte und Notar
Halberstädter Straße 6
D-10711 Berlin
www.ra-bartsch.de