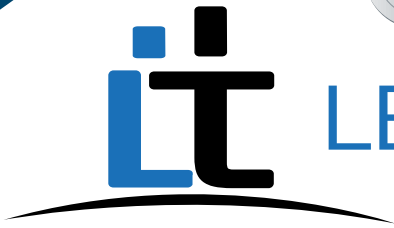


GRATIS

Gratis verbreitet von

MEIN-BIBLIOTHEKAR.DE



LEGAL-TECH.DE  
magazin **spezial**

ffi Verlag  
Freie Fachinformationen

Wie Kanzleien neue Chancen nutzen

Spezial-  
ausgabe

# Mandantenkommunikation digital

Zufriedenere Mandant:innen und schlankere  
Kanzleiprozesse durch moderne Tools



- Digitale Mandantenkommunikation als Zukunftsgarant für die Kanzlei
- Datenschutz: Was muss beachtet werden?
- Drei Kanzleien berichten über WebAkte, Apps, Chatbots & Co.
- Innovative Kommunikations-Tools im Überblick

© nadia\_snopek - stock.adobe.com

Partnerunternehmen

RA-MICRO



# JURA KI Assistent

## **KÜNSTLICHE INTELLIGENZ:**

**RA-MICRO zeigt Ihnen, wie Sie als Einsteiger KI in Ihrer Kanzlei bereits jetzt effizient einsetzen und Kosten sparen können.**

Besuchen Sie die RA-MICRO Webinare zu KI in der juristischen Praxis: [www.ra-micro.de/veranstaltungen](http://www.ra-micro.de/veranstaltungen).

Jetzt informieren:  
**030 435 98 801**  
[www.ra-micro.de](http://www.ra-micro.de)

**RA-MICRO**

# Liebe Leserinnen und Leser,

nicht erst seit der Pandemie hat sich die Art und Weise, wie Anwältinnen und Anwälte mit ihrer Mandantschaft kommunizieren, verändert. Denn schon vorher war die Anwaltschaft mit branchenspezifischen „Kommunikationsproblemen“ konfrontiert: Es gibt regelmäßig Anfragen von Rechtsratsuchenden, die nicht zu Mandatierungen und damit zu Umsätzen führen. Es gibt Kommunikationskanäle, die den strengen Anforderungen des Datenschutzes nicht genügen. Und die Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle – E-Mail-Ping-Pong, Telefonate, Post – ist schlicht zeitaufwändig.

Für all diese Probleme bietet die Digitalisierung Lösungen. Durch standardisierte Antworten können Kanzleien typische Erstanfragen ohne großen Zeit- und damit Kostenaufwand beantworten, beispielsweise in Form eines Chatbots. Statt verschiedene, teilweise nicht datenschutzkonforme Kommunikationskanäle zu nutzen, können Kanzleien in einer sicheren Cloud-Umgebung mit ihren Mandantinnen und Mandanten zusammenarbeiten und Dateien austauschen.

Wie das alles in der Praxis aussehen kann, erfahren Sie in dieser Spezialausgabe des Legal Tech-Magazins.

In dieser Ausgabe beleuchtet Unternehmens- und Kanzleiberater Dominik Sebold, [warum die Qualität der Mandantenkommunikation und deren Innovationsgrad zu einem immer wichtigeren Wettbewerbsvorteil für Kanzleien werden](#). Außerdem gibt er einige Tooltips für die sichere und digitale Mandantenkommunikation.

Rechtsanwalt und Datenschutzbeauftragter Rainer Robbel erläutert, [was Kanzleien vor der Implementierung neuer Tools und Software unbedingt beachten sollten](#).

Schließlich berichten drei Kanzleien, wie sie die Kommunikation mit ihren Mandantinnen und Mandanten vereinfacht und optimiert haben. Rechtsanwalt Alexander Hufschmid nutzt nicht nur die WebAkte und ein Online-Vollmachttool, [sondern gibt Rechtsuchenden auf seiner Kanzleiwebsite mit Hilfe eines neuen KI-Chatbots erste unverbindliche Auskünfte](#).


Der langjährige Rechtsanwalt Thomas Linhardt hat sich entschieden, die Kommunikation mit seinen Mandantinnen und Mandanten über eine interaktive Mandantenplattform zu vereinfachen und damit stärker auf einen Kanal zu fokussieren. [Im Interview spricht er über die zahlreichen Vorteile](#).

Schließlich berichtet die Kanzlei Bagusche und Partner, [welchen Nutzen sie aus der Einführung eines Chatbots mit Schnittstelle zur Kanzleisoftware gezogen hat](#).

[In einer Marktübersicht finden Kanzleien spezielle Tools zur Dokumentenerstellung](#). Außerdem listen wir hier Kanzleisoftware-Anbieter auf, die sichere Lösungen für den Datenaustausch zwischen Kanzlei und Mandantschaft anbieten.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre und Tatendrang bei der Implementierung von Lösungen in Ihrer eigenen Kanzlei.

Ihre legal-tech.de-Redaktion



Zur Webversion

**LEGAL-TECH.DE**  
WIE KANZLEIEN NEUE CHANGEN NUTZEN

August 2022: Die neuen Beiträge auf legal-tech.de

Mehr Mandant:innen durch SEO. Ein Erfahrungsbericht

Was können Anwalt:innen in der Praxis von einer professionellen SEO-Optimierung ihrer Website erwarten? RA Johannes Huber hatte das Ziel, mehr

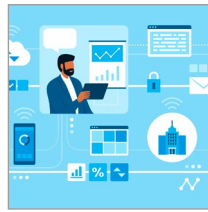
Der legal-tech.de-Newsletter:  
Keine Ausgabe mehr verpassen mit unserem kostenlosen Newsletter-Abo

**▶ Jetzt abonnieren**

# Arbeitserleichterung für Anwältinnen und Anwälte

Insider-Tipps  
für den erfolgreichen  
Einsatz von KI  
in der Kanzlei

Kostenlos downloaden 



▶ **PRAXISTIPPS**

Digitale Mandantenkommunikation als  
Zukunftsgarant für die Kanzlei

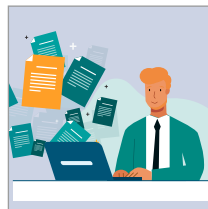
*Dominik Sebald* ..... 5



▶ **PRAXISTIPPS**

Digitale Mandantenkommunikation und Datenschutz

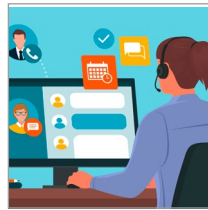
*Rainer Robbel* ..... 8



▶ **KANZLEIBERICHTE**

„Die Digitalisierung der Mandantenkommunikation  
erleichtert die Verwaltung von Akten und die  
Zusammenarbeit im Kanzleiteam“

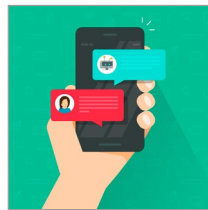
*Rechtsanwalt Alexander Hufschmid im Interview* ..... 12



▶ **KANZLEIBERICHTE**

Die Mandantenkommunikation über eine einzige  
Plattform digital abwickeln?

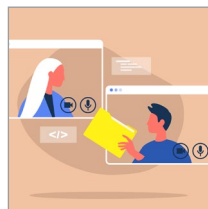
*Rechtsanwalt Thomas Linhardt im Interview* ..... 15



▶ **KANZLEIBERICHTE**

„Der KI-Chatbot sammelt die Informationen auf  
deren Basis wir entscheiden, ob wir das Mandat  
annehmen können oder nicht.“

*Rechtsanwalt Tobias Bagusche im Interview* ..... 17



▶ **MARKTÜBERSICHT**

Tools für die digitale Mandantenkommunikation ..... 19



© elenabsi - stock.adobe.com

# Digitale Mandantenkommunikation als Zukunftsgarant für die Kanzlei

## Strategie- und Tooltipps für die erfolgreiche Umstellung

Dominik Sebald

In meiner Rolle als Berater für den Einsatz KI-gestützter digitaler Prozesse in kleinen und mittelständischen Unternehmen, darunter Anwaltskanzleien, habe ich tiefe Einblicke in die transformative Kraft der Digitalisierung gewinnen dürfen. Insbesondere im Bereich der Mandantenkommunikation beobachte ich, wie digitale Technologien nicht nur die Effizienz steigern, sondern auch die Art und Weise, wie Anwältinnen und Anwälte mit ihrer Mandantschaft interagieren, positiv verändern. Gerade in Kanzleien, in denen traditionell der persönliche Kontakt im Vordergrund steht, ist diese Entwicklung von zentraler Bedeutung. Durch die Nutzung

digitaler Kommunikationskanäle eröffnen sich ganz neue Möglichkeiten, die Mandantenbeziehung zu vertiefen und gleichzeitig Prozesse zu optimieren. Dieser Artikel beleuchtet die digitale Mandantenkommunikation als Schlüsselfaktor für eine moderne, zukunftsorientierte Anwaltskanzlei und gibt Einblicke und Erfahrungen aus meiner Beraterpraxis.

### Jenseits von E-Mails: Die neue Ära der Mandantenkommunikation

Digitale Mandantenkommunikation ist mehr als nur der Wechsel von Papierbriefen zu E-Mails. Es geht um eine ganzheitliche Ver-

änderung der Art und Weise, wie Informationen ausgetauscht, Beziehungen gepflegt und Vertrauen aufgebaut werden. In meiner Beratungstätigkeit lege ich besonderen Wert darauf, Kanzleien dabei zu unterstützen, die richtige Balance zwischen technologischer Effizienz und persönlicher Ansprache zu finden. Digitale Kommunikationskanäle wie verschlüsselte Messaging-Dienste ermöglichen nicht nur einen schnellen und sicheren Informationsaustausch, sondern auch eine direkte und flexible Interaktion mit dem Mandanten oder der Mandantin.

Das führt aber auch zu neuen Herausforderungen: Diese liegen in der Auswahl der

richtigen Tools und im Umgang mit den Datenschutzerfordernungen, die mit der digitalen Kommunikation einhergehen. Ebenso wichtig ist es, die Kanzleimitarbeitenden in den neuen Kommunikationsformen zu schulen und die Mandanten und Mandantinnen an die digitalen Kanäle heranzuführen.

#### Sicherheit trifft Innovation: Datenschutz in der digitalen Kommunikationslandschaft

Ein zentraler Aspekt, den ich immer wieder hervorhebe, ist die Bedeutung des Datenschutzes und der rechtlichen Rahmenbedingungen bei der digitalen Kommunikation mit Mandantinnen und Mandanten. Die Nutzung digitaler Kommunikationsmittel muss den strengen Datenschutzgesetzen, zum Beispiel der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), entsprechen. Entscheidend ist, dass Kanzleien nur solche Kommunikationsmittel wählen, die die Vertraulichkeit und Integrität der Mandantendaten gewährleisten.

Ein Beispiel aus der Praxis ist eine Anwaltskanzlei, die ich kürzlich beraten durfte. Diese Kanzlei hat ein neues, speziell für den juristischen Bereich entwickeltes Messaging-System mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung eingeführt. Dies war ein wichtiger Schritt, um sowohl Compliance-Anforderungen zu erfüllen als auch das Vertrauen der Mandantschaft in die digitale Kommunikation zu stärken. Nicht zuletzt ist die Kommunikation sicherer Kommunikationsstandards auch auf Ihrer Website ein Punkt, den ein potenzieller A-Mandant mit Sicherheit zu schätzen weiß.

Ebenso wichtig ist die Schulung der Kanzleimitarbeitenden im Umgang mit diesen Technologien und die Sensibilisierung für Datenschutzfragen. Gut informierte Kanzleiteams sind für Sie entscheidend, um Datenschutzverstöße und die damit verbundenen rechtlichen Konsequenzen zu vermeiden.

#### Die digitale Transformation meistern: Integrieren Sie neue Kommunikationstechnologien in Ihrer Kanzlei

Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die Integration digitaler Kommunikationsmittel in die bestehende Kanzleistruktur. Dies erfordert eine sorgfältige Planung und Anpassung an die spezifischen Bedürfnisse und Prozesse der Kanzlei. Dabei sollten Sie darauf achten, die digitalen Kommunikationskanäle nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zur traditionellen Kommunikation zu sehen.

Ein erfolgreiches Beispiel hierfür ist eine mittelständische Kanzlei, die ich bei der Einführung eines Client Relationship Management Systems (CRM) begleitet habe. Dieses System wurde nicht nur zur Verwaltung der Mandantendaten genutzt, sondern auch, um die Kommunikationspräferenzen der Rechtssuchenden zu erfassen und entsprechend individuell angepasste Kommunikationsstrategien zu entwickeln. Durch die Integration des CRM-Systems in den Kanzleialltag können Anwälte und Anwältinnen sowie Mitarbeitende die Effizienz ihrer Kommunikationsprozesse steigern und gleichzeitig eine höhere Mandantenzufriedenheit erreichen.

Eine erfolgreiche Integration erfordert auch ein Umdenken bei den Mitarbeitenden und die Förderung einer Kultur, die Offenheit für digitale Innovationen schätzt und fördert. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur perfekten Kommunikationsstrategie finden Sie weiter unten.

#### Cutting-Edge-Tools für moderne Kanzleien: Tooltips für die sichere und digitale Mandantenkommunikation

In meiner Laufbahn als Berater habe ich die Entwicklung und den Einfluss innovativer

Kommunikationstools in Anwaltskanzleien live miterlebt.

Ein Beispiel ist die Plattform *5FSoftware*, die ich bereits in mehreren Kanzleien erfolgreich im Einsatz gesehen habe. Diese Plattform ist speziell auf die Bedürfnisse von Anwaltskanzleien zugeschnitten und ermöglicht den sicheren und strukturierten Austausch von Nachrichten und Dokumenten inklusive der Möglichkeit, Dokumente digital zu signieren. Besonders beeindruckt hat mich die Benutzerfreundlichkeit und die Tatsache, dass die Plattform in Deutschland gehostet wird, was zusätzliche Sicherheit in Bezug auf den Datenschutz bietet.

Ein weiteres Tool des Branchenführers *DATEV*, das ich nicht nur Rechtsanwaltskanzleien, sondern auch den Kolleginnen und Kollegen aus dem Steuerbereich empfehle, ist „Beleg anbei“. Diese App vereinfacht den Austausch von Verträgen und Dokumenten zwischen Kanzlei und Mandantschaft. Die Möglichkeit, Dokumente direkt auf dem Smartphone zu unterschreiben und zu versenden, ist ein Gamechanger, insbesondere durch die nahtlose Integration in die DATEV-Systeme und die hohen Datenschutzstandards.

*Caseware Cloud* ist eine weitere Plattform, die ich in meiner Beratung hervorhebe. Sie ist interessant für Kanzleien, die sowohl Rechts- als auch Steuerberatung anbieten und bietet eine Vielzahl von Funktionen, zum Beispiel Apps für die Jahresabschlussstellung und Tax Compliance Management Systeme. Das Aufgaben- und Dateimanagement sowie die Mandantenverwaltung, die diese Plattform bietet, sind für Kanzleien, die nach Effizienz und Professionalität streben, unverzichtbar.

Die Plattform *CIB doXigate* und die *CIB kanzlei app Premium* sind weitere Beispiele für Tools, die ich Kanzleien zur Verbesserung ihrer digitalen Kommunikation gerne

vorstelle. Sie ermöglichen den sicheren, bidirektionalen Austausch von Dokumenten und unterstützen das mobile Arbeiten, was in der heutigen flexiblen Arbeitswelt entscheidend ist.

Meine Erfahrung mit diesen Tools hat mir gezeigt, dass sie nicht nur den Informationsaustausch vereinfachen, sondern auch die Qualität der Mandantenbeziehungen verbessern, indem sie persönlicher und reaktionsfähiger werden.

**Die Zukunft gestalten:  
Warum digitale Kommunikation für  
Kanzleien unverzichtbar ist**

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die digitale Mandantenkommunikation aus einer modernen Anwaltskanzlei nicht mehr wegzudenken ist. Meine Erfahrung zeigt, dass Kanzleien, die digitale Kommunikationswege effektiv nutzen, nicht nur ihre internen Prozesse optimieren, sondern auch stärkere und vertrauensvollere Beziehungen zu ihren Mandanten und Mandantinnen aufbauen. Dabei ist es wichtig, die richtige Balance zwischen technologischer Innovation und dem Erhalt des persönlichen Elements in der Mandantenbeziehung zu finden.

Der zukünftige Erfolg Ihrer Kanzlei wird zunehmend auch davon abhängen, wie gut sie digitale Kommunikationsmittel integrieren und nutzen. Die Herausforderung besteht darin, technologisch auf dem neuesten Stand zu bleiben und gleichzeitig die rechtlichen und ethischen Rahmenbedingungen zu wahren.

### **Ihr Wegweiser zur digitalen Mandantenkommunikation: Schritt für Schritt zur perfekten Kommunikationsstrategie**

Abschließend möchte ich eine praktische Anleitung geben, wie Sie eine effektive digitale Kommunikationsstrategie entwickeln und umsetzen können. Diese Schritte basieren auf meinen Erfahrungen und den Best Practices, die ich typischerweise in meiner Beratungstätigkeit anwende:

**1. Bedarfsanalyse und Zielsetzung:** Analysieren Sie zunächst die spezifischen Kommunikationsbedürfnisse Ihrer Kanzlei und Ihrer Mandantschaft. Definieren Sie klare Ziele, was Sie mit der digitalen Kommunikation erreichen wollen.

**2. Wählen Sie die geeigneten Tools aus:** Wählen Sie Kommunikationstools, die sowohl den Anforderungen Ihrer Kanzlei als auch den Datenschutzstandards entsprechen. Berücksichtigen Sie dabei sowohl die technische Sicherheit als auch die Benutzerfreundlichkeit.

**3. Richtlinien und Schulungen:** Erstellen Sie Richtlinien für die Nutzung digitaler Kommunikationsmittel und schulen Sie Ihr Kanzleiteam entsprechend. Stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten ein klares Verständnis für die sichere und effektive Nutzung dieser Tools haben.

**4. Integration in vorhandene Prozesse:** Integrieren Sie die digitalen Kommunika-

tionstools in Ihre bestehenden Arbeitsabläufe. Dies kann durch die Verknüpfung mit Ihrem CRM-System oder anderen Verwaltungstools geschehen.

**5. Pilotphase und Feedback:** Beginnen Sie mit einer Pilotphase und sammeln Sie regelmäßig Feedback von Mitarbeitenden und der Mandantschaft. Nutzen Sie dieses Feedback, um die Strategie und die Tools kontinuierlich zu verbessern.

**6. Kontinuierliche Überwachung und Anpassung:** Digitale Kommunikation ist ein dynamischer Bereich. Überwachen Sie ständig die neuesten Entwicklungen und passen Sie Ihre Strategie und Instrumente entsprechend an.



**Dominik Sebald** ist KI-Strategieberater, Keynote Speaker, LinkedIn AI Thought Leader und Autor. Gemeinsam mit seinem Team unterstützt er Anwältinnen und Anwälte bei der Digitalisierung und Automatisierung ihrer Prozesslandschaften mit der Entwicklung und Umsetzung von KI-Strategien. Darüber hinaus bietet er individuelle Führungskräfte-Coachings, Workshops und Schulungen an, um Optimierungspotenziale zu identifizieren und effizientere Arbeitsabläufe in mittelständischen und großen Kanzleien zu etablieren.



© Jan - stock.adobe.com

# Digitale Mandantenkommunikation und Datenschutz

## Was Anwältinnen und Anwälte beachten sollten

Rainer Robbel

Fand der Kontakt zwischen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten zu ihrer Mandantschaft vor nicht allzu langer Zeit noch überwiegend in analogen Räumen und von Angesicht zu Angesicht statt, sind Wartezimmer und Besprechungsräume heutzutage zumeist verwaist. Spätestens seit der Pandemie setzt auch die Anwaltschaft abseits von Telefax und E-Mail zunehmend auf moderne digitale Technologien zur Kommunikation und zum Datenaustausch mit ihrer Mandantschaft, wie z. B. Videokonferenzen, Messaging-Apps oder digitale Datenräume.

Allerdings stellt ihre Nutzung die Verantwortlichen vor allem im Hinblick auf den Datenschutz vor einige Herausforderungen. Das liegt im Wesentlichen daran, dass die meisten der angebotenen Dienste cloudbasiert sind. Bei deren Nutzung werden personenbezogene Daten über die IT-Struktur von Drittanbietern übertragen. Die Verarbeitung der Daten an bzw. durch diese Drittanbieter muss den geltenden Datenschutzbestimmungen, also vor allem der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) entsprechen.

### 1. Software von Anbietern aus den USA

Eine Sonderstellung kommt in diesem Zusammenhang den US-Anbietern zu, denn ein Großteil der Marktführer von digitalen Kommunikationslösungen und Business-Webanwendungen hat ihren Hauptsitz in den Vereinigten Staaten: Man denke an Microsoft, Google, Amazon, Meta oder Zoom, um nur die bekanntesten zu nennen. Aus diesem Grund gehe ich zunächst auf die damit verbundenen datenschutzrechtlichen Probleme ein.



Personenbezogene Daten genießen in den USA nämlich nicht den gleichen Schutz wie in Europa, weshalb man bislang bei der Nutzung solcher Dienste mögliche Datenschutzverstöße in Kauf nehmen musste. Ungeachtet dessen gibt es zu vielen der US-Dienste im Hinblick auf deren Performance und Funktionalität keine echten Alternativen.

Die gute Nachricht vorweg: Waren unlängst Datenübermittlungen in die USA aufgrund der Unwirksamkeit des Privacy Shield Abkommens überwiegend unzulässig, ist die Nutzung der zahlreichen cloudbasierten US-Tools nun grundsätzlich wieder möglich, nachdem die EU-Kommission am 10.07.2023 den Angemessenheitsbeschluss für den Privacy Shield Nachfolger, das „EU-U.S. Data Privacy Framework“ („DPF“) angenommen hat. Dennoch lauern auch weiterhin einige datenschutzrechtliche Fallstricke, die ich im Folgenden kurz erläutere:

#### a) Ist das DPF anwendbar?

Eine Berufung auf das DPF zur Übermittlung personenbezogener Daten in die USA ist nur dann möglich, wenn das in den USA ansässige Unternehmen unter dem DPF auch zertifiziert ist. Dies ist vorab zu überprüfen. Die International Trade Administration (ITA) des U.S. Department of Commerce hat hierzu [eine Suchfunktion veröffentlicht](#), mit der ermittelt werden kann, ob das betreffende Unternehmen dem DPF beigetreten ist. Auf die meisten der großen und bekannten Unternehmen trifft das jedoch mittlerweile zu.

#### b) Was, wenn nicht?

Ist das Unternehmen hingegen nicht unter dem DPF zertifiziert, hilft nur der Abschluss einer Vereinbarung auf Basis der Standard-Vertragsklauseln zwischen Verantwortlichem und Auftragsverarbeiter („standard data protection clauses between controller and processor“) der Europäischen Kommission sowie in der Regel zusätzliche

Garantien und Sicherheiten. Ob solche tatsächlich erforderlich sind, muss ggf. vorab mittels eines Transfer Impact Assessment (Risikobewertung für Datenübermittlungen in unsichere Drittländer) ermittelt werden. Kommt man zu dem Ergebnis, dass zusätzliche Garantien und Sicherheiten erforderlich sind, wird es meistens schwierig, denn diese sind – von einer vorherigen sicheren Verschlüsselung der Daten vor der Übermittlung einmal abgesehen – zumindest im Hinblick auf die auch heute noch bestehenden weitreichenden Zugriffsbefugnisse der Sicherheitsbehörden in den USA zumeist wirkungslos.

Ob die vertragliche Zusicherung, die Daten nur auf Servern in der EU zu verarbeiten, als zusätzliche Sicherheit ausreicht, ist bislang umstritten und noch nicht höchstrichterlich geklärt.

### 2. Was sollten Anwältinnen und Anwälte sonst noch beachten?

#### a) Auftragsverarbeitungsvertrag

Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Clouddienstleister stellt in der Regel eine Auftragsverarbeitung dar, über die gemäß Art. 28 DSGVO ein Auftragsverarbeitungsvertrag abzuschließen ist. Die großen US-Dienstleister fügen diesen Vertrag häufig als weiteren Bestandteil der Nutzungsvereinbarung an, so z. B. bei Microsoft als „Microsoft Online Services Data Protection Addendum“ (DPA). In Einzelfällen muss der Vertrag aber auch ausgedruckt und sodann unterzeichnet an den Dienstleister zurückgesendet werden. Wichtig ist, in jedem Fall zu klären, ob ein solcher Auftragsverarbeitungsvertrag überhaupt angeboten wird und ggf. auf welchem Wege dieser zustande kommt.

Die schlechte Nachricht ist: Nicht alles, was von den jeweiligen Unternehmen als Auftragsverarbeitung angesehen wird, stellt auch eine solche dar. Insbesondere dort, wo personenbezogene Daten von

den Dienstleistern zu eigenen Zwecken verarbeitet werden, bedarf es sowohl für die Übermittlung, als auch für die Verarbeitung durch den Dienstleister eigener Rechtsgrundlagen, wobei hier praktisch nur die Einwilligung durch die betroffene Person in Betracht kommt. Da die Einwilligung aber die umfassende Informiertheit des Einwilligenden voraussetzt, scheidet diese in den meisten Fällen schon deshalb aus, weil Anbieter wie Microsoft oder Meta nicht wirklich transparent preisgeben, welche Daten sie zu welchem Zweck sammeln und was mit den Daten geschieht. Letztlich dürfte die Einholung von Einwilligungen der jeweils betroffenen Personen in der Praxis kaum durchführbar sein. So bleibt die Nutzung dieser Tools trotz Auftragsverarbeitungsvertrag in vielen Fällen aus datenschutzrechtlicher Sicht kritisch.

#### b) Verschlüsselung

Bei der Nutzung von Videomeeting-Tools wie Zoom oder Microsoft Teams sollte zumindest die Übertragung der Daten verschlüsselt erfolgen. Werden hingegen Dokumente oder ganze Akten in einer Cloud gespeichert oder in einem virtuellen Datenraum für die an einem Rechtsfall oder Projekt Beteiligten bereitgehalten, ist die vorherige Verschlüsselung der Daten neben der Übermittlung auch bei der Speicherung essenziell, um Vertraulichkeit und Integrität der Mandanteninformationen zu gewährleisten. Dabei sollte (vertraglich) sichergestellt sein, dass der Cloudanbieter über keine Möglichkeit der Entschlüsselung verfügt.

#### c) Zugriffsregelungen

Mittels eines entsprechenden Rollen- und Rechtekonzepts sollten Kanzleien sicherstellen, dass nur die Personen Zugriff auf die Daten nehmen können, die hierzu berechtigt sind und dies zur Erfüllung ihrer Aufgaben müssen.

#### d) Datenschutz durch Voreinstellung

Bei der eingesetzten Software sollte durch die Vornahme entsprechender Einstellungen dafür gesorgt werden, dass nur die für den Zweck unbedingt erforderlichen Daten verarbeitet werden. Am Beispiel von Video meetings können solche datenschutzfreundlichen Einstellungen wie folgt aussehen:

- Verwendung von Passwörtern oder Warteräumen, um sicherzustellen, dass nur berechtigte Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Meeting teilnehmen können.
- Beschränkung der Freigabe persönlicher Informationen und Abschaltung aller Funktionen, die unnötig personenbezogene Daten sammeln könnten (z. B. Aufmerksamkeits-Tracking).
- Deaktivierung von Funktionen zur Übermittlung von Nutzungsdaten an den Plattformanbieter.
- Den Teilnehmenden sollte ermöglicht werden, anonym oder unter Pseudonymen teilzunehmen, wenn deren Identität für das Meeting nicht relevant ist.
- Es sollte durch regelmäßige Software-Updates sichergestellt werden, dass die verwendete Software stets auf dem neuesten Stand ist, um Sicherheitslücken zu schließen.
- Vorsicht bei der Bildschirmfreigabe! Immer wieder kommt es vor, dass bei Bildschirmfreigaben unbeabsichtigt Informationen geteilt werden, die nicht für die anderen Teilnehmenden bestimmt sind. Es sollte daher immer darauf geachtet werden, nur die relevanten Inhalte freizugeben.
- Achtung! Die Anfertigung von Bild- und/oder Tonaufnahmen eines Video meetings bedarf der vorherigen Einwilligung aller Teilnehmenden. Liegen Einwilligungen vor, sollte sichergestellt werden, dass die Aufzeichnungen sicher gespeichert und nach Bedarf gelöscht werden.

#### e) Datenschutzinformation

Die betroffenen Personen sind bei Erhebung der Daten gemäß Art. 13 DSGVO zu informieren.

##### 3. Was kann man schon vor der Implementierung neuer Software, Tools und Apps tun?

Bevor eine neue Software oder ein neues Tool eingeführt wird, sollten folgende Fragen geklärt werden:

- Welche, insbesondere personenbezogenen Daten werden durch das Tool verarbeitet?
- Wo werden die Daten gespeichert? Werden die Daten in einem sicheren, möglicherweise lokal begrenzten Bereich gespeichert?
- Werden die Regelungen zur Datenübermittlung in Drittländer beachtet? Sitzt der Datenempfänger in einem Land außerhalb der EU / des EWR und liegt für das betreffende Land kein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission vor [derzeit: Andorra, Argentinien, Färöer, Großbritannien (vorerst bis zum 28.06.2025), Guernsey, Israel, Isle of Man, Japan, Jersey, Kanada (nur kommerzielle Organisationen), Neuseeland, Schweiz, Südkorea, Uruguay, USA (nur wenn Empfänger nach EU-U.S. Data Privacy Framework zertifiziert sind – siehe auch Ziff. 1)], bedarf es neben der Vereinbarung der Standard-Vertragsklauseln eines Transfer Impact Assessment und ggf. zusätzlicher Garantien und Sicherheiten.
- Gibt es ggf. gleichwertige Lösungen von in der EU ansässigen Unternehmen?
- Wie sicher ist das Tool? Wurde die Sicherheitsmerkmale der Software, einschließlich Verschlüsselung, Zugriffskontrollen und mögliche Schwachstellen evaluiert?
- Erfüllt das Tool die Datenschutzanforderungen? Ist sichergestellt, dass die

Software mit der DSGVO und dem BDSG konform ist?

- Sind ggf. Schulungen erforderlich? Müssen Mitarbeitende im effizienten, sicheren und datenschutzkonformen Umgang mit der Software geschult werden?
- Wie wird die Einhaltung des Datenschutzes überwacht? Gibt es Prozesse zur kontinuierlichen Überprüfung der Datenschutzkonformität der Software?

##### 4. Fazit: Herausforderungen und Lösungsansätze in der Mandantenkommunikation

Die digitale Kommunikation bietet viele Vorteile, erfordert aber auch ein hohes Maß an Verantwortung im Hinblick auf den Datenschutz. Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte sind als Berufsheimnisträgerinnen und Berufsheimnisträger und vor allem wegen der besonderen Bedeutung der von ihnen verarbeiteten Daten im besonderen Maße dem Datenschutz verpflichtet. Sie müssen sich dabei der Risiken bewusst sein und geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der Mandanteninformationen zu gewährleisten. Dabei helfen eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der verwendeten Technologien, ggf. auch unter Zuhilfenahme externer Spezialisten, um den datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nachkommen, aber gleichzeitig die Kommunikationsprozesse deutlich effizienter zu gestalten zu können. In kleineren und mittleren Kanzleien können interne Speicherlösungen, sogenannte Network Arrange Storages (NAS) eine sichere und kostengünstige Alternative zu einem externen Clouddienst sein.



Rainer Robbel ist Rechtsanwalt in der Kanzlei ETL-Rechtsanwälte GmbH, Niederlassung Köln. Er ist als Datenschutzauditor (Bitkom-zert.) und externer Datenschutzbeauftragter (TÜV-zert.) für zahlreiche verschiedene Unternehmen tätig.

# Effizienter arbeiten mit ChatGPT

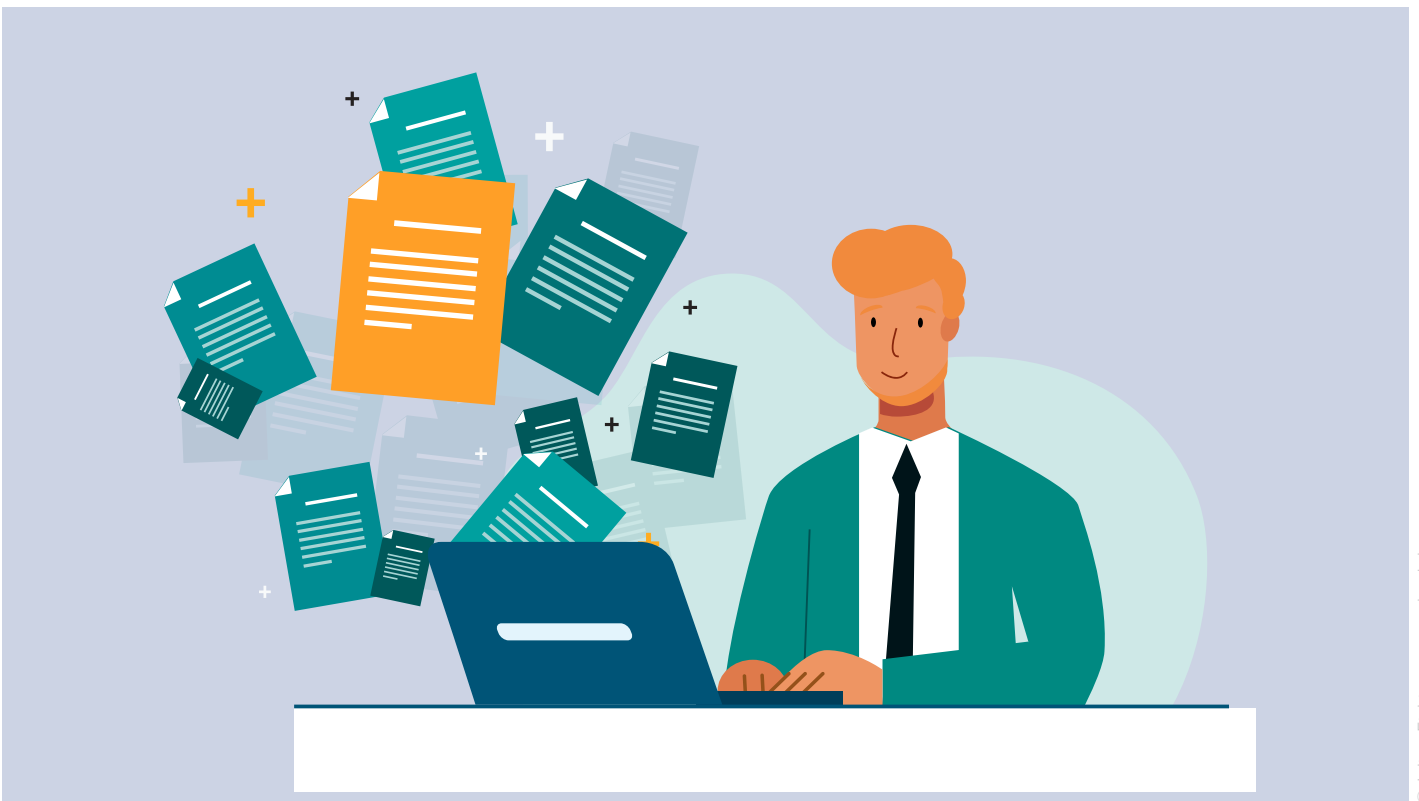
Entdecken Sie, wie Sie mit den **neuesten ChatGPT-Funktionen** Zeit sparen und Ihren Arbeitsalltag erleichtern können - praxisnah erklärt

Neu-  
auflage



Praktischer  
Leitfaden  
mit den neuesten  
Updates rund um  
ChatGPT und  
Microsoft Copilot

Hier kostenlos downloaden



© Julien Eichinger - stock.adobe.com

## „Die Digitalisierung der Mandantenkommunikation erleichtert die Verwaltung von Akten und die Zusammenarbeit im Kanzleiteam“

Rechtsanwalt Alexander Hufschmid im Interview

Die Digitalisierung und neue Legal Tech-Angebote verändern die Kommunikationsmöglichkeiten von Kanzleien mit ihrer Mandantschaft. Es gibt eine Reihe neuer Tools, die die Mandantenkommunikation sowohl für die Mandantinnen und Mandanten einfacher als auch für die Kanzlei effizienter gestalten. Sehr innovativ agiert hier beispielsweise die Kanzlei Hufschmid: Neben der Nutzung [der WebAkte und eines Online-Vollmachttools](#) hat die Kanzlei seit kurzem auch einen eigenen KI-Chatbot auf der Kanzleiwebseite installiert und das Portal „keinkitaplatz.de“ ins Leben gerufen.

Im Interview verrät uns Kanzleigründer Alexander Hufschmid, welche Vorteile sich für die Kanzlei aus dem Einsatz der Tools für die digitale Mandantenkommunikation ergeben, wie der neue KI-Chatbot der Kanzlei funktioniert und welche Tipps er an andere Kanzleien weitergeben kann, die ihre digitale Mandantenkommunikation verbessern möchten.

Herr Hufschmid, Sie haben die Mandantenkommunikation in Ihrer Kanzlei digitalisiert und bieten unter anderem die oben beschriebenen Möglichkeiten für Mandanten

und Mandantinnen an, digital mit der Kanzlei in Kontakt zu treten und zu kommunizieren. Wieso haben Sie sich dazu entschieden, Ihre Mandantenkommunikation zu digitalisieren und was sind die größten Vorteile, die sich daraus für die Arbeit in Ihrer Kanzlei ergeben?

Unsere Entscheidung, die Mandantenkommunikation zu digitalisieren, basierte auf der Überzeugung, dass wir unseren Mandanten und Mandantinnen einen zeitgemäßen und effizienten Service bieten möchten. Die Digitalisierung ermöglicht es uns, die Kom-

munikation flexibler und transparenter zu gestalten.

**Die größten Vorteile ergeben sich aus der Effizienzsteigerung: Mandantinnen und Mandanten können Dokumente unkompliziert über unsere WebAkte teilen und die allgemeine Erreichbarkeit der Kanzlei verbessert sich.**

Zudem erleichtert die Digitalisierung die Verwaltung von Akten und die Zusammenarbeit im Kanzlei-Team. Insgesamt trägt sie dazu bei, dass wir Mandantenbedürfnisse noch besser und schneller bedienen können.

**Auf ihrer neuen Website „keinkitaplatz.de“ können potenzielle Mandanten und Mandantinnen selbst einen Fragebogen ausfüllen und Ihre Kanzlei erhält gleichzeitig mit der Anfrage eine fertige Klageschrift als PDF-Datei. Wie sind Sie auf die Idee zu dieser Website gekommen und haben diese dann umgesetzt?**

Die Idee für die Website entstand, weil ich im letzten Jahr gezwungen war, für meine Kinder Kindergartenplätze einzuklagen. Das hat mich dazu motiviert, eine Plattform zur Unterstützung von Eltern in ähnlichen Situationen zu schaffen. Aus dem Bestreben, den Zugang zu juristischer Unterstützung in diesem Bereich zu erleichtern, entwickelte ich eine Website mit Online-Fragebogen und Chatbot. Wir haben erkannt, dass viele Eltern vor Herausforderungen stehen, wenn es um die Sicherung eines angemessenen Betreuungsplatzes für ihre Kinder geht. Die Digitalisierung schien hier eine Schlüsselrolle spielen zu können, um den Eltern den Schritt zu erleichtern, rechtliche Beratung in Anspruch zu nehmen. Die aus dem Fragebogen individuell erstellte PDF ermöglicht uns als Kanzlei, eine schnellere und damit kostengünstigere Bearbei-

tung vorzunehmen und die Mandantinnen und Mandanten erhalten bereits im Rahmen der kostenlosen Erstberatung einen Klageentwurf.

**Inwiefern hat die Plattform „keinkitaplatz.de“ den Intake-Prozess in Ihrer Kanzlei verbessert?**

Durch die Digitalisierung des Intake-Prozesses können Mandantinnen und Mandanten relevante Informationen bequem online eingeben. Dies spart Zeit für beide Seiten und beschleunigt den gesamten Ablauf. Die Online-Fragebögen ermöglichen es ihnen, präzise und vollständige Informationen bereitzustellen. Dadurch minimieren wir Missverständnisse und Nachfragen und erhalten alle notwendigen Details für eine fundierte rechtliche Beratung. Unsere Mandantschaft hat zudem die Flexibilität, die Fragebögen in ihrem eigenen Tempo auszufüllen, da die Zwischenstände stets gespeichert bleiben. Die automatisierte Verarbeitung von Online-Fragebögen ermöglicht es unserem Team, Ressourcen effizienter zu nutzen. Zeit, die zuvor für die manuelle Dateneingabe und Nachfragen zum Sachverhalt verwendet wurde, kann nun für qualitativ hochwertigere Beratungsdienstleistungen genutzt werden.

**Sie haben kürzlich einen KI-Chatbot auf Ihrer Website installiert. Können Sie beschreiben, wie der KI-Chatbot funktioniert?**

Die Implementierung unseres KI-Chatbots war eine strategische Entscheidung, um die Erstsprache mit potenziellen Mandantinnen und Mandanten zu optimieren. Der Chatbot verwendet Künstliche Intelligenz, um häufig gestellte Fragen zu beantworten, Informationen über unsere Dienstleistungen bereitzustellen und sogar einfache Anfragen zu erfassen. Dabei greift er unter anderem

auf ihm von unserer Kanzlei zur Verfügung gestelltes Wissen zurück. Durch maschinelles Lernen wird der Chatbot kontinuierlich verbessert und kann personalisierte Interaktionen bieten. Wichtig war es hier darauf zu achten, dass der Chatbot selbst natürlich keine rechtliche Beratung liefern kann. Aus seinen Antworten muss daher eindeutig hervorgehen, dass er nicht in der Lage ist, die rechtliche Lage in einem Fall zu beurteilen. Er kann lediglich unverbindliche Tipps zur weiteren Vorgehensweise geben.

**Was erhoffen Sie sich von dem Chatbot?**

Wir erhoffen uns davon, die Hürde zu einer ersten Kontaktaufnahme herabzusetzen. Wir haben festgestellt, dass unser Chatbot bislang vor allem von jüngeren Usern verwendet wird.

**Der Chatbot entlastet unser Team darüber hinaus von Anfragen, die von vornherein ohne Mandatierungsabsicht erfolgen.**

**Wie stellen Sie den Datenschutz bei der Entwicklung und Verwendung von automatisierten Systemen wie Ihrem KI-Chatbot sicher?**

Datenschutz ist für uns von höchster Priorität, besonders bei der Implementierung von automatisierten Systemen wie unserem KI-Chatbot. Der Chatbot wird bei einem Besuch unserer Homepage erst nach ausdrücklicher Einwilligung seitens des Besuchers oder der Besucherin gestartet. Wenn diese Einwilligung nicht erteilt wird, kann der Chatbot nicht genutzt werden. Unsere Datenschutzrichtlinien sind zudem transparent und leicht zugänglich, damit Besucher und Besucherinnen unserer Homepage jederzeit nachvollziehen können, wie ihre Daten verwendet werden.

Welche Tipps würden Sie abschließend anderen Kanzleien geben, die ähnliche digitale Lösungen für die Mandantenkommunikation einführen möchten?

Die Einführung digitaler Lösungen in der Mandantenkommunikation kann die Effizienz steigern und die Zufriedenheit der Mandantschaft verbessern, wenn sie dieser einen Mehrwert bieten. Wichtig ist, dass die digitalen Lösungen benutzerfreundlich sind. Eine einfache Navigation und klare Anweisungen tragen dazu bei, dass Mandanten und Mandantinnen sowie Mitarbeitende die Tools problemlos nutzen können und tatsächlich Zeit sparen. Bei Chatbots ist es sehr wichtig, diese ausreichend zu trainieren und zu testen, um keine unerwünschten Antworten zu erhalten. In der Testphase bezeichnete unser Chatbot beispielsweise

einen Gegner als „Betrüger“ – so etwas darf natürlich nicht passieren.

Vielen Dank für das Interview!



Rechtsanwalt Alexander Hufschmid absolvierte sein Jurastudium an der Universität Augsburg und der Ludwig-Maximilians-Universität München. Bereits während des Studiums spezialisierte er sich auf EDV- und Urheberrecht und war währenddessen knapp zehn Jahre als selbständiger Netzwerkbetreuer und Webdesigner für mittelständische Firmen und Rechtsanwaltskanzleien tätig. 2012 gründete Alexander Hufschmid seine gleichnamige Kanzlei.



Der legal-tech.de-Newsletter: Keine Ausgabe mehr verpassen mit unserem kostenlosen Newsletter-Abo

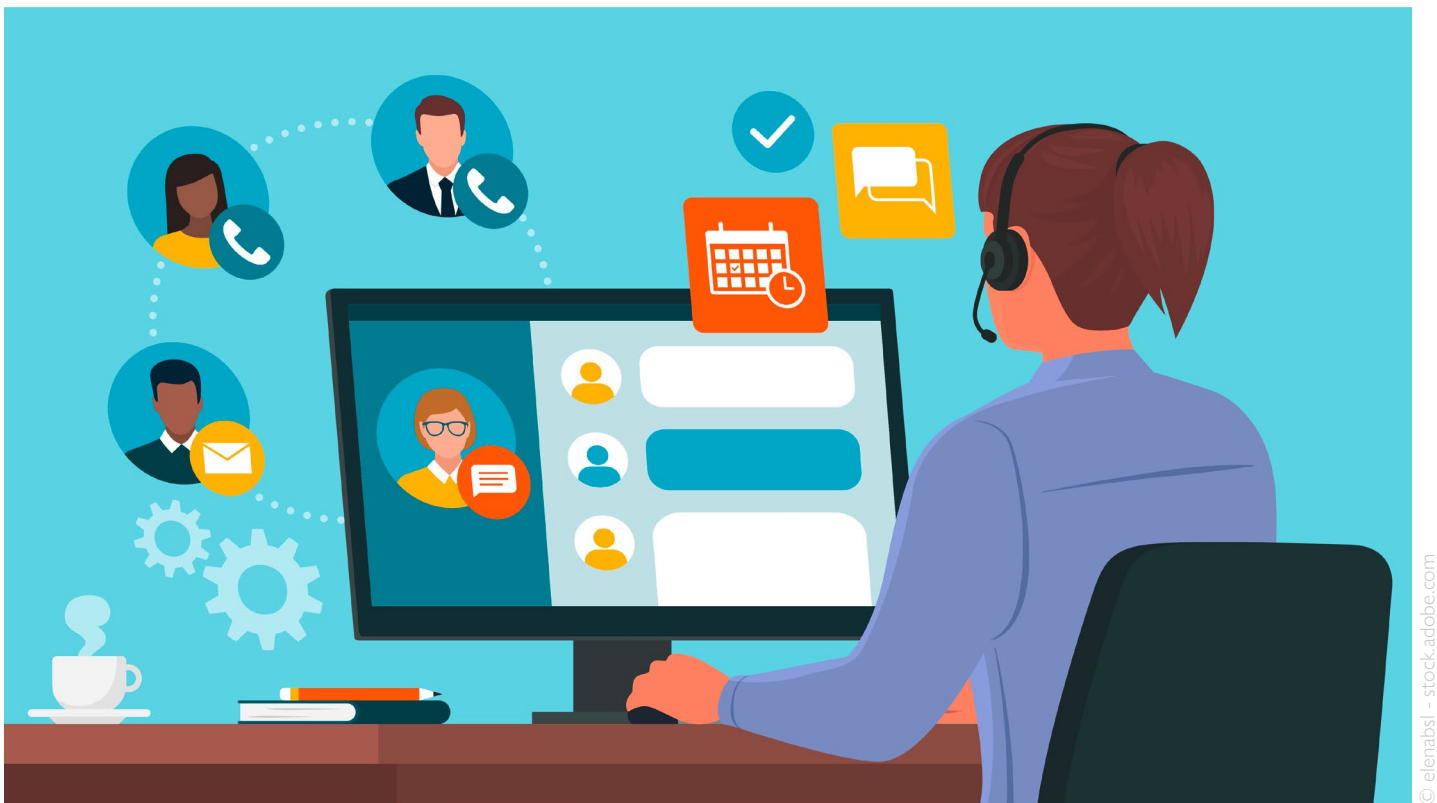
[▶ Jetzt abonnieren](#)

## Zeitgewinn durch Wissensmanagement

Entdecken Sie praxiserprobte Tools und Methoden für effizientes Wissensmanagement in der Kanzlei

Kostenlos downloaden 





© elenabsi - stock.adobe.com

## Die Mandantenkommunikation über eine einzige Plattform digital abwickeln?

Rechtsanwalt Thomas Linhardt im Interview

Kanzleien haben heute eine Vielzahl an Möglichkeiten, mit ihrer Mandantschaft zu kommunizieren – einige Lösungen sind dabei weniger datenschutzkonform als andere. Statt mehrere Kanäle zu nutzen, gibt es Softwareanbieter, die kollaborative Kommunikationsplattformen anbieten, über die Kanzlei und Mandantschaft Dateien austauschen, mobil kommunizieren und sich über noch fehlende Unterlagen informieren können. Rechtsanwalt Thomas Linhardt hat in seiner Kanzlei eine solche Plattform eingeführt – im Interview verrät er, welche Funktionen die Software bietet, wie sie den Workflow verbessert hat und was bei der Einführung zu beachten ist.

Herr Linhardt, was hat in Ihrer Kanzlei den Anstoß gegeben, sich mit dem Thema Mandantenkommunikation jenseits von E-Mail und Telefon zu beschäftigen und auch über den Einsatz modernerer Lösungen nachzudenken?

In unserer Kanzlei haben wir nach einem Tool gesucht, das uns bei der Digitalisierung unserer Arbeitsprozesse unterstützt und unsere Kommunikation mit Mandantinnen und Mandanten vereinfacht.

Wir führen täglich viele Telefonate und haben neben Dokumenten in Papierform eine große Anzahl an E-Mails zu bewältigen, die Anhänge haben oder Links zu

Filesharing-Ordnern enthalten. Uns werden Informationen über viele unterschiedliche Kanäle zugespielt, die den entsprechenden Fällen bzw. der entsprechenden Akte zugeordnet werden müssen. Das ist zeitintensiv, kann unübersichtlich werden und ist unter Umständen auch fehlerbehaftet.

Ein weiterer Punkt ist, dass die Kommunikation und der Versand von Dateien per E-Mail erhebliche Sicherheitsrisiken birgt und alles andere als optimal ist. Datenschutz hat für uns höchste Priorität, weshalb wir unseren Mandanten ein sicheres Medium für den Datenaustausch bieten wollten.

Es musste also ein System her, das unsere Arbeitsprozesse vereinfacht, Effizienz und Übersicht schafft und alle gängigen Datenschutzstandards erfüllt.

**Sie setzen in Ihrer Kanzlei eine Software ein, die ein Cloud-Portal für den Datenaustausch, die Kommunikation und die Zusammenarbeit mit der Mandantschaft bietet. Warum haben Sie sich für den Einsatz dieser Plattform entschieden und wie hat sich dies auf die Arbeitsabläufe in Ihrer Kanzlei ausgewirkt?**

Ja, das stimmt. In unserer Kanzlei haben wir die 5F Cloud-Plattform des Regensburger Softwareentwicklers 5FSoftware im Einsatz.

Diese ist made & hosted in Germany, DSGVO- sowie GoBD-konform, ermöglicht eine lückenlose Dokumentation aller Arbeitsprozesse und gewährleistet damit höchste Datenschutzstandards für Berufsgeheimnisträger.

Mithilfe von interaktiven Checklisten zum Einsammeln von Dokumenten und sicheren Projekträumen zum Datenaustausch und zur Kommunikation arbeiten wir nun einfach, strukturiert und sicher mit unseren Mandanten zusammen. Überzeugt hat uns vor allem die Übersichtlichkeit in der Plattform: Auf einen Blick ist zu erkennen, welche Unterlagen noch fehlen, was bereits versendet wurde oder wo noch eine elektronische Signatur platziert werden muss.

**Die gesamte Kommunikation über eine einzige Plattform digital abwickeln – ohne zusätzlich E-Mails schreiben und Telefonate führen zu müssen – hat in unserer Kanzlei insgesamt eine enorme Zeiterparnis bewirkt.**

Toll ist, dass die Rechte einzelner Benutzer auf verschiedene Bereiche festgelegt und die damit verbundenen Zugriffe exakt gesteuert werden können. Das zuverlässige Rechte-Management gibt uns auf Kanzleiseite viel Sicherheit.

**Wie empfinden Ihre Mandantinnen und Mandanten diese digitale kollaborative Zusammenarbeit – wurde das Tool direkt von diesen direkt angenommen oder gab es Vorbehalte?**

**Ich denke bei der Einführung eines neuen Tools ist es wichtig, Mandantinnen und Mandanten von Beginn an die Hand zu nehmen, ihnen die Nutzung des Tools so einfach wie möglich zu machen und sie nicht mit Informationen zu überladen.**

Mit diesem Ansatz hat die Einführung der von uns genutzten Software sowohl für unsere Mandanten als auch intern in unserer Kanzlei reibungslos funktioniert.

Der Support hat uns beim Anlegen erster Projekte unterstützt und stand für Fragen zur Verfügung, was vor allem für die ersten Schritte sehr hilfreich war. Zusätzlich gibt es in der Plattform einen Bereich mit Info-Texten und Tutorial-Videos, auf den alle Nutzer der Plattform Zugriff haben.

Erwähnenswert ist auch noch die Möglichkeit, die Plattform im Corporate Design der eigenen Kanzlei zu nutzen, z. B. mit Kanzlei-Logo, eigenem Farbkonzept, individueller Domain sowie E-Mail-Signatur. Dies trägt erfahrungsgemäß dazu bei, dass sich Mandantinnen und Mandanten mit dem genutzten Tool besser identifizieren können.

**Gibt es weitere Tools oder Apps, die Sie nutzen, um mit Ihren Mandantinnen und Mandanten zu kommunizieren?**

Ja, die zum Mandantenportal gehörende App. Für unterwegs ist sie sehr praktisch, da man schnell mal ein Dokument vom Handy aus hochladen und auch abseits vom Arbeitsplatz seine Projekte im Blick behalten kann.

**Gibt es eine Lösung zur effizienteren Mandantenkommunikation, die Sie sich noch wünschen würden?**

Wir haben mit der von uns genutzten Software ein effizientes Mandantenportal gefunden, das uns in unserer Arbeit unterstützt, vieles erleichtert und uns schneller zu Ergebnissen kommen lässt.

Ich freue mich schon darauf, wenn gesammelte Daten automatisiert in die entsprechenden Kanzleisoftware-Programme übertragen werden können!

**Herr Linhardt, vielen Dank für das Interview.**



**Thomas Linhardt** arbeitet seit über fünfundzwanzig Jahren als zugelassener Rechtsanwalt in Nürnberg. Neben seiner Expertise im Zivil-, Arbeits- und

Betriebsverfassungsrecht, sowie der Bearbeitung von Forderungen widmet er sich der Schulung von Betriebsratsmitgliedern und hält regelmäßig Vorträge zum Arbeits- und Betriebsverfassungsrecht.





© vladwel - stock.adobe.com

## „Der KI-Chatbot sammelt die Informationen auf deren Basis wir entscheiden, ob wir das Mandat annehmen können oder nicht.“

Rechtsanwalt Tobias Bagusche im Interview

Wie reagieren potenzielle Mandanten und Mandantinnen, wenn sie für den Erstkontakt mit der Kanzlei einen KI-Chatbot um Rat fragen können? Und welche Auswirkungen hat dies auf die kanzleiinternen Prozesse? Die Kanzlei Bagusche + Partner setzt in der digitalen Mandantenkommunikation u. a. einen KI-Chatbot ein und berichtet im Interview über ihre Erfahrungen. Rechtsanwalt Tobias Bagusche verrät außerdem, vor welchen Herausforderungen die Kanzlei bei der digitalen Mandantenkommunikation steht – und wieso Kanzleien, die keine digitalen Kommunikationsmöglichkeiten anbieten, langfristig Mandantinnen und Mandanten verlieren werden.

Herr Bagusche, erzählen Sie uns zu Beginn kurz etwas über den aktuellen Stand der Digitalisierung in Ihrer Kanzlei. Welche Rolle spielt dabei die digitale Mandantenkommunikation?

Wir haben die Digitalisierung in den vergangenen Jahren konsequent vorangetrieben. Papierakten nutzen wir seit Jahren nicht mehr. Sämtliche Unterlagen werden gescannt und elektronisch ver- und bearbeitet. Uns ist sowohl die interne, aber auch die externe Kommunikation wichtig. Letztere meint die Mandantenkommunikation. Zwar sind die Anforderungen der Mandantinnen und Mandanten je nach technischem Stand und Verständnis, Alter, Art des Mandats etc.

unterschiedlich, dennoch sehen wir bei allen einen gemeinsamen Nenner. Es geht um die reibungslose und effektive Bearbeitung des Anliegens, sei es ein gerichtliches Verfahren, eine Beratung oder eine vertragsrechtliche Gestaltung. Zudem binden wir ChatGPT und Bing Chat in unsere tägliche Arbeit ein.

Sie setzen in Ihrer Kanzlei unter anderem die WebAkte, eine App und einen KI-Chatbot für die Mandantenkommunikation ein. Welches Tool ist aus Ihrer Sicht für die digitale Mandantenkommunikation am hilfreichsten?

Wichtig ist zunächst, dass die Prozesse abgestimmt sind und der Mandant oder

die Mandantin weiß, wie er oder sie was am besten nutzt. Der KI-Chatbot sammelt die erforderlichen Informationen auf deren Basis wir entscheiden, ob wir das Mandat annehmen können oder nicht. Die WebAkte gewährleistet, dass der Mandant oder die Mandantin jederzeit auf alle mandatsbezogenen Informationen Zugriff hat und neue Informationen und Unterlagen hochladen kann. Die App e.syOne vereinfacht diesen Prozess, indem sie mobilen Zugriff auf die WebAkte ermöglicht. Apps dieser Art kennt man auch mittlerweile von Krankenkassen oder Buchhaltungsprogrammen.

#### Welches Tool wird von den Mandantinnen und Mandanten am besten angenommen?

Jupus – ein auf KI-basierender Chatbot zur Mandatsannahme – hat sich in kurzer Zeit etabliert und wird von den Anfragenden gut angenommen. Wenn es dann zum Mandatsverhältnis kommt, ist die Nutzung der Webakte und der App eigentlich obligatorisch bei uns. Nur sehr wenig Mandanten und Mandantinnen wollen oder können den Service nicht nutzen.

#### Wieso haben Sie sich für den Einsatz eines KI-Chatbots auf Ihrer Kanzleiwebsite entschieden?

Wir haben festgestellt, dass sich das Verhalten vieler Ratsuchenden grundlegend verändert hat. Mittlerweile haben die Nutzerinnen und Nutzer keine Scheu mehr vor Angeboten dieser Art, eben auch, weil man das aus anderen Zusammenhängen kennt. Wenn die potenzielle Mandantin oder der potentielle Mandant dann durch die KI gezielt dazu veranlasst wird, die entsprechenden Informationen mitzuteilen, verschafft uns das

eine gute Möglichkeit zu entscheiden, ob wir das Mandat annehmen können oder nicht.

#### Können Sie schon eine Einschätzung geben, ob der KI-Chatbot bei der Mandantenakquise zu einer Optimierung der Prozesse in Ihrer Kanzlei geführt hat?

Das können wir bejahen. Aus Sicht der Kanzleiprozesse ist es natürlich fantastisch, dass man über die Schnittstelle zu unserer Anwaltssoftware die Anfrage mit den entsprechenden Daten direkt als Akte anlegen kann. Das spart erheblich Zeit und Ressourcen.

#### Welche Herausforderungen begegnen Ihnen bei der digitalen Mandantenkommunikation und wie bewältigen Sie diese?

Die digitale Kommunikation ist wichtig. Auch wenn die Umsetzung zunächst zeitintensiv ist, hat sie jedoch erhebliche Vorteile, in dem sie der Anwaltschaft unter anderem Unabhängigkeit und ein schnelleres Arbeiten verschafft. Damit kommt sie auch den Mandantinnen und Mandanten zugute. Unerlässlich ist und bleibt aber auch der persönliche Kontakt zum Mandanten. Das Mandatsverhältnis ist ein Vertrauensverhältnis, so dass es auch auf die zwischenmenschliche Ebene ankommt. Die Digitalisierung ersetzt nie die Persönlichkeit eines Menschen. Wenn man als Kanzlei also mit der Zeit gehen möchte und sollte, gilt es das nicht zu vergessen.

#### Welche Tipps können Sie anderen Kanzleien für die digitale Mandantenkommunikation geben?

Es gibt nach wie vor viele Kanzleien, die klassisch organisiert sind, d. h. Papierakten und

die Mandatsannahme per Telefon sind normal. Allerdings gibt es keine andere Branche mit solch einem steten Wandel wie in der Rechtswelt – seien es zum Beispiel neue Rechtsgebiete und Gesetzesreformen, mit denen sich Anwältinnen und Anwälte auseinandersetzen müssen.

Von daher ist dem Anwaltsberuf die lebenslange Weiterbildung und Einarbeitung in neue Themen immanent. Ohne eine Anpassung an die heutigen digitalen Möglichkeiten wird es mit Sicherheit für viele Kanzleien schwierig, gerade jüngeren Menschen als Mandantinnen und Mandanten zu gewinnen – das sind aber die Mandanten von morgen. Dies dürfte auch Geltung für den juristischen Nachwuchs haben. Mittlerweile ist das digitale und KI-unterstützte Lernen im Jurastudium und Referendariat an der Tagesordnung. Berufsensteiger:innen erwarten dann auch in der Praxis eine entsprechend moderne Umgebung. Natürlich erfordert der Umstieg auf eine digitalisierte Kanzlei Zeit, Geld und Nerven. Man muss die technischen Voraussetzungen schaffen und sich das erforderliche Wissen aneignen. Der Nutzen und Mehrwert sind jedoch ganz erheblich.



Rechtsanwalt Tobias Bagusche ist Gründungspartner der Bagusche + Partner Rechtsanwälte mit Sitz in Saarbücken, Köln und Berlin. Herr

Bagusche berät insbesondere in den Bereichen Gesellschaftsrecht, Insolvenz- und Sanierungsrecht sowie Vertragsrecht mit dem Schwerpunkt im Automotiv-Bereich. Er trägt den Titel Fachanwalt für Insolvenz- und Sanierungsrecht und ist Mitglied in der ARGE Insolvenz- und Sanierungsrecht beim DAV.

# Tools für die digitale Mandantenkommunikation

Eine effektive Mandantenkommunikation ist für Anwälte und Anwältinnen unerlässlich, um ihre Mandantschaft zu erreichen und neue Mandate zu akquirieren. Moderne Kommunikationskanäle, die eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme ermöglichen, sind dabei von entscheidender Bedeutung – zum Beispiel Kontaktformulare, die auf der Kanzleiwebsite integriert sind.

Gleichzeitig ist es aber auch eine berufsrechtliche Verpflichtung der Anwaltschaft, die sensiblen Daten ihrer Mandanten und Mandantinnen zu schützen. Daher werden immer mehr sichere Alternativen für die Kommunikation mit diesen entwickelt, die eine höhere Datensicherheit gewährleisten.

In unserer Toolübersicht\* finden Sie Tools für die digitale Mandantenkommunikation, die diese Voraussetzungen erfüllen und richtig eingesetzt zu einer Verbesserung der Mandantenbeziehung und zu einer Arbeitsentlastung führen können.

\* Die Tools wurden von unserer Redaktion zusammengestellt und die Übersicht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Advobot®	AdvoNext	Beleg anbei	FlexiLead
Der Chatbot ADVOBOT, sowie die damit verbundenen Features, werden an das Rechtsgebiet und die individuellen Bedürfnisse der Kanzlei angepasst. Möglich sind z. B. die Zusendung kurzer Infos zu rechtlichen Standardfragen (ähnlich FAQs) oder die erste Sondierung des rechtlichen Problems. Speziell neuen, potenziellen Mandant:innen beantwortet ADVOBOT erste Fragen und bindet die Interessent:innen direkt an die Kanzlei. Durch die Vorsortierung der aufgenommenen Daten wird die Arbeit der Anwalt:innen zeitsparend unterstützt.	AdvoNext ist eine individuellen Kanzlei-App für Android und iOS im eigenen Kanzleidesign. Die App bietet eine DSGVO-konforme, sichere und zeitgemäße Kommunikation mit Mandant:innen: Verschlüsselter Dateiaustausch, Terminvereinbarungen, Bewertungseinladungen, Push-Benachrichtigungen und mehr. Weiterhin enthält AdvoNext ein umfangreiches Verwaltungsprogramm für Mac und Windows, inklusive Akten- und Mitarbeiterverwaltung. Selbstverständlich werden alle Mandanteninformationen vollständig verschlüsselt.	Beleg anbei für Rechtsanwälte ermöglicht den digitalen Versand von Dokumenten wie Vollmachten und Bescheiden direkt von Mandanten-Smartphones in die Kanzlei. Die App ist speziell für Rechtsanwaltskanzleien konzipiert und passt sich dem Corporate Design der jeweiligen Kanzlei an. Sie erleichtert den sicheren Dokumentenaustausch, indem Mandant:innen Dokumente direkt auf ihren Smartphones ausfüllen, unterschreiben und zurücksenden können.	FlexiLead automatisiert den Prozess der Mandatsaufnahme und ermöglicht die automatisierte Anforderung und strukturierte Verarbeitung von allen notwendigen Daten und Unterlagen. Dokumente werden automatisiert erstellt und können digital unterzeichnet werden. Sind alle Daten und Unterlagen eingeholt, können diese in die Kanzleisoftware importiert werden. Eine Controllingfunktion macht die Mandatsakquise transparent und planbar.
<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>

GoToConnect	Goyaa	H&P Video	IURIO
GoToConnect ist eine sichere und einfach zu implementierende VoIP-Lösung für Anwaltskanzleien. Über eine einzige Plattform können alle Unterhaltungen mit Mandant:innen abgehalten werden, ortsunabhängig und auf jedem Gerät. Dabei kann zwischen Anrufen, HD-Videokonferenzen und Nachrichten gewechselt werden.	Goyaa ist ein Digitalisierungs-Toolkit, das Kanzleien und Rechtsabteilungen darin unterstützt, das Potential digitaler juristischer Services voll auszuschöpfen. Eine All-in-One-Lösung, um digitale Services ohne Programmierkenntnisse zu erstellen, in Betrieb zu nehmen und zu orchestrieren. Goyaa stärkt die Mandantenbindung durch ansprechende Benutzeroberflächen und Serviceoptionen wie Abo-Modelle. Mit dem „Digital Associate“ werden wiederkehrende juristische Tätigkeiten digitalisiert und effiziente Arbeitsabläufe ermöglicht.	Mit H&P Video überträgt die Kanzlei <i>H&amp;P Prof. Dr. Holzhauser &amp; Partner</i> die Logik von Online-Shops auf die Rechtsberatung. Mit der Komplettlösung für sichere Sofort-Rechtsberatung per Video können Anwalt:innen ihre Website-Besucher:innen und Social Media-Follower mit nur wenigen Klicks in sofort zahlende Mandant:innen verwandeln. Mit eigenem Kanzleilogo und Kanzleifarben fügt sich der H&P-Baukasten für die Online-Rechtsberatung auf der Website nahtlos in die Digitalisierungsstrategie von Kanzleien ein.	IURIO ermöglicht es, Aufgaben gemeinsam zu koordinieren, Dokumente zeitgleich zu bearbeiten und einen verschlüsselten Datenraum herzustellen. Damit können Dokumente auch mit Mandant:innen verschlüsselt ausgetauscht werden. Mit einem Klick kann der Status des Mandats eingesehen werden und der unnötige Versand von E-Mails wird reduziert. Darüber hinaus können Dokumente gemeinsam online verhandelt und einzelne Absätze angenommen oder abgelehnt werden.
<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>

JUPUS	Justin Legal	LEGALEOS	MavoRA
<p>Mit JUPUS automatisieren Kanzleien die An- und Aufnahme neuer Mandant:innen vom ersten Kontakt bis zur vollständigen Akte. Dazu erkennt JUPUS selbstständig das Rechtsproblem der Mandant:innen und übernimmt die wiederkehrenden problemspezifischen Aufgaben. So werden etwa von neuen Mandant:innen die für das jeweilige Problem relevanten Informationen eingesammelt. Außerdem wird das Generieren, Versenden und Einholen von Dokumenten übernommen. So liegen noch vor dem Erstgespräch die wichtigen Unterlagen vor.</p>	<p>Die Online-Mandatsaufnahme von Justin Legal sammelt präzise Fallinformationen von Mandant:innen und bereitet diese samt generierter Anwaltsschreiben für die Kanzlei auf. Dank Importfunktion in die Kanzleisoftware RA-MICRO entlastet das Formular von Justin Legal Kanzleimitarbeitende um bis zu 1,5 Stunden pro Mandat und verbessert den Service gegenüber den Mandant:innen.</p>	<p>LEGALEOS ist ein Tool für die digitale Kanzlei oder Rechtsabteilung für die Zusammenarbeit im Team, mit Mandant:innen und externen Partnern. Das Tool dient als Ergänzung zur Kanzleisoftware. Über Schnittstellen können Daten mit bestehenden Systemen ausgetauscht und ohne Medienbrüche digital und papierlos übermittelt werden.</p>	<p>MavoRA ist ein Portal zur vertraulichen Kommunikation mit Mandant:innen. Ohne Softwareinstallation können Akten hier online verwaltet sowie Nachrichten und Dokumente ausgetauscht werden. Sämtliche Daten sind dabei Ende-zu-Ende-verschlüsselt; im Gegensatz zur E-Mail ist so ein Zugriff durch Dritte ausgeschlossen.</p>
<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>

vOffice	WebAkte	5FSoftware
<p>Die für Anwalt:innen kostenlose Software vOffice ist DSGVO-konform, browserbasiert und ermöglicht verschlüsselte Videokommunikation mit Mandant:innen. Mit wenigen Klicks laden Sie Mandant:innen zu einem vOffice-Gespräch ein. Diese können dann im individuellen Warteraum empfangen werden. Mit vOffice Pay ist zudem eine Bezahlungsfunktion, z. B für Beratungsgespräche mit Mandant:innen, integriert.</p>	<p>Von der digitalen Aktenverwaltung bis hin zum unkomplizierten Datenaustausch zwischen Kanzlei, Mandantschaft wie auch Kfz- und Rechtsschutzversicherungen: Mit der WebAkte der e.Consult AG sind Aktenschränke und Papierstapel Vergangenheit. Die Benutzeroberfläche der WebAkte ist leicht verständlich und lässt sich ohne lange Einarbeitung bedienen. Anwalt:innen können in der Cloud online Akten anlegen und einsehen, während die Mandant:innen von Zuhause die benötigten Daten übermitteln.</p>	<p>5FSoftware ist eine virtuelle Kommunikationsplattform speziell für Kanzleien. Das in Deutschland gehostete System ermöglicht es, untereinander, mit Mandant:innen und Dritten komfortabel und sicher zu kommunizieren und gemeinsame Arbeitsprozesse systematisch abzuwickeln. Dabei werden Nachrichten ausgetauscht, Dokumente verwaltet und digital unterschrieben sowie die nächsten Schritte vereinbart. Eine intelligente Aufgabenverwaltung ermöglicht es, stets den aktuellen Überblick über den Stand der Dinge zu behalten und die Effizienz zu erhöhen.</p>
<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>

## Kanzleisofware-Anbieter mit Zusatzmodulen für die Mandantenkommunikation

<b>ACTAPORT</b>	<b>advoware</b>	<b>AnNoText</b>	<b>DATEV Anwalt classic</b>
Mit ACTAPORT können Dokumente in Echtzeit gemeinsam bearbeitet werden. Anbindungen, z.B. zu JUPUS, Justin Legal oder Silberfluss ermöglichen eine effektive Art der Mandantenkommunikation und Mandatsaufnahme.	Mit der advoware online Akte haben Kanzlei und Mandantschaft einen gemeinsamen, geschützten Bereich, auf dem sie Dokumente und prozessrelevante Informationen austauschen können.	Mit der OnlineAkte der Kanzleisofware AnNoText nutzen Kanzleien ein Mandantenportal als gesicherte Kommunikationsplattform, über die Informationen und Daten sicher ausgetauscht werden können.	Die WebAkte der e.Consult AG ist über eine Schnittstelle an DATEV Anwalt classic angebunden und ermöglicht einen sicheren digitalen Kommunikationsprozess.
<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>

<b>Haufe Advolux</b>	<b>Kleos</b>	<b>LEXOLUTION</b>	<b>NoRA Advanced</b>
Die Schnittstelle zur WebAkte der e.Consult AG ermöglicht Kanzleien, die Haufe Advolux nutzen, den sicheren Austausch von Dokumenten mit der Mandantschaft.	Mit Kleos Connect können Kanzleien Dokumente und Informationen mit der Mandantschaft austauschen, sodass unsichere E-Mails eliminiert werden können.	Mit LEXolution.DMS Pro können Kanzleien Dokumente und Informationen digital organisieren und gemeinschaftlich bearbeiten.	NoRa Advanced verfügt über eine Schnittstelle zur WebAkte und ermöglicht so kollaboratives Arbeiten zwischen Kanzlei und Mandantschaft.
<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>

<b>Rainmaker</b>	<b>RA-MICRO</b>	<b>Renostar</b>	<b>timeSensor LEGAL</b>
Über eine verschlüsselte Verbindung kann die Mandantschaft freigegebene Informationen aus der elektronischen Akte einsehen oder auch selbst Dokumente in Rainmaker hochladen.	RA-MICRO hat die WebAkte der e.Consult AG direkt in den RA-MICRO E-Workflow integriert. So können Dokumente direkt aus der E-Akte heraus in die WebAkte gelegt werden.	Renostar bietet mit Renostar Case Share eine Plattform, die Kanzlei und Mandantschaft miteinander verbindet und die Kommunikation vereinfacht.	Mit timeSensor LEGAL steht der Mandantschaft ein Webportal zur Verfügung, in dem sie sich sicher anmelden und Dokumente sichten sowie hochladen kann.
<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>	<a href="#">Zum Anbieter</a>

<b>WinMACS</b>
Winmacs ermöglicht durch eine Schnittstelle zur WebAkte, die gesamte Mandantenkommunikation der Kanzlei effizient, sicher und digital an einem Ort zu verwalten.
<a href="#">Zum Anbieter</a>



# Kein technisches Know-how? Kein Problem!

**legal-tech.de** bietet leicht verständliche Infos  
und Tool-Tipps für die Digitalisierung Ihrer  
Kanzlei



**Tool- und  
Praxistipps**



**Legal Tech-Anbieter  
Verzeichnis**



**Event-  
Übersicht**

**Digitalisierungstipps entdecken:**

 [www.legal-tech.de](http://www.legal-tech.de)

Weitere **Spezialausgaben**  
des Legal Tech-Magazins  
gibt es kostenlos zum Download

Hier gratis downloaden



Hier gratis downloaden



Hier geht es zu



## IMPRESSUM

FFI-Verlag  
Verlag Freie Fachinformationen GmbH  
Leyboldstraße 12  
50354 Hürth

**Ansprechpartnerin**  
für inhaltliche Fragen im Verlag:  
Verena Schillmöller  
02233 946 979-14  
schillmoeller@ffi-verlag.de  
www.ffi-verlag.de

**Alle Rechte vorbehalten**  
Abdruck, Nachdruck, datentechnische Vervielfältigung und Wiedergabe (auch auszugsweise) oder Veränderung über den vertragsgemäßen Gebrauch hinaus bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Verlages.

**Haftungsausschluss**  
Die im LEGALTECH-Magazin enthaltenen Informationen wurden sorgfältig recherchiert und geprüft. Für die Richtigkeit der Angaben sowie die Befolgung von Ratschlägen und Empfehlungen können Autor:innen und der Verlag trotz der gewissenhaften Zusammenstellung keine Haftung übernehmen. Die Autor:innen geben in den Artikeln ihre eigene Meinung wieder.

**Bestellungen**  
ISBN: 978-3-96225-150-5  
Über jede Buchhandlung und beim Verlag.  
Abbestellungen jederzeit gegenüber dem Verlag möglich.

**Erscheinungsweise**  
Vier Ausgaben pro Jahr, nur als PDF,  
nicht im Print. Für Bezieher:innen kostenlos.

# Na, einen veralteten Kommentar zitiert?



Mit **Mein-Bibliothekar.de** nehmen Sie neue Auflagen rechtzeitig wahr.

Denn **Mein-Bibliothekar.de** prüft jedes Buch Ihrer Bibliothek in Echtzeit, damit Sie nie wieder eine Auflage verpassen!

**Mein-Bibliothekar.de** bietet ...

- ✓ ... Literaturrecherchen mit Live-Auswertung Ihres Bibliotheksbestandes.
- ✓ ... regelmäßige Newsletter über alle Neuauflagen.
- ✓ ... einen Literaturagenten für Ihre Recherchen.



Überzeugen Sie sich selbst: <http://www.mein-bibliothekar.de/>



MEIN-BIBLIOTHEKAR.DE

Mein-Bibliothekar.de – das Online-Bibliotheksprogramm der SOLON Buch-Service GmbH für Bibliotheken in Anwalts- und Steuerberaterkanzleien, Gerichten, Staatsanwaltschaften und anderen Behörden.