

Kennntnisnahme, u.a. durch Verschlüsselung, sind daher unumgänglich.

Zu jedem Backup gehört auch, dass das Rückspielen von Daten von den Backupmedien regelmäßig überprüft wird. Es sind wiederholt Fälle bekannt, bei denen regelmäßig Backups gemacht wurden, es sich aber bei dem Rückspielen herausstellte, dass etwa durch Hardwarefehler ein Rückspielen der Daten im Schadensfall nicht möglich war, ohne dass der Fehler bei Erstellen des Backups aufgefallen war. Zudem ist es bei größeren Schadensfällen eine nicht immer leicht zu beantwortende Frage, in welcher Reihenfolge das erneute Einspielen zu erfolgen hat. Weiter sollte man daran denken, dass die Wiederherstellung nach einem Schadensfall auf anderer neu

angeschaffter Hardware zu erfolgen hat, und hier weitere Handgriffe erforderlich sind. In solchen Fällen ist es gut, man hat das Einspielen des Backups geübt und besitzt Routine.

Auch über die Lagerung des Backups muss man sich Gedanken machen. Ein Backup neben dem gesicherten Gerät oder auch im gleichen Gebäude zu lagern, macht wenig Sinn für den Fall etwa des Brandes, Wasserschadens, Diebstahls. Wenigstens ein aktuelles Backup sollte daher immer extern auf einem sicheren Ort aufbewahrt werden, wobei insbesondere in Sachsen auch auf Grund der Erfahrungen mit Hochwassern in 2003 und 2013 auch an solche Szenarien gedacht werden muss.

IV. Ausblick

In der Fortsetzung der Artikelreihe zum Datenschutz in der Anwaltskanzlei werden die Probleme Outsourcing von IT, Nutzung von Cloud Diensten und Beauftragung von Dienstleistern in der Betrachtung behandelt. Eine weitere Folge wird sich mit dem Beschäftigtendatenschutz im Arbeitsverhältnis beschäftigen.

*Dr. Christian Klostermann,
FA für IT-Recht,
Mitglied des
Vorstandes*



Haben Sie noch „Schreibkräfte“ – oder nutzen Sie bereits die Ressourcen Ihrer Assistentin?

Die Rechtsassistentin steht im Mittelpunkt des Kanzlei-Akquise-Teams - Eine Ideensammlung zur Vorbereitung auf den Sächsischen Anwalts-tag 2016 in Görlitz. Ein Interview mit von Frau Rechtsanwältin Süß (Dresden) mit Johanna Busmann.

In 75 Prozent der deutschen Anwaltskanzleien jeder Größe führen untrainierte Telefonkräfte den Telefondienst aus, während ausgebildete Assistentinnen Schriftsätze tippen und Fristen eintragen. Wie sehr das der Kanzlei schadet, erklärt Anwaltstrainerin Johanna Busmann.

Frau Busmann, welche Fehler machen Anwälte bei der Einrichtung ihres Kanzlei- Telefonservice?

Sie stellen ihre Assistentin dem Mandanten gegenüber nicht als gleichwertiges Teammitglied dar. Sie wählen oft die falschen Mitarbeiter /-innen aus. Sie machen ihre Termine selbst. Der Assistentin fehlen Listen mit Unterlagen in jedem Rechtsgebiet, die der Mandant zum Erstgespräch mitbringen muss. Ebenso fehlen Listen mit A-Mandanten, die Sonderrechte genießen. Anweisungen der Anwälte sind uneinheitlich oder fehlen ganz: Was soll wörtlich auf Fragen nach dem Anwaltshonorar geantwortet werden? Ab wann darf sie durchstellen? Darf sie Rückrufe mit deadline / Termine

/ Materialübersendung / Broschüren etc. anbieten? Viele Anwälte verhalten sich launisch und unberechenbar.

Was ist die Lösung bei der Personalauswahl?

Oft verlangen Anwälte nur verlässliche Fristenkontrolle, Computerkenntnisse und Organisationsgeschick - und gerade nicht Kommunikation.

So landen mundfaule, schüchterne oder gleichgültig wirkende Personen am Telefonempfang. Der Kunde merkt sofort: Hier geht es nicht um ihn und wendet sich ab.

Vorausschauende Anwälte werben Mitarbeiter aus 4-Sterne-Hotelrezeptionen ab. Denn sie wissen: Fristenkontrolle, RVG-Abrechnungen und Anwaltssoftware sind schnell zu erlernen. Servicebereitschaft und Kundenfreundlichkeit dagegen sollten wie eine zweite Haut sitzen!

Beobachten Sie mal Hotelrezeptionisten während der Eincheckzeit 16 – 18 Uhr. Dann erfahren Sie, was bei Ihnen fehlen könnte!

Was beobachten Sie noch?

Anwälte haben Mitarbeiterführung nicht gelernt. Sie können im technischen Sinne schlecht delegieren und im psychologischen Sinne schlecht Verantwortung abgeben. Sie fürchten, Anweisungen zu er-

teilen und diese zu kontrollieren, vor allem, weil sie sich dann selbst dran halten müssten. Beispiel: Wenn zwischen 16 und 17 Uhr niemand durchgestellt werden darf, wird die Assistentin um 18 Uhr getadelt, weil sie auch den Golffreund nicht durchgestellt hat. Das befördert deren innere Kündigung.

Manche Anwälte erlauben, dass die Assistentin durchstellt, ohne Rückrufnummern, korrekt geschriebenen Nachnamen und Kern der Sache notiert zu haben. Oder sie erlauben ein „Nein ohne Lösung“ wie etwa in dem Standardsatz „Tut mir leid, er ist in einer Besprechung“. Solche Sätze zeigen Servicefeindlichkeit, da sie keine Lösung bieten. Das gefährdet Kanzlei-Umsätze direkt.

Haben Sie ein weiteres Beispiel?

Noch viele. Wenn in einer Kanzlei mit fünf Anwälten vier unterschiedliche Kalender geführt werden, von denen nur einer für die Assistentin einsehbar ist, geht das direkt zu Lasten der Assistentin. Sie hat keine Ahnung, ab wann und wie lange der Anwalt wo zu erreichen ist, muss den Mandanten belügen und sich den ganzen Tag durch Ausreden lavieren. „Er ist gerade nicht am Platz“ wirkt spätestens beim zweiten Mal wenig professionell, der Mandant fühlt sich abgewimmelt - und geht wirklich.

Was ist hier die Lösung?

Alle Kalender sofort vereinheitlichen. Ein einziger elektronischer Kalender, in den jeder Anwalt alle „Abwesenheiten“ - auch die zur ungestörten Aktenbearbeitung - einträgt, ist Pflicht für alle Anwälte. Besonders im Empfang muss dieser Kalender einsehbar sein, damit der Telefonempfang sofort korrekte Angaben machen kann – und z.B. weiß, welcher Gast in welcher Personenstärke wann kommt, um Besprechungsräume rechtzeitig zu reservieren.

Automatische Synchronisation des Kalenders mit Smartphone ist Pflicht, falls der abwesende Anwalt unterwegs öfter mal selbst Termine vereinbart.

Private Termine werden darin als „graue Zone“ mit Anfang und Ende gekennzeichnet - ohne Inhalt, aber mit Information, wann der Anwalt genau zurück ist.

Sehen Anwälte die Gefahr dieser servicefeindlichen Wirkung nicht?

Oft sind kundenfeindliche Auftritte der Assistenz von den Anwälten sogar gewollt. Umsatzfeindliche und selbstgefällige Begründungen dafür höre ich in allen Kanzlei-Größen. Beim Thema Kalender soll „die Sekretärin nicht rauskriegen, wann ich zum Zahnarzt gehe“ und „nicht wissen, mit wem ich wie lange zum Mittagessen bin“.

Beim Thema „Kanzlei-Organisation vollständig in Assistentinnenhand“ höre ich oft: „Meine Sekretärin ist schließlich keine Pufferzone zwischen mir und meinem Mandanten“.

Da irrt der Anwalt, denn genau dafür sollte er die Assistentin bezahlen.

Was sind die Folgen dieses Verhaltens?

Imageverlust und Geldverschwendung. Der Anwalt löst durch sein intransparentes Auftreten eine hektische Telefonitis des Mandanten aus; diese wiederum legt die teuer bezahlte Arbeitszeit der Assistentin nach innen lahm.

In der Außenwirkung behindert die verständliche Frustration des immer wieder vertrösteten Mandanten komplett die Akquise: Der verstimmt Klient wird – statistisch gesehen – seine Unzufriedenheit etwa 10-fach unverlangt in die Bevölkerung streuen.

Was sind erfolgreiche Ideen für die Positionierung der Assistentin?

Der Anwalt stellt seine Assistentin jedem Neumandanten direkt nach dem Erstgespräch persönlich vor, mit Aufgabenteilung („Alles Organisatorische sie, alles

Rechtlich-Taktische ich“) und lässt sie direkt nach dem Erstgespräch eine Begrüßungsmail schreiben, in der sie ihre Kontaktdaten mitteilt und bekräftigt, dass sie in allen organisatorischen Dingen sofort weiterhilft.

Der Anwalt stützt diese Idee noch, indem er 120 Euro zu jedem Dezembergehalt zusätzlich auszahlt und im Gegenzug die Anschaffung eines Hosenzugs in gedeckten Farben verlangt. Dieser wird getragen, wenn sich ein Neumandant oder ein A-Mandant ankündigt.

Welcher Klassiker legt die Kanzlei lahm? Und was tun?

Der Anwalt will diesen Mandanten nicht zurückrufen. Keine Lust, keine Zeit, keine Vorbereitung. Er tut das seiner Assistentin kund durch verärgert abgesonderte Sätze wie „Jetzt nicht.“ „Sagen Sie irgendwas“ oder „Vertrösten Sie ihn“.

Was immer die Gründe sind. Sie sind unwichtig. Denn: Wie in jedem anderen Bereich der Organisation gilt auch für das anwaltliche Telefonverhalten: Kein Nein ohne Lösung!

Wenn der Anwalt jetzt nicht telefonieren möchte, wann genau dann?

Diese genaue Uhrzeit kann die Mitarbeiterin dann an den Anrufer weiter geben.

Wie sieht ein perfekt organisierter Telefondienst aus?

Die Meldung ist in jedem Standort gleich, frisch vorgetragen, deutlich und freundlich ausgesprochen. Der Nachname ist abgesetzt vom Kanzleinamen und dadurch – selbst bei komplizierten Nachnamen – für den anderen verständlich. Die Stimme ist angenehm, ruhig, verbindlich und strahlt Kompetenz aus: „Anwaltskanzlei Berger und Partner, mein Name ist (Petra) Bertram. Guten Morgen!“

In der Folge filtert die Mitarbeiterin zwei essenzielle Dinge heraus, bevor sie durchstellen darf: Sie ermittelt den Kern des Mandantenwunsches sowie seine korrekten Kontaktdaten.

Sollte die telefonierende Sekretärin dabei mit einer Liste arbeiten?

Am besten gleich mit mehreren. Kluge Anwälte listen für ihre Assistentin die Unterlagen, die jeder Mandant zum Erstgespräch mitbringen muss. Das beschleunigt Erstgespräche und den Vertragsschluss. Für den aktiven Umgang mit Honoraranfragen wie „Ich will mich scheiden lassen; wie teuer ist das bei Ihnen?“ benötigt die Sekretärin sogar eine wörtliche Anweisung.

Auch eine Liste der A-Mandanten und deren Sonderrechte sowie eine weitere mit Kooperationspartnern der Kanzlei müssen der Assistentin vorliegen.

Gerade neue potenzielle Mandanten wollen Ihre Daten häufig nicht einer Assistentin mitteilen.

Das stimmt; daher üben wir die Datenerfassung bei Erstanrufern besonders ausführlich durch die Nutzenargumentation: „Darf ich mir Ihre beiden Telefonnummern gleich dazu notieren? Dann können wir Sie immer erreichen.“

Auch die E-Mail-Adresse des Anrufers ist unerlässlich für das Marketing Ihrer Kanzlei. Sie wird leicht ermittelt durch das Angebot, eine Anfahrtsskizze zu mailen. Die Assistentin trägt während des ersten Anrufs alle Kontaktdaten in eine Kundenkartei ein – bis Vertragsschluss in die gesonderte Rubrik „Interessenten“. Selbst Personen also, die nicht Mandanten Ihres Hauses sind oder werden, können - ihr schriftliches Einverständnis vorausgesetzt - dann per Mail zu Kanzlei-Events eingeladen werden.

Was immer die Assistentin im Vorfeld übersendet oder anbietet, hindert den Anrufer, andere Anwälte auch noch anzurufen. Vorvertragliche Bindung belebt Umsätze!

Die wohl schwierigsten Telefonate sind Beschwerden. Haben Sie auch dafür Tipps?

Für Beschwerdefälle sollte die Assistentin einen Leitfaden erhalten, durch den sie Beschwerden sofort in Pluspunkte dreht. Trainierte Sekretärinnen wissen: Einer Beschwerde geht immer ein Kanzleifehler voraus - sonst handelt es sich lediglich um Nörgelei im Frust-Modus.

Sie sollten sich „im Namen der Kanzlei“ entschuldigen, die Beschwerde notieren, deren Weiterleitung sowie die persönliche, sofortige Aktionen ankündigen. Im Idealfall kann sie den Mandanten kurz danach informieren, wie aufgrund seiner Beschwerde Dinge verbessert oder Abläufe optimiert wurden.



Johanna Busmann tritt zweimal auf beim Sächsischen Anwaltstag 2016 in Görlitz auf.

Sie ist seit 26 Jahren Anwaltscoach in Hamburg.