

# DIE DIGITALE KANZLEI

## SÉBASTIEN FANTI

Avocat et notaire, conseiller en protection des données HEIG-VD

## PASCAL LOTTAZ

M.P.P, B. Phil., Rollout Manager timeSensor AG Bern

Stichworte: Kanzleisoftware, Management, ERP, Softwareintegration

Eine Kanzlei zu managen – ob gross oder Einpersonenbetrieb – ist immer auch mit administrativen Herausforderungen verbunden. Zum Glück existieren mittlerweile Softwarelösungen, welche auch Kanzleien von zahlreichen zeitraubenden Aufgaben entlasten können. Im ersten Teil dieses Beitrages erfahren Sie von einem Softwarehersteller, welche Funktionen eine Standardsoftwarelösung für Anwaltskanzleien zu bieten hat. Der zweite Teil zeigt, welche Herausforderungen und Chancen anwenderseitig aus deren Implementierung erwachsen.

## I. Eine moderne Kanzleisoftware

Ordnung führt zu allen Tugenden. Was aber führt zur Ordnung? – Georg Christoph Lichtenberg (1742–1799)

### 1. Wozu überhaupt eine Softwarelösung?

Wo in aller Welt ist jetzt wieder diese Mail mit dem PDF-Anhang? Hab ich davon allenfalls noch eine Kopie auf dem USB-Stick oder auf der NAS-Festplatte? Nein, der Stick ist nicht mehr aktuell; also doch eher auf der kleinen externen Festplatte im Büro?

Entropie scheint nicht nur eine Grundkonstante der physischen Welt zu sein, sondern auch der digitalen Wirklichkeit – das Universum tendiert zum Chaos, Bits und Bytes machen da keine Ausnahme. Wer sich im Zeitalter der Informationstechnologien nicht dagegen schützt, dem droht der digitale Hitzetod, das Versinken im absoluten Datenchaos. Die Ordnung und Verwaltung von Fristen, E-Mails, Rechnungen, Terminen, Schriftsätzen, Vorlagen, Adressen, Steuer-, Telefon-, oder Aktennummern ist ein integraler und überlebenswichtiger Bestandteil der anwaltlichen Tätigkeit. Verpasste Fristen oder verlorene Dokumente können im schlimmsten Fall das Ende einer Anwaltskarriere bedeuten. Mit einem solchen Damoklesschwert über dem Kopf empfiehlt es sich, den systematischen Kampf gegen die digitale Entropie anzunehmen – Ordnung ist das halbe Anwaltsleben.

Umso erstaunlicher ist das Resultat einer Umfrage der Firma DemoSCOPE, Research & Marketing, von Anfang Jahr, bei der 200 Anwaltskanzleien in der Schweiz mitmachten. Gerade mal 31 Prozent setzen eine ganzheitliche Softwarelösung ein, um ihr Geschäft zu verwalten. Excel-Tabellen, handschriftliche Listen und digitale Daten, verstreut über Dutzende Datenträger, scheinen auch im

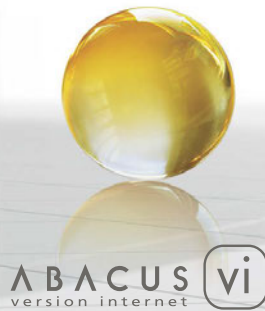
Jahr 2014 noch rege im Gebrauch zu sein. Dabei existieren heute Angebote, welche nicht nur für grössere Kanzleien geeignet sind, sondern auch mittleren und kleinen die Möglichkeit eröffnen, von einem ERP-System (ERP für Enterprise Resource Planning) zu profitieren.

### 2. Die drei Ziele einer ganzheitlichen Softwarelösung

Das Kernstück einer Kanzleisoftware wie timeSensor® LEGAL zielt ab auf die Zentralisierung, Verknüpfung und Strukturierung von Daten.

#### A) Zentralisierung

Ob Sozietät oder Bürogemeinschaft, mit der geeigneten Software können Daten je nach Bedarf und Berechtigung gemeinsam genutzt werden. Die Daten sind auf einem Server gelagert und über eine Client-Software mit den Arbeitsstationen aller Kanzleimitglieder verbunden. Durch die Server-Software können Daten am eigenen Computer bearbeitet werden, sie sind aber praktisch zu jedem Zeitpunkt zentral auf dem Server abgelegt. Um zu verhindern, dass dieselben Daten von mehreren Benutzern gleichzeitig bearbeitet werden und es damit zu Fehlern oder Inkonsistenzen kommt, sperrt die Software die entsprechenden Datensätze gegen zeitgleiche Nutzung. Ein klassisches Einsatzgebiet für Server ist die Dokumentenverwaltung. Ein leistungsfähiges ERP-System regelt aber nicht nur die gemeinsame Nutzung von digitalen Dokumenten (PDF-, Word-, Excel-Dateien etc.), sondern versieht diese mit Metadaten wie Zeitstempeln, Sachbearbeiterinformationen und Änderungsdaten. Ausserdem regelt es die automatische Speicherung von Dokumentenversionen. Die zentralisierte Speicherung stellt sicher, dass Dokumente kanzleintern effizient weitergegeben werden können. Einerseits



## Business Software für rationelle Leistungserfassung

- > Flexible Definition von Leistungsarten
- > Freies Customizing der Mandatsstammdaten
- > Erfassung von Stunden, Drittleistungen, Spesen, Absenzen
- > Web-Erfassung
- > Stundenkontrolle nach verrechenbaren Stunden, Gleitzeit, Absenzen
- > Fristen- und Aktivitätenkontrolle
- > Projektübersichten mit Auftragsingängen und Projektabschlüssen
- > Automatische Fakturierung von Pauschalen, Vertragshonoraren
- > Produktivitätsauswertungen

[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)



entfällt damit der Aufwand, Kopien anfertigen und diese per Mail oder mittels USB-Stick weiterreichen zu müssen. Auf der anderen Seite wird dadurch die Gefahr gemindert, dass unterschiedliche Versionen von Dokumenten im Umlauf sind.

Weit über diesen Nutzen hinaus geht die zentralisierte und vereinheitlichte Speicherung in Bezug auf Timesheet-, Rechnungs- und Zahlungsdaten. Hier sprechen wir auch in kleinen Kanzleien schnell von Hunderttausenden Datensätzen. Durch die Zentralisierung der Daten können diese viel effizienter miteinander verknüpft und genutzt werden, als dies der Fall wäre, wenn jeder Nutzer seine Daten lokal verwaltete. Das Motto ist klar: Nur verknüpfte Daten sind gute Daten.

### B) Verknüpfung

Eine effektive Software erlaubt Anwältinnen und Anwälten wie auch deren Assistentinnen und Assistenten, zeitsparend ein individualisiertes Timesheet zu führen. Sie können so die Zeiten automatisiert auf die digitalen Akten ihrer Mandanten übertragen und daraus am Ende einer Abrechnungsperiode mit wenigen Klicks eine Rechnung generieren. Diese wird vom System mit Rechnungsnummern versehen. Über automatisiert erstellte Listen behalten die zuständigen Mitarbeiter jederzeit den Überblick, welche Rechnungen offen, teilweise beglichen oder ganz bezahlt sind. Ein striktes und ebenfalls automatisiertes Mahnsystem verhindert, dass offene Rechnungen vergessen werden, und hilft, die Übersicht auf ausstehende Guthaben zu behalten. Häufig wird eine Kanzleisoftware auch für die Berechnung von Zinsen und Zinseszinsen von säumigen Schuldern eingesetzt und kann zur Führung eines einfachen Klientenkontos genutzt werden.

Darüber hinaus kann die umfassende Verknüpfung von Mandats-, Timesheet-, Rechnungs- und Zahlungsdaten auch zur Erstellung von Kanzleistatistiken verwendet werden, die eine betriebswirtschaftliche Auswertung der Kanzleiaktivitäten über eine beliebige Periode zulassen.

### C) Strukturierung

Manchmal scheint es etwas umständlich, aber arbeitstechnisch ist es äusserst vorteilhaft: ERP-Systeme erfordern von ihren Benutzern, dass diese ihre Daten nach gewissen Schemen einheitlich kategorisieren oder nach einem vorgegebenen Muster in die Datenbank einpflegen. Erst dadurch entstehen die Vorteile dieser Systeme. Einerseits können die Daten zur Automatisierung von Standardarbeiten genutzt oder zur Kontrolle anderer Gebiete der Software verwendet werden. Zum Beispiel dadurch, dass Sie Ihre Benutzer zwingt, Kontaktdaten in verschiedene Kategorien einzuteilen, und Ihre Benutzer so vor rechtlich relevanten Wissenskonflikten warnen kann. Gerade in einer Bürogemeinschaft wissen häufig nicht alle Mitglieder, wer zur Klientel des anderen gehört. Da ist es hilfreich, wenn ein System meldet, sobald ein neuer Kontakt bereits bei einer Kollegin/einem Kollegen besteht.

Auf der andern Seite hat ein festes Muster beim Registrieren von Adress- und Mandatsdaten sowie von digi-

talen Dokumenten den Vorteil, dass dieselben Informationen für alle Nutzer immer am selben Ort in einer Akte verfügbar sind. Sie können beispielsweise zum Erstellen von automatisierten Vorlagenschriftsätzen verwendet werden, um standardisierte Dokumente so effizient wie möglich mit Informationen aus der Datenbank zu befüllen.

### 3. Die Qual der Wahl?

Bei allen Vorteilen einer ganzheitlichen Kanzleimanagementsoftware gilt es, zu beachten, dass jede Software ihre Stärken und Schwächen hat. Einige fokussieren auf die Dokumentenverwaltung und bieten nur eingeschränkte Timesheeting-, Fakturierungs- und Statistikfunktionen. Andere generieren vor allem durch die effiziente Verbindung der Multi-user-Leistungserfassung und der Buchhaltung Mehrwert. Für eine Kanzlei, die vor der Entscheidung steht, ob und welche Software sie einsetzen möchte, ist es empfehlenswert, von Anfang an alle relevanten Bereiche (Geschäftsleitung, Buchhaltung und Administration) in den Beschaffungsprozess einzubeziehen. Dies beginnt bei der Erstellung eines detaillierten Anforderungsprofils an die Software und endet mit der Evaluation der Software verschiedener Anbieter.<sup>1</sup>

## II. Un rapport d'expérience

### 1. Pourquoi avoir choisi Timesensor?

Le choix d'un logiciel d'avocat est rarement chose aisée. L'offre est pléthorique et les retours d'expérience rares, ce qui ne surprend guère dans un monde où le secret règne en maître. D'aucuns sont d'avis que le fait de disposer d'un bon logiciel constitue en effet un avantage concurrentiel et rechignent à partager cette information, considérée comme stratégique. D'autres, au contraire, seraient disposés à orienter leurs consœurs et confrères, mais ne peuvent objectivement le faire, car ils ont introduit des données et ne souhaitent pas qu'une démonstration en temps réel les révèle. Finalement, une recherche sur Internet ne permet pas, pour l'heure, en Suisse, de comparer les solutions sur la base de critères objectifs. Tout au plus est-il possible de savoir que le Cabinet de Me X ou l'Etude de Me Y a opté pour la solution lambda, ce qui est insuffisant à l'aune de l'importance d'un tel logiciel. En clair, le choix d'une telle solution nécessite un processus comportant certaines caractéristiques d'une due diligence et une certaine logique.

La première étape consiste à définir les besoins et les priorités. La circonscription des besoins ne se limite pas à lister les fonctionnalités, mais comporte une introspection collective visant à examiner, scruter des processus métier. Il s'agit d'une excellente occasion de mettre en exergue les problèmes rencontrés au quotidien et de réfléchir aux améliorations souhaitables. Associer l'ensemble des collaborateurs de l'étude est une nécessité. A défaut, une perte de temps pourrait en résulter lors de l'implémentation ultérieure et, sur le plan humain, le sentiment de ne pas avoir apporté sa pierre à l'édifice.

Pour notre part, nous avons privilégié un certain nombre d'éléments que voici, après avoir défini attentivement nos besoins:

- la sécurité des données;
- le caractère multi-OS du logiciel;
- le caractère user-friendly du logiciel et la formation dispensée;
- la possibilité de travailler en équipe;
- la pérennisation de la technologie et des développements;
- la qualité du service;
- le rapport qualité-prix.

En fonction de l'importance accordée à chaque critère, il est relativement simple de parvenir à déterminer quel est le logiciel le mieux adapté.

Dans un monde où l'évolution technologique relève de la fulgurance, restreindre un développement ultérieur de l'activité professionnelle en adoptant un logiciel ne fonctionnant que sur Mac ou sur PC apparaît imprudent. A titre personnel et par souci de transparence, je précise que je suis un aficionado d'Apple dont j'ai pu mesurer la fiabilité des produits depuis plusieurs années. Ayant associé un portable MacBook Pro à deux écrans 27 pouces, je dispose d'un environnement de travail alliant mobilité et qualité.

Tout ceci pour vous dire que j'ai planifié, liminairement à l'adoption d'un nouveau logiciel de gestion d'étude, le remplacement de tous les PC par des Mac. Il en est résulté les difficultés bien connues de compatibilité, d'apprentissage de nouveaux raccourcis et autres fonctionnalités, etc. Tous les ingrédients d'une rébellion du team étaient donc réunis avant même que ne débute le processus de changement d'un logiciel certes obsolète, mais dont les atours devenaient subitement si alléchants qu'en changer relèverait de l'hérésie. Qu'importe les réticences diverses et variées exprimées ou implicites, le rôle d'un patron est, dans ces circonstances, de calmer le jeu et d'indiquer le chemin, fût-il pavé de bugs prévisibles. Après avoir étudié les offres de divers prestataires, je me suis amusé (il faut bien le reconnaître), à les soumettre à différents stress tests:

- Appeler la hotline à 11h50 pour savoir si quelqu'un répondait encore peu avant la pause de midi.
- Comparer les temps de réponse à un mail comportant les mêmes questions, dont certaines étaient volontairement très complexes.
- Faire poser des questions par votre collaboratrice ou assistance aux fins de déterminer s'il existe une latence en fonction de l'auteur de la demande.
- Exiger des informations dont certaines auraient pu être couvertes par le secret des affaires.

<sup>1</sup> Eine detaillierte Analyse von verschiedenen Anbietern finden Sie zum Beispiel im Anwaltsblatt des Deutschen Anwaltsvereins. Online: <http://anwaltsblatt.anwaltverein.de/rechtsprechung-details/items/software-in-kanzleien.html>

- Tester les connaissances linguistiques des différents collaborateurs.
- Aiguillonner les ingénieurs en mettant en doute les choix opérés en matière de sécurité et de développement.
- Formaliser toutes les promesses formulées et les conserver précieusement pour les intégrer au contrat dans la rubrique des futurs développements.
- Etc.

Il existe certes le risque que le prestataire ne souhaite pas contracter avec vous, suite à un tel déluge de questionnements et de pointillisme. Mais, somme toutes, ce sont vos données clients et votre facturation, soit les éléments les plus importants de votre activité d'avocat, que vous allez leur confier! Dans ces circonstances, une absence de transparence augure mal d'une relation dans laquelle vous n'aurez jamais le rôle prépondérant nonobstant d'excellentes connaissances informatiques.

L'équipe de timeSensor a rapidement su gagner notre confiance. L'une des clés a très certainement été le fait de ne pas nous promettre des développements irréalistes et le degré de maturité du logiciel. Le facteur humain a également joué un rôle fondamental. Les relations ont toujours été empreintes d'écoute et de respect des intérêts de chacun. Finalement, les échéances ont été définies précisément, ce qui nous a permis de prévoir sereinement l'implémentation et les petites latences inhérentes à cet exercice. Une fois que la décision d'acquiescer cet outil fut prise, restait à convaincre les collaborateurs, dont certains retardaient l'échéance non sans une certaine habileté.

## **2. L'implémentation et la formation subséquente**

Ma maigre expérience au sein de cabinets d'avocats de petite taille m'a appris que changer de logiciel d'étude équivaut à un tremblement de terre de niveau 8 sur l'échelle organisationnelle. Le renouveau effraie et accroît la procrastination. Il est donc fondamental que le processus de renouvellement se déroule sereinement et en toute transparence. Toute interruption de la facturation peut en effet engendrer de sévères conséquences en termes de rentabilité et accroître ainsi inutilement la pression.

Il convient donc de prévoir suffisamment de temps pour permettre une installation dans des conditions optimales, soit sans être constamment dérangé. Il s'agit d'une gageure dans un monde où l'avocat traque irrémédiablement chaque seconde. Le plus simple et le plus efficace consiste à fermer purement et simplement l'étude le temps nécessaire. Parallèlement à l'implémentation débute la formation qui doit permettre à chacun, peu importe son rôle, d'appréhender toutes les ficelles du logiciel. Dans une structure de petite taille comme la nôtre, il a été extrêmement constructif que tous les collaborateurs suivent ensemble et simultanément cette formation. Cela a permis de souder l'équipe et à chacun de mieux appré-

hender le rôle de ses collègues. Il est arrivé régulièrement que des propositions de modification d'un processus interviennent lors de l'une de ces séances de formation. Agrémenter ces périodes intenses d'apprentissage d'un repas pris en commun avec les professeurs fut une bonne méthode, pour permettre aux utilisateurs de comprendre également le point de vue des développeurs.

Cette phase est extrêmement délicate, car d'elle dépend le temps nécessaire à l'adoption du nouvel outil de travail. Régulièrement, des dossiers nécessiteront une facturation croisée, celle-ci ayant débuté au moyen du précédent logiciel. La perte de temps dans la phase initiale est inéluctable. Il faut alors pouvoir s'assurer que celle-ci ne génère pas une désaffection pour le nouveau logiciel. Pour ce faire, une liste des problèmes et des points en suspens doit être établie et communiquée au prestataire de service. Chaque point réglé confortera l'utilisateur dans le choix opéré. Au contraire, les questions ouvertes ralentiront notablement toutes les opérations, engendrant ainsi une pression accrue sur le secrétariat directement et principalement concerné.

Le nombre d'heures prévues par timeSensor pour cette phase d'apprentissage et les nombreux supports nous ont quelque peu surpris. Il s'est toutefois avéré que ce choix était judicieux, car il permettait d'éviter des tâtonnements et levait les incertitudes de chacun. La qualité du formateur joue également un rôle prépondérant dans le succès de l'adoption du logiciel. A cet égard, nous avons pu constater que le calme du formateur et sa capacité d'écoute ont facilité notre démarrage. La collaboration avec notre ingénieur sécurité a également permis de nous assurer en toute transparence du respect des standards que nous avons adoptés. En définitive, tout s'est donc déroulé dans le calme, ce qui est loin d'être la règle s'agissant de ce type d'exercice.

## **3. What else?**

Les avocats, plus que quiconque, savent que la perfection n'est pas de ce monde. Aucun logiciel ne peut prétendre être parfaitement adéquat pour chacun de nous, tout au plus pour les tâches récurrentes que chacun exécute. Nous avons trouvé en timeSensor une réponse adaptée à nos besoins, nos processus métiers et nos normes de sécurité. Pour des motifs que chacun comprendra, les options que nous avons prises à cet égard ne peuvent pas faire l'objet d'une présentation détaillée. Mais plus encore, nous avons créé une collaboration intense qui s'étend sur des thématiques autres que le sujet initial, ce qui démontre un souci d'une constante amélioration. Le Maître Cuisinier Alain Ducasse disait que le leadership est la capacité à tracer la route en s'assurant de l'adhésion totale de ses collaborateurs. L'équipe de timeSensor nous a permis de convaincre nos collaborateurs de la pertinence d'un choix dont nous nous félicitons chaque jour.