

Wissensmanagement in Kanzleien

Ein Interview mit Dr. Ulrich Kampffmeyer

Geführt von Dirk Kunde

SteuerConsultant

Die kompakte Information für steuer- und wirtschaftsberatende Berufe



PROJECT CONSULT

Unternehmensberatung

Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Hamburg, 2011



Wissensmanagement in Kanzleien

Im Folgenden sei Dirk Kunde (DK) in schwarz dargestellt und Dr. Ulrich Kampffmeyer (Kff) in blau.

DK: 1. Wie verbreitet ist das Thema Wissensmanagement in kleinen und mittelgroßen Steuerkanzleien?

<Kff> Das Thema Wissensmanagement führen viele auf den Lippen, aber damit ist es bei den kleineren und mittleren Kanzleien noch sehr dünn bestellt. Bei den großen internationalen Kanzleien wird verstärkt auf Kollaborations- und Dokumentenmanagement-Systeme gesetzt. Aber von einem echten Wissensmanagement sind wir auch hier noch weit entfernt. </Kff>

DK: 2. Wie lange dauert die Einführung eines funktionierenden Wissensmanagement-Systems in einer mittelgroßen Kanzlei?

<Kff>Zunächst muss einmal die Kanzlei definieren, was Sie unter Wissensmanagement verstehen will. Geht es darum Gesetzestexte und Urteile kommentiert und erschlossen allen Mitarbeitern zugänglich zu machen, geht es um die elektronische Mandantenakte, will man Muster für Standardfälle z.B. bei Vertragsberatung bereitstellen, will man alle Unterlagen mobil nutzen – die Varianten sind vielfältig. Meistens langt schon ein Dokumentenmanagement mit Anschluss an Adress-, E-Mail- und Abrechnungssoftware. </Kff>

DK: 3. Welche Schritte empfehlen Sie bei der Einführung?

<Kff> Wie erwähnt, es geht zunächst darum, die Ziele genau definieren und sich die Veränderungen bewusst zu machen, wenn man auf verstärkt elektronische Bearbeitung und die „papierarme Kanzlei“ umstellen will. Liebgewordene Traditionen wie das Diktieren, das redigieren auf Papier und andere verändern sich, fallen vielleicht gänzlich weg. Und natürlich muss man auch betrachten, wie es denn mit der Einbindung der Mandanten steht: wird für sie noch Papier bedruckt oder will man gemeinsam in einem virtuellen gesprächsraum mit elektronischen Dokumenten arbeiten. Wissensmanagement zielt aber eher auf die interne Erschließung von Informationen und stellt so eigentlich erst den nächsten Schritt nach der Einführung von elektronischem Dokumentenmanagement dar. </Kff>

DK: 4. In welche Richtung geht die Entwicklung in den kommenden fünf Jahren?

<Kff> Der Trend geht einerseits zu integrierten Kanzlei-Lösungen, die bereits elektronisches Dokumentenmanagement, Workflow, Wikis, Archivierung etc. eingebunden mitbringen. Aber auch hier ändert sich besonders durch das Thema Mobile mit Smartphones und Tablets die Welt. Für letztere fehlt aber häufig noch die Sicherheit, so dass sich hier für Kanzleien eine offene Schere zwischen der allgegenwärtigen Kommunikation und Informationsnutzung einerseits und den Sicherheits- und Vertraulichkeitsanforderungen andererseits auftut. Man kann aber schon bei der sehr großen US-amerikanischen Kanzleien sehen, dass hier der Zug voll in Richtung elektronische Welt abgeht. </Kff>



DK: 5. Hängt die Akzeptanz von Wissensmanagement vom Alter der Chefs/Angestellten ab?

<Kff> Wissensmanagement in der elektronischen Welt hängt in starkem Masse von den bisherigen Arbeitsgewohnheiten ab. Mit elektronischen Medien arbeitet der Anwalt selbst, er lässt nicht mehr recherchieren und nicht mehr schreiben. Natürlich ist dies auch eine Frage der Position und des Alters, aber mit der nachrückenden Generation junger Anwälte hält auch die Erwartung an moderne Informations- und Kommunikationstechnologien am Arbeitsplatz Einzug in alle Kanzleien. Aber gerade bei kleinen und mittelständischen Kanzleien haben wir hier heute ein typisches Generationenproblem.</Kff>

DK: 6. Welche Vorbehalte gegenüber Wissensmanagement-Systemen gibt es?

<Kff> Zunächst machte es einmal Arbeit, Information zu erschliessen und als Wissen verfügbar zu machen – Wissen ist nicht einfach da, es besteht aus bewerteten Informationen, Erfahrungen und Einschätzungen der Informationsnutzer. Eine elektronische verfügbare, sauber strukturierte und per Enterprise Search universell erschliessbare Wissensbasis schafft auch Transparenz. Herrschaftswissen der Vergangenheit geht so verloren. Und es kann auch noch negative Effekte dadurch geben, dass man der elektronischen Wissensbasis zu sehr vertraut und ohne Nachzudenken die Information als bare Münze nimmt. Suche und Finden à la Google macht uns bequem und hat bereits unser Denken verändert.“ </Kff>

DK: 7. Vorausgesetzt, ein Wissensmanagement ist in einer Kanzlei eingeführt. Welche Auswirkungen hat das auf den Alltag der Beschäftigten?

<Kff> Es wird alles transparenter, schneller. Es entsteht eine Unabhängigkeit vom festen Arbeitsplatz. Der Wiedernutzungsgrad wie auch die Verlässlichkeit von Information steigt. Und Team-Arbeit – besonders über verteilte Standorte – wird deutlich gefördert. Wichtig erscheint mir aber, dass eine neue Kultur entsteht, des gemeinsamen Wissenserarbeitens und Wissensnutzen. Diese neue Kultur stellt eine bessere Qualität der Zusammenarbeit wie auch einen Wettbewerbsfaktor für die Zukunft dar.“ </Kff>

Wissensmanagement in Kanzleien

Ein Interview mit Dr. Ulrich Kampffmeyer



Über Dr. Ulrich Kampffmeyer

Dr. Ulrich Kampffmeyer, Jahrgang 1952, ist Gründer und Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg, eine der führenden produkt- und herstellerunabhängigen Beratungsgesellschaften für ECM Enterprise Content Management, BPM Business Process Management, Knowledge Management und andere DRT Document Related Technologies.

Er beriet namhafte Kunden aller Branchen im In- und Ausland bei der Konzeption und Einführung von ECM-Lösungen.

Als Gründer und langjähriger Vorstandsvorsitzender nationaler und internationaler Branchenverbände prägte er wesentlich den deutschen Markt für Dokumenten-Management. Er ist einer der Gründer und Geschäftsführer des DLM-Network EEIG. Dr. Kampffmeyer ist Mitglied in mehreren internationalen Standardisierungsgremien im Umfeld des Workflow-, Dokumenten- und Records-Management.



Dr. Kampffmeyer ist anerkannter Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen wie elektronische Archivierung, Records-Management, Dokumenten-Management, Workflow, Rechtsfragen, Business Re-Engineering, Wissensmanagement und Projektmanagement. Auf zahlreichen nationalen und internationalen Kongressen und Konferenzen wirkte er als Keynote-Sprecher mit.

Weitere Informationen

Dieses Interview führte Dirk Kunde, SteuerConsultant.

Fakten. Trends. Ideen. SteuerConsultant zeigt Ihnen als Steuerberater, Wirtschaftsprüfer oder Steueranwalt, wie Sie sich im immer härter werdenden Wettbewerb erfolgreich positionieren. Fundiertes Fachwissen attraktiv aufbereitet und Impulse für ein effektives Kanzleimanagement und zur Gewinnung von Mandanten- alles in einem Heft. Lesen Sie auch, welche Marktchancen sich in den Bereichen Steuergestaltung, Vermögensgestaltung und betriebswirtschaftliche Beratung eröffnen.

Speziell für Steuerberater ist das Forum Kanzleisoftware (FKS). Dort stellen Anbieter von Kanzleisoftware Ihnen Lösungen und Dienstleistungen für die optimale Organisation der Arbeitsabläufe in Ihrer Kanzlei vor.

Website: <http://www.steuer-consultant.de/>