

## Die BlackBerry Solution und BigHand Mobile sorgen für höhere Renditen und besseren Mandantenservice bei einer Anwaltskanzlei



LG ist eine international tätige Anwaltskanzlei. Ihre Klientel umfasst multinationale Unternehmen aus verschiedensten Bereichen, wie internationale Banken, Finanzinstitutionen sowie vermögende Privatkunden. Die Kanzlei beschäftigt über 500 Angestellte, darunter 240 Anwälte, die auf die juristischen Aspekte bei Geldanlagen, Risikomanagement, Regulierungen im Finanzwesen und Immobilienfinanzierung spezialisiert sind.

LG setzt BlackBerry® Smartphones bereits seit einigen Jahren in Verbindung mit dem BlackBerry® Enterprise Server für Microsoft® Exchange zur mobilen Übertragung von Sprach-, E-Mail- und Kalenderdaten ein. Alle 240 Anwälte, IT-Mitarbeiter und Vorstände verwenden BlackBerry Smartphones. Aufgrund der mehrjährigen positiven Erfahrungen stand für LG fest, dass eine BlackBerry Solution perfekt geeignet ist, weitere mobile Mitarbeiter in den Workflow der Kanzlei zu integrieren.

### Aufgabenstellung

Um den gestiegenen Erwartungen Ihrer Mandanten weiterhin gerecht zu werden und den Ruf einer exzellenten Betreuung der Mandanten zu sichern, musste LG unterbrechungs- und verzögerungsfreie Arbeitsabläufe auch für den Fall gewährleisten, wenn Mitarbeiter dienstlich unterwegs sind. Es konnte nicht mehr toleriert werden, dass die Reaktionszeit auf Rückfragen von Mandanten deutlich anstieg, wenn ein Büroleiter auf Dienstreise ist.

LG suchte eine sichere und stabile Lösung zur Mobilisierung wichtiger Abläufe in der Kanzlei, um die Zusammenarbeit mit den Mandanten flüssiger zu gestalten und damit auch Zufriedenheit der Mandanten zu steigern.

Jason Petrucci, IT-Leiter von LG, erklärte dazu: „Wir wollten erreichen, dass unsere Anwälte viel schneller auf Anfragen von Mandanten eingehen können, als dies in der Vergangenheit der Fall war. Deshalb suchten wir nach einer Lösung, die unsere Kanzlei in die Lage versetzt, die Erwartungen unserer Klienten im Idealfall bereits im Vorfeld zu erkennen. Unsere Anwälte mussten also auch in Situationen oder an Orten erreichbar sein und arbeiten können, wo sie nicht direkten Zugriff auf Akten und Unterlagen haben, während gleichzeitig natürlich Sicherheit und Vertraulichkeit der übermittelten Daten und Informationen zu gewährleisten war.“

### Ergebnisse

Besserer Service für die Klienten

Niedrige Betriebskosten

Zeit- und Effizienzgewinne

Netzwerksicherheit für  
VPN-Nutzer

*„BigHand Diktiergeräte auf BlackBerry Smartphones sind für uns ein großer Schritt nach vorn. Jetzt können unsere Anwälte nach einem Meeting schon während der Fahrt im Taxi gleich ihre Notizen diktieren. Wenn der Anwalt wieder ins Büro zurückkehrt oder im Hotel ankommt, ist sein Diktat längst im Sekretariat in Bearbeitung.“*

Jason Petrucci,  
IT-Leiter der Anwaltskanzlei  
Lawrence Graham (LG)

## Lösung

LG identifizierte verschiedene Tätigkeitsbereiche und Arbeitsabläufe, deren Mobilisierung sich in dem gewünschten Sinne auswirken würde. Die erste war digitales Diktieren.

Bisher nahmen die Anwälte ihre Diktate mit Hilfe von Mikrofonen und einer BigHand Desktop Software auf ihren PCs am Arbeitsplatz auf. Um das mobile Diktieren zu ermöglichen, hätte LG seine Anwälte mit Diktiergeräten ausstatten können. Doch diese Lösung war zu teuer und hätte zu erheblichen Verzögerungen geführt, weil Bänder oder Speicherkarten zur Abschrift nach wie vor ins Büro gebracht werden müssen. Ein Aufnehmen der Diktate über Telefon hätte zwar weniger Verzögerungen verursacht, kam jedoch aus Kostengründen nicht in Frage.

LG nutzte bereits die BigHand Software. Als BigHand eine mobile Version (BlackBerry® Edition) auf den Markt brachte, führte die Kanzlei einen Test mit einigen wenigen BlackBerry-Nutzern durch. Das durchweg positive Feedback zeigte bald, dass die Lösung gut geeignet war, deshalb wurde die Software nur wenig später für alle Anwälte eingesetzt.

Die BigHand Mobile-Lösung überzeugte, weil sie mit vergleichsweise geringem Investitionsaufwand, vor allem aber ohne Anschaffung neuer Geräte und ohne höhere Mobilfunkkosten den BlackBerry Smartphone-Nutzern zur Verfügung gestellt werden konnte. Petrucci schätzt, dass er für den Preis eines einzigen professionellen Diktiergeräts fünf oder sechs BigHand Mobile Nutzerlizenzen für jeweils ein Jahr kaufen könnte.

Mit BigHand Mobile (BlackBerry Edition) können die Nutzer Diktate über ihr BlackBerry Smartphone aufnehmen, bearbeiten und versenden. Die aufgenommenen Dateien werden über das Mobilfunknetz und den BlackBerry Enterprise Server auf den BigHand3 Server übermittelt, wo sie sofort bearbeitet werden können – als wären sie direkt im Büro diktiert worden. Ferner kann die weitere Bearbeitung der Diktate mit dem BlackBerry Smartphone beobachtet und überwacht werden.

Für Petrucci sind das hohe Niveau der Datensicherheit der BlackBerry Solution, und natürlich auch der problemlose Betrieb der Geräte sowie die einfache Einbindung der Applikation weitere wichtige Argumente. Tatsächlich spielt die BlackBerry Solution eine wichtige Rolle bei der Netzwerksicherheit für VPN-Nutzer. „Wir verwenden BlackBerry auch für die Session-Authentifizierung. Wenn sich unsere Anwälte mit ihrem PC im System anmelden, erhalten Sie einen Authentifizierungs-Code auf ihr BlackBerry Smartphone. Mit diesem loggen sie sich dann in unserem System ein.“

## Ergebnisse

„BigHand Diktiergeräte auf BlackBerry Smartphones wurden für uns zu einem großen Erfolg“, sagt Petrucci. „Jetzt können unsere Anwälte nach einem Meeting während der Fahrt im Taxi gleich ihre Notizen diktieren. Wenn der Anwalt ins Büro zurückkehrt oder im Hotel ankommt, ist es längst zur Bearbeitung im Sekretariat.“

Für Petrucci steht der wirtschaftliche Nutzen dieser Entscheidung völlig außer Frage. „Wenn wir uns die verbuchten Arbeitszeiten vor einem Jahr ansehen und sie mit den aktuellen Verbesserungen in unserem Abrechnungssystem vergleichen, sehen wir schwarz auf weiß, welche Verbesserungen die BlackBerry Solution unserer Kanzlei bringt – und davon profitieren nicht zuletzt auch unsere Kunden.“

Jonathan Carter, Leiter Client Solutions bei BigHand ergänzt: „BigHand Mobile ist sehr beliebt bei Anwaltskanzleien, weil es sich sehr schnell amortisiert. Einer unserer Kunden meinte sogar, dass der Einsatz von BigHand Mobile sich bei ihm bereits nach einem Tag gelohnt hatte.“

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit BigHand Mobile beginnt LG demnächst mit dem Einsatz von Interwoven Worksite Mobility. „Schon ab dem kommenden Monat können unsere Mitarbeiter Dokumente mitnehmen und sie auf ihrem BlackBerry Smartphone bearbeiten. In der Vergangenheit benötigten sie einen Laptop, um auf der Interwoven Worksite arbeiten zu können“, erklärt Petrucci.

Für Petrucci ist damit das Portfolio von Services, die auf BlackBerry Smartphones eingesetzt werden können, noch lange nicht ausgeschöpft. Er ist davon überzeugt, dass er die Geräte schon bald auch zur Arbeitszeiterfassung, Organisation und für Audio-Konferenzen nutzen kann. Und natürlich auch zum Telefonieren. Mit einem BlackBerry Smartphone und Microsoft® Outlook® können Nutzer je nach Situation entscheiden, was mit eingehenden Anrufen aus dem Festnetz geschehen soll. „Zur Zeit befassen wir uns beispielsweise mit einer Lösung, die Anrufe automatisch an den Anrufbeantworter weiterleitet, wenn Microsoft Outlook anzeigt, dass Sie gerade in einem Meeting sind. Wenn Ihr Meeting beendet ist, werden alle neuen Nachrichten auf dem BlackBerry Smartphone angezeigt“, sagt Petrucci.

Petrucci schlussfolgert, dass die Flexibilität und Einfachheit der BlackBerry Solution es LG ermöglichte, seine Anwälte möglichst weitgehend vom Laptop unabhängig zu machen und sie stattdessen in die Lage zu versetzen, jederzeit "... so zu arbeiten als wären sie im Büro – und das an jedem Ort der Welt.“

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.blackberry.com/de/mobilecrm](http://www.blackberry.com/de/mobilecrm)