

KANZLEIPROZESSE

Der Einsatz der Chatbot-Technologie in Kanzleien

von RA Hans-Günther Gilgan, Senden, www.gilgan.de

| Vermutlich haben auch Sie schon von ChatGPT gehört und sich gefragt, was der plötzliche Hype um Chatbots soll. Mit diesem Beitrag möchte ich einen kurzen Überblick über Anwendungsmöglichkeiten der Technologie in den Bereichen Legal Tech und Tax Tech geben. Der Beitrag schließt mit einem konkreten Beispiel für den Prozess des Mandanten-Onboardings. |

Was sind eigentlich Chatbots?

Chatbots sind Computerprogramme, die in der Lage sind, menschenähnliche Gespräche zu führen. Sie werden in verschiedenen Branchen eingesetzt, um die Interaktion mit Kunden zu verbessern und Prozesse zu automatisieren. Dabei kommen verschiedene Technologien zum Einsatz.

- Bei der regelbasierten Methode werden vorab festgelegte Regeln und Entscheidungsbaumstrukturen (Skripte) verwendet, um auf Anfragen zu reagieren. Ein Beispiel findet sich bereits auf vielen Webseiten: Kurz nachdem Sie auf die Seite gekommen sind, geht ein kleines Pop-up-Fenster auf und Sie werden eingeladen, mit einem „Service-Mitarbeiter“ zu chatten. Das ist dann ein Chatbot.
- Bei der statistisch-lernbasierten Methode („künstliche Intelligenz“ oder besser, weil zutreffender: Maschinenlernen) wird der Chatbot in die Lage versetzt, durch die Analyse von Datenmustern und Gesprächsprotokollen selbstständig zu lernen und seine Antworten zu verbessern. Das im Moment bekannteste, aber bei Weitem nicht das einzige Beispiel ist ChatGPT.

Beide Methoden haben ihre Vor- und Nachteile. In einer gut definierbaren Situation, in der die Handlungsmöglichkeiten vorweggenommen werden können, ist ein regelbasierter Chatbot vermutlich einem statistisch-lernbasierten Chatbot überlegen. Verlässt der menschliche Anwender jedoch die Situation, für die der regelbasierte Chatbot gemacht wurde, erhält der Anwender entweder inadäquate Antworten oder der Chatbot versucht den Anwender zur Anwendungssituation zurückzuführen. Je offener die Situation aber ist, desto mehr kann der statistisch-lernbasierte Chatbot seine Vorteile ausspielen. So ist es mit diesen Chatbots tatsächlich möglich, ein Gespräch über „Gott & die Welt“ zu führen – mit teilweise erstaunlichen Einsichten. Probieren Sie es doch mal aus: <https://www.open.ai>

Vor allem regelbasierte Chatbots werden mittlerweile in vielen Branchen eingesetzt. Im Einzelhandel werden sie z. B. verwendet, um Kunden bei der Produktsuche und bei Bestellungen zu unterstützen. Im Bankwesen werden Chatbots verwendet, um Kunden bei der Verwaltung ihrer Konten und der Beantwortung von Fragen zu helfen. Im Gesundheitswesen werden Chatbots verwendet, um Patienten bei der Terminvereinbarung, bei der Medikamenteneinnahme und Symptomüberwachung zu unterstützen.

Regelbasiert

Maschinenlernen

Regelbasierte Chatbots werden schon vielfach eingesetzt

Was können Chatbots bei Tax Tech und Legal Tech tun?

Es mag vielleicht im ersten Moment abwegig klingen, aber sowohl bei Legal Tech als auch bei Tax Tech sind eine ganze Reihe von Anwendungsfällen denkbar. Dabei ist zu beachten, dass die Chatbot-Technologie ja auch in Kombinationen mit anderen Prozessassistenzsystemen genutzt werden kann, was den Möglichkeitsraum deutlich erweitert.

Ein Chatbot kommt selten allein

■ Legal Tech/Tax Tech: Denkbare Einsatzgebiete für Chatbots

Hier sind einige denkbare Einsatzgebiete für Chatbots in Verbindung mit anderen Assistenzsystemen. Die Liste ist schon jetzt nicht abschließend und wird in den kommenden Jahren noch deutlich länger werden:

- **Standardfragen beantworten**, um schnell und effizient allgemeine rechtliche Fragen zu beantworten.
- **Erst Recherchen durchführen**, um Nutzern einen ersten Anhaltspunkt zu bieten und bei der Vorbereitung ihrer Tätigkeiten zu helfen oder um überhaupt juristische Fachliteratur schnell zugänglich zu machen und die Suche nach relevanten Gesetzestexten und Urteilen zu erleichtern.
- **Vertragserstellung/Vertragsprüfung automatisieren** bis hin zu Benachrichtigungen über bevorstehende Vertragsverlängerungen oder -abläufe.
- **Verfahrensmanagement**: Chatbots können Nutzern bei der Vorbereitung und Durchführung von Verfahren helfen, indem sie Fristen und Anforderungen überwachen, Dokumente sammeln und die Kontaktaufnahme mit anderen Verfahrensbeteiligten wie Anwälten und Gerichten erleichtern.
- **Compliance-Einhaltung erleichtern**, also Unternehmen bei der Einhaltung von Gesetzen und Regulierungen zu unterstützen, indem sie überwachen und benachrichtigen, wenn Änderungen auftreten und von einzuhaltenden Unternehmensrichtlinien abgewichen wird.
- **Einhaltung von Zahlungsverpflichtungen überwachen**, indem z. B. Benachrichtigungen versendet werden, wenn Steuerzahlungen fällig sind.
- **Steuererklärung**: Chatbots können Nutzern bei der Erstellung und Überprüfung von Steuererklärungen helfen.

Wo können Chatbots heute schon in der Kanzlei helfen?

Chatbots können auch die Kommunikation zwischen Beratern (Steuerberater, Rechtsanwälte) und ihren Mandanten verbessern, indem sie die dahinterstehenden Prozesse strukturieren. Für den Einsatz von Chatbots sprechen eine ganze Reihe von Gründen:

Automatisierung von Abläufen außerhalb der Fachsoftware

- **Verfügbarkeit**: Chatbots sind rund um die Uhr 24/7 verfügbar und können daher schnell und effektiv auf Anfragen von Mandanten/Klienten reagieren, auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten.
- **Zeitersparnis**: Chatbots können automatisch häufig gestellte Fragen beantworten und dadurch die Zeit reduzieren, die Berater für die Beantwortung solcher Fragen aufwenden müssen.
- **Zugang zu Informationen**: Chatbots können Mandanten schnell und einfach Zugang zu relevanten Informationen gewähren, z. B. zu ihren Finanzdaten oder zu rechtlichen Angelegenheiten.
- **Alerts/Benachrichtigungen**: Chatbots können Mandanten automatisch über wichtige Ereignisse oder Fälligkeiten informieren, z. B. über anstehende Steuer- oder Gerichtstermine.

- **Personalisierung:** Mithilfe von Chatbots kann die Kommunikation mit Mandanten personalisiert werden, indem sie auf individuelle Bedürfnisse und Anforderungen eingehen und maßgeschneiderte Lösungen anbieten.
- **Prozessautomatisierung:** Chatbots können verwendet werden, um Prozesse wie Dokumentenmanagement, Rechnungsstellung, Zahlungsüberwachung und andere administrative Aufgaben zu automatisieren und dadurch die Effizienz der Arbeit von Beratern zu erhöhen.

Prozessgestaltung mit Chatbots: Mandatsannahme

Kanzleien, gerade die, die intensiv mit einer Fachsoftware arbeiten, sind es gewohnt, dass Arbeitsabläufe in der Software vorgegeben werden. Arbeitsabläufe außerhalb einer Software laufen aber mehr oder weniger nach einmal in der Vergangenheit festgelegten Regeln ab. Solchen Abläufen hat KP Kanzleiführung in der Reihe „Optimale Prozesse in der Steuerkanzlei“ schon verschiedene Sonderausgaben gewidmet:

- Die strukturierte Mandatsannahme (www.iww.de/s7769)
- Leistungserfassung und Honorarsicherung (www.iww.de/s7770)
- Honorarmanagement (www.iww.de/s7771)
- Haftungsminimierung (www.iww.de/s7772)
- Mandanten-Offboarding – aber richtig (www.iww.de/s7773)

Diese Prozesse sind aber durchaus automatisierbar. So läuft z. B. die Mandatsannahme eigentlich immer nach den gleichen Schritten ab:

- Erhebung der Mandanten-Stammdaten
- Identifizierung des Auftraggebers (GwG)
- Aufstellung der beauftragten Dienstleistungen
- Beratungsvertrag, Vergütungsvereinbarung sowie AAB, Vollmachten und Vereinbarungen (z. B. Vereinbarung zum E-Mail-Verkehr etc.)

Und auch die Kommunikation mit dem Mandanten danach folgt weitgehend denselben Regeln. Meist geht es ja doch nur um den Austausch von Unterlagen und das Nachhalten von Aufgaben. Nichts, was nicht auch ein Chatbot übernehmen könnte, denn grundsätzlich kann ein Chatbot auch Tätigkeiten überwachen (vgl. z. B. Mandanten-Onboarding von <https://virtualguide.io>).

Die Vorteile für die anwendenden Kanzleien sind vielfältig. Im Vordergrund steht dabei die Entlastung. Prozessschritte, die vorher von den Mitarbeitenden abgearbeitet wurden, übernimmt der Chatbot (z. B. durch automatische Wiedervorlagen oder Erinnerungs-E-Mails). Der Prozess selbst läuft immer in derselben, einmal festgelegten Weise ab, was aus QM-Gesichtspunkten wichtig ist. Und alle Schritte werden – für den Fall der Fälle – gerichtsfest dokumentiert.

FAZIT | Insgesamt sind Chatbots eine vielversprechende Technologie, die eingesetzt werden kann, um die Interaktion mit Mandanten zu verbessern und Prozesse zu automatisieren. Auch andere Aufgaben wie Recherchen oder gezielte Sachverhaltsabfragen für rechtliche Bewertungen sind denk- und machbar. Allerdings sollte beachtet werden, dass Chatbots nicht dazu gedacht sind, professionellen Rat von qualifizierten Experten zu ersetzen. Sie sollten lediglich als ergänzendes Tool verwendet werden, um die Kommunikation zu verbessern und Prozesse zu automatisieren.

Optimale Prozesse in der Steuerkanzlei

Auftragserfassung

Eigentliches Mandanten-Onboarding

Unterstützung durch Chatbot bringt viele Vorteile