



v.l.n.r. Hubert Rüedi, Simon Tihanov, Barbara Klett

## ISO 9001/SQS 9004

# Die Bedeutung des Qualitätsmanagements in einer Anwaltskanzlei

Eine national und international tätige Anwaltskanzlei wie Kaufmann Rüedi Rechtsanwälte hat sich heute – wie alle Unternehmen – in einem anspruchsvollen Umfeld zu behaupten. Ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 und dessen Bewertung gemäss SQS 9004 unterstützen diese bei der Bewältigung, der an sie gestellten hohen Anforderungen.

Die Entwicklungen auf dem Rechtsberatungsmarkt sind geprägt durch eine steigende Komplexität der Mandate, hohe fachliche Anforderungen an die Anwälte, die sofortige Verfügbarkeit der Kanzlei und effiziente und qualitativ hochstehende Anwaltsleistungen. Diesen Anforderungen kann eine Anwaltskanzlei nur mit einem ausgereiften und nachhaltigen Qualitätsmanagement gerecht werden.

Die Dienstleistungen einer Anwaltskanzlei münden oft in einem «Produkt», dessen Güte weder unmittelbar noch direkt mathematisch gemessen werden kann. Deshalb müssen sich die Mandanten sicher sein können, dass die Anwaltsleistung an sich mindestens «state of the art» oder besser «excellent» ist und somit hohen Qualitätsstandards entspricht. Dazu hat eine Anwaltskanzlei über ein ausgereiftes und umfassendes Qualitätsmanagement zu verfügen, wie das nachfolgende – stark vereinfachte – Beispiel belegt.

Als Beispiel soll ein Unternehmenskauf oder neudeutsch eine «M&A-Transaction» dienen:

- Es versteht sich, dass für die qualitativ hochstehende Durchführung eines solchen Mandats mindestens die sogenannten «Key Business Prozesse» einer Kanzlei, also vorliegend z.B. die Prozesse «Mandatsführung», «Rechts-/Unternehmensberatung» und «Risikomanagement» vorhanden sein und beherrscht werden sollten.
- Für die erfolgreiche und kundenorientierte Abwicklung eines solchen Mandats reicht dies aber bei weitem noch nicht aus. Denn nur schon die Annahme eines solchen Mandats bedingt, dass die Kanzlei über genügend qua-

lifizierte Personalressourcen sowie über das entsprechende Know-how verfügt. Hier sind also das «Ressourcen Management» und so z.B. die Prozesse «Human Resources» und «Wissensmanagement» gefordert.

- Die erfolgreiche und effiziente Abwicklung solcher Transaktionen betreffen aber auch den Bereich «Management», d.h. mitunter die Prozesse «Kanzleiführung» und «Projektmanagement» sowie den Bereich «Support» und dort wiederum die Prozesse «Backoffice» oder z.B. «Dokumenten-/Datenmanagement».

Auch die moderne Anwaltsdienstleistung ist also ein Zusammenspiel aller üblicherweise in einem Prozessmodell nach ISO 9001 vorhandenen Prozesse.

Ein Qualitätsmanagementsystem und die damit verbundene systemorientierte Arbeitsweise unterstützt die Kanzlei bzw. den einzelnen Anwalt einer Kanzlei bei der Bewältigung der an ihn gestellten Anforderungen und steigert so seine Leistungsfähigkeit in der Mandatsarbeit; dies alles zu Gunsten einer effizienten und erfolgreichen Mandatsabwicklung.

Nicht zu vergessen ist aber auch die grosse Bedeutung eines ausgereiften und nachhaltigen Qualitätsmanagements für die internen Belange einer Anwaltskanzlei. Hier ist von «Strategie» über «Kommunikation», «Verbesserungsmanagement» bis hin zu «Human Resources» und «Finanzen» zu denken. Die dadurch sichergestellte unternehmerische Basis ist wiederum Garant für motivierte und qualitativ hochstehende Mandatsarbeit.

Kaufmann Rüedi Rechtsanwälte arbeitete seit Jahren auf der Grundlage eines eigenen Qualitätsmanagementsystems. Die Frage der formalen ISO-Zertifizierung des eigenen Managementsystems überprüfte Kaufmann Rüedi Rechtsanwälte regelmässig. Entscheidend für den Beschluss, eine ISO-Zertifizierung zu erlangen war, die «Qualität» der Kanzlei durch externe Auditoren überprüfen und bestätigen zu lassen, strukturiert weiterentwickeln und den bestehenden und zukünftigen Mandanten und den Kooperationspartnern der Kanzlei kommunizierbar zu machen.

Zudem setzte sich Kaufmann Rüedi Rechtsanwälte das Ziel, ihr Qualitätsmanagementsystem nicht «nur» nach ISO 9001 zertifizieren zu lassen, sondern gleichzeitig auch die Anerkennung nach SQS 9004 zu erlangen. Denn diese Anerkennung nach SQS 9004 verlangt insbesondere die Nachhaltigkeit und die Kundenorientierung in der Leistungserbringung. Eine Voraussetzung, welche für die Erbringung von qualitativ hochstehenden Anwaltsdienstleistungen – wie bereits oben ausgeführt – von besonderer Bedeutung ist.

Das gesetzte Ziel der Zertifizierung nach ISO 9001 und der Anerkennung nach SQS 9004 wurde am 20. Dezember 2006 erreicht. Damit ist Kaufmann Rüedi Rechtsanwälte die einzige Anwaltskanzlei der Schweiz, welche über ISO 9001:2000 und SQS 9004 verfügt.

