|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wer mit wem | Was | Womit | Wann | Reaktionszeit\* | Mensch |
|  |  |  |  |  |  |
| Interessent – Kanzlei | Erstinformation | WebseiteXing / LinkedInFacebookTelefon | JederzeitJederzeitJederzeitÖffnungszeiten | SofortSofortSofortNur wenn offen | NeinNeinNeinJa |
|  | Kontaktaufnahme | WebformularMail TelefonLive ChatChatbot | JederzeitJederzeitÖffnungszeitenJederzeitJederzeit | VerzögertVerzögertNur wenn offenNur wenn anwesendSofort | NeinJaJaJaNein |
|  | Terminvereinbarung | TelefonMailOnline-Buchung | Öffnungszeitenjederzeitjederzeit | Nur wenn offen VerzögertSofort | JaJaNein |
|  |  |  |  |  |  |
| Mandant - Kanzlei | Kontaktaufnahme generell | TelefonMailMessenger | ÖffnungszeitenJederzeitJederzeit | Nur wenn offen VerzögertSofort | JaJaJa |
|  | Terminvereinbarung | TelefonMailOnline-Buchung | ÖffnungszeitenJederzeitJederzeit | Nur wenn offen VerzögertSofort | JaJaNein |
|  | Rückfrage zum Rechnungswesen | TelefonMailCloud / Portal | ÖffnungszeitenJederzeitJederzeit | Nur wenn offen VerzögertSofort | JaJaNein |
|  | Alltagsfragen zwischendurch | TelefonMailWeb FAQs | ÖffnungszeitenJederzeitJederzeit | Nur wenn offen VerzögertSofort | JaJaNein |
|  | Beratungsbedarf | Persönliches GesprächVideokonferenz | TerminabspracheTerminabsprache | TerminabspracheTerminabsprache | JaJa |
|  | Belege einreichen | PendelordnerMailCloud / PortalBeleg-App | ÖffnungszeitenJederzeitJederzeitJederzeit | Nur wenn offenSofortSofortSofort | JaJaNeinNein |
|  |  |  |  |  |  |
| Kanzlei – Mandant | Rückfragen zum Rechnungswesen | TelefonMailCloud / PortalVideogespräch | ÖffnungszeitenJederzeitJederzeitÖffnungszeiten | Nur wenn offenVerzögertVerzögertNur wenn offen | JaJaNeinJa |
|  | Terminvereinbarung | TelefonMail | ÖffnungszeitenJederzeit | Nur wenn offenverzögert | JaJa |
|  | Auswertungen / Bilanz besprechen | TelefonPersönlichVideokonferenz | ÖffnungszeitenÖffnungszeitenÖffnungszeiten | TerminabspracheTerminabspracheTerminabsprache | JaJaJa |
|  | Rückgabe Papier-Unterlagen | PersönlichPost | ÖffnungszeitenÖffnungszeiten | Nur wenn offenNur wenn offen | JaNein |
|  | Steuertermine | MailCloud / PortalApp | ÖffnungszeitenJederzeitJederzeit | Nur wenn offenVerzögertPush-Nachricht | JaNeinNein |

\*Sofort bedeutet hier: der Interessent / Mandant möchte seinen Informationsbedarf sofort befriedigen, beispielsweise ein Interessent, der sich auf Ihrer Webseite über die Kanzlei informiert. Findet er keine Webseite oder unzureichende Antworten, ist er unzufrieden.
Verzögert bedeutet hier: der Interessent / Mandant erwartet nicht unmittelbar eine Antwort, sondern möchte sein Anliegen loswerden und erwartet dann zum nächstmöglichen Zeitpunkt Ihre Rückmeldung.
Sie können diese Kategorien natürlich in Ihrem Sinne anpassen.