|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wer mit wem | Was | Womit | Wann | Reaktionszeit\* | Mensch |
|  |  |  |  |  |  |
| Interessent – Kanzlei | Erstinformation | Webseite  Xing / LinkedIn  Facebook  Telefon | Jederzeit  Jederzeit  Jederzeit  Öffnungszeiten | Sofort  Sofort  Sofort  Nur wenn offen | Nein  Nein  Nein  Ja |
|  | Kontaktaufnahme | Webformular  Mail  Telefon  Live Chat  Chatbot | Jederzeit  Jederzeit  Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit | Verzögert  Verzögert  Nur wenn offen  Nur wenn anwesend  Sofort | Nein  Ja  Ja  Ja  Nein |
|  | Terminvereinbarung | Telefon  Mail  Online-Buchung | Öffnungszeiten  jederzeit  jederzeit | Nur wenn offen Verzögert  Sofort | Ja  Ja  Nein |
|  |  |  |  |  |  |
| Mandant - Kanzlei | Kontaktaufnahme generell | Telefon  Mail  Messenger | Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit | Nur wenn offen  Verzögert  Sofort | Ja  Ja  Ja |
|  | Terminvereinbarung | Telefon  Mail  Online-Buchung | Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit | Nur wenn offen Verzögert  Sofort | Ja  Ja  Nein |
|  | Rückfrage zum Rechnungswesen | Telefon  Mail  Cloud / Portal | Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit | Nur wenn offen Verzögert  Sofort | Ja  Ja  Nein |
|  | Alltagsfragen zwischendurch | Telefon  Mail  Web FAQs | Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit | Nur wenn offen Verzögert  Sofort | Ja  Ja  Nein |
|  | Beratungsbedarf | Persönliches Gespräch  Videokonferenz | Terminabsprache  Terminabsprache | Terminabsprache  Terminabsprache | Ja  Ja |
|  | Belege einreichen | Pendelordner  Mail  Cloud / Portal  Beleg-App | Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit  Jederzeit | Nur wenn offen  Sofort  Sofort  Sofort | Ja  Ja  Nein  Nein |
|  |  |  |  |  |  |
| Kanzlei – Mandant | Rückfragen zum Rechnungswesen | Telefon  Mail  Cloud / Portal  Videogespräch | Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit  Öffnungszeiten | Nur wenn offen  Verzögert  Verzögert  Nur wenn offen | Ja  Ja  Nein  Ja |
|  | Terminvereinbarung | Telefon  Mail | Öffnungszeiten  Jederzeit | Nur wenn offen  verzögert | Ja  Ja |
|  | Auswertungen / Bilanz besprechen | Telefon  Persönlich  Videokonferenz | Öffnungszeiten  Öffnungszeiten  Öffnungszeiten | Terminabsprache  Terminabsprache  Terminabsprache | Ja  Ja  Ja |
|  | Rückgabe Papier-Unterlagen | Persönlich  Post | Öffnungszeiten  Öffnungszeiten | Nur wenn offen  Nur wenn offen | Ja  Nein |
|  | Steuertermine | Mail  Cloud / Portal  App | Öffnungszeiten  Jederzeit  Jederzeit | Nur wenn offen  Verzögert  Push-Nachricht | Ja  Nein  Nein |

\*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.