



Digitales Wissensmanagement in der Mandantenbetreuung

Viktor Foerster, Michael Wagner

FOERSTER+RUTOW RECHTSANWÄLTE

www.fr-lawfirm.de



FOERSTER+RUTOW®
RECHTSANWÄLTE

IRRERSTRASSE 17 - 19
D-90403 NÜRNBERG
FON +49 (911) 2 35 69 - 00
FAX +49 (911) 2 35 69 - 11
e-mail: fr@fr-lawfirm.de
<http://www.fr-lawfirm.de>



Abkürzungsverzeichnis.....	3
1. Riskmanagement und Wissensmanagement.....	4
1.1 Notwendigkeit eines Riskmanagements.....	4
1.2 fr_risk_management_system	4
1.3 Wissensmanagement als ein Modul des Riskmanagements	4
1.4 Unterscheidung Wissensmanagement / Dokumentenmanagement	5
2. fr_digital_knowledge_management™ (fr_dkm)	5
2.1 Zielgruppe.....	5
2.2 Funktionen.....	6
3. fr_coaching_system	7
3.1 Zielgruppe.....	7
3.2 fr_coaching_module	8
3.2.1 fr_coaching_basic	9
3.2.2 fr_coaching_advanced	9
3.2.3 fr_coaching_top.....	9
3.2.4 fr_coaching_excellence	10
3.2.5 Zeitaufwand	10
3.2.6 Zertifikat.....	11
3.3 Tools der fr_coaching_module.....	11
3.3.1 fr_elearning_tool / Evaluation.....	12
3.3.2 Klauseln	12
3.3.3 Checklisten.....	13
3.3.4 Glossar	13
3.3.5 Suchfunktion.....	13
3.3.6 Interaktivität	13
3.3.7 Links.....	13
3.3.8 Sprache	14
3.4 Client Policy Handbooks (CPH).....	14
3.4.1 Kurzbeschreibung.....	14
3.4.2 fr_client_policy_handbook™ Organisation and Infrastructure.....	14
3.4.3 fr_client_policy_handbook™ Contracts and Riskmanagement.....	15
3.4.4 fr_client_policy_handbook™ Standard Solutions.....	17
3.4.5 fr_client_policy_handbook™ Specific Solutions	17
3.5 fr_tools (fr_ilm, fr_glossar)	17
3.5.1 fr_ilm.....	17
3.5.2 fr_glossary	18
4. Technische Spezifikation	19
4.1 fr_dkm	19
4.1.1 Kurzbeschreibung.....	19
4.1.2 Technische Voraussetzungen.....	20
4.2 Client Policy Handbooks (CPH).....	20
4.2.1 Kurzbeschreibung.....	20
4.2.2 Technische Voraussetzungen.....	20
5. Ergebnis	20



Abkürzungsverzeichnis

Abk.	Erläuterung
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
CPH	Client Policy Handbook
d.h.	das heißt
F+R	Foerster+Rutow Rechtsanwälte
fr_dkm™	fr_digital_knowledge_management
fr_ilm™	fr_internet_link_manager
HGB	Handelsgesetzbuch
KMU	Kleinstunternehmen, kleine und mittlere Unternehmen, vgl. Empfehlung der Kommission vom 06.05.2003 (2003/361/EG)
KonTraG	Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich
SSL	Secure Socket Layer
vgl.	vergleiche
VOB	Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen
VOL	Verdingungsordnung für Leistungen
z.B.	zum Beispiel



1. Riskmanagement und Wissensmanagement

1.1 Notwendigkeit eines Riskmanagements

Im Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) ist bestimmt, dass die gesetzlichen Vertreter von Kapitalgesellschaften verpflichtet sind, ein wirksames und funktionsfähiges internes Kontrollsystem einzurichten, um Entwicklungen, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden, frühzeitig zu erkennen. Dabei ist bei mehrstufigen Unternehmen (Mutter-, Tochtergesellschaften) die Überwachungs- und Organisationspflicht gruppenweit zu verstehen, sofern von den Tochtergesellschaften bestandsgefährdende Entwicklungen für die Unternehmensgruppe ausgehen können.

1.2 fr_risk_management_system

Das fr_risk_management_system ist auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) zugeschnitten. Zielsetzung des fr_risk_management_system ist es, das Standardgeschäft von KMUs so zu optimieren, dass dafür nur noch ein geringerer rechtlicher Beratungsaufwand erforderlich ist und die Konzentration stattdessen auf solche Einzelfälle, Verträge und Projekte erfolgen kann, die für eine Standardisierung nicht in Betracht kommen.

1.3 Wissensmanagement als ein Modul des Riskmanagements

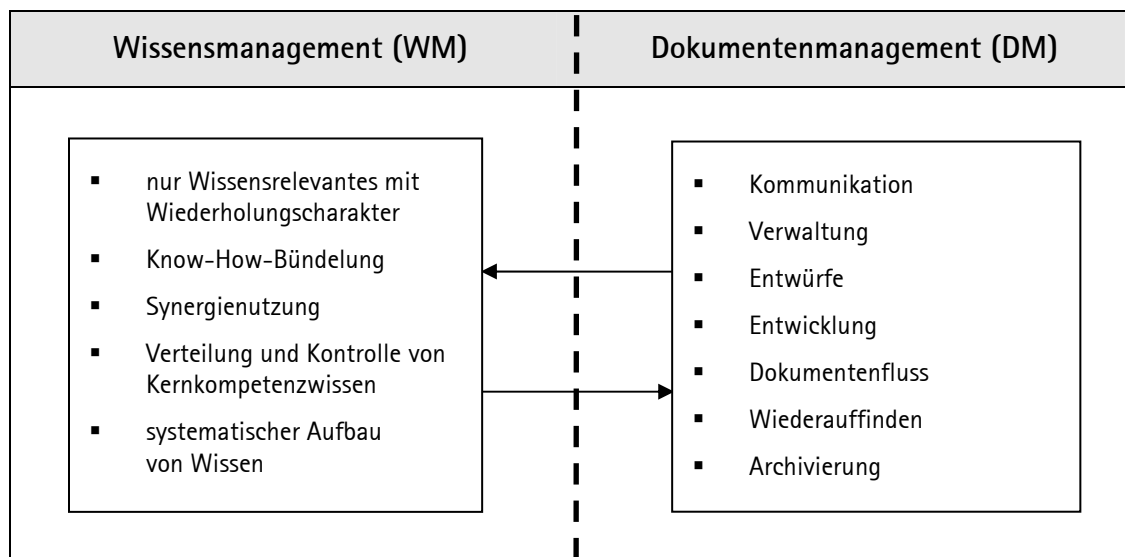
Die Intensivierung der Globalisierung und die Entwicklung der Gesellschaft zu einer Wissensgesellschaft machen ein unternehmensweites Wissensmanagement zu einer notwendigen Konsequenz. Das fr_risk_management_system bietet KMUs einen systematischen Einstieg in den Aufbau eines Wissensmanagements. Dabei wird den Nutzern das Wissen effektiv zugänglich gemacht, und zwar auf einer einheitlichen Wissensbasis mit unterschiedlichen Medien (z.B. für den Mitarbeiter: CD-ROM; im Unternehmen: Intranet). Da die Unternehmenskulturen (insbesondere in unterschiedlichen Unternehmenseinheiten mit gegensätzlichen Kulturdimensionen¹) einen Schlüsselfaktor für das Wissensmanagement darstellen, muss es das Ziel für global operierende Unternehmen sein, ein interkulturelles Wissensmanagement zu organisieren und aktiv zu unterhalten.

¹ vgl. Marion A. Weissenberger-Eibl und Patrick Spieth: Intercultural Co-operation: A Consequence of Cultural Constraints in Managing Knowledge, Sonderdruck 2006



1.4 Unterscheidung Wissensmanagement / Dokumentenmanagement

Wichtig für die Effektivität eines Wissensmanagements ist die konsequente Unterscheidung und Abgrenzung zwischen Wissens- und Dokumentenmanagement:



2. fr_digital_knowledge_management (fr_dkm™)

2.1 Zielgruppe

fr_digital_knowledge_management (fr_dkm™) wurde von F+R als Wissensmanagement-Tool für KMUs entwickelt. Es wird bereits in verschiedenen Unternehmen eingesetzt, eignet sich aber auch für beratende Berufe (z.B. Rechtsanwälte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer) und Universitäten (z.B. Lehrstühle).

Beispiele aus der Praxis:

fr_dkm™-Anwendung	Beschreibung
Corporate Documents	Verwaltung von gesellschaftsrechtlichen Verträgen für die Unternehmensgruppe (Mutter- und Tochtergesellschaften)
Vertragsverwaltung	Verwaltung komplexer Verträge mit Abbildung der Vertragsstruktur (Anlagen, Nachträge), z.B. Industrieanlagenverträge
Umwelt- und Sicherheitsrecht	Verwaltung umweltrechtlicher Dokumente (z.B. Vorschriften, Genehmigungen, Reports, Technische Spezifikationen)
Altersversorgung	Verträge und Dokumente zur Altersversorgung der Unternehmensgruppe



fr_dkm™-Anwendung	Beschreibung
Schiedsverfahren	Verwaltung der Dokumente bei der Durchführung des gesamten Schiedsverfahrens mit verschlüsselter Online-Zugangsmöglichkeit für die am Schiedsverfahren Beteiligten
Gerichtsprozesse	Schriftsätze und Gutachten in komplexen Gerichtsprozessen zur effektiven Durchführung und Verwaltung dieser Verfahren
Claim Management	Verwaltung komplexer Forderungen durch strukturierte Ordnung der relevanten Dokumente und Zuordnung zu den definierten Claims

2.2 Funktionen

fr_digital_knowledge_management ermöglicht die effektive Administration von komplexen Verträgen und Dokumenten und schafft darüber hinaus ein hohes Rationalisierungspotential. Dies wird erreicht durch folgende Funktionen:

Abbildung von Vertragsstrukturen (z.B. Vertrag mit Anlagen)

Effektives Ablegen und Wiederauffinden von Dokumenten mit Know-How und sonstigem unternehmensrelevanten Wissen

Indexierte Volltextsuche und attributbasierte Suche in verschiedenen Formaten, z.B. Word (.doc), Portable Document Format (.pdf), Webseiten (.html)

Benutzer- und dokumentbezogenes Berechtigungskonzept

Integriertes Terminmanagement mit E-Mail-Benachrichtigungsfunktion

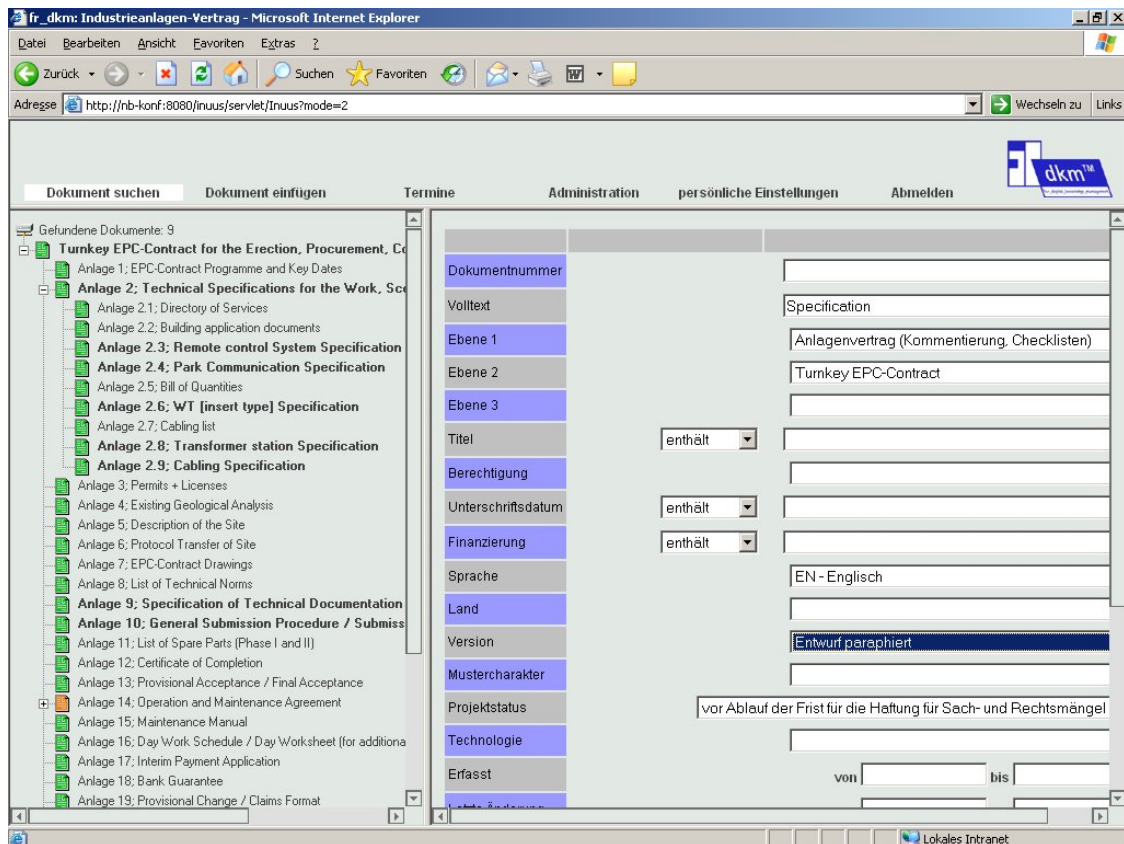
Customizing durch frei konfigurierbare Dokumenttypen und Attribute

Die Benutzeroberfläche ist - nach Auswahl des Anwenders - in deutscher und englischer Sprache verfügbar.

"Skill-Datenbanken" für spezielle Bereiche, z.B. Kundenverträge, Vertriebsverträge (weltweit), Technische Dokumentation, Gesellschaftsverträge, Altersversorgung, Umwelt- und Sicherheitsrecht etc.



Der folgende Screenshot zeigt eine fr_dkm™-Vertragsdatenbank zur Verwaltung komplexer Industrieanlagenverträge:



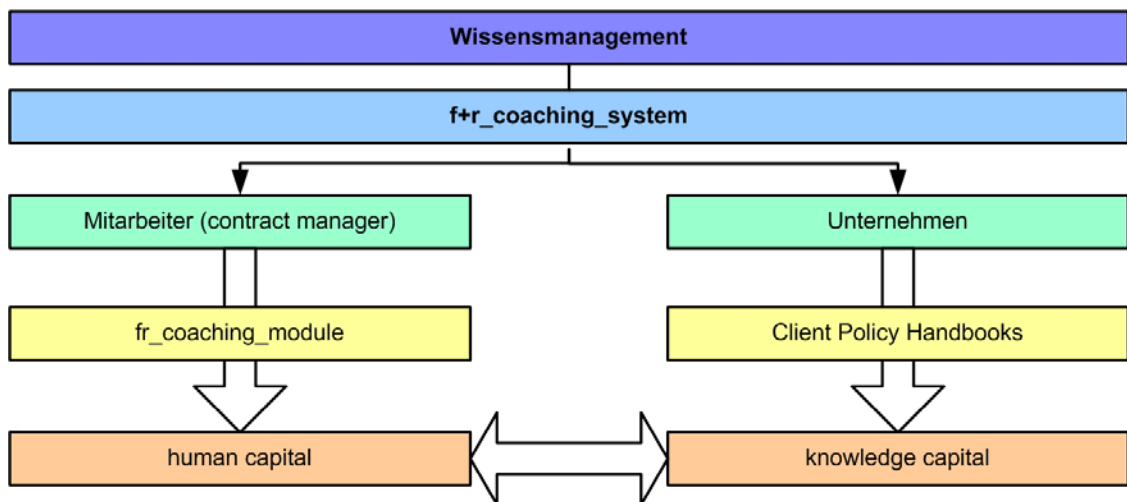
3. fr_coaching_system

3.1 Zielgruppe

Das fr_coaching_system stellt den Mitarbeitern und dem Unternehmen im Rahmen eines strukturierten Wissensmanagements Wissen zur Verfügung. Jeder Mitarbeiter kann individuell in unterschiedlichen Anforderungsstufen (Level 1 - 4) Basiswissen über Vertragsdesign, Vertragsstruktur und Vertragsverwaltung aufbauen; daneben erhält er eine Wissensbasis für den täglichen Arbeitsprozess im Unternehmen. Dies ermöglicht dem Mitarbeiter, ca. 80% seiner vertragsrechtlichen Fragestellungen selbstständig und auf hohem Qualitätsniveau und damit risikoreduziert für das Unternehmen intelligent und eigenverantwortlich zu erfüllen.



Diese Umsetzung führt im Unternehmen unter dem Gesichtspunkt von Wissensmanagement zu „human capital“ bzw. „knowledge capital“:



3.2 fr_coaching_module

Das fr_coaching_system umfasst mehrere fr_coaching_module, die nach typischen Themenbereichen aufgebaut sind, mit denen sich Mitarbeiter in KMUs auseinandersetzen müssen:

UN-Kaufrecht	IT-Verträge
Vertragsschluss / AGB	Liefergeschäft
Einkauf	Recht & E-Business
Kartellrecht (Deutschland und EU)	Schiedsrecht (national und international)

Diese fr_coaching_module sind vom grundsätzlichen Know-How (Level 1) zum speziellen Wissen (Level 4) systematisch strukturiert:





3.2.1 fr_coaching_basic

In diesem Coaching Modul werden die Grundsätze erarbeitet, die ein Mitarbeiter bei Design, Struktur und Abschluss von Verträgen mit Dritten zu beachten hat. Dabei kommt es auf die besonderen Interessenlagen (z.B. Verkauf, Einkauf) noch nicht entscheidend an. Schwerpunkt dieses Moduls ist die Einbeziehung von AGB und die Vermittlung der Grundsätze der Inhaltskontrolle. Darüber hinaus werden die typischen Regelungssachverhalte eines Vertrages erläutert.

3.2.2 fr_coaching_advanced

Darauf aufbauend wird das speziellere und wesentlich detailliertere Wissen des fr_coaching_advanced eingesetzt. Es ist im Wesentlichen strukturiert wie ein Liefervertrag. Zusätzlich enthält das fr_coaching_modul notwendiges Basiswissen über die besonderen Rechte und Pflichten, die sich aus dem HGB ergeben und Anforderungen an Verträge, die auf der Basis von VOB / VOL abgeschlossen werden.

3.2.3 fr_coaching_top

Dieses fr_coaching_modul hat die systematische Vertiefung und Überprüfung des Wissenstransfers im Rahmen der ersten beiden Levels des Coachings zum Ziel. Dabei werden die identifizierten unternehmensspezifischen Wissensinhalte anhand der konkreten Anforderungen und Fragestellungen im Alltag des Unternehmens intensiviert. Das Coaching Modul fr_coaching_top wird dadurch geprägt, dass der Einsatz und die Umsetzung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Standardverträgen des jeweiligen Unternehmens in typischen Geschäftssituationen in Form von Workshops intensiv mit den Mitarbeitern des Unternehmens (Rollenspiele) simuliert werden. Dabei werden Argumentationshilfen, Strategien und risikomindernde Vorgehensweisen entwickelt und trainiert, z.B.:

Verhalten bei sich widersprechenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder bei Zurückweisung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch den Vertragspartner

Contract Change Management: Typische Änderungswünsche des Vertragspartners bezüglich einzelner Klauseln (Haftung, Schiedsrecht, etc.) und systematische Argumentationshilfen (z.B. für Haftungsbeschränkungsklauseln)

Vorteile des Schiedsgerichtsverfahrens gegenüber dem ordentlichen Gerichtsverfahren

Anwendungsbereich und Anwendungsproblematik des UN-Kaufrechts in grenzüberschreitenden Lieferverträgen

Claim Management: Strategische Analyse und Bearbeitung von Forderungen mit Hilfe von Wissensmanagement-Tools.



Zusätzlich werden mock-cases (simulierte Fallstudien aus der Praxis der KMUs) entwickelt, die sich an den typischen Anwendungsfällen des jeweiligen Unternehmens orientieren. Die Mitarbeiter lernen mit Unterstützung und Anleitung des Tutors, diese mit Hilfe der CD-ROMs _basic und _advanced systematisch zu lösen.

3.2.4 fr_coaching_excellence

Schließlich wird – primär für die Geschäftsleitungsebene – das Modul fr_coaching_excellence angeboten. Ziel dieses fr_coaching_moduls sind spezifische Themenbereiche des Managements, z.B.

Compliance Program and Code of Conduct
Kartellrecht (z.B. Gruppenfreistellungsverordnungen)
Wettbewerbsrecht
Werberecht (Internet)
IT-Recht
Recht & E-Business (d.h. Einführung von E-Business in KMUs)

3.2.5 Zeitaufwand

Bei der Durchführung der fr_coaching_module haben wir die Erfahrung gemacht, dass die Mitarbeiter bereit sind, erhebliche Teile der Schulungen auch außerhalb ihrer Arbeitszeit durchzuführen, da diese Schulungen auch ihrem individuellen Wissen dienen, das ihnen z.B. bei einem Wechsel des Unternehmens verbleibt.



3.2.6 Zertifikat

Am Ende jedes fr_coaching_moduls erhalten die Mitarbeiter, die das Coaching-Ziel erreicht haben, ein Zertifikat:



3.3 Tools der fr_coaching_module

Die fr_coaching_module haben eine einheitliche Benutzeroberfläche, die zusammen mit der von F+R entwickelten Steuerleiste ein einfaches Navigieren und einen direkten Zugriff auf die nachfolgend vorgestellten Tools ermöglicht.



3.3.1 fr_earning_tool / Evaluation

Das fr_earning_tool ermöglicht dem Mitarbeiter eine effektive Selbstkontrolle seiner Lerngeschwindigkeit und seines Lernerfolges. Hierbei kann er – je nach Wissensstand und Lernfortschritt – zwischen drei Modi wählen, und zwar von der Selbstkontrolle beim Lernen und der Möglichkeit des sofortigen Nachschlagens (1. Modus) bis hin zum kapitelübergreifenden Test unter Zeitdruck (3. Modus). Unterstützt wird er dabei durch eine begleitende Langzeitstatistik für jedes Kapitel eines fr_coaching_moduls. Das fr_earning_tool wird auch bei der Evaluation des jeweiligen fr_coaching_moduls eingesetzt und ermöglicht eine Online-Auswertung der Testergebnisse jedes Mitarbeiters.

Screenshot:



3.3.2 Klauseln

In den fr_coaching_modulen befinden sich für die jeweiligen behandelten Themen Klauseln in deutscher und englischer Sprache (z.B. Boilerplates). Hier kann der Mitarbeiter, unterstützt durch die erklärenden Texte, eine qualifizierte Auswahl treffen, wenn er einen Vertrag gestaltet oder kommentiert. Im Falle der Beurteilung eines vorgelegten Vertragsentwurfes ist er in der Lage, über einen Vergleich mit den im Modul hinterlegten Klauseln risikoverändernde Zusätze oder Weglassungen zu erkennen und zu



beurteilen. Der Mitarbeiter kann die gefundene Klausel auswählen und markieren, ausschneiden und dann in sein Word- Dokument übertragen.

3.3.3 Checklisten

Die Checklisten dienen dem Mitarbeiter, die im konkreten Vertrag regelungsbedürftigen Sachverhalte in systematischer Weise zu analysieren. Mit diesen Checklisten erschließen sich für den Mitarbeiter schnell die Mindeststandards und der Regelungsbedarf entscheidender Klauseln, wie z.B. einer Schiedsklausel. Damit ist der Mitarbeiter in der Lage, eine Schiedsklausel auf deren Gehalt zu beurteilen.

3.3.4 Glossar

Das Glossar unterstützt den Mitarbeiter und gibt ihm jederzeit die Möglichkeit, die ihm nicht geläufigen vertragsrechtlichen Begriffe zu verstehen. Über Links im Text gelangt man mit einem Klick direkt zur Erläuterung im Glossar bzw. wieder zurück zum Text.

3.3.5 Suchfunktion

Eine intelligente Suchfunktion erschließt den Inhalt der gesamten CD-ROM. Vom Ergebnis der Suche gelangt der Benutzer per Link direkt zur betreffenden Fundstelle.

3.3.6 Interaktivität

Die fr_coaching_module sind interaktiv. Beim Anklicken der Steuerleiste öffnet sich ein Internetfenster, über das eine Mail an F+R gesendet werden kann. So können Anfragen von F+R zentral beantwortet und verwaltet werden. Die Ergebnisse der Anfragen werden ausgewertet und dann ggf. in die jeweiligen fr_coaching_module als Konkretisierung oder Erweiterungen aufgenommen.

3.3.7 Links

Die fr_coaching_module als digitale Medien ermöglichen ein äußerst effektives Arbeiten, da der gesamte Inhalt durch Links verknüpft ist, u.a.:

von Kapitel zu Kapitel

von Begriffen zum Glossar

von Paragraphenhinweisen zu den Gesetzestexten

von Rechtssprechungshinweisen zum Volltext der Rechtsprechung

direkt ins Internet, soweit der PC an das Internet angeschlossen ist



3.3.8 Sprache

Speziell für ausländische Tochtergesellschaften von KMUs hat F+R ein spezifisches und stark reduziertes `fr_coaching_system` entwickelt, das sich ganz auf die Bedürfnisse des jeweiligen Tochterunternehmens und sein nationales Rechtssystem fokussiert. Die Funktionalität des `fr_elearning_tools` ist dann in der jeweiligen Sprache verfügbar.

F+R ist aufgrund der Mitarbeiterstruktur in der Lage, diese Produkte in

Deutsch	Englisch	Spanisch	Niederländisch
---------	----------	----------	----------------

den Unternehmen zur Verfügung zu stellen.

3.4 Client Policy Handbooks (CPH)

3.4.1 Kurzbeschreibung

Die Client Policy Handbooks sind kompakte, digitale Handbücher, die individuell auf das jeweilige Unternehmen, Unternehmensteile oder deren Tochtergesellschaften maßgeschneidert angepasst werden. Sie basieren auf der derselben digitalen Plattform wie die `fr_coaching_module` und verfügen über eine einheitliche Benutzeroberfläche mit F+R-Steuerleiste, die ein einfaches Navigieren und einen direkten Zugriff auf die Tools ermöglicht:

[Klauseln](#), die per Drag-and-Drop in ein Vertragsdokument eingefügt werden können.

[Checklisten](#) zur umfassenden Bearbeitung eines Sachverhalts.

Ein [Glossar](#), welches (Rechts-)Begriffe erläutert.

Eine [Suchfunktion](#), mit der das gesamte Handbuch durchsucht werden kann.

[Interaktivität](#) durch Fragen/Antworten per E-Mail an F+R.

Ein [fr_elearning_tool](#) zur effizienten Kontrolle des erworbenen Wissens.

Umfangreiche und verlinkte Gesetzessammlungen, die ein umständliches Nachschlagen von relevanten Normen entfallen lassen.

3.4.2 `fr_client_policy_handbook` Organisation and Infrastructure

Dieses Client Policy Handbook beinhaltet die Beschreibung der Organisation und Infrastruktur eines Unternehmens und die dazu geltenden Guidelines. Im Rahmen der Organisation und Infrastruktur wird insbesondere bei Tochterunternehmen sichergestellt, dass diese in der Regel viele tausend Kilometer von der Muttergesellschaft entfernt operierenden Unternehmen nach den im Wesentlichen gleichen Regeln wie die



Muttergesellschaft funktionieren und nach Außen in Erscheinung treten. Dies ist ein wesentlicher Bestandteil eines umfassend zu verstehenden Corporate Identity-Konzeptes, das sich nicht nur in einem gemeinsamen Logo erschöpft.

3.4.3 fr_client_policy_handbook Contracts and Riskmanagement

Diese Client Policy Handbooks beinhalten die Beschreibung des Basiswissens, das das Management eines spezifischen mittelständischen Unternehmens beherrschen muss, um Risiken im Zusammenhang mit Vertragsschlüssen vom Unternehmen fern zu halten. Dies umfasst schwerpunktmäßig auch die Fragen der wirksamen Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und deren materielle Gültigkeit.

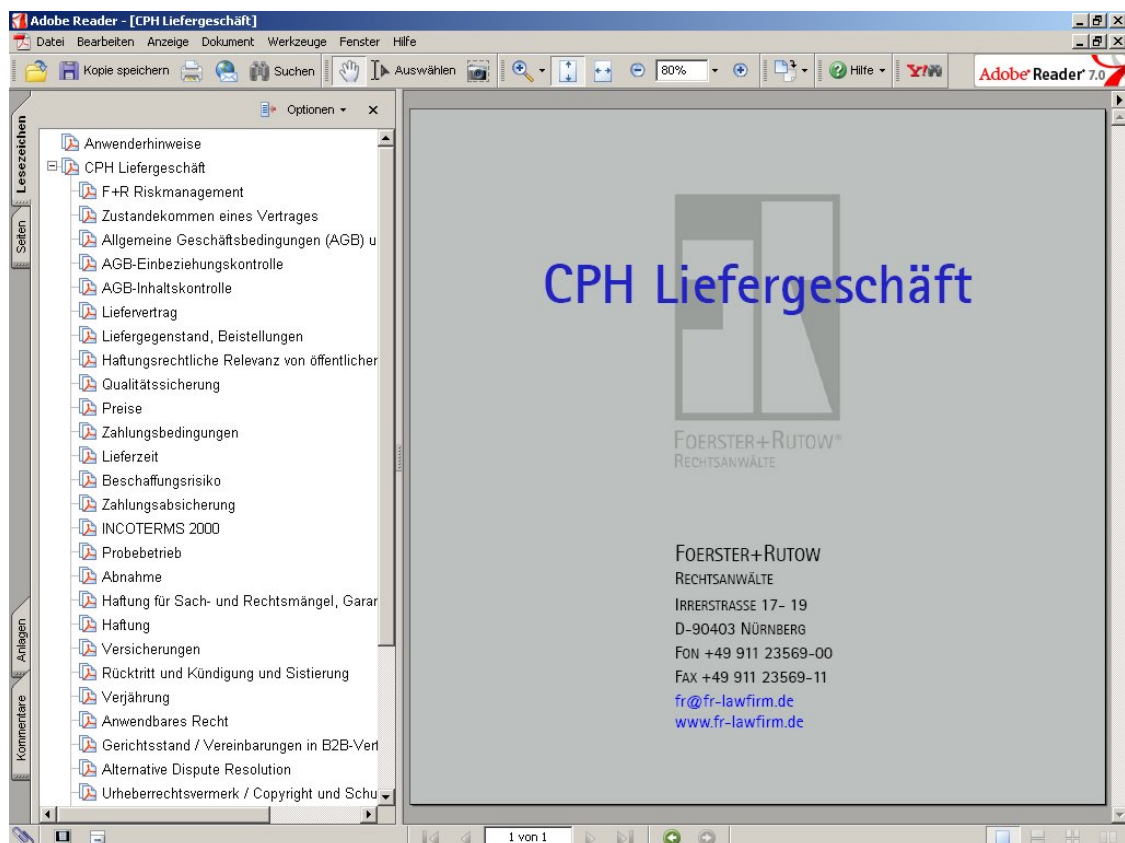
Beispiele:

fr_client_policy_handbook Vertragsschluss

fr_client_policy_handbook Liefergeschäft

fr_client_policy_handbook Einkauf

Screenshot CPH Liefergeschäft:





Screenshot CPH Vertragsschluss:

CPH Vertragsschluss

3.2.7.1 "Normale" oder "ausschließliche" Abwehrklausel

Abwehrklauseln sollen im kaufmännischen Verkehr die Einbeziehung nachteiliger gegnerischer AGB verhindern. Bezieht sich in diesen Fällen die andere Vertragspartei – sei es in der Bestellung (Kunde) oder in der Auftragsbestätigung (Lieferant) – gleichwohl auf die eigene AGB, so wird durch die Abwehrklausel verhindert, dass in der widerspruchslösen Hinnahme der Lieferung oder Leistung eine Annahme des modifizierten Angebotes gesehen. Man unterscheidet zwischen einer "normalen" oder "ausschließlichen" Abwehrklausel.

„normale“ Abwehrklausel	„ausschließliche“ Abwehrklausel
Wirkung: schließt widersprüchliche AGB aus	Wirkung: schließt widersprüchliche AGB aus + schließt ergänzende AGB des Vertragspartners aus
Beispiel: „Eigene Bedingungen des Vertragspartners gelten nur insoweit, als wir sie unseren Bedingungen (AGB) nicht widersprechen.“	Beispiel: „Anders lautende Bedingungen - soweit sie nicht in dieser gesamten Bestellung festgelegt sind - gelten nicht.“ (BGH NJW-RR 2001, 484)

In diesen CPHs kann z.B. für eine australische Tochtergesellschaft das Minimum an Vertragswissen nach australischem Recht, welches ein Mitarbeiter vor Ort zur Erfüllung seiner Aufgaben benötigt, systematisch aufbereitet und zusammengefasst werden:

Formation of a Contract

1. Formation of a Contract

A contract is an agreement between two or more persons which imposes obligations on both sides and is intended to have legal consequences.

1.1 Essentials of a Valid Contract

A contract will be formed when the following essential elements exist:

- intention to create legal relations;
- offer;
- acceptance;
- consideration;
- legal capacity; and,
- legality.

1.1.1 Intention to Create Legal Relations

A contract is an agreement that is intended to have legal consequences.

1.1.2 Offer

1.1.2.1 Form of Offer

To constitute a contract, there must be offer and acceptance. An offer may be made orally, in writing or by conduct by a customer or by the Company.



3.4.4 fr_client_policy_handbook Standard Solutions

In einem dritten Bereich „Standard Solutions“ werden die Vertragsprodukte der ausländischen Tochtergesellschaft identifiziert und dann auf das einheitliche Corporate Identity – Niveau des jeweiligen Unternehmens gebracht. Dies führt in der Regel dazu, dass die Vielzahl der angetroffenen Verträge unter Ausnutzung der Synergien systematisch reduziert wird. Soweit es notwendig ist, werden zu den einzelnen Verträgen / AGB Kommentare sowie Argumentationshilfen und Alternativklauseln zur Verfügung gestellt. Die Mitarbeiter werden damit in die Lage versetzt, eine Vertragsverhandlung zu führen, wobei ihnen ein bestimmter Rahmen vorgeben wird, in dem sie den Vertrag selbstständig verhandeln können. Ein solches typisches Client Policy Handbook für eine ausländische Tochtergesellschaft gliedert sich in die vier von F+R entwickelten Bereiche:

Organisation, Infrastruktur	Operatives Geschäft
Strategisches Geschäft	Sonstige Risiken

3.4.5 fr_client_policy_handbook Specific Solutions

Dieses Policy Handbook beinhaltet die jeweiligen Guidelines eines Unternehmens zu spezifischen Themen, wie z. B. Kartellrecht, E-Commerce, IT-Verträge (B2B), Compliance Policy.

3.5 fr_tools (fr_ilm™, fr_glossar)

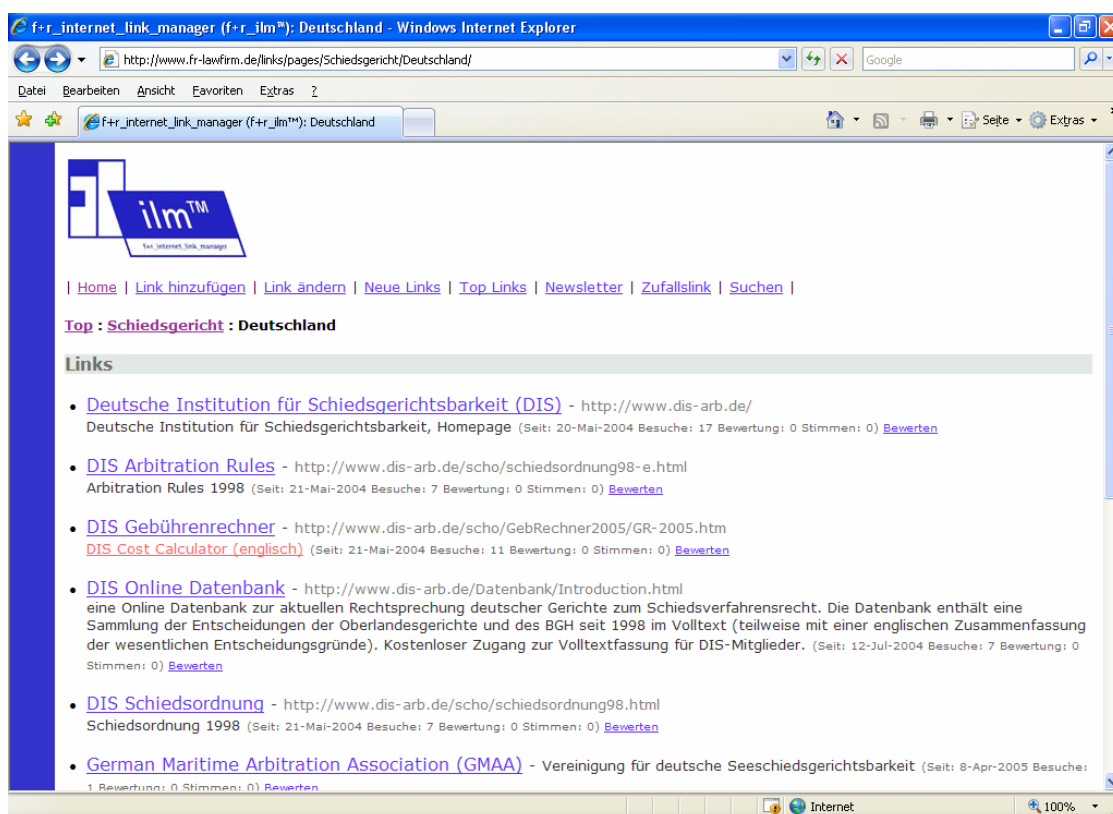
Daneben hat F+R eine Reihe von Tools entwickelt, die punktuell zum Einsatz kommen, wie z.B. der fr_internet_link_manager (fr_ilm™) und das fr_glossary.

3.5.1 fr_ilm™

Der fr_internet_link_manager (fr_ilm™) beinhaltet eine Datenbankstruktur von ausgewählten Internet-Links. Mit dem Tool können Mitarbeiter effizient ihre Suchaufgaben im Internet lösen. Die Fundstellen sind analytisch ausgewählt nach der am besten geeigneten Quelle. Jede Quelle ist kurz charakterisiert im Bezug auf Zugang, Kosten, Qualität, Aktualität, etc. Die Datenbank wird interaktiv mit den Unternehmen, die diese einsetzen, gepflegt und ständig erweitert.



Screenshot:



3.5.2 fr_glossary

Jedes Unternehmen sollte sein eigenes Glossar aufbauen und verwalten, um seinen Schriftverkehr, seine technische Dokumentation (z.B. Technische Spezifikation) und seine Verträge einem einheitlichen sprachlichen Corporate Identity Konzept zu unterstellen und die Fehlerhäufigkeit zu reduzieren. F+R hat dazu ein eigenes fr_glossary entwickelt, das diese Funktion einschließlich einer effektiven Verwaltung unterstützt. Es kann durch einen Verwalter fortlaufend zu einem unternehmensspezifischen Glossar aktualisiert werden. Die technische Ausgestaltung ermöglicht es, das fr_glossary über eine zentrale Eingabestelle online zu führen. Die Eingabergebnisse stehen somit den Benutzern im Netz sofort wieder zur Verfügung. Von jeder Seite des fr_glossary aus kann der Benutzer Fragen und Anregungen für die Aufnahme neuer Begriffe an die zentrale Eingabestelle über E-Mail weitergeben.



Screenshot:

The screenshot shows a web browser window with the URL http://www.fr-lawfirm.de/ebg/index_de.htm. The page title is 'f+r_ebusiness_glossary (f+r_ebg™)'. The main content area shows a glossary entry for 'Schiedsvereinbarung' (Arbitration Agreement). The entry includes a description: 'Schiedsvereinbarung ist die Vereinbarung zwischen den Parteien, alle oder bestimmte Streitigkeiten, die zwischen ihnen in Bezug auf ein bestimmtes Rechtsverhältnis entstanden sind oder künftig entstehen, einem Schiedsgerichtsverfahren zu unterbreiten.' The entry also lists metadata such as URL, language (Deutsch), project (f+r_glossary), date (30-Sep-2003), and user (admin). A search sidebar is visible on the left, and a navigation bar is at the top.

4. Technische Spezifikation

4.1 fr_dkm™

4.1.1 Kurzbeschreibung

[fr_digital_knowledge_management \(fr_dkm™\)](#) ist eine web-basierte Anwendung:

Die Nutzung ist sowohl lokal als auch über Intranet oder Internet von global verteilten Standorten möglich.

Zugriffe aus dem Intranet oder Internet sind mit SSL-Verschlüsselung möglich.

Es können alle Dokumentenformate abgelegt werden. Um die Dokumente zu betrachten, muss auf dem Client-Rechner die passende Anwendung (z. B. Word, Excel, Visio, Adobe Reader) installiert sein.

Die Daten werden in einer PostgreSQL Datenbank (Version 8.1) abgelegt. Als Webserver wird Tomcat 5.5 genutzt. Für die Volltextsuche wird eine modifizierte, auf Lucene basierte Suchmaschine verwendet.



4.1.2 Technische Voraussetzungen

	Server	Client
Prozessor	Pentium III mit 800 MHz	
Festplattenplatz	>200 MB (200 MB für das System + Platz für die Dokumente)	aktueller Webbrowser z. B. Internet Explorer
Betriebssystem	Windows 2000, Windows XP Professional oder höher	

4.2 Client Policy Handbooks (CPH)

4.2.1 Kurzbeschreibung

Die [Client Policy Handbooks](#) können mit der kostenlos erhältlichen Software Adobe Reader ab Version 6.0 gelesen werden. Jedes Client Policy Handbook enthält eine von CD startende Version des Adobe Readers; damit ist es möglich, das Client Policy Handbook auch auf einem Rechner zu nutzen, auf dem Adobe Reader nicht installiert ist.

4.2.2 Technische Voraussetzungen

Betriebssystem	Microsoft® Windows 98 Second Edition, Windows Millennium Edition, Windows NT® 4.0 mit Service Pack 6, Windows 2000 mit Service Pack 2, Windows XP Professional oder Home, Windows XP Tablet PC Edition
Arbeitsspeicher	32 MB RAM (64 MB empfohlen)
Webbrowser	Internet Explorer ab Version 6.0

5. Ergebnis

Komplexe Dokumente und Verträge lassen sich mit der Datenbank [fr_digital_knowledge_management](#) strukturiert und effizient verwalten. Das [fr_coaching_system](#) vermittelt den Mitarbeitern Basiswissen im Bereich von Vertragsdesign, -struktur und -verwaltung, wobei das [fr_elearning_tool](#) sowohl der Motivation als auch einer objektivierten Erfolgskontrolle des Lerntransfers dient. Ergänzend werden die Inhalte der [fr_coaching_module](#) den Mitarbeitern im Rahmen des Wissensmanagements im Intranet des Unternehmens zusammen mit den [Client Policy Handbooks](#) zur Verfügung gestellt. Dieses Wissensmanagement ist damit gleichzeitig Teil eines umfassenden Riskmanagementsystems.