

## backoffice Kunden FAQ

a) *Braucht man für Ihren Service ein digitales Diktiersystem?*

Grundsätzlich ja. Analoge Altbestände werden von uns jedoch auch noch geschrieben.

b) *Können Sie uns bzgl. der Anschaffung eines digitalen Diktiersystems beraten?*

Wir beraten Sie gerne und können Ihnen auch ein maßgeschneidertes Angebot zu Sonderkonditionen unterbreiten.

c) *Funktioniert Ihr Service mit jedem digitalen Diktiersystem?*

Wir sind herstellerunabhängig und können unseren Service in jedes digitale Diktiersystem integrieren.

d) *Wie sieht es mit Datenschutz bzw. dem anwaltlichen Mandantengeheimnisses aus?*

BOI wählt seine mit dem Schreibservice befassten Mitarbeiter sehr sorgfältig aus. Alle Mitarbeiter werden datenschutzrechtlich geschult, von allen mit der Datenverarbeitung befassten Mitarbeitern liegen umfassende Verschwiegenheitsverpflichtungen vor. BOI hat die notwendigen organisatorischen, rechtlichen und technologischen Maßnahmen getroffen, die den Schutz des Mandantengeheimnisses gewährleisten.

e) *Werden die Diktate / Dokumente per E-Mail versandt?*

Grundsätzlich nicht. Der Datenaustausch wird über unser Communication-Center abgewickelt. Das ist ein von uns entwickeltes Tool, welches hochsicher die Diktate über https an unser Büro und die Dokumente in Ihre Kanzlei transferiert.

f) *Wenn mehrere Rechtsanwälte aus unserer Kanzlei Ihren Dienst nutzen, kann es zu einem erhöhten Netzwerkverkehr kommen, da digitale Diktate ein nicht unerhebliches Datenvolumen annehmen können. Gibt es dafür eine Lösung?*

Ja, unser Communication-Center ist mit einem sog. Bandbreitenmanagement ausgerüstet und überträgt Dateien nur, wenn das Netzwerk frei ist.

g) *Was passiert, wenn die Verbindung bei der Datenübertragung unterbrochen wird?*

Unser Communication-Center überträgt bei einer neuen Verbindung nicht die Daten noch mal komplett neu, sondern nur ab der Unterbrechung der Datenübertragung.

h) *Welche meiner Daten werden gespeichert und an wen werden sie weiter gegeben?*

Die Diktate werden nach 30 Tagen automatisch gelöscht. Texte werden dauerhaft gespeichert, aber auf Wunsch des Auftraggebers unverzüglich gelöscht, sofern alle ausstehenden Honorare beglichen sind.

i) *Kann man nach Versand des Diktates Änderungen an dem Diktat bzw. des Status vornehmen?*

Natürlich. Über unsere Weboberfläche können Sie jederzeit den Status Ihrer Diktate sehen und ändern. D.h. Sie können bei Diktaten, welche sich noch nicht in Bearbeitung befinden, die Priorität und Bearbeitungszeit verändern oder diese löschen.

j) *Wir haben verschiedene Dokumentenvorlagen. Können Sie diese auch nutzen?*

Ihre Dokumentenvorlagen werden in unser System übernommen und können somit auch eingesetzt werden.

*k) Bekommen wir das Dokument versandfertig zurück?*

Nein. Alles, was Sie nicht diktieren, muss in der Kanzlei nachgearbeitet werden. So sind meistens die Adressdaten in der Kanzleisoftware gespeichert. Der Text kann jedoch einfach per Copy & Paste in die Textverarbeitung übernommen werden.

*l) Kann ich bei Ihnen für Rückfragen jemanden telefonisch erreichen?*

Natürlich gibt es bei uns eine Kundenhotline: 0721-201 801-88

Für technische Fragen oder Probleme steht Ihnen unser technischer Support zur Verfügung: 0721 -201 801-77

*m) Sie rechnen grundsätzlich nur nach Stunden ab. Warum?*

Zum einen hat sich dieses System in England und Amerika durchgesetzt. Zum anderen sind Diktatminuten für den Kunden transparenter, da in seinem Diktiersystem Auswertungen über die an BOI übermittelten Diktatminuten gefahren werden können. Abrechnungen nach Zeichen, Zeilen oder Seiten sind auf Dauer schwerer nachzuvollziehen.

*n) Sie bieten sowohl Abrechnung nach Minuten an oder Volumentarife. Wo liegen die Vorteile?*

Die Abrechnung nach Minuten ist flexibel und geeignet um Spitzen z.B. in Ferienzeiten abzufangen. Für den dauerhaften und professionellen Gebrauch unseres Services bietet sich ein Volumentarif an, weil dieser besonders günstige Konditionen bietet.