

ServiceNow® Legal Knowledge Management

Die Teams der Rechtsabteilung sind häufig für das Risikomanagement im gesamten Unternehmen verantwortlich und müssen dabei oft mit begrenzten Budgets und Ressourcen auskommen. Um sich zu einem strategischen Geschäftsfaktor zu entwickeln, müssen sich die Rechtsabteilungen zunehmend auf Technologie verlassen. Diese Technologie automatisiert und vereinfacht die Art und Weise, wie Mitarbeiter und Unternehmen die benötigte rechtliche Hilfe und Unterstützung erhalten.

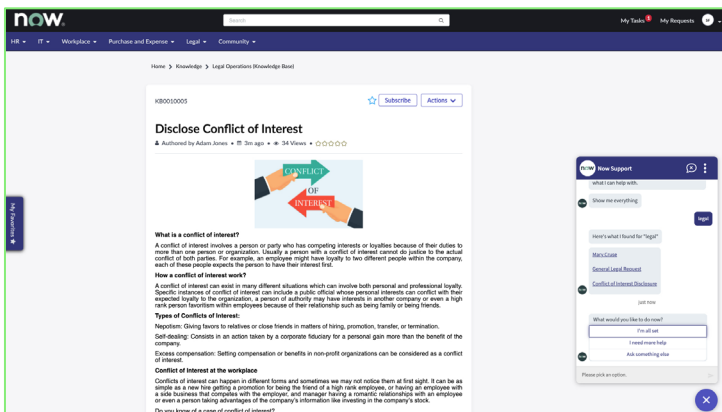
ServiceNow Legal Knowledge Management basiert auf der Now Platform. Es steigert die Produktivität von Mitarbeitern und Rechtsabteilungen, indem Unternehmen die gemeinsame Nutzung, Erfassung und Verwaltung wichtiger rechtlicher Informationen, Richtlinien und Prozesse skalieren können – sowohl innerhalb der Rechtsabteilung als auch in den von ihr unterstützten Unternehmensabteilungen.

Leiten Sie häufige rechtliche Fragen mit einer anwenderfreundlichen Selfservice-Experience ab

Ohne eine zentrale Anlaufstelle für die Interaktion mit der Rechtsabteilung leiten die Mitarbeiter oft alle rechtlichen Anfragen – egal wie einfach oder komplex sie sind – über E-Mail, Telefon und andere unstrukturierte Methoden weiter. Dies führt dazu, dass die internen Juristen mit sich wiederholenden Anfragen überfordert sind und sich nicht auf die wichtigen Angelegenheiten konzentrieren können, die sich am stärksten auf das Unternehmen auswirken.

Mit dem ServiceNow Employee Center können Mitarbeiter über ein einziges, vereinheitlichtes Portal ganz einfach nach KI-empfohlenen Wissensartikeln zu Rechtsfragen suchen. Intelligente Suchfunktionen in Kombination mit Legal Knowledge Management beantworten die häufigsten rechtlichen Fragen Ihrer Mitarbeiter und leiten diese ab. So kann beispielsweise ein kurzer Chat mit dem Virtual Agent über von der Rechtsabteilung genehmigte Marketingfolien sofort die Inhalte aufzeigen, die ein Marketingspezialist benötigt. Ein Mitarbeiter, der eine Reise buchen möchte, kann per Selfservice relevante Artikel über die neuesten Reiserichtlinien und -bestimmungen abrufen. Legal Knowledge Management leitet häufig gestellte Anfragen ab, sodass sich Ihre Teams besser auf die strategische Geschäftsausführung konzentrieren können.

Quelle: EY General Counsel Imperative from Barriers to Building Blocks 2021



Chatten Sie mit einem Virtual Agent aus dem Employee Center, um schnell Wissensartikel zu finden

Vorteile

- **Employee Center**, Mitarbeiter-Selfservice mit Wissensartikeln zu Rechtsfragen von einer Anlaufstelle für die abteilungsübergreifende Servicebereitstellung
- **Knowledge Base der Rechtsabteilung**, ermöglicht Mitarbeitern und Juristen, Antworten zu finden, indem ein Dokument-Repository für allgemeine Rechtsfragen und interne rechtliche Verfahren bereitgestellt wird
- **Lebenszyklus der Artikelverwaltung**, Definition und Steuerung automatisierter Prozesse für das Verfassen, Überprüfen, Veröffentlichen und Einstellen von Rechtsartikeln, um sicherzustellen, dass rechtliche Informationen aktuell, genau und relevant bleiben
- **Virtual Agent**, rund um die Uhr Automatisierung von Antworten mit Wissensartikeln, um sich wiederholende Anfragen abzuleiten
- **Omni-Channel-Zugang** auf Wissensartikel über Portale, mobile Geräte, Desktop, Chat und Virtual Agents, um den Selfservice von überall dort aus zu ermöglichen, wo die Mitarbeiter arbeiten möchten
- **Kontinuierliche Verbesserung** der Qualität und Genauigkeit der Wissensartikel durch das Sammeln von umsetzbarem Feedback zur Anwenderzufriedenheit, Nützlichkeit und allgemeinen Nutzung



Mitarbeiter-Workflows

Beseitigung des Wissensabflusses im Backoffice zur Steigerung der Effizienz der Rechtsabteilung

Nach Angaben von EY erwarten die Rechtsberater eine Zunahme der Arbeitsauslastung um 25 %, obwohl die Zahl der Mitarbeiter in den nächsten drei Jahren nur um 3 % steigen wird. Die schleppende Einführung moderner rechtlicher Technologien führt jedoch dazu, dass Rechtsabteilungen internes Wissen und kritische Denkweisen nicht weitergeben können. Wenn Juristen das Unternehmen verlassen, nehmen sie auch wesentliche interne Informationen über wichtige Prozesse mit. Diese ineffizienten Übergaben und der potenziell schädliche Wissensverlust hindern Ihre Rechtsabteilung daran, mit maximaler Effizienz zu arbeiten.

Mithilfe von Knowledge Base können rechtliche Prozesse und Verfahren gespeichert und kategorisiert werden, um eine einheitliche und genaue Servicebereitstellung in der gesamten Rechtsabteilung zu gewährleisten. Komplexe Angelegenheiten wie z. B. ein Visumantrag erfordern mehrere Schritte und eine Reihe definierter Anforderungen. Für Kaufverträge, die eine bestimmte Größenordnung überschreiten, existieren möglicherweise auch spezielle Verfahren, die Juristen einhalten müssen. Mit einer schnellen Suche kann Ihre Rechtsabteilung interne Wissensartikel finden, die sie durch die einzelnen Verfahren führen und sicherstellen, dass Rechtsangelegenheiten genau, effizient und sorgfältig bearbeitet werden. Mit ServiceNow ist es an der Zeit, Ihren Ansatz für die Bereitstellung von rechtlichen Services durch reibungslose Selfservice-Erfahrungen zu optimieren.

Ermöglicht Juristen, relevante Knowledge Base-Artikel an Anfragen im Legal Counsel Center anzuhängen

Number	Version	Short description	Author	Category	Workflow	Updated
KB000007	1.0	Certification	Adam Jones	Compliance	👤👤👤👤👤	2022-03-09 11:52:38
KB0010005	4.0	Disclose Conflict of Interest	Susan Foster	Compliance	👤👤👤👤👤	2022-03-09 11:47:58
KB000006	Draft	Guide to Intellectual Property	Adam Jones	Intellectual Property	👤👤👤👤👤	2020-09-15 21:10:56
KB000010	1.0	Insider Trading Policy	Cary Garcia	Compliance	👤👤👤👤👤	2021-09-20 11:45:50
KB000005	Draft	NDA Template	Adam Jones	Sales	👤👤👤👤👤	2020-09-15 21:10:29
KB000002	2.0	Patent Process and Policy	Adam Jones	Intellectual Property	👤👤👤👤👤	2020-09-15 21:08:31
KB000003	Draft	Restricted Stock Units (RSU) FAQ's	Adam Jones	Employment	👤👤👤👤👤	2020-09-15 21:10:05
KB000004	2.0	Signature Authority Policy	Cary Garcia	Sales	👤👤👤👤👤	2020-09-15 21:10:20

Einfache Verwaltung von Knowledge Base-Artikeln zur Skalierung allgemeiner rechtlicher Informationen im gesamten Unternehmen