



KUNDENGESCHICHTEN

SmartDocuments im Einsatz ...



Den immer steigenden Anforderungen gerecht werden ...



Autor:

Frieder Schelle, Team Leader Legal Consultants

Trusted Shops GmbH

Colonus Carré | Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln

Tel.: 0221 77 53 66 | E-Mail: info@trustedshops.de



Für Frieder Schelle, Team Leader Legal Consultants von Trusted Shops, hat der Einsatz von SmartDocuments entscheidend dazu beigetragen, den steigenden Anforderungen in der Beratung von Online-Händlern gerecht zu werden. Die einheitliche und effiziente Erstellung von Dokumenten ist insbesondere für eine verbindliche Rechtsberatung wesentlich.

Gewachsene Ansprüche

Trusted Shops ist ein vor über 20 Jahren in Köln gegründetes Unternehmen, das Online-Shops sowie deren Kund:innen Leistungen in Form eines Gütesiegels, Käuferschutz-Verfahrens und eines Systems zur Kund:innenbewertung anbietet. Im Jahr 2014 wurde die umfassende Beratung um die sogenannten „Legal Services“ erweitert, um Online-Händlern unter anderem auch den Schutz vor juristischen Angriffen bieten zu können.

Lösung für komplexe Sachverhalte

Zunächst wurden die „Legal Services“ gemeinsam mit Kanzleien als Rechtsberatung angeboten. Juristische Sachverhalte mussten dabei jeweils einzeln geprüft werden und schnell stieß man an die Grenzen des Machbaren- und auch der wirtschaftlichen Effektivität. Zumal wiederkehrende Vorgänge auch bei komplexen Aufgabenstellungen immer mehr nach standardisier-

ten und einfacheren Lösungen verlangten. Auf der Suche nach einem dafür passenden Tool kam man 2015 erstmals mit SmartDocuments in Kontakt. Frieder Schelle war schnell klar, hiermit den richtigen Anbieter gefunden zu haben, mit dem Textbausteine zu rechtlich komplizierten Sachverhalten so programmiert werden konnten, dass sie in der Beratung den Online-Schutz rechtssicher machen, um sich beispielsweise gegen Abmahn-Vereine erfolgreich zur Wehr zu setzen.

Trusted Shops fühlte sich, wie Schelle betont, *„von Anfang an gut an die Hand genommen“*, denn die komplexen Anforderungen wurden von SmartDocuments sehr schnell verstanden und in einfache Lösungen überführt.

„Die Lösung lässt komplexe Gestaltungen zu, ist aber gleichzeitig einfach zu bedienen.“

Effiziente Arbeitsprozesse

Was ihn besonders beeindruckt hat: Schon nach zwei intensiven Tagen, in denen die Mitarbeiter:innen von Trusted Shops in die Grundlagen durch Expert:innen der SmartDocuments eingearbeitet wurden, konnte es los gehen. „*Die Schulung war top.*“, betont Schelle und erklärt weiter: „Wir haben sehr schnell gelernt, wie einfach und logisch die Bedienbarkeit strukturiert ist. In unserer täglichen Arbeit konnte der Aufwand für die Erstellung einiger regelmäßig benötigter Dokumente um mehr als die Hälfte reduziert werden. Das bewahrt un-

sere Mitarbeiter:innen vor mühsamen repetitiven Aufgaben und spart Kosten. Zudem führt der Einsatz von SmartDocuments automatisch zu einem gemeinsamen Standard, welcher ständig verbessert wird. Alle Mitarbeiter:innen, die mit SmartDocuments arbeiten, können zentral Hinweise auf Verbesserungspotenziale der Dokumente geben und nehmen damit gemeinsam Einfluss auf die Verbesserung der Dokumente. Auf dieser Basis können wir jederzeit sichere Expertisen abgeben und unseren Kund:innen erfolgreich helfen.“



Kontinuierlicher Support

Dass Trusted Shops mithilfe der Lösungen von SmartDocuments den eigenen Kund:innen eine rechtsverbindliche Expertise anbieten kann, *war ein großer Schritt in der Erweiterung der Beratungsleistungen. Aber nicht der letzte.* Denn die Betreuung von SmartDocuments geht weit über die einmalige Implementierung und Schulung der Software sowie die technische Unterstützung hinaus.

Auch inhaltlich wird kontinuierlich gemeinsam überlegt, was an zusätzlichen Lösungen für sich stetig ändernde und breiter werdende Branchenanforderungen in einem prosperierenden Markt geschaffen werden müssen, um auch zukünftig den Ansprüchen gerecht zu werden.

„2019 haben wir ein sehr langes Gespräch mit dem Support gehabt“, so berichtet Schelle, „in dem wir unsererseits Lösungsüberlegungen zu weiteren Fragestellungen formuliert haben. Es war toll zu sehen, wie intensiv die Ansprechpartner:innen von SmartDocuments direkt darauf eingegangen sind und uns schon nach kurzer Zeit Vorschläge für die Erweiterung der

Services machen konnten. *So stellt man sich eine gute und zielführende Beziehung zu Dienstleistern tatsächlich vor.*“

Was Trusted Shops betont, ist für SmartDocuments eine Selbstverständlichkeit in der Betreuung von Kund:innen. Die vertrauensvolle und enge Zusammenarbeit wird tatsächlich gelebt - und beide Seiten profitieren davon. Märkte wachsen, Ansprüche verändern sich und die daraus resultierenden Anforderungen müssen sowohl technisch, als auch inhaltlich beantwortet werden. *Nur so werden aus Kundenbeziehungen echte Partnerschaften.*

The logo for Smart Documents, featuring a stylized network icon of three nodes connected by lines, followed by the text 'smart Documents' in a sans-serif font.

A row of social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, X, LinkedIn, and YouTube.
[smartdocuments.de](https://www.smartdocuments.de)