

ІТ-продукти в роботі юридичної фірми



Тарас УТИЯЛОВ,
партнер, керівник українського
офісу PETERKA & PARTNERS

Виклики, на які має відповісти юридична фірма

Однією з необхідних складових у процесі побудови та планування розвитку юридичної фірми є ІТ-складова. Я давно планував узагальнити та структурувати для себе, в яких аспектах і як саме програми можуть допомогти в роботі юридичної фірми, тож вирішив поділитися своїми думками у цій статті. Одразу зроблю disclaimer для «просунутих» користувачів — навряд чи вони отримають тут якісь нові відкриття. Однак сподіваюся, що дехто знайде в цьому матеріалі корисну інформацію.

Я не буду зупинятися на таких очевидних речах, що сьогодні досвідчений/впевнений користувач ПК — це must have для будь-якого юриста. Вже давно для успішного юриста недостатньо вміти друкувати та робити абзац за допомогою пробіла у ворді. Технології майже непомітно, але незворотно змінюють ринок. Щоб залишатися конкурентоздатним, юрист повинен тримати руку на пульсі нових технологій, які пропонує ринок, вміти їх використовувати, а в ідеалі — долучатися до впровадження автоматизації у свою роботу. Це раніше партнери юридичних фірм могли дозволити собі вносити правки в документи на папері, щоб потім їх «оцифровували» секретарі. Зараз це виглядає як відвертий атавізм. Наприклад, нещодавно КІМГ у Великобританії оголосила про скорочення сотень адміністративних працівників (переважно персональних асистентів).

Це вписується у загальний тренд на ринку консалтингу «більше за менші гроші». Інхаус-департаменти та юристи все більше роботи залишають «у себе», а від зовнішніх радників хочуть менших цін. Які пого-

динні ставки не ставили б юристи, загальні ціни за певні послуги все одно мають тенденцію до зниження.

Перевагою великих фірм у цьому аспекті є те, що вони мають гроші, щоб інвестувати у технології. Водночас спеціалізовані бутики можуть сконцентруватися на своїй ніші. Однак будь-яка юридична фірма сьогодні повинна принаймні намагатися використовувати максимум доступних засобів автоматизації роботи, щоб бути конкурентною, адже в таких умовах єдиний шлях збільшувати прибуток — це робити більше за менший проміжок часу. Саме тут можуть знадобитися програми.

Сфери застосування

Можна виділити такі сфери, в яких консультантам від юриспруденції потрібно шукати допомогу сучасних технологій: комунікація з клієнтом, надання продукту клієнту і доступу клієнта до інформації, облік та аналіз відносин з клієнтами (CRM), облік робочого часу та виставлення рахунків клієнтам (білінг), управління проектами всередині фірми, документообіг та зберігання документів, аналіз документів, конструктори документів, пошук у зовнішніх базах даних.

Варто зазначити, що програми в усіх цих секторах можуть бути як неспеціалізованими (тобто розрахованими не лише на юристів, але й на інші сфери послуг), так і розробленими саме для юристів. Окремо варто виді-

лити програми, написані спеціально на замовлення конкретної фірми.

В ідеальному світі всі перелічені сфери мав би об'єднувати один програмний продукт чи хоча б одна програмна екосистема, яка б дозволяла простий обмін інформацією між різними секторами (наприклад, між білінгом, управлінням проектами, CRM, системою зберігання документів тощо), з розподілом прав доступу користувачів (де юристи мали б доступ до необхідної інформації, маркетологи, фінансисти — до іншої). На жаль, на практиці різні функції виконують різні сервіси, які часто не передбачають взаємного обміну

Окремо стоять сервіси, які безпосередньо надають фінальний продукт клієнту (тобто призначені замінити юристів у наданні певних послуг), а також агрегатори юристів. Зупинимося на деяких з перелічених аспектів застосування програмних продуктів в юридичних фірмах.

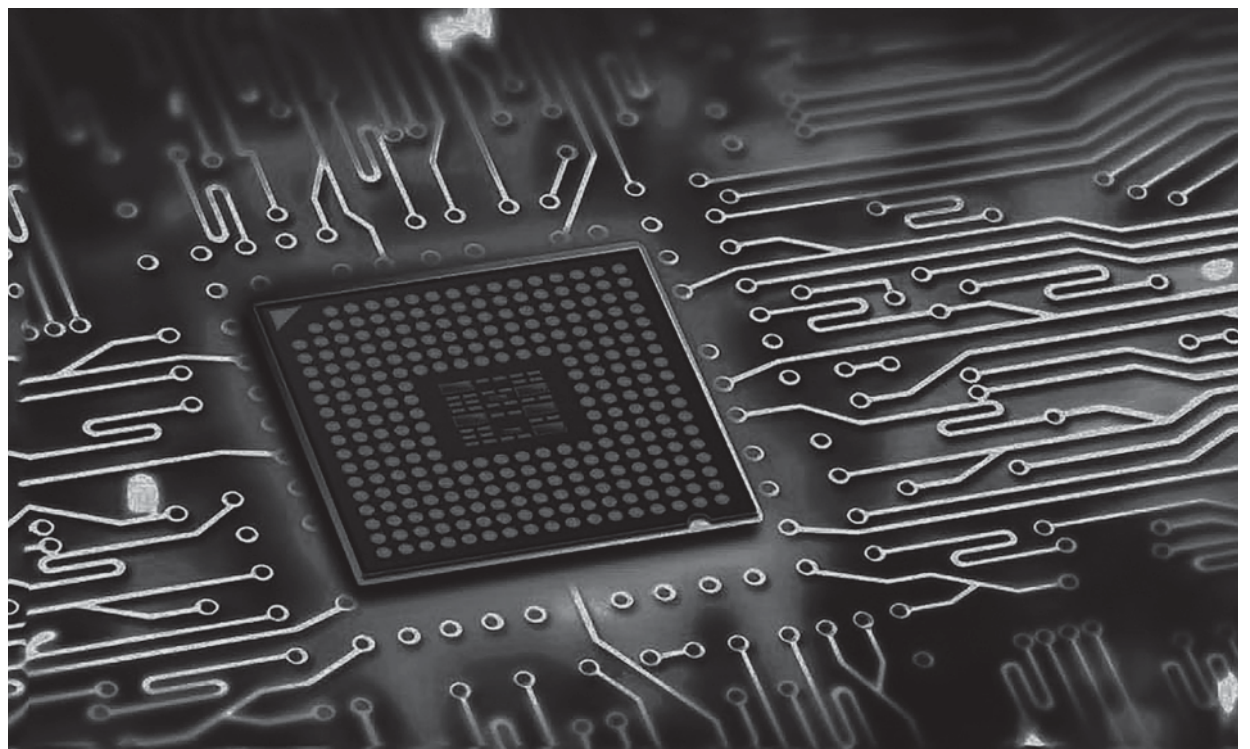
Комунікація з клієнтом, надання продукту клієнту і доступ клієнта до інформації

Ви ще спілкуєтеся зі своїм юристом імейлом? Тоді ми йдемо до вас! Так можна узагальнено окреслити слоган відповідного сегменту

Лігалтех підштовхує традиційно інертний юридичний ринок до розвитку, змін у столітніх традиціях роботи

даними. Однією з причин є те, що зазвичай автоматизація в конкретній фірмі не охоплює одразу всі сфери. Окрім того, єдиного продукту, який задовольнив би всі перелічені потреби, наразі не існує, однак є ті, які можуть одночасно впоратися з кількома завданнями.

лігалтех-рішень. Імейл-листування досі залишається провідним засобом обміну інформацією з клієнтами. Однак дедалі більше корпоративних замовників хочуть структурувати спілкування з юридичними радниками, оскільки великим компаніям важко відстежувати в листуванні



статус завдань, знаходити останні версії документів тощо. Для того щоб це впорядкувати, створені такі сервіси як Thomson Reuters Legal Tracker. Однак найчастіше їх обирає не юридична фірма, а клієнт, тож поки якийсь сервіс не став стандартом для усієї індустрії, важко говорити про масове поширення таких програм (принаймні на ринку України).

Облік та аналіз відносин з клієнтами (CRM)

Це та сфера, якої автоматизація дісталася раніше, ніж більшість інших. Будь-яка фірма, яка має чимало клієнтів, рано чи пізно усвідом-

робочого часу і виставлення рахунків мають бути об'єднані одним програмним продуктом. Багато CRM-систем також мають такий модуль, що цілком логічно і зручно. Інформація про те, скільки виставлено на певного клієнта, формує частину досьє такого клієнта, а також стає частиною статистики щодо клієнтів, сфер тощо.

Окрім того, існують системи, розроблені для біллінгу (наприклад, LexisNexis Time Matters). Багато фірм з цією метою замовляють кастомізовані рішення, оскільки в цьому питанні дуже проявляються особливості кожної компанії. Також у цій

доліку позбавлені програми. На деяких змаганнях вони перевершували досвідчених юристів в аналізі контрактів. У світі вже створено і створюється чимало рішень у цій сфері (Kira Systems, LawGeex, Lexipon тощо). Хоча концепція виглядає заманливо, поки що сфера застосування таких систем достатньо обмежена.

Конструктори документів

Якщо програми з попереднього блоку допомагають автоматизувати аналіз документів, то програмі-конструктори допомагають автоматизувати створення документів (наприклад, українська AxDraft). Оскільки у процесі рутинного створення однакових документів з різними реквізитами та певними іншими змінними даними також існує великий ризик допущення простих помилок, усунути такі ризики можна створивши шаблон у подібному сервісі. Ще більше користі такі помічники можуть принести завдяки машинному навчанню.

Замість висновку

Лігалтех підштовхує традиційно інертний юридичний ринок до розвитку, змін у столітніх традиціях роботи. З одного боку, лігалтех-стартапи, які намагаються відкусити частину пирога від юридичних

фірм, надаючи клієнтам еквівалент юридичних послуг (наприклад, українські Bot&Partners, PatentBot), тиснуть на ціну, яку пропонують юридичні фірми. Таким чином, вони посилюють тенденцію «більше за менші гроші». З іншого боку, інші лігалтех-рішення, про які було згадано вище, дозволяють юридичним фірмам оптимізувати свої процеси, знижуючи собівартість послуг.

Вважаю, що сьогодні юридичні фірми мають унікальну можливість об'єднати краще з двох світів — людського і технологічного. Людська складова дозволяє нам чути клієнта, усвідомлювати сутність його потреби навіть тоді, коли він її ще не розуміє. Адаже боти, на відміну від юристів, передбачають (принаймні поки що) певний рівень розуміння клієнтом того питання, щодо якого він до них звертається. Окрім того, клієнтам важливо усвідомлювати, що їм не просто надають якусь відповідь на юридичне питання, а про них та їхній бізнес дбають. Отже, тут юристам поки що немає заміни. Водночас у тому, що стосується рутинної роботи, технології переважають, адже дозволяють уникати властивих людям помилок. Вдале поєднання цих двох складових, на мою думку, є ключем до успіху юридичних фірм у найближчому майбутньому. [KJ](#)

Зручніше використовувати програмні продукти iManage, NetDocuments, які надають більше можливостей

лює необхідність не лише зберігати контакти клієнтів, але й вести детальний облік відносин з клієнтами. Звісно, все можна писати у блокнот чи Excel-таблицю, однак набагато зручніше користуватися однією з численних CRM-систем (наприклад, «західні» Salesforce, Clio, Microsoft Dynamics CRM, Zoho, Nextiva, а також популярний у нас Бітрікс24). Багато юридичних фірм замовляють «кастомні» рішення у цій сфері.

Яким би не був програмний засіб, він повинен забезпечувати зберігання інформації про клієнтів та їхніх контактних осіб, записи про контакти з клієнтом, їх вид і результати, відстежування джерел надходження клієнтів та підготовки статистики роботи на певних клієнтів. Бажаною є наявність таких функцій як зберігання даних про договори з клієнтами та пропозиції клієнтам, про їх прийняття/неприйняття, про різні маркетингові заходи, аналітика та прогнозування щодо клієнтів, інтеграція із засобами зв'язку, із системами біллінгу та управління проектами.

Облік робочого часу та виставлення рахунків клієнтам (біллінг)

Це ще одна сфера, де юристи достатньо давно користуються програмними рішеннями. Можливо, дехто ще й досі записує витрачений час в Excel, але я впевнений, що більшість все ж таки послуговується програмами, розробленими спеціально з цією метою.

Оскільки досі (на наше консалтингове щастя) більшість юридичних фірм використовують погодинну систему принаймні як одну із систем формування ціни (якщо не основну), то зрозуміло, що облік

сфері національні рішення мають перевагу над глобальними, оскільки враховують локальну специфіку ведення обліку.

Управління проектами всередині фірми

Коли в юридичній фірмі небагато клієнтів та юристів, то керувати проектами в ній можна без спеціального програмного забезпечення, можна обійтися звичайною електронною поштою. Однак зі зростанням постає питання ефективного делегування завдань і контролю за їх виконанням, моніторингу стану проектів тощо. Тоді на допомогу приходять спеціальні програми. Їх створюють такі гіганти як Microsoft, а також інші компанії разом з CRM-системами (наприклад, Zoho) або окремо (Trello, Podio). Більшість таких систем розроблені не ексклюзивно для юристів, а для IT-фахівців. Популярний корпоративний месенджер Slack разом з додатками також використовується з метою управління проектами в командах.

Документообіг та зберігання документів

За умови належного підходу до систематизації, зберігати електронні документи можна просто на сервері/у хмарі. Однак зручніше використовувати спеціальні програмні продукти (наприклад, популярні на заході iManage, NetDocuments), які надають більше можливостей для уточнення властивостей документів та спрощення їх подальшого пошуку.

Аналіз документів

Мабуть, мало хто з юристів любить перевіряти однакові документи (особливо контракти). Тому часто люди можуть пропускати важливі нюанси. Проте цього не-