

HighQ

7 métricas por una práctica jurídica de excelencia.



THOMSON REUTERS®

Índice

02 **Introducción**

03 **1. La importancia de las métricas para los despachos de abogados**

03 **2. Las 7 métricas que transforman la gestión de los despachos de abogados**

1. Operaciones del despacho de abogados
2. Desarrollo y captura de negocios
3. Previsión de los gastos presupuestarios
4. Carga laboral y desempeño de los profesionales
5. Participación de los colaboradores
6. Satisfacción del cliente
7. Gestión del conocimiento

05 **3. Métricas en la práctica**

06 **4. El papel de la tecnología en la gestión de las métricas**

06 **Conclusión**

Introducción

El monitoreo del desempeño puede causar un gran impacto en los ingresos, en el crecimiento y en el éxito general de su despacho jurídico. Pero, para vencer en un escenario competitivo y en constante cambio, se necesitan métricas y una metodología eficiente.

Aquí es donde los indicadores de desempeño (KPI) pueden ayudar. Al planificar, seleccionar, medir y analizar los KPIs, el despacho de abogados estará en mejores condiciones de tomar decisiones basadas en datos. Esto redundará en una mejora de la práctica jurídica, un conocimiento profundo del cliente y una reducción de los costos.

En la siguiente guía exploraremos la importancia del uso de métricas por los despachos de abogados, cómo elegir los KPIs correctos y el valor, en este proceso, de usar la tecnología de un software jurídico, provisto por una empresa con experiencia y especializada en tecnología.

1. La importancia de las métricas para los despachos de abogados

Imagínese el panel de un automóvil, él exhibe los datos más importantes de un vehículo que le permiten saber la necesidad de reducir la velocidad, abastecer el vehículo, acelerar, revisar el motor, entre otros indicadores. El mismo concepto se aplica a un despacho de abogados; es necesario saber qué debe ser perfeccionado como el desempeño de los abogados, las tecnologías utilizadas o los servicios prestados.

Sin métricas, toda la operación actúa a ciegas. Los indicadores de KPI (del inglés Key Performance Indicators), evalúan el desempeño y el éxito de una organización. Proveen el conocimiento para responder a preguntas críticas y deben estar dirigidas hacia los objetivos de un negocio. Las métricas permiten:



Rendir cuentas:

Cuando no se escoge lo que debe ser objeto de medición, resulta difícil determinar quién es el responsable por los ingresos o las pérdidas, dificultando replicar o evitar ciertos resultados. Seleccionar y monitorear indicadores específicos crea un sentido de responsabilidad.



Medir el desempeño:

Para determinar un buen desempeño, es necesario detectar lo que se está intentando alcanzar. Con la identificación de las metas, es posible evaluar el desempeño del despacho de abogados.



Ser más previsible:

La no definición de los KPIs permitirá la especulación sobre los aciertos o errores de las operaciones, sin que se tenga la más mínima certeza de lo que realmente está aconteciendo en la firma. Las métricas facilitan la construcción de las especificaciones a lo largo del tiempo, tornando más fácil prever los resultados de lo que funcionará en el futuro.

2. Las 7 métricas que transforman la gestión del despacho de abogados



1. Operaciones del despacho de abogados

Un conocimiento profundo de los gastos presupuestarios puede resultar en ganancias significativas. Al identificar las métricas como horas facturables, las tasas y la recuperación de los costos, es posible obtener una comprensión precisa del desempeño operativo.

Sin estos datos, encontrar soluciones a los problemas no pasa de un proceso de adivinación. Los datos correctos pueden auxiliarte a localizar un problema, identificar las soluciones y realizar los cambios para reducir los costos y mejorar los resultados.



2. Desarrollo y captación de negocios

El desarrollo de las métricas puede ayudar a establecer una estrategia en la búsqueda de nuevos trabajos y lograr captar la atención de los clientes más valiosos. Es posible rastrear el costo de marketing y del desarrollo de nuevos negocios. Otros KPIs pueden medir el crecimiento de cada cliente, las oportunidades de las ventas cruzadas y el número de clientes activos, año tras año.



3. Previsión de los gastos presupuestarios

Fiscalizar los presupuestos es una de las formas más efectivas de anticipar y controlar los gastos dentro de un despacho de abogados. Sin este tipo de monitoreo, resulta difícil realizar un benchmark y comparar cuánto se desembolsó en un período determinado.

El control facilita conocer los gastos de cada tipo de caso, estimulando la reducción de los costos. Esto ayuda a definir el presupuesto de las acciones a tomar, a partir de cuánto fue gastado en el pasado. Es una herramienta para medir cuáles son los profesionales o sectores que no consiguen mantenerse dentro del presupuesto, mejorando la previsión de los gastos.



4. Carga laboral y desempeño de los profesionales

Los recursos del despacho de abogados precisan ser asignados de la mejor manera posible. Una de las formas de hacerlo es medir la carga laboral de los colaboradores. Cómo es realizado el acompañamiento de los casos, el promedio de los gastos, el ciclo de tiempo y el período en que cada caso permanece en abierto son métricas importantes para determinar la carga laboral total de cada abogado. Así, es posible determinar el tiempo que un caso permanece en abierto y su complejidad. Los resultados traen una radiografía del desempeño y de la eficiencia de cada profesional, ayudando a definir inclusive las premiaciones.



5. Participación de los colaboradores

Cuando se trata del equipo, la métrica más importante es el compromiso de cada colaborador, que debe ser mensurada por lo menos, una vez al año. Básicamente, es una puntuación formada con base en las respuestas del equipo a decenas de preguntas.

Cuanto más alta la puntuación del compromiso asumido, más satisfechas están las personas con sus empleos y más dispuestas a asumir nuevos desafíos promoviendo la empresa. También es un óptimo indicador de retención de talento.



6. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente puede darnos una visión de cómo es percibido el despacho de abogados por los clientes. Es prioritario mantener relaciones cualitativas con los clientes y la captura de datos sobre la experiencia es de suma importancia. Comprender las necesidades y los deseos de los clientes crea oportunidades de compromiso y profundiza la relación con el cliente. Identifica problemas, mejora la atención al cliente y permite las ventas cruzadas.



7. Gestión del Conocimiento

Acompañar la gestión del conocimiento permite desarrollar y alimentar un banco de datos con los tipos de casos que la firma trata con frecuencia. Contratos negociados, tipos comunes de casos litigiosos o el enfoque en las reglamentaciones específicas para la gama de actuación de la firma y la recopilación e intercambio de conocimientos adquiridos. El banco de datos sirve de apoyo para que el conocimiento adquirido no sea perdido con la salida de las profesiones de experiencia, lo que constituye un recurso muy valioso cuando hay rotación de profesionales.

3. Las métricas en la práctica

Un despacho de abogados que tiene una excelente práctica jurídica ve los números como sus mayores aliados. Tener métricas accesibles le da el poder de planear acciones futuras que permitirán el crecimiento de la firma. El plan de desarrollo debe incluir la identificación de los datos de benchmarking. Es importante identificar estos datos con antelación para poder realizar comparaciones fundamentales.

¿Pero, por dónde comenzar?

1

Descubra lo que realmente se necesita medir. Un error es analizar muchos factores de una sola vez y perderse en el proceso.

2

Determinar qué información permitirá hacer la medición. Lo ideal es contar con datos de años anteriores para hacer la comparación.

3

Crear un formato que permita presentar las métricas y su progreso. Es importante pensar en algo directo y visual, como un panel o gráficos.

4

Usar la tecnología de un software jurídico. Los datos provistos por el sistema desarrollado por una empresa con experiencia en tecnología jurídica.

4. El papel de la tecnología en la gestión de métricas

La tecnología provista por una empresa con experiencia ayuda en el proceso. Una de las ventajas de usar un software jurídico para rastrear todos los casos, contactos y la facturación en un único lugar, es ejecutar reportes para obtener información de los KPIs más importantes.

Cuando la solución es completamente online, es más fácil optimizar las operaciones. Al combinar inteligencia, conocimiento y la gestión de los datos, la tecnología apoya el crecimiento, la acción preventiva, la toma de decisiones estratégicas y la mitigación de los riesgos.

Conclusión

La integración de las métricas en la planificación empresarial permite crear un panel personalizado para monitorear y desarrollar el éxito del despacho de abogados.

Al definir metas específicas y medir los principales indicadores de desempeño, será posible tomar decisiones más eficaces que promuevan la reducción de los costos y beneficien tanto a los clientes como al equipo.

[Conozca HighQ](#)