

Тема: Технічне завдання

Максим СИСОЄНКО

СЕРГІЙ ВОВК



Legal tech — ще донедавна це словосполучення було певною екзотикою в лексиконі правників. Але вже сьогодні той, хто не застосовує високі технології, починає пасти задніх.

Юрфірми ж, які мають намір перебувати на передньому краї, входити у ТОП лідерів, стрімко починають технологізувати внутрішні процеси та свою взаємодію із зовнішніми контрагентами. Сьогоднішні лідери вже переходять на максимально можливу автоматизацію процесів. В якому стані знаходиться техносфера юридичного бізнесу зараз? До чого прагнути? Якою має бути технологічна модель юридичної фірми? Відповіді на ці та інші запитання знають наші експерти

CRM (автоматизація) Чи використовує ваша компанія CRM-систему? Наскільки CRM-систему відповідають потребам юристів, витратам на придбання/створення чи підтримку? Які труднощі є на сьогодні у цьому напрямі: що варто поліпшити в таких системах, як удосконалити їх роботу?

Альона ОНИЩЕНКО, директор відділу маркетингу і розвитку бізнесу ЮФ Sayenko Kharenko

На сьогодні ми вже маємо досвід роботи з обома видами CRM — і коробочним, і кастомним продуктами, тож можу сказати, що переваги і недоліки є скрізь, а ідеального рішення немає. До того ж багато підводних каменів виявляється вже у процесі роботи, і заздалегідь передбачити все майже неможливо, особливо якщо немає досвіду. Декілька років ми працювали на кастомній системі, а торік мігрували на готову. Завдяки тому, що вже мали значний досвід, чітко розуміли, які завдання ми хочемо вирішувати за допомогою CRM, які функції для нас найважливіші, на що треба звертати увагу в першу чергу, ми підійшли до вибору нової CRM-системи глобально: проаналізували, які системи використовують колеги за кордоном; дослідили український ринок; склали свій шорт-лист і протестували чотири кращих, на нашу думку, CRM. До речі, невеличкий лайфхак: майже усі CRM мають безкоштовний тестовий період, тож ви маєте змогу порівняти різні системи в роботі і підібрати найкращу для себе. Раджу також заздалегідь упорядкувати всі необхідні вам функції у список, який ви зможете доповнювати, вивчаючи можливості різних CRM, а також зможете легко порівняти системи, роблячи вибір. Наприклад, для нас критичними були гнучкість налаштувань, можливість інтегрувати інші інструменти і зрозумілий (інтуїтивний) інтерфейс. А от щодо фінансових та часових витрат, то і готова CRM, і створена під ключ мало чим відрізняються і потребують значних коштів і багато часу. Проте результати того варті, адже CRM працює і всередині фірми: в неї інтегруються фінансові інструменти, вона дає змогу автоматизувати роботу співробітників, поліпшує процес збору та обміну інформацією між департаментами та практиками. Насправді ви настільки швидко привчитеся використовувати CRM-систему у повсякденній роботі, що дивуватиметеся, як обходилися без неї раніше.