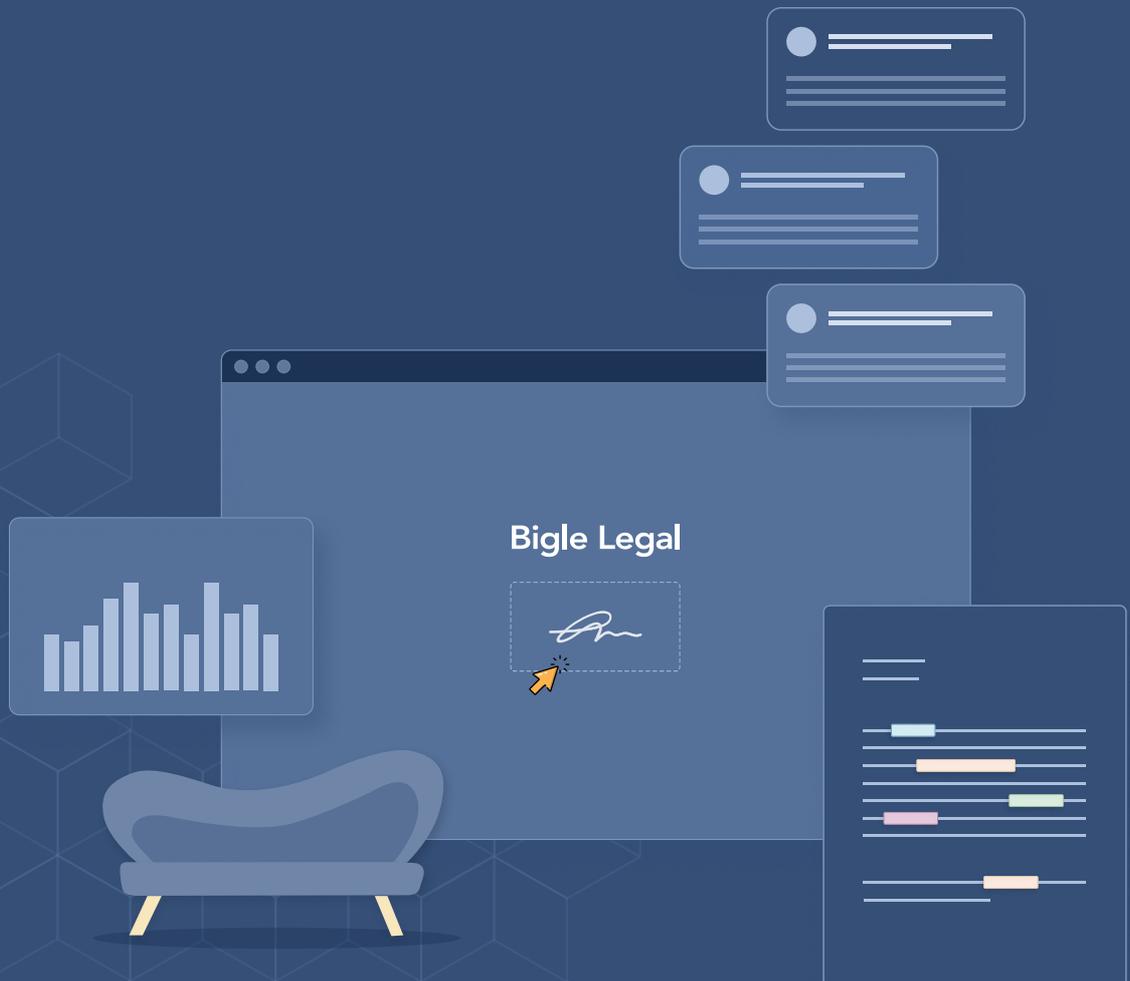


2022

Guía para implementar la transformación legal digital en los despachos de abogados



Bigle Legal



Índice

- 3** [La era de la tecnología legal](#)
- 5** [Por dónde comenzar en su viaje de legaltech](#)
- 7** [Cinco pilares para la transformación del bufete de abogados](#)
- 23** [Liderar el proceso de transformación digital](#)
- 26** [13 pasos para implementar Legal Tech](#)
- 29** [Desafíos y riesgos de la tecnología legal](#)
- 32** [¿Y ahora qué?](#)
- 34** [Sobre Bigle Legal](#)



Haz click sobre los títulos
para ir al capítulo correspondiente

La era de la tecnología legal

No hay duda que la tecnología está revolucionando la práctica legal en Europa y el mundo. Tal es la magnitud de su crecimiento que, según Forbes, tan sólo en 2018 se invirtieron 1.600 millones de dólares en tecnología legal, lo que representa más del 700% de crecimiento respecto al año anterior (ver Imagen 1: Crecimiento en la inversión en tecnología legal).

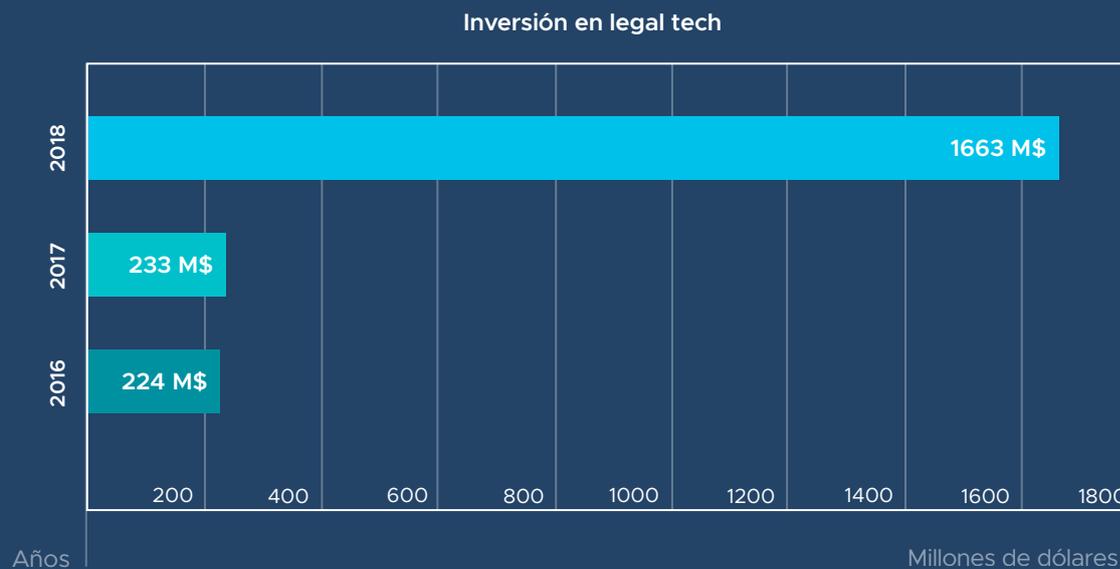


Imagen 1: Crecimiento en la inversión en tecnología legal por [Valentin Pivovarov](#)

En junio de 2019, existían 1,034 nuevas empresas de tecnología legal en todo el mundo (32% más que el año anterior), con una valoración promedio de 4,5 millones de dólares. A lo que hay que añadir que el 45% de los departamentos legales informan que han aumentado su gasto en tecnología legal. Claramente, el legaltech está comenzando a despegar en todo el mundo.

Gran parte de las firmas de abogados más grandes del mundo ahora se están asociando con compañías de tecnología para desarrollar sus propias ofertas. Un ejemplo de ello es el despacho de abogados global Linklaters, que ha unido fuerzas con la University of Luxembourg's Interdisciplinary Centre for Security, Reliability and Trust (SnT) para desarrollar nuevas soluciones tecnológicas legales automatizadas.

¿Por qué? Según Thomson Reuters, los innovadores planes estratégicos de tecnología de los bufetes de abogados de élite mundial como Clifford Chance, Linklaters, Allen & Overy y Herbert Smith Freehills están “empujándolos a ir más allá, más rápido”.

El desafío ahora para muchas organizaciones de abogados es comprender las enormes oportunidades que esto ofrece para la protección del negocio, la eficiencia operativa, la reducción de costes e incluso la capacidad de asumir casos legales más gratificantes y complejos. El segundo paso es comenzar el proceso de adopción y preparar los cimientos para una exitosa implementación de la transformación digital.

Y lo más importante para los líderes dentro de las firmas de abogados en toda la UE es ver por qué la tecnología legal será, en la próxima década, esencial para seguir siendo competitivos dentro de un sector legal tan cambiante ... y cómo pueden convertir esta realidad en su ventaja competitiva.



La transformación del bufete de abogados en pocas palabras

En esta guía, nuestro objetivo es ampliar su comprensión de la tecnología legal y mostrarle cómo puede garantizar que su bufete de abogados tenga un futuro sostenible. Al ir varios pasos por delante y ver la tecnología como un aliado y no una amenaza, su negocio estará listo para asumir las próximas décadas en una posición sólida y sostenible.

A continuación, nuestro objetivo es mostrarle la mejor manera de liderar el proceso de transformación en su empresa, dónde comenzar y cómo estructurar este proceso.



Por dónde comenzar en su viaje de legaltech

Si está en el comienzo del viaje hacia la transformación digital de su empresa, o si ya ha realizado alguna inversión en tecnología legal pero no está seguro de los próximos pasos necesarios para alcanzar su potencial, estas son algunas claves a considerar:

1

El cambio cultural es lo primero:

Tome una decisión consciente de que se debe aceptar la tecnología legal en toda su organización. Al asegurarse de que todo su equipo está entusiasmado y es receptivo con la tecnología y la transformación, sus posibilidades de éxito incrementarán enormemente. El cambio cultural es un excelente lugar para comenzar, ya que le permite establecer la tónica para el futuro de su organización.

2

Investigación, investigación, investigación:

Observe cómo otras empresas están utilizando tecnología legal en cada área del derecho, investigue su competencia y comprenda las ofertas de tecnología disponibles.

3

Piense en la transformación:

Tecnología solo obtendrá beneficios para su organización si piensa en la transformación completa necesaria en su negocio. Esto puede significar ofrecer nuevos servicios, implementar nuevos procesos y roles, y actualizar su modelo de negocio.

4

Priorizar:

Basándose en su investigación, decida qué tecnologías legales deberían ser una prioridad. Para asignar sus recursos de manera más eficiente, comience con la adopción de tecnologías que resuelvan los mayores problemas de su empresa. Luego, puede pasar a resolver los asuntos secundarios. Finalmente, preguntar a los proveedores de software por casos de éxito de sus clientes podría ayudar a cuantificar el resultado previsto de la compra de la tecnología y estimar si se ajusta a las necesidades de su empresa.

5

Sea un ejemplo de transformación:

El desarrollo de un caso de éxito sobre transformación digital lo obligará a considerar exactamente por qué y dónde se necesita un cambio, cómo medirá su éxito, qué sucederá si no procede y los riesgos y costes asociados.

6

Revisión, revisión, revisión:

La transformación del bufete de abogados es un proceso continuo. Las firmas de abogados más exitosas e innovadoras están constantemente revisando su estado de transformación digital, riesgos y necesidades, y tomando decisiones para alcanzar sus objetivos a largo plazo.



Cinco pilares para la transformación del bufete de abogados

Como se explicó en nuestra sección anterior, la tecnología legal por sí sola no es suficiente para lograr un cambio; Es importante comprender cómo debe evolucionar toda la organización.

En la siguiente sección de esta guía, describiremos **cinco pilares de la transformación del despacho de abogados**, cada uno de los cuales debe considerarse para lograr un cambio completo en la organización. Los cinco pilares son:

1. [Transformación de procesos y operaciones en bufetes de abogados](#)
2. [Transformación del servicio al cliente en bufetes de abogados](#)
3. [Transformación de la comunicación en bufetes de abogados](#)
4. [Transformación del marketing en bufetes de abogados](#)
5. [Reducción de costes y orientación del despacho de abogados hacia la eficiencia](#)

Veamos cada uno de ellos:

Pilar 1:

Transformación de procesos y operaciones en bufetes de abogados

El desafío

En los últimos años, para seguir siendo rentables y competitivos, los despachos de abogados se han esforzado por hacer que sus funciones administrativas sean mucho más eficientes, al reducir la duración de las tareas, maximizar el uso del tiempo y los ingresos del personal, y mejorar la calidad de los servicios jurídicos prestados. Además, la práctica jurídica está ahora bajo un mayor escrutinio regulatorio y se deben encontrar formas de apoyar y demostrar la alineación con la normativa.

Cómo la tecnología legal puede ayudar a transformar las operaciones de los bufetes de abogados

Ahora hay disponible una amplia gama de soluciones de tecnología legal para mejorar la eficiencia de las operaciones de los bufetes de abogados. Mientras que muchas firmas han usado tradicionalmente tecnologías separadas que a menudo son incompatibles y desactualizadas, las últimas plataformas de gestión de la práctica jurídica reúnen todos los aspectos de las operaciones de un despacho de abogados, incluyendo:

- Gestión de expedientes
- Facturación y contabilidad
- Flujo de trabajo

Consideraciones clave

Al revisar cómo transformar las operaciones de su bufete de abogados, le recomendamos que considere:

- **Integración:**

La integración de sistemas es esencial para garantizar que la información y los datos estén alineados en toda su organización. Gran parte de las últimas plataformas de gestión de la práctica, reúnen casi todas las necesidades de la firma de abogados en una sola plataforma. Esto significa que solo habrá un conjunto de detalles del cliente, datos de facturación, historial de facturación y pagos.

- **Accesibilidad:**

Muchas firmas de abogados se están orientando hacia un modelo de trabajo cada vez más ágil y flexible. Como tal, todos los sistemas y procesos operativos deben ser accesibles de manera segura, independientemente de la ubicación. Las soluciones de tecnología legal basadas en la nube permiten al personal trabajar desde cualquier ubicación con el beneficio del encriptado y el almacenamiento seguro de documentos centralizado.

- **Software como servicio (SAAS):**

SAAS proporciona un modelo simple de compra de servicios de IT. En lugar de comprar, instalar y administrar soluciones internamente, muchas firmas de abogados prefieren pagar una suscripción recurrente a un proveedor externo de soluciones empresariales legales. De esta forma su personal interno puede centrarse en la prestación de servicios legales, y los especialistas externos dedicarse a administrar sus sistemas.

Soluciones tecnológicas a tener en cuenta

- Clio (gestión de la práctica)
- Lawfusion (gestión de la práctica)
- LawWare (gestión de la práctica)
- Lawsyst (gestión de expedientes)
- Hoowla (gestión de expedientes)



Caso de estudio: el software de gestión de expedientes

El bufete de abogados [The Family Law Group](#), implementó con éxito el software de gestión de la práctica Select Legal System de Lawfusion. El software sirve a 82 usuarios en 9 oficinas. Una de las razones principales por las que Family Law Group seleccionó a Lawfusion fue la capacidad de adaptar el software a sus necesidades. La compañía ahora informa que la facturación de asistencia legal, que se realizó manualmente, ahora lleva un 60% menos de tiempo en completarse. Además, el tiempo necesario para configurar 9,000 clientes cada año en el sistema se ha eliminado ya que los datos se descargan automáticamente del sitio web de asistencia legal.



Caso de estudio: software de gestión de documentos

Firmas de abogados como Roca Junyent están comenzando a transformar la forma en que generan y administran todo tipo de contratos y documentos legales. Con la solución de automatización de documentos de [Bible Legal](#), esta gran firma de abogados con más de 140 abogados se beneficia de un software que, a pleno rendimiento y en base al volumen de documentos que maneja dicha organización, supone un ahorro anual de €307.200, un ahorro de 13,200 horas de trabajo acumuladas y la finalización de contratos un 91% más rápido.

Pilar 2:

Transformación del servicio al cliente en bufetes de abogados

El desafío

El último informe anual del [Defensor del Pueblo del Reino Unido](#) (UK Legal Ombudsman) muestra que en las 6.150 quejas que se resolvieron en el año 2018, hubo evidencia clara de un servicio deficiente en el 54% de estos casos.

Sus cifras muestran que las razones de las quejas incluyen (en orden descendente de ocurrencia):

- Retraso/Fallo en el progreso
- Fallo en el asesoramiento
- Fallo en el seguimiento de las instrucciones.
- Comunicación deficiente
- Costes

Con la introducción de tecnología legal, cada uno de estos fallos para proporcionar un buen servicio al cliente puede mitigarse.

“ Los abogados con demasiada frecuencia asumen que saben lo que sus clientes quieren mejor que sus clientes y dejan a los clientes fuera de la conversación. Las mejores innovaciones provienen de una comprensión profunda de los problemas del cliente. En las etapas iniciales de su proceso, identifique a los clientes con mayor probabilidad de estar más interesados en nuevos enfoques y programe un momento para hablar con, al menos, dos o tres de ellos. La herramienta ‘value proposition canvas’ que se puede encontrar en strategyzer.com es una manera sencilla y de gran valor para ayudarle con estas conversaciones “.

– Dice [Dennis Kennedy](#), asesor en legaltech/innovación, conferenciante y podcaster reconocido.

Cómo el legal tech puede ayudar a transformar el servicio jurídico al cliente

El **Software de administración de expedientes** puede desempeñar un papel clave en la eliminación de cada una de estas quejas, al proporcionar:

- **Programación y recordatorios:**
Para garantizar que todos los casos progresan.
- **Soluciones de flujo de trabajo automatizadas:**
Se pueden configurar sistemas para garantizar que cada paso en un proceso legal se sigue en el orden correcto.
- **Tableros de control:**
Permite a los gerentes ver una descripción general de todos los casos, incluidos los problemas con demoras, mala comunicación y cuentas impagadas.
- **Portales de clientes:**
Con los portales de clientes en línea, los clientes pueden acceder a revisar los detalles de su caso y el progreso en cualquier momento, a través de cualquier tipo de dispositivo (p.ej., móvil, tableta o computadora). Dichas soluciones pueden mostrar a los clientes una visión en tiempo real de sus finanzas, el progreso del caso y los plazos esperados, los contactos dentro del bufete de abogados y permite compartir fácilmente los documentos del caso con el cliente.

Otras soluciones tecnológicas destinadas a mejorar el servicio al cliente incluyen:

- Software de gestión de documentos integral con firma digital
- CRM y soluciones de automatización de correo electrónico como Hubspot
- Chatbots y mensajería en lugar de correos electrónicos y llamadas telefónicas

Consideraciones clave

Al revisar cómo va a transformar el servicio al cliente de su bufete de abogados, recomendamos considerar:

- **Nuevas formas de comunicación:**
Cuando se trata de servicio al cliente, la comunicación efectiva es tan importante como el asesoramiento legal proporcionado. Tradicionalmente, toda la comunicación con los clientes era en reuniones cara a cara, y por teléfono, sin embargo, los clientes ahora quieren la opción de hablar con su abogado mediante videoconferencia, correo electrónico, mensajes de texto, en lugar de reunirse en persona.
- **Transparencia:**
Se debe considerar cualquier tecnología que reduzca las barreras entre el abogado y el cliente. A menudo, los clientes sienten que no conocen el estado de su caso, cuánto se les cobrará o si hay algún problema impidiendo su avance. Los portales de clientes en línea que envían actualizaciones automáticamente a los clientes a medida que avanza su caso, pueden ayudar a proporcionar una transparencia completa.

o **Seguridad:**

Al revisar las capacidades y necesidades de su sistema, le recomendamos que asigne una alta prioridad a la seguridad y la protección de datos. El National Cyber Security Centre (NCSC) del Reino Unido informa que en tan sólo un año, se ha reportado el robo en manos de ciberdelincuentes de 11£ millones de libras, de fondos de clientes depositados en bufetes de abogados. Como resultado, muchas firmas de abogados están invirtiendo importantes sumas de dinero para garantizar que sus clientes no se vean afectados por los ciberataques.



Caso de estudio: tecnología de flujo de trabajo automatizado

En 2007, el bufete de abogados Walker Foster implementó el flujo de trabajo automatizado Proclaim y la solución de gestión de casos de Eclipse Legal. El principal beneficio que han obtenido es la eliminación de errores durante el proceso de reclamaciones. La solución Proclaim utiliza el flujo de trabajo y la automatización de alto nivel para reducir los problemas de riesgos asociados con el proceso de reclamación, con una muy baja intervención por parte de su personal.

Jordan Furlong, autor de “Law Is A Buyer’s Market: Building A Client-First Law Firm”:

“Llevamos varios años en la transformación del mercado legal empresarial en todo el mundo, y podemos comenzar a ver con mayor claridad cómo será el nuevo despacho de abogados en el futuro. Una de las características más importantes de este nuevo terreno es que las firmas de abogados están aumentando y diversificando los recursos que utilizan para resolver los problemas de los clientes.

En el pasado, los abogados tenían exactamente un recurso: los abogados. La firma desplegaría tantos abogados como pudiera soportar su cartera de clientes, durante tantas horas como el cliente pudiera pagar, secuencialmente en línea recta, una y otra vez. Eran bufetes de abogados “análogos”, de la época de los carburadores y de la radio a transistores, e igualmente, su tiempo está llegando a su fin.

Los clientes del tráfico jurídico en la actualidad tienen necesidades jurídicas mucho más complicadas, complejas y urgentes que las que pueden manejar estos despachos análogos. Los proveedores de servicios jurídicos profesionalizados requieren una gama de juristas expertos, respaldados por fuentes sólidas de conocimiento legal directamente aplicables, para satisfacer las demandas de los clientes, pero lo que también necesitan son sistemas que les permitan aceptar y asesorar oleadas de encargos de toda índole (ya sea sobre aspectos jurídicos, regulatorios, demandas colectivas, etc.) pero personalizadas para cumplir con las necesidades únicas de cada cliente. Si la tecnología por sí sola puede prestar un servicio jurídico en el futuro, entonces lo hará, pero si no, ayudará y aumentará la capacidad de los profesionales legales que lo están haciendo.

Todo ello forma parte de la inevitable transformación digital de los bufetes de abogados, y, este libro le expondrá todo lo que necesita saber sobre lo que implica este proceso de digitalización y cómo puede iniciar este camino en su propio bufete de abogados.

Pero si pudiera ofrecer un consejo a aquellos de ustedes que se embarcan en este viaje transformador, sería este: necesitan algo más que solo abogados. Invite y capacite a tantos profesionales aliados como pueda, desde profesionales de la información hasta diseñadores de sistemas, desde especialistas en procesos hasta expertos en tecnología. Y, sobre todo, invite y capacite a sus clientes y consumidores: guíese por sus prioridades y definiciones de valor, y rediseñe su empresa para aportar valor ante todo y potencie la “buyer experience”.

La profesión jurídica ha entrado en la era digital. Todavía hay tiempo para estar entre los líderes de esta nueva era, simplemente no esperes demasiado para unirse.”

– [Jordan Furlong](#) es uno de los principales analistas del mercado legal global y propietario del [blog Law21](#).

Pilar 3: Transformación de la comunicación dentro de los bufetes de abogados

El desafío

Es ampliamente aceptado que muchos abogados estaban en contra del uso del correo electrónico incluso a mediados de la década de 2000; pero afortunadamente muchos se han dado cuenta de la importancia de mejorar el flujo de comunicación. En parte, esto se debe a que cuanto mayor es la complejidad de la labor jurídica se hace más necesario entre abogados trabajar conjuntamente, tanto intradepartamental como con otras áreas de práctica.

Muchas firmas de abogados no están estructuradas para permitir una colaboración fácil y efectiva entre los compañeros porque:

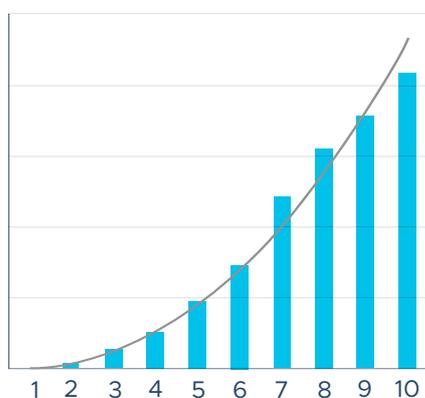
- Carecen de tiempo, ya que se centran en trabajos de menor valor añadido y en el cumplimiento de los objetivos de horas facturables.
- La colaboración departamental no es parte de la cultura dentro de la organización.
- Los flujos de procesos no lo permiten.
- Los sistemas y herramientas no están diseñados para permitir la efectiva colaboración.

Efectos de colaboración entre las prácticas sobre los ingresos

■ \$\$ promedio por cliente gracias a la colaboración (datos reales)

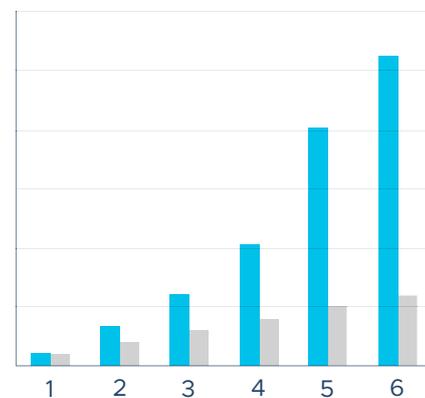
■ \$\$ promedio por cliente gracias a la venta cruzada (ilustrativo)

Despacho A



Número de prácticas al servicio del cliente

Despacho B



Número de prácticas al servicio del cliente

Datos reales de 2 PSFs globales

Se ha llevado a cabo una [investigación por parte de la escuela de Derecho de Harvard](#) que sugiere que cuantas más prácticas del derecho se presten a un cliente, la tasa de aumento de los ingresos - por ejemplo, pasar de una a dos prácticas jurídicas a un cliente, en promedio triplicó los ingresos de ese cliente” (ver gráfico de la página 14).

Cómo la tecnología legal puede ayudar a transformar la comunicación dentro de los bufetes de abogados

Se puede mejorar la comunicación interna y la colaboración mediante la implementación de:

- **Mensajería directa:**

La mensajería directa en la actualidad se usa comúnmente en lugar del correo electrónico. Soluciones como Slack, permiten a los abogados filtrar la comunicación irrelevante y solo participar en las discusiones en las que deseen participar. Este método de comunicación también permite la transferencia rápida de información.

- **Reuniones en línea:**

Las audio y video-conferencias en línea pueden reunir a miembros del personal ubicados en cualquier oficina, en cualquier momento. Dichas soluciones deberían ser fáciles de usar, permitir el intercambio de documentos de casos clave e integrarse con el programa imputación y cálculo de honorarios y el sistema de facturación.

- **Gestión de proyectos jurídicos:**

Los casos complejos requieren una planificación y coordinación eficaz. Las últimas soluciones tecnológicas legales permiten la creación de planes de proyectos para estos casos y la asignación de tareas a los miembros del equipo.

Consideraciones clave

Al revisar cómo va a transformar la comunicación interna de su bufete de abogados, recomendamos considerar:

- **Crear una cultura abierta:**

La tecnología para permitir una comunicación efectiva dentro de los equipos no será efectiva sin una cultura que promueva la colaboración. Y todos y cada uno de los socios deben promover una cultura de apertura y colaboración.

- **Reconsiderar los parámetros de medición del desempeño:**

Mientras los abogados se obsesionan con el cumplimiento de sus objetivos individuales de facturación mensual, es menos probable que tengan tiempo para comunicarse de manera efectiva con abogados de otros equipos. En cambio, considere objetivos que promuevan la cooperación del equipo y recompensen la conclusión con éxito de casos jurídicos complejos y de mayor valor.

- **Mantenga la comunicación dentro de los límites:**

Las tecnologías, como la mensajería directa, tienden a hacer que los empleados se sientan obligados a trabajar fuera del horario de oficina. Es importante garantizar la calidad del trabajo y respetar la vida privada del miembro del equipo. Para ello se recomienda que se implementen controles para garantizar que la mensajería directa no se convierta en una carga.

Soluciones tecnológicas a considerar

- Glasscubes - solución de colaboración
- HighQ - solución de colaboración
- Foxwordy - solución de colaboración
- Monday.com - gestión de proyectos
- Slack - colaboración y mensajería



Estudio de caso: herramientas de colaboración

La firma de abogados de Estrasburgo [Juris.live](#) ha desarrollado una solución tecnológica legal que está específicamente diseñada para mejorar la colaboración interna dentro de las firmas de abogados. Su producto reúne mensajería directa, gestión de proyectos, videollamadas y funcionalidad para compartir documentos. La integración de la gestión de proyectos es clave para una colaboración efectiva, ya que permite que se lleven casos jurídicos de mayor envergadura, de una manera que pueda coordinarse fácilmente con los miembros del equipo de todo el bufete de abogados.

Pilar 4: Transformación del marketing legal

El desafío

En todas las firmas de abogados atraer un flujo constante de clientes potenciales siempre es un desafío. Muchos despachos de abogados están recurriendo al marketing de contenidos, campañas de pago por clic, redes sociales y análisis de datos en un intento por apuntar a nuevas audiencias. La tecnología en la actualidad se está volviendo esencial para el marketing de bufetes de abogados, pero de promedio sólo se destina el 2.5% del presupuesto en marketing y desarrollo comercial.

Cómo el legal tech puede ayudar a transformar el marketing legal

Los bufetes de abogados pueden mejorar mediante la tecnología que proporciona:

- **Gestión de relaciones con el cliente (CRM):**
Las soluciones más recientes en CRMs de gestión de la práctica mantienen toda la información histórica y prospectiva del cliente. Muchas firmas de abogados confían en sistemas separados y sufren por tener una visión clara de quiénes son sus prospectos.
- **Análisis de datos:**
El análisis de datos supone un cambio de paradigma cuando se trata del marketing legal. Al reunir datos sobre clientes existentes con datos sobre prospectos, se pueden descubrir nuevos conocimientos que pueden mejorar el targeting y ayudar a obtener más clientes.
- **Inbound marketing automatizado:**
Recomendamos el uso de software que le permita a su empresa adoptar un enfoque científico para el marketing. Al diseñar campañas automatizadas y comparar resultados, su equipo de marketing por pequeño que sea puede obtener una ventaja competitiva frente otras firmas de abogados.

Soluciones legal tech como [Client.ID](#) (Diseñado para bufetes de abogados B2B) automatiza el proceso de marketing jurídico de principio a fin, incluida la creación de campañas de correo electrónico, la adaptación de campañas basadas en comentarios, la recopilación de inteligencia sobre prospectos comerciales, el desarrollo de “buyer personas”, el digital scoring y el análisis de respuestas.

En general, existen numerosas soluciones de software que le permiten automatizar los esfuerzos de marketing y también actuar como CRM, plataformas de gestión de contenido y planificadores de redes sociales. Dichas plataformas incluyen Hubspot y Zoho CRM.

Nick Rishwain, experto en legaltech y marketing, cocreador de [LegalTech Live](#) y vicepresidente de [Experts.com](#):

“ Los abogados y los proveedores de tecnología legal tendrán que saber venderse a ellos mismos. No a la firma ni a la compañía. La gente. Nadie está interesado en las marcas. Están interesados en las personas. Hay que dejar que las personas detrás de la marca brillen. Los abogados tienen que ponerse al frente de las redes sociales, los blogs, los anuncios pagados, etc. Cualquiera que sea el canal que elija para comercializar sus servicios, el elemento humano tiene que estar a la vanguardia. Permita que los clientes y el público lo conozcan personalmente. Esto es lo que hemos hecho en Experts.com. La gente me conoce a mí mismo y al CEO e interactúa con nosotros en Twitter con bastante frecuencia. Tenemos mucha más interacción en cuentas personales de las que nunca tendremos en cuentas de la marca”.

Consideraciones clave

Al revisar cómo va a transformar el marketing de su bufete de abogados, recomendamos considerar:

- **Invertir en marketing digital:**

De acuerdo con la [investigación](#) de la Legal Marketing Association (LMA) con sede en los Estados Unidos, más de la mitad de las firmas de abogados con las que hablaron mencionaron la falta de ‘aceptación’ como una barrera importante para invertir en marketing digital. Esto, a su vez, ha resultado en bajos presupuestos de marketing digital para muchas empresas. Por lo tanto, el primer desafío para adoptar el marketing digital es mostrar un retorno de la inversión medible, respaldado con evidencias claras.

- **Cree el diseño y la experiencia del usuario (UX):**

Un diseño armonizado y moderno mejorará la experiencia del cliente y hará que su empresa se vea más confiable, evocando seguridad en sus clientes potenciales. No intente hacer todo por su cuenta; contrate a un diseñador interno o trabaje con freelancers de plataformas como Upwork.com y Toptal.com.

- **Sea un bufete de abogados basado en datos:**

Las empresas de todo el mundo se han dado cuenta de los beneficios de basarse en datos. Al aplicar un enfoque científico y tratar el marketing más como un experimento, puede mejorar sus resultados y comprender mejor quién es su audiencia y cómo llegar a ellos.

- **Fomentar la colaboración de ventas y marketing:**

Tradicionalmente, las ventas y el marketing han funcionado codo con codo, pero no de manera totalmente colaborativa. Al asegurarse de que ambos equipos están alineados y trabajan para un objetivo común, los resultados de uno ayudarán a mejorar los resultados del otro, en un ciclo continuo.

- **Adopte la personalización y siga optimizando:**

La moderna martech (tecnología de marketing) nos permite crear una comunicación de marketing altamente personalizada y dirigirnos a cada uno

de nuestros prospectos con el mensaje correcto, en el momento adecuado. Además, con herramientas gratuitas como Google Optimize, puede probar todo tipo de variantes en su sitio y personalizar secciones enteras de sus páginas, creando una experiencia fluida y agradable para el usuario.

○ **Cuente su historia, evoque emociones y cree valor:**

Las personas confían en las personas detrás de las marcas, y es mucho más probable que respondan a las historias, en lugar de a los datos y hechos en bruto. El punto de partida para construir una estrategia de marketing exitosa para su bufete de abogados es crear su historia única y pensar en formas de hacer que su identidad de marca sea más humana. Aquí, puede optar por el marketing de contenidos y comenzar a usar los formatos de blog y video para ayudar a sus clientes potenciales y contar su historia de una manera menos intrusiva.

Soluciones tecnológicas a considerar

- Hubspot - solución CRM
- Zoho - solución CRM
- Client.ID - software automatizado de marketing en línea y generación de demanda
- Peppermint Technology - solución CRM
- Lex Machina - análisis legal
- Legalytics - análisis legal
- Wavelenght Law - analítica legal



Caso de estudio: CRM en la nube

Peppermint Technology es un proveedor de soluciones para la práctica jurídica, gestión de expedientes y gestión documental basada en la nube. Uno de sus clientes, Carey Olsen, una de las firmas de abogados offshore más importantes del mundo, implementó la solución basada en la nube de Peppermint. El objetivo principal de la solución para Carey Olsen era mejorar su marketing y desarrollo de negocio. Debido a que el sistema se basa en la integración integral del CRM de Microsoft Dynamics, el usuario puede ver fácilmente una descripción general de todos los datos de clientes y contactos de la firma y utilizar paneles para obtener información importante sobre el rendimiento del desarrollo de negocio en la empresa.

Según Peppermint, cuatro meses después del lanzamiento,

“ los correos electrónicos mostraron un incremento en las tasas de apertura de hasta un 55 por ciento, tasas de clics de hasta un 26 por ciento, los no entregados disminuyeron en un 14 por ciento y las bajas se redujeron en un 70 por ciento, en comparación con el mismo período en 2017.”

Pilar 5:

Reducción de costes y orientación del despacho de abogados hacia la eficiencia.

El desafío

Los bufetes de abogados están bajo una presión creciente para seguir siendo eficientes y competitivos. Según un informe de la firma de consultoría global [PWC](#), las firmas de abogados se centran directamente en mejorar la eficiencia;

“**Ante la creciente presión sobre las ganancias y el aumento de los costes de personal, las empresas siguen enfocadas en mejorar la eficiencia, siendo por tercer año consecutivo la prioridad ‘mejorar el uso de la tecnología’ y ‘estandarizar y centralizar procesos’.**”

También consideran que los bufetes de abogados buscan reducir la proporción de personal que no cobra honorarios por personal que sí lo hace, lo que a su vez impulsará el mayor uso de la tecnología para tareas como el archivo de documentos, la facturación, consultas internas y la administración rutinaria.

Cómo puede la tecnología legal ayudar a transformar la eficiencia del bufete de abogados

Casi todas las soluciones de legal tech proporcionan mejoras potenciales en la eficiencia de los bufetes de abogados, sin embargo, creemos que las mayores ventajas se pueden lograr mediante la adopción de:

- **Automatización:**

El legal tech puede automatizar una amplia variedad de tareas, incluida la revisión de documentos asistida y la búsqueda digital de evidencias (eDiscovery), facturación de clientes / cobros, admisión de clientes, gestión y/o automatización de documentos, dictado digital y contratos inteligentes (smart contracts). Cada una de estas tecnologías tiene el potencial de liberar grandes cantidades de tiempo, que pueden redirigirse a tareas que realmente aporten facturación. [Johannes C. Scholtes, Ph.D., presidente y Chief Strategy Officer de ZyLAB](#), refuerza este punto de vista y afirma que “todas las empresas tienen enormes oportunidades para mejorar sus márgenes e ingresos mediante el

despliegue de tecnología avanzada. Las soluciones de eDiscovery les permiten ser más competitivos, asumir más trabajo con los mismos recursos, colaborar y hacer el trabajo más rápido para cumplir con los plazos de los clientes”.

○ **Inteligencia artificial (IA):**

La tecnología de IA se convertirá en un importante catalizador de la eficiencia de la firma de abogados en los próximos diez años. Ya estamos viendo como se está utilizando IA para realizar revisiones de documentos asistidas por tecnología, análisis de riesgos de casos, predicción de resultados de casos (también conocida como análisis predictivo), DIY legal y chatbots, investigación jurídica, análisis relacional y análisis de datos. Muchas de estas tecnologías ya existen, pero se esperan grandes avances.

○ **Análisis de datos:**

El análisis de datos proporciona a los gestores de los bufetes de abogados la capacidad sin precedentes de ver patrones en la gran cantidad de datos de que disponen. Utilizando la última tecnología de análisis de datos, los usuarios podrán:

- Obtener una mejor comprensión de las áreas rentables del negocio;
- Evitar aquellos casos que sea poco probable que tengan éxito o demanden excesivos recursos; y
- Adoptar estrategias jurídicas que conduzcan a un resultado positivo más rápidamente (por ejemplo, evaluando todos los casos anteriores de una cuestión en particular o que hayan sido juzgados por un juez específico).

Consideraciones clave

Al revisar cómo va a transformar la eficiencia de su bufete de abogados, recomendamos considerar:

○ **Centrarse en la oportunidad:**

Al pensar en la eficiencia, es fácil concentrarse en ahorrar dinero y tiempo y aumentar la productividad, pero hacerlo puede minar la moral de los empleados. Le recomendamos que cambie el enfoque a la oportunidad de asumir un encargo de cliente más interesante y de mayor valor. En otras palabras, al liberar al personal de tareas que requieren mucho tiempo y que pueden automatizarse, pueden buscar casos de mayor calidad, en lugar de una mayor cantidad. La eficiencia también puede significar que el personal trabaje de manera más ágil, ofreciéndoles la oportunidad de mejorar su estilo de vida.

○ **Grupo de trabajo:**

La eficiencia de la firma de abogados no puede desplegarse de golpe en toda su organización; en su lugar, recomendamos crear un grupo de trabajo, compuesto por personas interesadas y estratégicas, cuyo papel es impulsar la eficiencia de manera coordinada y bien comunicada en todas las áreas.

○ **Subcontratar:**

En el pasado, la implementación de nuevos sistemas en la empresa podía llevar meses o incluso años desde el inicio hasta su fin. Considere las ofertas de Software as a Service (SAAS) cuando sea posible. Por lo general, estos tienen un coste mensual o anual y eliminan los costes de asignar personal interno de IT al proyecto (por ejemplo: en la implementación, configuración, pruebas, capacitación, mantenimiento y actualizaciones).



Caso de estudio: Solución eDiscovery para solicitud de FOIA

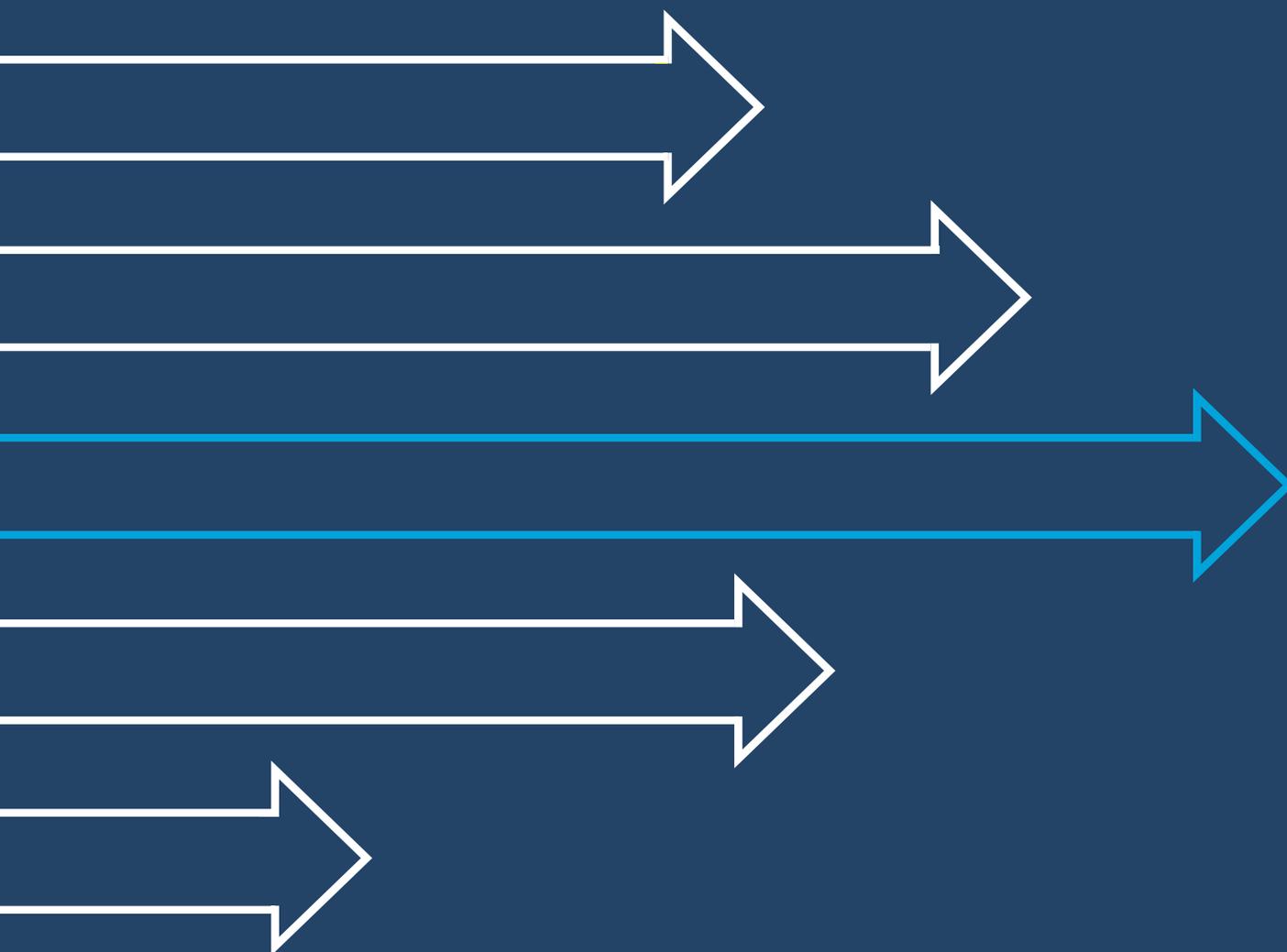
Para más información sobre este caso de estudio, por favor visite: <https://www.zylab.com/en/blog/how-johnson-county-made-their-business-case-for-an-ediscovery-system>

El Condado de Johnson del Gobierno de Kansas tuvo varios problemas a la hora de dar cabida a todas las solicitudes de divulgación de información, incluyendo:

- Un número creciente de solicitudes no relativas a correos electrónicos;
- Un personal limitado para dar respuesta a las peticiones;
- La incapacidad para realizar un seguimiento de lo que se había hecho con el fin de responder a las solicitudes;
- No conocer cuánta información se necesita para satisfacer la solicitud;
- Incapacidad para conocer si la solicitud es única o si la información recopilada se debe actualizar cada cierto tiempo;
- Dificultad para reducir el alcance de la información desde un punto de partida amplio;
- La necesidad de satisfacer múltiples entidades involucradas, incluida la información que se utilizará para la investigación interna, para un juez, para un abogado externo, etc.
- No existe una solución unificada para todo tipo de información almacenada electrónicamente (conocida como ESI en sus siglas en inglés de Electronically Stored Information).

El Condado de Johnson implementó la solución Zylab eDiscovery que transformó la forma en que se administran y responden a las solicitudes de información. La solución ha dado lugar a considerables mejoras en la eficiencia debido a la capacidad de:

- Administrar el flujo de trabajo y las políticas diseñadas para asegurar que las respuestas de libertad de información son adecuadas;
- Ayudar a los usuarios a limitar los ámbitos de búsqueda;
- Recopilar más fácilmente los datos y que quede listo para su posterior revisión; y
- Permitir la revisión de todos los tipos de archivos electrónicos a la vez.



Liderar el proceso de transformación digital

No hay duda de que la transformación de una firma de abogados requiere un fuerte liderazgo y adopción. Cuanto mayor es el despacho de abogados, mayor es el reto en alinear al equipo directivo hacia el cambio en los sistemas y los procesos.

Por nuestra experiencia hay seis claves para que la transformación digital de un despacho de abogados sea un éxito:

1 Haga que sus equipos de juristas apuesten por el viaje tecnológico:

Los profesionales del derecho a menudo carecen de la comprensión de los beneficios de la tecnología y muchos se sienten intimidados por el cambio tecnológico. Al encontrar maneras de hacer que su personal sienta que puede adoptar la tecnología con confianza, se sentirán empoderados y harán que sea más probable que los cambios se adopten fácilmente dentro de su empresa. Las formas de hacerlo incluyen organizar la capacitación y clases magistrales a las que pueden asistir durante el horario laboral para desarrollar sus habilidades, alentar el desarrollo profesional y mejorar sus cualidades en el área del legal tech.

2 Aclare sus objetivos desde el principio:

Antes de hacer nada, tómese el tiempo para aclarar las ambiciones y objetivos de su bufete de abogados. Estos objetivos no son sobre tecnología; más bien la tecnología es solo un habilitador. Piense en la posición en el mercado que desea alcanzar, el tipo de empresa que desea ser, la competencia que desea vencer, sus valores, cómo quiere trabajar. Solo en este punto, puede pintar la imagen del futuro de su organización.

3 Cree una visión audaz:

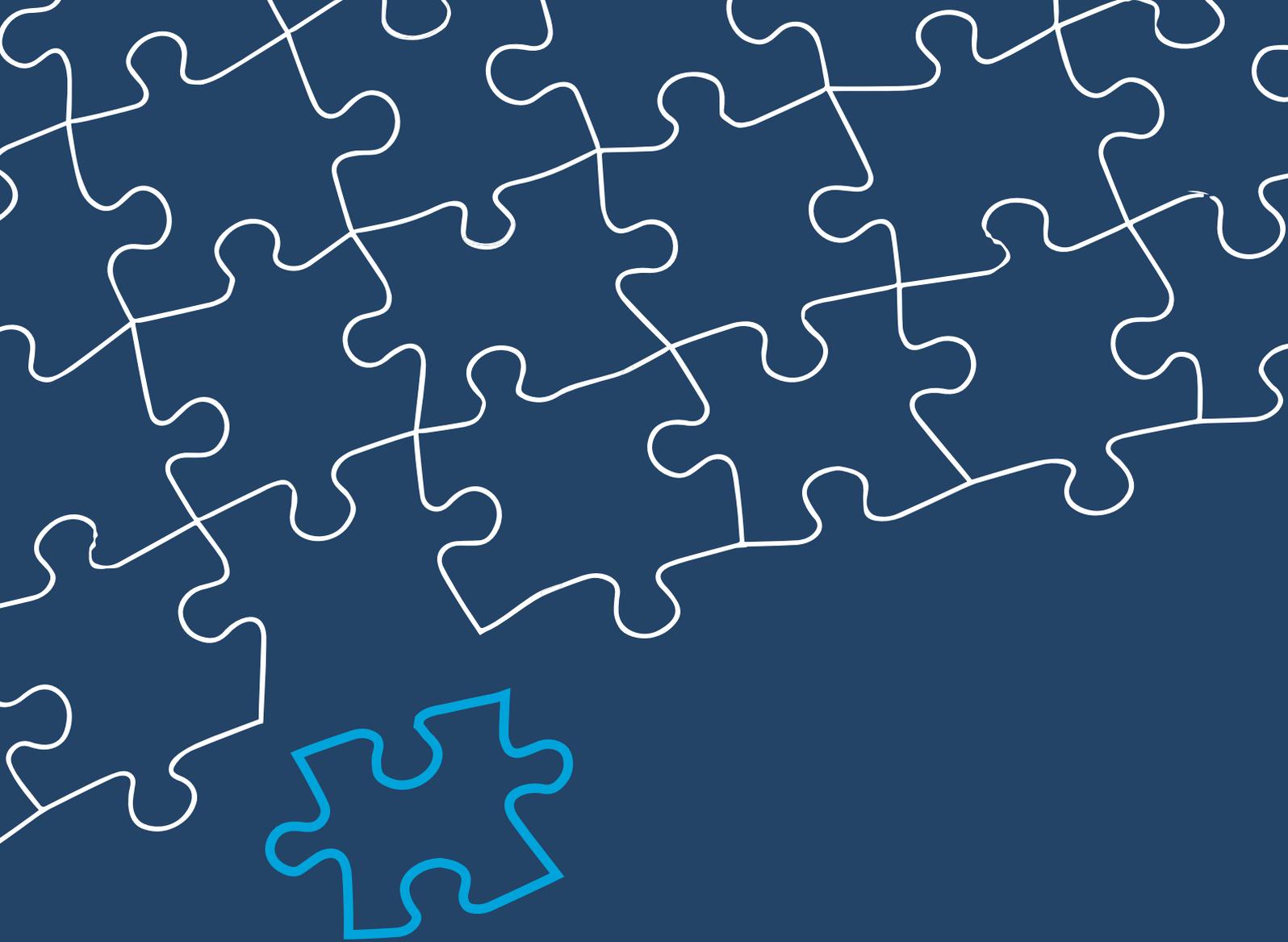
Un futuro emocionante y audaz requiere ideas emocionantes y audaces. Las firmas de abogados que han logrado el mayor éxito han creado una visión estratégica convincente para sus organizaciones y trabajaron arduamente para que todo el personal la respalde. Los programas de cambio complejos requieren determinación

y trabajo duro, y al crear una gran cantidad de positividad e impulso, su empresa tendrá la mejor oportunidad de éxito. Considere organizar seminarios, presentaciones itinerantes o jornadas fuera de la oficina para mostrar a su personal la audaz visión creada y los emocionantes beneficios profesionales que pueden esperar.

4 Encuentra campeones de transformación:
Hay pocas maneras mejores de alienar y frustrar a tu equipo que ignorar sus puntos de vista y dejarlos fuera del proceso de transformación. Al invitar a los abogados interesados y a otros miembros del personal a participar en el proceso de cambio, ya sea como parte del equipo del proyecto, o consultándolos sobre sus necesidades y deseos, conseguirás que esas personas promuevan la iniciativa.

5 La tecnología es solo una herramienta:
La tecnología es un aspecto de la transformación de la firma de abogados. También hay personas y procesos a considerar. Los abogados tienen una amplia experiencia jurídica y necesitan saber que la tecnología no es una amenaza para sus roles, sino una herramienta que pueden usar para ahorrar tiempo y ganar más casos. Los abogados no tienen nada que temer de la tecnología; en cambio, al abrazarla, pueden participar en trabajos de mayor valor y más gratificantes que promoverán sus carreras.

6 Contratar a un Programme Manager:
Como cualquier programa complejo de trabajo, la organización y la planificación son vitales. Los gerentes de proyectos o programas (Programme Managers) con experiencia entienden cómo llevar un proyecto desde su inicio hasta su finalización de una manera que cumpla con sus objetivos de tiempo y coste. Las empresas que buscan evitar el coste de un gerente de proyectos a menudo pagan mucho más en costes debido a la mala gestión de los contratos, el alcance, los retrasos, los errores y la mala planificación en general.



13 pasos para implementar Legal Tech

Para cualquier firma de abogados que considere invertir en nuevas tecnologías legales, saber qué pasos tomar a continuación puede marcar una diferencia considerable en la calidad del resultado final.

Los cinco pasos que le recomendamos seguir son los siguientes:

1

Documente sus necesidades y objetivos comerciales iniciales, invite a todas las partes interesadas a colaborar.

2

Investigue posibles soluciones, proveedores y vendedores.

3

Invite a los proveedores de soluciones a demostrar su tecnología.

4

Vuelva a evaluar sus requisitos con base en demostraciones de proveedores y opiniones de los diferentes decisores en su empresa.

5

Establezca objetivos por los cuales su implementación de nueva tecnología pueda medirse más tarde (por ejemplo, tasas de conversión de marketing, gastos por abogado, satisfacción del empleado, satisfacción del cliente y rentabilidad de la materia).

6

Busque soluciones que satisfagan sus necesidades a corto y largo plazo.

7

Busque ‘defensores del sistema’ dentro de su negocio que desempeñarán un papel clave e influyente en su implementación exitosa y la subsiguiente consolidación.

8

El empleo de un gerente de proyectos dedicado y con experiencia en prácticas legales e implementación de soluciones de IT garantizará que el proyecto se gestione desde la perspectiva del riesgo, el costo, las personas y el tiempo. Brindar la capacidad de aprender para otros empleados también es clave.

9

Cree una junta de proyecto que sea responsable en última instancia del proyecto y pueda brindar orientación y aprobación al gerente del proyecto y su equipo.

10

Asegúrese de que el personal tenga el apoyo adecuado y el tiempo fuera de su rol central para llevar a cabo la capacitación en soluciones.

11

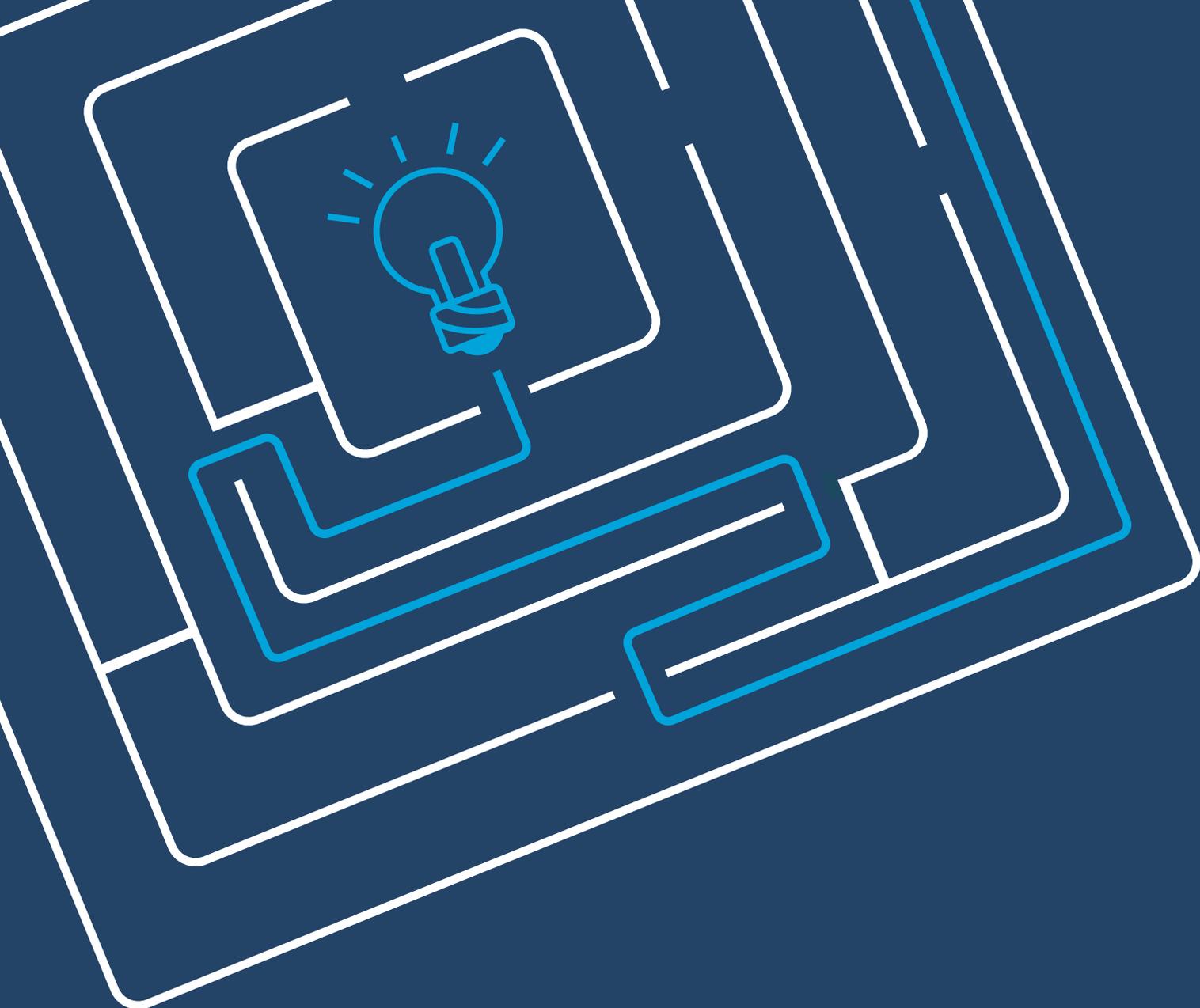
Una vez implementado, encueste a los usuarios sobre los beneficios que están experimentando y también sobre los problemas que deben ser gestionados y resueltos.

12

Mida periódicamente el éxito de la solución contra los objetivos establecidos antes de la implementación. Busque formas suaves de romper la resistencia que pueda encontrar en el camino.

13

Por último, asegúrese de documentar cualquier oportunidad de aprendizaje y asegúrese de que estas se realicen en el proceso de implementación de tecnologías futuras.



Desafíos y riesgos de la tecnología legal

Si bien las oportunidades para la tecnología legal son inmensas, como líder empresarial, debe comprender los riesgos y desafíos que plantea, y cómo se pueden superar.

Los desafíos y riesgos clave que las firmas de abogados deben conocer y mitigar incluyen:

Ciberataques:

Según el Centro Nacional de Seguridad Cibernética ([NCSC](#)) del Reino Unido, el 60% de las firmas de abogados se vieron afectadas por un incidente de seguridad de la información. Y dadas las posibles multas y el daño a la reputación que pueden causar las infracciones cibernéticas, es esencial que cualquier proyecto de transformación que utilice tecnología ponga las consideraciones de ciberseguridad al frente y al centro.

Hay tres aspectos de la seguridad cibernética que las firmas de abogados deben implementar:

- 1** Implementación de procesos y procedimientos de mejores prácticas diseñados para prevenir infracciones cibernéticas: recomendamos consultar los recursos proporcionados por la Agencia de la Ciberseguridad de la Unión Europea ([European Union Agency for Cybersecurity](#))
- 2** Uso de [technology](#) para monitorear activamente y luego detener un ataque cibernético. Considere la posibilidad de externalizar este asunto a un proveedor especialista en seguridad cibernética como servicio (CSaaS), como [Transputec](#), para que lo gestione por usted, especialmente si carece de las habilidades internas de seguridad de TI.
- 3** Usar tecnología que es inherentemente cibersegura. Lejos de introducir riesgos de violación cibernética, las soluciones basadas en la nube mitigan la posibilidad de que ocurra tal porque los proveedores tienen demasiado que perder al permitir incluso una sola violación. Las aplicaciones basadas en la nube suelen estar altamente encriptadas, lo que significa que si los datos no pueden ser interceptados entre el servidor y el cliente, también se mantienen completamente actualizados y se colocan en infraestructuras de TI diseñadas para ser lo más seguras posible.

Interrupciones del negocio:

Al igual que el riesgo de una violación cibernética, muchos que no están familiarizados con los sistemas de IT modernos temen que incluso una pequeña interrupción pueda hacer que su negocio deje de funcionar.

Las soluciones basadas en la nube están diseñadas para ser altamente tolerantes a fallos, lo que les permite seguir funcionando en caso de problemas. Los proveedores de soluciones también suelen copiar sus datos a otros centros de datos, lo que significa que en el caso de un problema en una ubicación, los datos y los sistemas se conservan en otra.

En general, los proveedores basados en la nube ofrecen altos niveles de tiempo de actividad y rendimiento. Con esto en mente, le recomendamos asegurarse de negociar un acuerdo de nivel de servicio (SLA) sólido y favorable con cualquier proveedor de software externo.

Nuevos contendientes tecnológicos:

Es cierto que las empresas tecnológicas están tratando de entrar en la industria del derecho mediante el desarrollo de soluciones que se encarguen de trabajos legales de gran volumen, como el traspaso, la redacción de contratos y el divorcio. Además, muchas de las firmas de abogados más grandes del mundo están formando asociaciones con instituciones de investigación y nuevas empresas tecnológicas (por ejemplo, [el programa de incubación de nuevas empresas tecnológicas](#) de Mischon de Reya y [Denton's Nextlaw Labs](#)), que muchas firmas de abogados ven como una amenaza competitiva.

¿Dónde deja esto a firmas de abogados pequeñas y medianas que quizás no tienen los recursos o el presupuesto para hacer lo mismo? En verdad, las firmas de abogados que carecen de los recursos financieros y humanos para desarrollar sus propias soluciones, pero que invierten en tecnología legal existente, no se quedarán atrás. Recuerde, esas grandes empresas necesitan innovar para hacer viable el complejo trabajo internacional que realizan; No todas las empresas necesitan invertir sumas tan considerables. Por más señas, las soluciones SaaS no requieren la implementación y los desarrollos a medida, lo que permite disminuir los gastos. Además, así tu despacho siempre estará al día porque se actualizan remotamente de forma habitual.



¿Y ahora qué?

La tecnología legal ya está obteniendo considerables beneficios para el bufete de abogados en términos de operaciones comerciales, servicio al cliente, comunicación con el cliente, comunicación y colaboración interna, marketing y ahorro y eficiencia en general.

El mensaje importante que queremos transmitir es que nunca es demasiado tarde para invertir en la transformación del negocio digital. Es probable que sus clientes y competidores ya estén utilizando alguna combinación de inteligencia artificial, análisis de datos, automatización, sistemas basados en la nube, soluciones de ciberseguridad, flujo de trabajo u otras tecnologías de mejora empresarial.

Tradicionalmente, la tecnología ha sido tratada con recelo con el sector legal, pero los abogados en todo el mundo se están dando cuenta de que no solo pueden beneficiarse al manejar casos más complejos, sino que también hay posibilidades emocionantes para mejorar la carrera profesional disponibles para aquellos que comprenden las oportunidades que ofrece la tecnología legal.

Deje que la tecnología haga el trabajo farragoso y permita que su equipo de abogados se encargue de los casos premium que eleven el perfil y los ingresos de su empresa.



Bigle Legal

Sobre Bigle Legal

Bigle Legal es la nueva generación de software de automatización documental. Nuestra misión es revolucionar la forma en que los despachos de abogados, profesionales inmobiliarios, notarías y departamentos legales de empresa crean y gestionan documentos. Di adiós a las tareas repetitivas y redirige tus esfuerzos a la asesoría de valor añadido, a trabajo en el cliente y al crecimiento de tu negocio.

Nuestra plataforma segura en la nube automatiza tus documentos complejos y permite crear nuevos contratos en menos de 5 minutos. Gracias a las plantillas de documentos totalmente personalizables, los formularios dinámicos y las firmas digitales con plena validez legal, las empresas pueden ahorrar cientos de miles de euros al año en papeleo repetitivo.

Email: hello@biglelegal.com

Web: biglelegal.com

Linkedin: [@bigle-legal](https://www.linkedin.com/company/bigle-legal)

Twitter: [@biglelegal](https://twitter.com/biglelegal)