

■ AVOCATURA DE BUSINESS



ISOLEX™ CRM: SOFTWARE-UL PENTRU AVOCAȚI

Software-ul de tip CRM ar putea fi o unealtă de mare valoare pentru avocați și cabinete de avocatură. El ajută zilnic la gestionarea relațiilor cu clienții și contribuie la îmbunătățirea colaborării în cadrul cabinetului. isoLEX™ CRM este o noutate pe piață prin faptul că a fost conceput, crescut, testat și maturizat de o firmă de avocatură.

de ȘTEFAN MOȚEC, Avocat Partener, Cabinet de Avocat Moțec Ștefan

Care sunt provocările zilnice ale cabinetelor de avocatură?

Avocații care au mult de lucru se confruntă cu multe informații și interacțiuni. Colectarea și administrarea eficientă a datelor este un element important al administrării relațiilor cu clienții și al dezvoltării afacerilor. În același timp, organizarea eficientă a muncii interne în cabinetul de avocatură presupune implementarea și execuția unor metode, procedee și procese de lucru optimizate. Toate acestea au nevoie de o aplicație software care să le oglindească și să le deservească. Această aplicație ar trebui să ofere cabinetelor

de avocatură ceea ce le lipsește cel mai acut: mai mult timp și o mai bună organizare. Administrarea manuală a tuturor informațiilor este obositoare și lasă mult loc pentru erori și omisiuni, inclusiv datorită faptului că de cele mai multe ori informațiile sunt prelucrate de mai multe persoane, fiind vorba de o muncă în echipă, iar coordonarea activității colective nu este cel mai ușor lucru. Necoordonarea activităților dintre angajați duce la muncă redundantă. Absența unui flux informațional și a unui loc unde sunt centralizate și prelucrate informațiile are adeseori ca rezultat definirea de priorități false și activități inutile.

De aceea cabinetele de avocatură iau tot mai mult în considerare folosirea aplicațiilor de tip CRM. Acestea sunt recomandabile atât pentru cabinete individuale care au personal salarizat, cât mai ales pentru cabinete asociate sau societăți civile profesionale (marile case de avocatură).

Ce este o aplicație CRM pentru cabinetele de avocatură?

CRM este prescurtarea de la „customer relationship management” care se traduce prin gestionarea relațiilor cu clienții. Aplicațiile de tip CRM sunt produse software care capacitează angajații unei firme să

administreze eficient relațiile de afaceri. Ele sunt folosite în firme de toate mărimile și în toate branșele, iar isoLEX™ CRM reprezintă software-ul special dedicat activității cabinetelor de avocatură. Ce funcționalități ar trebui să ofere o aplicație matură de tip CRM pentru avocatură? O asemenea aplicație:

- administrează relațiile cu clienții
- gestionează centralizat și eficient dosarele judiciare
- gestionează centralizat și eficient activitățile de consultanță și alte servicii juridice
- înlesnește o colaborare eficientă între membrii cabinetului, la toate nivelele (la nivelul cabinetului, la nivel de departamente, la nivel de proiect etc.)
- oferă o interfață optimală de schimb de informații cu clienții și partenerii externi
- permite monitorizarea activității personalului din cadrul cabinetului
- generează rapoarte și prelucrează informații care sunt utile în analiza activității cabinetului, la nivel centralizat sau defalcat pe fiecare membru al echipei

Avantaje oferite de isoLEX™ CRM



STRATEGIE	Colectarea tuturor informațiilor este benefică atunci când se definesc și se implementează procese de lucru standardizate, care reprezintă strategia și filozofia de lucru a cabinetului
STADIU	Posibilitatea de a identifica stadiul prelucrării dosarelor, proiectelor și temelor aferente acestora. Astfel se poate identifica progresul făcut
PERSPECTIVĂ	Pomind de la baza de date centralizată oferită de această aplicație și stadiul activităților curente, avocații pot lua decizii pentru următorii pași, însă totodată aplicația le sugerează în mod activ pașii ce trebuie făcuți
AUTOMATIZARE ȘI INTEGRARE	isoLEX™ CRM permite fluxul informațional și asigură parcurgerea proceselor optimizate de lucru care se regăsesc în cabinetele de avocatură
PROCESE OPTIMIZATE	Integrarea și automatizarea activităților de rutină precum și generarea automată de documente standardizate conduc economii de timp substanțiale

Spre deosebire de alte aplicații dedicate avocaților, care își focusează atenția în cea mai mare parte pe partea de gestionare a agendei de lucru a avocaților, **aplicația tip CRM creată pentru avocați are o perspectivă mult mai largă, având rolul de a face o integrare și interconectare completă a datelor, proceselor de lucru și relațiilor, atât la nivel intern** (administrativ și profesional), **cât și la nivel extern** (în relațiile cu clienții, instanțele de judecată etc.).

Ce oferă isoLEX™ CRM pentru succesul activității dumneavoastră?

isoLEX™ CRM este o aplicație matură pentru avocatura de business, indiferentă dacă aceasta este focusată pe activitatea preponderant de consultanță sau avocatura de bară. Ea acoperă întreaga gamă de activități specifice profesiei de avocat. Atât activitățile prejudiciare, cât și cele specifice fazei judiciare se regăsesc în această aplicație, integrând totodată și activitățile administrative interne din cadrul cabinetului. isoLEX™ CRM facilitează managementul relațional cu clienții, precum și cel al informațiilor și documentelor aferente. Aplicația este concepută pentru munca eficientă în echipă. Ea permite trasabilitatea informațiilor și a sarcinilor specifice.

Iată ce oferă isoLEX™ CRM:

- Administrarea contactelor clienților și partenerilor externi
- Managementul oportunităților
- Managementul clienților potențiali

- Administrarea și prioritizarea sarcinilor
- Librărie de documente
- Baza integrată cu informații pentru activități curente
- Fluxuri de lucru și aprobări automatizate
- Monitorizarea corespondenței
- Sincronizarea cu Outlook
- Rapoarte personalizabile

Cum se lucrează cu isoLEX™ CRM?

Colaborarea eficientă în munca de echipă prin intermediul aplicației isoLEX™ CRM este facilitată prin următoarele funcționalități:

- Administrarea eficientă a relațiilor cu clienții prin gestionarea automată a contactelor și activităților legate de acestea, inclusiv a sincronizării cu telefonul
- Ținerea la curent cu tot ce se întâmplă în legătură cu un client, cu un dosar judiciar sau un proiect în lucru. Astfel, aplicația permite angajaților cabinetului de avocatură accesul comun la activitățile și temele aferente unui client, primind notificări pentru aspectele importante;
- Gestionarea unei anumite informații doar într-un singur loc. Orice modificare a acesteia este vizibilă ulterior în toate dosarele sau temele în care

este folosită această informație

- Extragerea și prelucrarea informațiilor din portalul instanțelor de judecată al Ministerului Justiției

- Existența unui proces integrat de monitorizarea corespondenței, trimiterea de mesaje email în masă, generarea de date direct din Outlook, sincronizarea cu Outlook

- Alocarea de activități unei persoane sau grup de persoane și definirea de priorități prin implementarea unor concepte noi de lucru

- Colectarea și atașarea tuturor informațiilor necesare pentru documentarea unui client sau a unui anumit proiect aferent clientului respectiv. isoLEX™ CRM centralizează și aranjează documentația pentru un dosar judiciar, pentru o temă, pentru un proiect și o pune la dispoziția avocatului sau echipei care o prelucrează

Coroborând funcționalitățile implementate de isoLEX™ CRM, unele chiar inovatoare, acesta sunt de natură să faciliteze și să integreze activitățile curente ale avocaților și ale personalului auxiliar din cadrul cabinetului de avocatură, centralizând și prelucrând notițele dispersate pe ciome, carnețele sau dosare, în așa fel încât

informația să se afle la locul potrivit, destinată persoanelor vizate, la timpul potrivit.

Ce pledează pentru isoLEX™ CRM?

isoLEX™ CRM este ingredientul necesar care permite și potențează o avocatură de business de succes. Aplicația optimizează și valorifică la maxim relațiile cu clienții. Ea este un liant organizațional într-un cabinet de avocatură. Aplicația permite centralizarea, uniformizarea și standardizarea unui mod de lucru colectiv.

Prin urmare, isoLEX™ CRM este mai mult decât un software, având în vedere că el nu doar execută unele comenzi, ci implementarea lui presupune definirea în mod conștient a unei filozofii manageriale organizaționale, contribuind în mod activ la implementarea acesteia, cu toate beneficiile inerente, constituind astfel un instrument care aduce un plus de valoare în activitatea unui cabinet sau societăți civile profesionale de avocatură, aducând și un plus de imagine în relațiile cu clienții, reprezentând astfel un factor de diferențiere și de succes.

În concluzie, isoLEX™ CRM

NU ESTE:

- doar un CRM, care în cele mai multe cazuri este un software cu aplicabilitate generală, în orice domeniu de prestări servicii, nefiind particularizat pentru specificul activității pe care trebuie să o deservească
- doar o aplicație dedicată avocaților, care în cele mai multe cazuri are o perspectivă restrânsă, fiind focusată sectorial pe anumite activități specifice cabinetelor de avocatură, fără să realizeze o integrare funcțională și de ansamblu a întregii activități a cabinetului,

ESTE:

- isoLEX™ CRM reprezintă o îmbinare organică a celor două componente de mai sus, care aduce elemente inovatoare în organizarea, activitatea și strategia cabinetului, elemente care nu sunt impuse în mod artificial de un software, ci care sunt rezultatul unui studiu îndelungat al proceselor de lucru ce se desfășoară sau ar trebui să se desfășoare într-un cabinet de avocatură alcătuit din mai multe persoane sau departamente.