

Opinión

Tribuna

Gestión del cambio
en el sector legal**CHRISTINE
SILER**Directora de 'legal project
management' para
Europa Continental
de Hogan Lovells

Y la pregunta es: ¿qué están haciendo los despachos de abogados en el mercado actual, cada vez más competitivo y más complejo, para cubrir las nuevas exigencias de sus clientes?

La mayoría coincide en que el sector legal ha cambiado drásticamente desde 2008. Los presupuestos destinados a servicios jurídicos se analizan escrupulosamente y los clientes quieren alternativas en las soluciones que les ofrecen los despachos. Y, aunque la tecnología parece interferir con la labor jurídica, es sin duda una herramienta esencial.

Los despachos debemos estudiar muy de cerca cómo nos relacionamos con los clientes para comprender qué es lo que valoran –no solo con respecto a los servicios por los que pagan, sino respecto a lo que quieren y necesitan de sus proveedores de asesoramiento jurídico, a fin de forjar unas relaciones más sólidas y duraderas– y qué cambios hemos de emprender para garantizar que aportemos siempre dicho valor.

En Hogan Lovells nos planteamos una cuestión

fundamental: cómo prestar servicios a nuestros clientes con la mayor eficacia y, al mismo tiempo, mejorar la calidad. Hemos decidido adoptar un enfoque pragmático y el primer paso es centrarnos en la eficacia. Estamos utilizando el *legal project management* (LPM, por sus siglas en inglés, o gestión de proyectos legales, en su denominación en español) como base para conseguir dicha eficacia.

Definido de forma muy resumida, el LPM supone analizar en profundidad, planificar, hacer un seguimiento y evaluar cada asunto utilizando la información para gestionar las expectativas de nuestros clientes y equipos a diario.

El LPM permite que los abogados de Hogan Lovells puedan centrar sus esfuerzos en garantizar que cubramos las expectativas de nuestros clientes, como por ejemplo las referentes a la fijación de precios, los plazos de entrega de la documentación, el alcance de los trabajos o el seguimiento financiero, siempre atentos a los riesgos que afrontan los negocios de nuestros clientes.



**El cambio
es la nueva
constante
y gestionarlo
para innovar,
ser líder y
crecer no es
tarea fácil**



THINKSTOCK

Si todos los involucrados tienen una visión general del asunto, es más que probable que logremos los mejores resultados para el cliente con una mayor eficacia. Dado que nuestros equipos se relacionan con los clientes de forma eficaz, sabemos que siempre prestaremos servicios al nivel de calidad que estos exigen.

Por otro lado, al centrarnos expresamente en la comunicación –la información, la escucha y la respuesta– podemos comprender mejor a nuestros clientes y mejorar nuestros servicios.

El LPM, la piedra angular de la prestación de nuestros servicios jurídicos, aúna personas, procesos y tecnologías para hacer un uso más eficiente de todos los recursos, incluidos nuestros otros profesionales (contables, informáticos, marketing, etc.). Vincular las funciones de apoyo de un despacho con la labor de los abogados es otro de los principales objetivos, lo cual permite recurrir a los amplios conocimientos de todos los equipos –en los ámbitos de fijación de precios, gestión del conocimiento, finanzas,

tecnologías, gestión de recursos, marketing y desarrollo de negocio– de manera coordinada, de forma que nuestros abogados y asociados pueden centrarse en proporcionar asesoramiento jurídico puntero con un equipo operacional de categoría mundial detrás.

Existen numerosos retos en el sector jurídico en Europa y en todo el mundo. El cambio es la nueva constante y gestionarlo para poder innovar, ser líder en el sector y crecer no suele ser tarea fácil. No obstante, merece siempre la pena.