

# Czas wewnętrznej e-integracji

Rozwiązania kojarzące się do niedawna z science fiction coraz szerzej zaczynają być stosowane w kancelariach prawnych

Systemy informacji prawnej, programy księgowo, pakiety biurowe czy systemy zarządzania sprawami i zadaniami należą do standardowego wyposażenia każdej kancelarii. Jednak czy rzeczywiście oddzielne programy dobrze spełniają swoje zadanie? Prawnik, partnerze w kancelarii prawnej! Czy mimo oprogramowania masz kłopot z rozliczaniem klientów i wystawianiem faktur na czas? Czy trudno jest ci zebrać ewidencję czasu pracy (timesheet) od pracowników? Czy zauważyłeś, że klient także się zmienia? Staje się coraz bardziej wymagający, skomputeryzowany, liczy na szybki

dostęp do informacji: e-mailem, SMS-em, najlepiej do obejrzenia na tablecie?

Aby sprostać tym wymaganiom, czas sięgnąć po najbardziej zaawansowane systemy komputerowe, jakimi są zintegrowane systemy informatyczne. Oczekiwania klientów, zarówno prywatnych, jak i korporacyjnych, stale się zmieniają. Dostosować się do tych zmian – oto główny cel nowoczesnych kancelarii.

**Systemy wykorzystywane w kancelariach** prawnych, zwłaszcza te wdrażane kilka lub kilkanaście lat temu, najczęściej pracują oddzielnie i nie są ze sobą powiązane. Ich pojawienie się miało związek z rozwojem kancelarii.

Na początku wdrażano systemy informacji prawnej, żeby szybciej i skuteczniej gromadzić, przetwarzać oraz systematyzować informacje prawne i prawnicze. Następnie pojawiły się systemy księgowo, pakiety

**Aplikacje zastrzeżone** dla największych firm prawniczych, stają się dostępne dla wszystkich

biurowe, a ostatnim etapem rozwoju były systemy wspierające zarządzanie sprawami i zadaniami w kancelariach. Takie stopniowe wdrażanie systemów wiązało się z niskim kosztem, minimalizowało liczbę drastycznych zmian w organizacji przedsiębiorstwa, a przede wszystkim podnosiło efektywność poszczególnych stanowisk. Wykorzystanie dotychczas używanego oprogramowania łączy się jednak z niedogodnościami: koniecznością wielokrotnego wprowadzania danych, ich niespójnością i brakiem jednego narzędzia kontrolującego cały proces obsługi klienta, od pozyskania po rozliczenie.

Funkcjonalna kompleksowość, zaawansowanie technologiczne, pełna integracja danych to natomiast główne cechy zintegrowanych rozwiązań. Przykładami takich systemów wspomagających zarządzanie przedsiębiorstwem mogą być BAAN, SAP czy JD Edwards. Systemy te w firmach spoza branży prawnej są wyposażone we wszystkie moduły do całościowego zarządzania przedsiębiorstwem – od finansów, przez planowanie produkcji, zarządzanie magazynami, kadrami, komunikacją elektroniczną, po narzędzia do zarządzania wiedzą, projektami i przepływem pracy. Kompleksowe i zintegrowane podejście do zarządzania korzystnie wpływa na efektywność pracy, zmniejszenie kosztów, pośrednio także na wzrost satysfakcji klienta. Trzeba tu również podkreślić, że wszystkie dane znajdują się na jednym serwerze centralnym, co znacznie upraszcza ich administrację i archiwizację.

Wszystko to jednak teoria. Co w praktyce oznacza dla kan-

celarii zintegrowany system zarządzania i czy taki system naprawdę istnieje?

**Wyobraźmy sobie klienta**, który trafia do kancelarii i wynajmuje stałe usługi rozliczane miesięcznie w modelu ryczałtowym. Po podpisaniu umowy z kancelarią (a może jeszcze przed tym) uzyskuje dostęp do specjalnego panelu, w którym może przeglądać wszystkie swoje aktywne sprawy, komentować je lub dołączać nowe dokumenty bez wychodzenia z własnej firmy. System automatycznie powiadamia go e-mailem albo SMS-em o ważnych terminach i zmianach w poszczególnych sprawach, a kiedy przychodzi pora rozliczenia, generuje fakturę wraz z dokładnym raportem, jak kancelaria pomagała mu w okresie rozliczeniowym.

Nad całością procesu obsługi po stronie kancelarii może czuwać opiekun klienta lub partner kancelarii. Kontroluje on status spraw, wie, kto opiekuje się klientem, sprawą lub zadaniem. System na bieżąco ewidencjonuje pracę nad każdym, nawet najmniejszym zadaniem. Jeśli pojawiają się standardowe sprawy, np. założenie spółki lub jej przekształcenie, może on na podstawie zintegrowanego systemu informacji prawnej stworzyć szablon postępowania i dołączyć odpowiednie dokumenty do wypełnienia przez klienta lub prawnika.

Dodatkowo partnerzy kancelarii lub kadra zarządzająca mają dostęp do modułów wspierających business intelligence (BI, analityka biznesowa). W jednym systemie – hurtownie danych, kokpity menedżerskie i dynamicznie wyliczane wskaźniki efektywności (key performance indicators) kancelarii.

Rozliczenie klienta w zintegrowanych systemach nie sprawia trudności: system jest przecież jeden. Ewidencja czasu przejdzie automatycznie do modułu rozliczeniowego i na podstawie modelu współpracy z klientem system wystawi fakturę, a także przypomni o wydruku i wysłaniu jej. Tak, tak – przy braku płatności też zareaguje.

Zintegrowane systemy to nie tylko kompleksowa obsługa wszystkich pro-

cesów, lecz także wsparcie dla e-biznesu oraz maksymalne wykorzystanie nowoczesnych technologii, takich jak aplikacje na platformy mobilne, np. tablety (iPad czy Samsung Galaxy Tab). Prawnik z odpowiednimi uprawnieniami może z dowolnego miejsca sprawdzić status sprawy, kalendarz własny lub współpracowników oraz skorygować dokument niezależnie od tego, czy jest w sądzie, w domu czy na urlopie.



**Dorota Hołubiec**, partner Smart Communication Group

Być może ten przykład ilustrujący zalety nowoczesnych systemów wspomagających zarządzanie wygląda jak opowieść science fiction, ale nią nie jest. To rzeczywistość na zachodnich rynkach i narastający trend w Polsce (pod względem liczby wdrożeń). A jeśli idzie o rynek dostawców oprogramowania, sytuacja jest u nas o wiele lepsza niż na Zachodzie. W ostatnim czasie pojawiły się systemy do zintegrowanego zarządzania kancelariami z funkcjonalnością nie odbiegającą od standardu zachodnich systemów, a czasami nawet go przewyższającą. Do wyróżniających się polskich produktów można zaliczyć takie systemy, jak neoKancelaria, TimeFrame i Dyrygent-Timesheet. Zawierają one pełny zestaw modułów potrzebnych w kancelarii: od zarządzania klientami, sprawami i dokumentami po moduły rozliczeń, analiz biznesowych, zarządzanie pracownikami (HR), termina-

rzami. Systemy te działają w środowisku przeglądarki internetowej, niepotrzebna jest więc instalacja na komputerach pracowników kancelarii.

**Rodzi się natomiast pytanie**, dlaczego wobec tak dobrej oferty wciąż niewiele kancelarii prawnych korzysta ze zintegrowanych systemów. Powody są trzy. Po pierwsze, brak odpowiedniego przygotowania partnerów kancelarii. To oni muszą nauczyć się czerpać z systemów interesujące i użyteczne informacje a na ich podstawie podejmować decyzje. W przeciwnym razie zintegrowany system podniesie sprawność wyłącznie poszczególnych prawników, a nie całej kancelarii, a to przecież można osiągnąć taniej. Po drugie, niechęć ze strony pracowników kancelarii. Boją się oni zmian, często mylnie wiążąc je z większym nakładem pracy lub podniesieniem efektywności i zwolnieniami.

Ostatnim powodem jest cena. Zaawansowane i kompleksowe systemy muszą być, niestety, drogie. Niejednokrotnie właśnie to stanowi największy hamulec opóźniający ich wykorzystanie, mimo że przy prawidłowym wdrożeniu wskaźnik zwrotu z inwestycji (ROI) dla kancelarii średniej wielkości jest wysoki. Rynek znalazł jednak rozwiązanie, a jest nim model licencjonowania oprogramowania SAAS (ang. software as a service), czyli wynajem oprogramowania. Kancelaria płaci cyklicznie (np. co miesiąc) abonament za korzystanie ze zintegrowanego systemu. Rozwiązanie to sprawia, że nawet najmniejsze, jednoosobowe kancelarie mogą sobie na to pozwolić, również kupując i uruchamiając program przez internet.

Zintegrowany system zarządzania jest jednym z najskuteczniejszych narzędzi wspomagających kompleksowe zarządzanie kancelarią ukierunkowaną na zwiększenie konkurencyjności. To droga do usprawnienia obiegu informacji – kluczowego czynnika decydującego o przejrzystości działań, podnoszącego bezpieczeństwo i niezawodność. **1**

**Dorota Hołubiec**