



משרדי עורכי הדין בעידן המחשוב והאינטרנט

אחרי כוח האדם, המשאב הטכנולוגי הינו המשאב החשוב ביותר במשרדי עורכי הדין. בשנים האחרונות נושאי המחשוב, הטכנולוגיה והאינטרנט, הפכו להיות משאב קריטי לשרידותו וניהולו של משרד עורכי דין.

באחד מפסקי הדין היפים של בית המשפט העליון, ממשיך כבוד השופט דב לוין את המשפטן ביחס לטכנולוגיה: כשחקן על במה מסתובבת שאם לא יתאים עצמו לקצב הסיבוב יישאר מאחור או יעוף מהבמה...

עת אני התחלתי את הקריירה המשפטית, כבר למרבית משרדי עורכי הדין בת"א, היה מכשיר פקס... אך למי שזוכר, דפיו היו כימיים שכדי לתייקם, היה צריך לצלם כדי שלא ידהו. באותה עת "הקלדנית" הייתה יוצאת מהמשרד עם אצבעות שחורות מדיו של מכונת הכתיבה... ולשם קבלת קו טלפון למשרד היה צריך לגייס פרוטקציה ב "משרד התקשורת". מי שהיה מתמחה, באותה עת, בוודאי זוכר את העבודה הסיזיפית של עדכון ספרי חקיקה ומלאכת שחרור והברגת הברגים בספרים הללו...

כיום, אין כמעט משרד עורכי דין שאינו מנוהל באמצעות מערכות ניהול משרד מתקדמות ומוקף באמצעי טכנולוגיה, תקשורת ותוכנה ההופכים אותו לנגיש, מעודכן ויעיל. כיום יכול משרד לדחוס ידע של משרד בו עשרות עורכי דין וארכיבים מפוצצים לכוון שאינו עולה בגודלו על קופסת סיגריות או בכלל לנהל ידע זה "בענן". כן ניתן לסכם עסקה ולחתום על חוזה תוך כמה שעות, בין שני עורכי דין היושבים בשני קצוות העולם, באמצעות שיחות ועידה ותוכנות שיתוף במסמכים. כך השתפרה ללא היכר התקשורת המחשובית מול מערכת בתי המשפט ומוסדות ממשל שונים גם אם יש עוד לא מעט מה לשפר.

ההתפתחות הניהולית של משרדי עורכי דין מזה והתקדמות הטכנולוגיה מזה תרמו להבנה כי טכנולוגיה היא כלי קריטי בכל הקשר הקיים במשרד עורכי דין. יחד עם זאת עורכי הדין בישראל עדיין נמצאים מאחור ביחס לחבריהם בעולם וביחס לסקטורים אחרים. כך במשרדי עורכי דין בארה"ב מושקעים במוצק עד 5% מהכנסות המשרד במחשוב, בתקשורת, באינטרנט ובטכנולוגיה, בעוד בארץ, ההשקעה בתחומים אלו נעה במוצק בין 0.55% ועד 2.25% מהכנסות המשרד.

מטרתו של מאמר קצר זה הינה להציג הכיכר בכל הקשר ותחום במשרד עורכי דין, גדול כקטן, הפכו מערכות, התקשורת הטכנולוגיה והמחשוב ליקרי ערך במונחים של ניהול זמן, ניהול השיווק, ניהול לקוחות, ניהול מקצועי, ניהול הארגון, ניהול סיכונים ועוד.

ניהול השיווק

בכפוף למגבלות האתיות הקיימות לעורכי הדין, הללו רותמים את הטכנולוגיה ככלי שיווקי חשוב. מאתרי אינטרנט אשר מציגים מידע עשיר בפני המבקש לתור אחר מיומנויות המשרד, ועד אתרים המציגים ללקוח פורטל של תכנים ואפילו ממשק אינטראקטיבי למערכות המשרד. כל הללו למסך המחשב או לסמארט פון שבידי הלקוח הקיים, או הפוטנציאלי. בנוסף, הרשתות החברתיות פתחו בפני עורכי הדין כלי שיווקי רב עצמה המאפשר להם לחשוף את לקוחותיהם הפוטנציאליים לעצם קיומם, מיצובם וניסיונם. זאת אם באמצעות שותפות פעילה ברשת כגורמים פרטיים, דרך השתתפות כמומחים בבלוגים או דיונים ועד ניכוס אמצעי הרשת החברתית במסגרת ניהול פורומים, קבוצות בלוגים וכיוב'.



ניהול לקוחות (CRM)

הטכנולוגיה המתקדמת באה לעזרתנו גם בניהול ושימור הלקוחות. אמנם גישת ניהול לקוחות מקצועית והמערכות התומכות בה, טרם הוטמעו במשרדי עורכי דין בארץ באופן מלא, אך בהחלט אנו רואים יותר ויותר משרדים העושים שימוש במודולים של ניהול לקוחות בתוכנות ניהול המשרד או מאפיינים מערכות CRM התומכות בכל הקשור בפילוחים, סגמנטציה, ניהול שיווק וקשר עם לקוחות.

ניהול הכסף

גם בתחום זה מפגרים המשרדים בארץ אחרי חבריהם בחו"ל אשר במרביתם מערכות ניהול ביצועים (Business intelligence) מתקדמות המסייעות להם בניהול התמחיר, פס הייצור, זמן, יעילות וכיוב'. יחד עם זאת יותר ויותר משרדים בישראל נועצים, מאפיינים ומסתייעים בכלי תוכנה מתקדמים ואפילו פשוטים, כדי לאפיין דוחות מתקדמים וחתיכים פיננסיים רלבנטיים לניהול עבודת השותפים ועורכי הדין ולמדידה כלכלית מתקדמת של לקוחות, תיקים, תחומי עיסוק ומנגנוני תמחיר. כך גם נעזרים המשרדים בתוכנות ו/או דוחות מתקדמים לניהול הגבייה באופן מתקדם ויעיל משהיו נוהגים בעבר, ובכך חוסכים תשומות וכסף רב וממזערים את ההסתברות לבעיות גבייה, עלויות מימון וכמובן חובות מסופקים או אבודים.

ניהול ידע

על פי מחקרים כמות הידע הנצבר במשרדי עורכי דין מכפיל עצמו מידי שנתיים. בידע זה כלולים ידע מקצועי, ידע ניהולי, ידע כלכלי, ידע שיווקי וכמובן הידע על הלקוחות. ידע זה מגיע למשרד בערוצים טכנולוגיים שונים, מהערוצים המסורתיים של דואר ופקס, דרך תיבת האי מייל ועד סוכני ידע מתקדמים כגון קבצי תמונה קול ומדיה. אלמלא התקדמות הטכנולוגיה היודעת גם לטפל בעושר המידע הני"ל היו משרדי עורכי הדין אובדי עצות ומסתכנים באובדן מידע וזמן. אך גם בתחום זה ישנן כמה רמות וכלי תוכנה. כמו בשאר העולם, יותר משרדי עורכי הדין בישראל מבינים את ההבדל בין מערכות ניהול ידע מתקדמות הנותנות מענה לכל ניהול המסמכים והידע הקיים במשרדי עורכי דין במשרד ברמה מתקדמת ואינטגרטיבית, לבין מודולים פשוטים של ניהול מסמכים בתוכנות ניהול המשרד.

תוכנות ניהול הידע המתקדמות אף מסייעות רבות בניהול המידע הפיסי, הארכיב ואף הספרייה. מרמה פשוטה של תיעוד מיקום התיקים/ספרים ועד הוספת ברקוד לתיקים/ספרים, אשר בחלק מן המשרדים בחו"ל ומיעוט בארץ, נקרא על ידי עניינים אלקטרוניים הקיימות בחדרי המשרד ומשדרות מידע חיוני זה לתוכנת המשרד.

הרשתות החברתיות סללו מסלול נוסף וזמין יותר, למקורות ידע מקצועיים ואחרים, שכן באמצעותן סוכני המידע אליהם אנו מקושרים רבים יותר, זמינים יותר ובעלי נכונות לחלוק מידע ביתר פתיחות. כך בעוד בעבר היינו מייגעים את מוחנו מי מהקולגות (בארץ או בחו"ל) נתקל בסוגיה נדירה או פסק דין ייחודי ומבצעים פניות אישיות לרוב, כיום, די בהצפת השאלה ברשת או הבלוג הרלבנטי כדי להגיע בקלות למידע המבוקש.

ניהול מועדים

ישנם משרדים שנושא ניהול המועדים אצלם קריטי ועיתים עולה כדי מספרים כה גדולים שרק אמצעי טכנולוגיה מתוחכמים יודעים לנהל. הדבר נכון, בין השאר, למשרדי ליטיגציה והוצל"פ בהם עשרות מועדי דיון שאין לפספס, דרך משרדים התומכים בלקוחותיהם בניהול נכסים (כגון משרדים המסייעים לחברות הסלולאריות בניהול מערך האנטנות) ועד משרדי



הקניין הרוחני שמנהלים מאות ואף אלפי מועדים בשנה של ניהול וחדוש זכויות קניין רוחני ברחבי העולם.

ניהול הקשר עם הרשויות/בתי המשפט

גם בתחום ניהול הקשר עם הרשויות/בתי המשפט נעשתה כבדת דרך, כאשר כיום רוב משרדי עורכי הדין מחוברים למידע הנדרש להם מן הרשויות באופן ממוחשב והימים בהם נדרשו עורכי דין "לרוץ לטאבו" או להגיש כתבי טענות למזכירות בית המשפט, כמעט חלפו לחלוטין. עדיין קיימים קשיים לא מעט בחלק מהמערכות, אם בזמינותן, אם בגודל הקבצים שניתן להעביר דרכן ואם בשכיחות לא קטנה של תקלות, אך כל הללו הולכים ומשתפרים. להתפתחותו של תחום זה תרמו לא מעט התפתחותם של תחומי משנה טכנולוגיים, שהינם "שושבינים" חשובים והללו הפרויקטים והכלים המתקדמים לאבטחת מידע והכלים המתקדמים למזעור/כיווץ מידע דיגיטאלי ואחסונו.

ניהול הקשר עם קולגות

ניהול הקשר עם קולגות אשר כלל בעבר כתובות דואר, מספרי פקס ודואר אלקטרוני, מתבצע כיום גם באמצעות כרטיסי ביקור דיגיטאליים, חתימות בר קוד המוחלפות בכנסים מסמארט פון לסמארט פון, הרשתות החברתיות (בעיקר פייסבוק, לינדקדין וטוויטר), הבלוגים, תוכנות השיתוף והעברת ההודעות כגון ווצאפ וכיוב'.
אמצעים אלו גם מסייעים לעורכי הדין בקלות יתר לאתר מומחים מתוך המקצוע ומחוץ לו בארץ או בחו"ל. כדוגמת עורך הדין שהעביר לחברו פרטי מומחה זר שחקר במשך שנים מחלות מקצוע מסוימות ומחקר זה סייע לעו"ד לזכות בתיק מול המוסד לביטוח לאומי. או כדוגמת עו"ד שהעביר לחברו פרטי מומחה אוסטרלי בתחום חקר האנרגיה המתחדשת ובה התמחות ספציפית ביותר שטרם פורסמה כלל במאגרי מידע רלבנטיים וסייעה למקבל לקדם תביעת לקוחו כנגד מתחרה עסקי.

ניהול כוח אדם

משרדי עורכי הדין בישראל גדלים וחלקם כבר כוללים מאות עובדים. גם בהקשר זה מסייעת הטכנולוגיה למשרד ושותפיו לנהל את כוח האדם. מניהול שכר, שעות נוספות, שעות גלובאליות וכיוב'. ועד ניהול ביצועים, ניהול בונוסים, ניהול שיחות הערכה וכיוב'.

ניהול סיכונים

ואם לא אמרנו עד כה הרי ברור, שניהולם הנכון והבטוח של כל אחד מהתחומים המפורטים במאמר זה, מונע או מגדר סיכונים רבים אליהם נחשף המשרד, כגון אובדן ידע, אובדן כסף, אובדן חומר ו/או אובדן מועדים חשיפה משפטית ואחריות מקצועית, שבחלק מן המקרים סיכונים אלו עולים כדי שרידותו של המשרד ואף איום על המשך פעילותם של השותפים בו.

עו"ד זלמנוביץ דודי מייסדה ומנהלה של חברת [GLawBAL](http://www.glawbal.com) המתמחה בייעוץ, אסטרטגיה ושיווק, מיזוגים, השמה ושירותים נוספים לסקטור המשפטי כמו גם בשיפור ביצועים, בניהול סיכונים ובייעוץ בנושאי אחריות מקצועית של משרדי עורכי דין ויועמ"שים.