

tikit

goya

Lançamento de horas na área jurídica: 10 verdades

Peter Zver

Presidente da Tikit Inc - peter.zver@tikit.com Março de 2020



Plataforma de
Gestão de Tempo

FAÇA DO TEMPO O SEU ALIADO

No lançamento de horas moderno, algumas forças importantes exigem a atenção da administração do escritório de advocacia. Concorrência de preços, comoditização do trabalho jurídico, provedores de serviços alternativos, compliance e e-billing, iniciativas P3 (precificação, gestão de projetos e processos) e tecnologias baseadas no consumidor mudaram o jogo.

E, embora essas pressões possam nos levar a questionar tudo relacionado à captura de horas, há ainda certas verdades que consideramos evidentes por si só.

Um.

O fim da cobrança por hora... PARE!

“A cobrança por hora está morta” ... Considere esta a declaração mais usada e abusada nos negócios jurídicos! Vamos esclarecer o futuro da cobrança por hora de uma vez por todas. Não se trata mais da “hora cobrada”, uma métrica de produção muito míope, mas sim do custo de produção, e em organizações de serviços profissionais (também conhecidas como escritórios de advocacia) isso significa medir a quantidade de trabalho gasto para prestar um serviço que é medido simplesmente pela “hora”, uma métrica universal. É tão simples como “nós fornecemos serviços; qual é o custo de produzir o serviço; defina as horas como a métrica, monitore e codifique as horas como faturáveis, pro-bono, desenvolvimento de negócios, etc.” Agora você tem uma boa fonte de dados para realizar bons negócios. O valor dos dados de tempo resultantes é multidimensional. Enquanto “faturável” é apenas uma dimensão, o monitoramento e a codificação de todas as horas oferecem uma variedade de opções para obter melhores análises e tomada de decisão no desafiador ambiente jurídico atual.

Dois.

O futuro do lançamento de horas da “melhor qualidade”: explosão ou implosão?!

Uma melhor forma de lançar horas emergiu nos anos 90, com a mudança do lançamento de horas para o front office (advogados registrando suas próprias horas) e, simultaneamente, os escritórios separando processos intensivos em recursos, como registro de horas, de sistemas de faturamento de última geração.

Hoje, os motivadores dos anos 90 para a melhor qualidade não existem mais. A maioria dos advogados agora registram seu próprio horário e os sistemas de faturamento podem suportar milhares de usuários com lançamentos diretos de horas.

Qual é o motivador para as empresas reconhecerem o valor de um melhor sistema de lançamento de horas para garantir o investimento adicional? A proliferação de muitos dispositivos e plataformas de captura de horas com UI/UX apreciados pelo consumidor é certamente a proposta de valor para uma melhor qualidade no lançamento de horas para a próxima década. Se a pressão para entregar um faturamento preciso e no tempo certo for uma prioridade para os escritórios, a coleta de horas através de padrões de usabilidade mais altos (como avaliados pelo consumidor) é a melhor prática para alcançá-lo.

Três.

Motivação para o lançamento de horas em Tempo Real...

chicote ou cenoura?

Onde está a motivação para o lançamento em Tempo Real de horas? No passado, a abordagem da punição era uma prática comum baseada nas limitações da tecnologia de lançamento de horas existente. Os advogados não gostavam da natureza burocrática das solicitações de lançamento de horas e procrastinavam os lançamentos, ficando inadimplentes com suas tarefas, forçando os escritórios de advocacia a aplicar “motivadores” do tipo punição, como multas e penalidades impostas pelo escritório. Hoje, a moderna tecnologia de lançamento de horas, baseada na persona prosumer (o consumidor em ambiente profissional) facilita o lançamento ágil de horas, apoiando assim a abordagem da recompensa. Com as pressões dos clientes em relação à qualidade do faturamento, conformidade e entrega acelerada de faturas, as punições já estão onipresentes e, desta forma, os escritórios de advocacia são aconselhados a oferecer motivação, especialmente através da disponibilidade de tecnologia intuitiva com a qual os advogados se sintam confortáveis. Atualmente o empoderamento supera o castigo.

Quatro.

Captura de Tempo em apoio ao lançamento de horas ...

aproximando-se do Timesheet Perfeito

Uma prática comum na rotina de qualquer profissional na área de serviços é revisar as semanas de trabalho e avaliar a precisão e a integridade do tempo para garantir que a receita seja maximizada. Quaisquer elementos ausentes requerem adição ou ajuste. Contudo, para garantir a precisão após o trabalho realizado, os advogados dependem de evidências ou gatilhos de memória usualmente encontrados ao revisar e-mails, registros telefônicos e atividades com documentos. Esse processo pode ser muito demorado e desarticulado, e é por isso que, há mais de 10 anos, mentes dedicadas à tecnologia jurídica desenvolveram uma “melhor ratoeira” em lançamento de horas, agora mais simples e fácil através do uso da tecnologia.

Essa tecnologia de captura de tempo agora faz parte integrante dos melhores sistemas de timesheet, fornecendo um único ambiente dentro do sistema para consumir todas as atividades eletrônicas (e-mail, chamadas, documentos etc.), criando a capacidade de converter a atividade eletrônica em lançamentos de tempo com um único clique. Assim, a reconstrução ou aprimoramento do timesheet se torna simples, fácil e, mais importante ainda, precisa, pois é baseado em fatos.

A combinação de alta usabilidade no lançamento de horas em Tempo Real apoiada pela tecnologia Time Capture fornece aos escritórios de advocacia as ferramentas necessárias em sua jornada em direção ao Timesheet Perfeito.

Cinco.

O papel da IA no lançamento de horas:

Conheça o seu papel

O que se qualifica como potenciais alvos de IA no ambiente jurídico? Normalmente, fatores como alto volume de dados não estruturados, processos intensivos em mão-de-obra e instâncias em que as máquinas podem fazer melhor que o homem (ou seja, menos propensos a erros devido à aplicação consistente ao longo do tempo) são os principais fatores. Como tal, a revisão de documentos e contratos são áreas óbvias nas quais a IA pode ajudar. O lançamento de horas se qualifica para o uso de IA? Os conjuntos de dados são de baixo volume, na sua maioria estruturados, e a criação e revisão dos dados não é trabalhosa. Dito isso, já existe um uso documentado de IA na classificação/marcação automática de narrativas com códigos de fase/ tarefa. Mas quais são as economias reais e qual a sua exatidão? Os advogados realmente treinarão a IA para esse papel limitado em torno do lançamento de horas para melhorar a exatidão dos dados? Como alternativa, a interação com os sistemas inteligentes modernos focados em avisos/sugestões preditivas (você pode argumentar que isso é IA), suportando a UI/UX, pode fornecer um lançamento de horas preciso e compatível em 100% das vezes, reduzindo a dor da captura.

Portanto, não vamos enlouquecer a IA na tentativa de fornecer a “planilha automatizada”, mas focar na usabilidade e inteligência para melhorar a experiência e o desempenho do usuário no lançamento de horas.

Seis.

Os indicadores chave de performance (KPIs) no lançamento de horas: Apresentando a super métrica

Os escritórios acompanham há muitos anos os KPIs financeiros padrão, como horas trabalhadas, pagamentos atrasados, receita líquida por parceiro, etc.. Durante esse período, o foco do KPI dos escritórios foi mais frequentemente a posteriori, depois da atividade já estar terminada. Por outro lado, a introdução de uma métrica para avaliar a qualidade em Tempo Real avança e aborda diretamente o trabalho em andamento. A métrica da velocidade de coleta de horas é claramente um indicador “ascendente” servirá como um indicador decisivo para todas as outras “sub” métricas e KPIs, desde que medido no início do ciclo da atividade. Se a sua métrica de velocidade estiver no caminho certo, então as chances são que os seus outros KPIs posteriores também estejam na direção desejada, uma vez que todos eles estão em parte relacionados com esta supermétrica.

Sete.

Lançamento móvel de horas: Ato-reflexo ou não?

O maior equívoco sobre lançamento móvel de horas permanece: “Se eu não estou em trânsito, não preciso de lançamento móvel de horas”. Como resultado, o lançamento móvel de horas ainda é amplamente relegado a um nicho de usuários avançados. Eles adoram e exaltam a mobilidade, mas sua relevância e adesão geralmente param por aí. Qual é o problema? É uma questão de tecnologia ou de UI/UX do usuário? Com certeza não. É hora de acelerar o marketing interno da empresa e a promoção do lançamento móvel de horas, em um esforço para criar um ato-reflexo que dê apoio às “melhores práticas de lançamento de horas” do escritório em relação à captura em tempo real. Lembre-se que a força de trabalho está firmemente entrincheirada em dispositivos móveis (dentro e fora do escritório). A busca para melhorar a tecnologia de lançamento móvel de horas deve ir ao encontro dos hábitos de consumo de tecnologia da sua equipe.

Oito.

Conformidade versus receita: Coexistência saudável ou conflito de interesses?

Os escritórios estão sendo forçados a cumprir as crescentes regras internas e dos clientes, enquanto ainda tentam maximizar a receita através da coleta de tempo com fluidez. Os escritórios estão reconhecendo que a conformidade entregue no momento errado e para o público errado pode comprometer as receitas. Observe a conformidade e a receita como fases separadas no processo de lançamento de horas. A conformidade da coleta de tempo e a compatibilidade de receita podem coexistir. Encontrar um sistema que ofereça suporte a um processo que seja tolerante para com o advogado em um estágio inicial da coleta, enquanto rigoroso na conformidade em um estágio posterior, satisfazendo o público financeiro. É essa a combinação que você deve buscar, implementando as exigências dos clientes de forma eficaz, com o menor custo para seu escritório.

Nove.

Oportunidade na interseção do tempo

Vamos encarar os fatos, o lançamento de horas não vai acabar. Na verdade, está exigindo cada vez mais atenção da liderança dos escritórios de advocacia. Estenda a zona de conforto da coleta de tempo “padrão” e aproveite o “momento da captura de tempo” e a experiência do usuário para outras oportunidades de agregar valor. Os exemplos incluem narrativas mais claras e completas e, ainda mais óbvia, a captura de horas futuras (ou seja, previsão) para apoiar iniciativas P3, fornecendo informações do tipo de carga de trabalho para os executivos de projeto e de fixação de preços para o escritório. As chaves para essa equação são pessoas, processos e tecnologia, e o momento da coleta de tempo oferece uma oportunidade única em que o envolvimento é previsível e garantido.

Dez.

Tecnologia de consumo mais Timesheet inteligente - um golpe um-dois!

Os advogados não gostam de lançar horas e frequentemente procrastinam esta atividade. Eles procurarão e aceitarão uma “pílula mágica” em qualquer oportunidade de aliviar a dor. A IA e a captura de tempo passivo são exemplos de “pílulas” que têm um papel a desempenhar como ponto de partida.

No entanto, assim como na área da saúde, as pílulas são uma parte da solução e a melhor prática é a outra. Como os advogados são usuários avançados da tecnologia do consumidor, totalmente engajados em um nível que é ato-reflexo natural, uma oportunidade se apresenta para apoiar o lançamento em Tempo Real como nunca antes.

Os Modernos Sistemas de Timesheet, desenvolvidos com base na experiência do consumidor, complementada com inteligência e Captura de Tempo, são a força suficientemente forte para mudar o pêndulo em direção às melhores soluções de timesheet para escritórios de qualquer tamanho.

SOBRE O AUTOR

Peter Zver, Presidente da Tikit Inc

Peter Zver foi nomeado Presidente da Tikit América do Norte em julho de 2013 e atua no mercado jurídico há mais de duas décadas. Sua formação é em Sistemas de Informação e Finanças e foi o fundador da Zver & Associates e da PensEra Knowledge Technologies, ambas especializadas em abordar os negócios do direito por meio da entrega de produtos e serviços de tecnologia. Seu trabalho tem se concentrado principalmente nos negócios de advocacia e técnico financeiro, mais especificamente em lançamento de horas e no impacto das tecnologias da próxima geração na melhoria da lucratividade e no relacionamento com os clientes de escritórios de advocacia. Peter é um colaborador ativo da associação internacional de tecnologia jurídica (ILTA - International Legal Technology Association) e de outras organizações de mídia do setor jurídico.

peter.zver@tikit.com

tikit

Para obter mais informações, entre em contato hoje
com um membro da equipe Goya.

+55 11 3816 1605

comercial@goya.com.br | www.goya.com.br

goya

Copyright © Tikit 2020