



Futuros Abogados

¿Son los despachos online el futuro?

LA LEY 9130/2014

¿Son los despachos *online* el futuro de la abogacía en España?

Silvia OLIDEN CASTRO

Consultora de Marketing Jurídico

Los despachos buscan nuevos nichos de mercado y sin duda uno de ellos es el cliente con escasos recursos económicos. Por eso desde el comienzo de la crisis han aflorado en España multitud de despachos que tratan de cubrir ese nicho de clientela: el del ciudadano que necesita un asesoramiento jurídico low cost.

I. INTRODUCCIÓN

Una opción más sí, un nuevo modelo de negocio también, pero decir que es el futuro parece demasiado, ¿no creen?

Vamos a tratar de ver de dónde viene y por qué, esta tendencia a montar despachos *online*.

Todos somos conscientes de que la crisis de la economía ha dejado muchas secuelas y aunque el sector legal haya experimentado con cierto retraso sus consecuencias y algunos incluso se hayan beneficiado por la creciente demanda de algunas áreas de práctica (reclamación de impagados, concursos), la sensación de las firmas sobre la creciente competencia y la presión cada vez mayor en los precios, es prácticamente unánime.

Los despachos buscan nuevos nichos de mercado y sin duda uno de ellos es el cliente con escasos recursos económicos. Por eso desde el comienzo de la crisis han aflorado en España

multitud de despachos que tratan de cubrir ese nicho de clientela: el del ciudadano que necesita un asesoramiento jurídico *low cost*.

Además aunque este último año las expectativas sobre la recuperación son más bien optimistas entre los despachos, estos siguen siendo más que conservadores en sus políticas de gastos.

Por eso se tiende a crear modelos de negocio que gracias a un fuerte control de sus costes consiguen abaratar el precio de sus servicios y cubren las necesidades de una buena parte de la población que no puede asumir los honorarios de un despacho tradicional cuando les surge la necesidad de asesoramiento jurídico. Pero no hay que olvidar de que hablamos de un servicio diferente al que ofrece el despacho tradicional.

¿Ofrece el mismo servicio Iberia que Ryanair? Ryanair cubre la necesidad de viajar, pero obviamente no ofrece el mismo servicio. Lo mismo sucede

con los despachos *online*. Son una buena opción para aquel que decide ahorrar dinero y no le importa renunciar a algunas prestaciones.

Hay muchos despachos que temen la llegada de estos nuevos operadores, para mí este miedo es infundado, porque se trata de modelos de negocio distintos que se dirigen a segmentos de clientela diferentes.

Cada negocio tiene que buscar servir bien al mercado al que se dirige. Para el cliente del despacho tradicional, sería impensable no poder sentarte enfrente de su asesor a comentar las vicisitudes de su caso, por eso es difícil que cambien su despacho tradicional por un despacho *on-line*.

También tenemos que tener en cuenta que hay servicios que son más propicios para su adquisición online y otros que desde luego sería impensable poder ofrecer a través de internet.

II. SERVICIOS ADECUADOS PARA UN DESPACHO ONLINE Y OTROS QUE NO LO SON

En el mundo de la asesoría jurídica hay determinados servicios que pueden prestarse a distancia, online o telefónicamente: resolución de consultas, redacción o revisión de contratos, elaboración de informes, solicitud de visados y permisos de residencia o por ejemplo la redacción de cartas de reclamación y la gestión de multas. Estos problemas pueden sistematizarse fácilmente sin menoscabar su calidad.

Hoy en día ha proliferado sobre todo el negocio de la resolución de consultas online incluso de manera gratuita. El fin es encontrar entre todos esos consultantes, potenciales clientes para asuntos concretos que se derivan tras la resolución de dicha consulta.

Para el resto de servicios su prestación se complica si el abogado no puede sentarte cara a cara con su cliente.



Hoy en día el cliente no está dispuesto a pagar mucho por este tipo de servicios, al igual que no pagará mucho por un **asesoramiento ordinario**: los denominados *commodities* (que aportan poco valor añadido), el asesoramiento recurrente, las segundas opiniones jurídicas, etc.

Sin embargo hay otro tipo de servicio, el llamado **asesoramiento de alto valor** por el que el cliente está dispuesto a pagar un precio más elevado y es menos proclive a discutir su factura final:

- el asesoramiento muy especializado
- asesoría + consultoría
- gestión de situaciones de crisis
- o cuando se requiere un profundo conocimiento del sector en el que el cliente desarrolla su actividad profesional para su eficaz asesoramiento.

A las empresas no les importa pagar más por un servicio que le proporciona un valor añadido o el que por su complejidad requiere de una mayor experiencia y especialización, pero solo pagará lo estrictamente necesario por los servicios básicos

o aquellos que puede desarrollar un junior.

III. LA EXPLOSIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y CÓMO ESTAS ESTÁN INFLUYENDO EN EL EJERCICIO DE LA ABOGACÍA

En general los abogados somos reacios a la innovación y los cambios, pero lo queramos o no nuestro sector se encuentra inmerso en un proceso de reinención que cambiará la manera tradicional de trabajar.

Las nuevas tecnologías han revolucionado nuestras vidas tanto a nivel personal como profesional y en lo que a la vertiente profesional se refiere, gracias a las nuevas tecnologías han nacido nuevos modelos de negocio y múltiples oportunidades para todos aquellos a los que no les asusta la utilización de las herramientas que internet ofrece.

El mercado nos demanda precios más competitivos y para poder ofrecerlos sin renunciar a la calidad, necesitamos ser ahora el doble de eficaces en nuestro trabajo.

El pasado 21 de octubre en el acto de clausura del *Legal Management Forum 2014* que se celebró en Madrid, el gurú de la abogacía y profesor de Oxford Richard SUSSKIND, anunciaba que el futuro en el sector legal pasa por perder el miedo al uso de las nuevas tecnologías y por trabajar en la estandarización de algunos servicios. Así pues, defendió que en los próximos diez años, el impacto de la tecnología traería más cambios para la abogacía que los acontecidos en este sector durante todo el último siglo.

Sus argumentos se basaban en que en el actual mercado las empresas están reduciendo los costes en abogados externos y recortando el número de internos, a la vez que aumentaba la complejidad regulatoria, por eso el reto es «apostar por una estrategia colaborativa que reduzca costes y mejore la eficiencia». Esta estrategia pasa ineludiblemente por la externalización de determinadas funciones, y la simplificación y estandarización de otras, que pueden ser asignadas a nuestro propio personal de apoyo.

Hay muchas cuestiones que se le plantean al cliente que pueden ser resueltas fácilmente a través de una plataforma de servicios legales en internet mediante un paquete de servicios con un precio cerrado y estandarizado. Y es que fijar un precio de antemano se está imponiendo en determinadas áreas de servicio ya que aporta al cliente una mayor sensación de seguridad.

Entre mis clientes ya son muchos los que se han interesado en los últimos años por esta modalidad de prestación del servicio. De hecho son muchos los colegios de abogados y universidades de derecho que ya tienen entre sus cursos y asignaturas las relacionadas con el uso profesional de la red.

Si bien es cierto, que actualmente hay todavía mucha difidencia respecto a internet y sus usos, no es menos cierto que es una buena plataforma para ofrecer servicios legales *low cost*, los cuales queramos o no, son

hoy ya una realidad que convive con el ejercicio artesanal de la profesión.

Además merece la pena pararse un minuto y pensar en las nuevas generaciones que han nacido con la *tablet* en la mano, los llamados «nativos digitales», quienes en breve conformarán la masa activa de este país y quienes son mucho más proclives que nuestra generación a la contratación *online*.

IV. CÓMO APROVECHARNOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS AUNQUE SEAMOS UN DESPACHO TRADICIONAL

El pasado 14 de octubre el diario *Expansión* publicaba como cinco bufetes españoles estaban en la elite de la innovación europea según el ranking de los 50 despachos más innovadores de Europa que elabora desde hace 9 años el *Financial Times*. Se trataba de 5 de los mejores despachos tradicionales españoles (Garrigues, Uría, Gómez-Acebo, Pérez-Llorca y Cuatrecasas).

Ser un despacho tradicional ya no es una excusa para vivir anclados en la era de la máquina de escribir. Hoy en día si queremos seguir siendo compe-

titivos tenemos que innovar, porque convivimos con un maremágnum de despachos (nacionales, extranjeros, multinacionales, redes, asesorías, despachos *online*) entre los que debemos, si ya no destacar, al menos si estar al mismo nivel para sobrevivir.

Ser un despacho tradicional ya no es una excusa para vivir anclados en la era de la máquina de escribir

El informe que acompañaba el ranking del *Financial Times*, probaba que los modelos de negocio para la prestación de servicios jurídicos han cambiado. El cliente cada vez es más sofisticado, está más informado, tiene más posibilidades de elegir y sus expectativas son más altas. Además los departamentos jurídicos de las empresas han ido creciendo de manera exponencial los últimos años, conforme estas reducían sus presupuestos de externalización de servicios legales.

Así pues, el uso de la tecnología se convierte en un aliado a la hora de estandarizar determinados servicios, de gestionar eficazmente nuestros

recursos y nuestros datos, de implantar sistemas más profesionales de atención y relación con el cliente y por ende de abaratar los costes de nuestro servicio a fin de seguir siendo competitivos.

Al final hablamos siempre de lo mismo, la clave reside en ajustarse a las necesidades del cliente, ofrecerles lo que demandan de manera sencilla y transparente, utilizar economías de escala, invertir en nuevas tecnologías y nutrir nuestros equipos, de abogados expertos en las materias que asesoran. Sin duda esa es la clave del éxito en un despacho del tipo que sea: *online* o tradicional.

Con todo, será la irrupción de las nuevas tecnologías lo que represente el mayor reto para los abogados del futuro. Hay quienes ya hablan incluso de desarrollo de sistemas de tecnología cognitiva e inteligencia artificial como el proyecto Watson de IBM, con los que una máquina podrá responder a consultas legales complejas. Pero eso (que llegará con seguridad en un futuro más o menos cercano, prepárense!) a día de hoy todavía es una utopía. ■

LA CALIFICACIÓN EN EL CONCURSO DE ACREEDORES

La solución a las dudas en torno a la interpretación de las causas y efectos de la calificación concursal

AUTOR: Carlos Romero Sanz de Madrid.
 Páginas: 500 / Encuadernación: Tapa dura / ISBN: 978-84-16018-96-3

VERSIÓN PAPEL
con 5% de dto.
PVP: 78 € (+IVA)
AHORA:
74,10 € (+IVA)

VERSIÓN DIGITAL
(smarteca)
67,04 €
(+IVA)

ADQUIERA YA SU EJEMPLAR:
 902 250 500 tel. / clientes@wke.es
<http://tienda.wke.es> • www.smarteca.es

Wolters Kluwer