

# ЮРНОВОСТИ

---

1 минута назад

## 25 причин, почему приток клиентов в Вашей юридической фирме нужно контролировать программой

В сегодняшнем пространстве правовых технологий изобилуют программы для менеджмента судебных дел и электронного контроля информации. Буквально сотни различных компаний с продуктами, в большинстве своем не различающимися между собой, соперничают за бизнес Вашей фирмы. Но мы в Lexicata прокладываем путь новому поколению программ, созданных специально для такого упущенного аспекта работы, как приток клиентов. В этом посте мы продемонстрируем всю ту пользу, которую способны принести Вашей фирме программное обеспечение для контроля притока клиентов, и покажем, как именно это может помочь Вам привлечь клиентов и расширить поле своей деятельности. Предлагаем ТОП-25 причин, почему программа для контроля притока клиентов нужна Вашей юридической фирме.

### 1. Прекратите утечку лидов

Юридические фирмы, в большинстве своем, не уделяют должное внимание отслеживанию лидов. Корень проблемы тут в отсутствии системы для контроля над ними, что приводит к тому, что Ваша фирма теряет потенциальный доход, создавая реальное препятствие на пути к росту фирмы.

Работая с программой для контроля притока клиентов, Ваша фирма будет иметь особую базу потенциальных клиентов, на которой надо сфокусироваться. Это поможет Вам убедиться в том, что ни одна бизнес-перспектива ни уткнулась от Вас по причине отсутствия надзора и слабой организации.

### 2. Создайте структурированный процесс продаж

Большинство адвокатов даже не понимают, что их работа включает в себя продажи. Но, как выясняется, юридическая фирма — это бизнес, как и любой другой. Вы должны продавать свои услуги, а покупатели будут приобретать их.

Программа для контроля притока клиентов помогает упорядочить процесс продаж так же, как CRM-система делает это в более традиционных видах бизнеса. Вы можете использовать эти программы чтобы создать систематизированный, пошаговый процесс для превращения каждого лида в клиента. Это сделает процесс работы более эффективным и поможет привлечь больше клиентов.

### 3. Устраните запись данных

Если Вы контролируете приток постоянно, внося информацию в бумажные формы, e-mail,

наполняемые PDF, документы Word и рукописные заметки, то обработка всех этих данных — непростая задача, а создание базы данных из этой информации занимает много времени.

Когда внесение информации происходит напрямую в онлайн-форму, программа хранит ее для Вас организованно. Вы можете экспортировать данные в таблицу или отправить их напрямую через программный интерфейс в другие программы, к примеру в Вашу систему учета судебных дел.

#### 4. Облегчите жизнь клиентам

Сегодняшним потребителям комфортно делать все онлайн: от заказа еды и бронирования отеля до оплаты счетов. Если Вы просите своих клиентов выполнить задание вроде распечатки и ручного заполнения бланка, то Вы обременяете их, потому они, в конечном счете, вряд ли сделают это.

Если весь процесс доступен для клиента, а ввод информации и подпись договора упрощены до минимума, то сотрудничество с Вашей фирмой будет прозрачным, простым и удовлетворительным для потребителя.

#### 5. Обзаведитесь системой для поддержания контакта

Юридические фирмы, как правило, ужасно поддерживают контакт с потенциальными клиентами. По факту, в 42% случаев юридические фирмы не отвечают на сообщения возможного клиента раньше, чем через три дня. Три дня! Не ответить и позволить клиенту ускользнуть — совершенно неприемлемая практика, которая полностью блокирует возможность любого роста.

С программой для контроля, Вы получаете доступ к инструменту для систематизированного создания шаблонов e-mail, которые могут быть установлены на автоматическую отправку, выполняемую двумя кликами мыши. «Слишком занят» — больше не оправдание для того, чтобы не установить контакт с потенциальным клиентом.

#### 6. Увеличивайте коэффициент конверсии

Коэффициент конверсии может быть измерен подсчетом общего количества новых клиентов, полученных в определенный период времени, поделенным на общее количество потенциальных клиентов, которые связались с Вами в тот же период времени. Чем большее количество конверсий Вы имеете, тем больший доход Вы получите, потому одна из Ваших главных целей — оптимизация коэффициента конверсии.

Все функции программы, от улучшенного слежения лидов и облегченного процесса оформления до систематизации контакта с потенциальным клиентом, помогут максимализировать количество людей, которые будут нанимать Вас и вносить вклад в повышение коэффициента конверсии.

#### 7. Сделайте так, чтобы окупаемость инвестиций была максимальной

С повышением уровня конверсии Ваш уровень окупаемости маркетинговых инвестиций также будет расти. Но если у Вас нет стратегии, то на маркетинг юридической фирмы можно очень просто растратить кучу денег. Вы должны сделать для успеха все от себя зависящее до того, как начнете вкладывать Ваши кровные в рекламу или любой другой канал маркетинга.

Пользуясь софтом для контроля притока клиентов, Вы можете создать структурированный процесс для отслеживания лидов и привлечения их в качестве новых клиентов. Вы сможете убедиться не только в том, что ни одна возможность не ускользнула от Вас, но и в том, что Ваши инвестиции в маркетинговую кампанию окупались максимально.

#### 8. Автоматизируйте составление соглашения об оплате

Составление этих соглашений может быть очень утомительным, но это необходимый шаг для того, чтобы получить новых клиентов. Когда Вы делаете это регулярно, Вы не только тратите драгоценные часы рабочего времени, но еще и рискуете допустить множество ошибок по причине быстрого редактирования.

С программой для контроля притока клиентов Вы можете автоматизировать процесс их составления и тем самым сберечь свое время и устранить вероятность допущения элементарных ошибок, вроде отсутствия имени клиента в соглашении.

#### 9. Отслеживайте тех, кто пришел к Вам по направлению

Направление от третьих лиц — очень важный канал маркетинга для юридической фирмы. Если Вы планируете расширяться, то Вы обязательно должны строить партнерскую сеть. Дело усложняется тогда, когда Вы не имеете четкого представления о том, кто привлекает Вам большинство клиентов.

Программа поможет легко отслеживать источник каждого потенциального клиента, поэтому Вы легко сможете узнать, какой процент клиентов поступает Вам от рефералов по сравнению с другими методами маркетинга. Также Вы можете связать людей с каждым источником реферала и точно установить, сколько клиентов приводит Вашей фирме каждый из них ежемесячно.

#### 10. Выясняйте ключевые аспекты и создайте бизнес-показатели

Расширение бизнеса требует от Вас предпринять стратегические инициативы для повышения дохода, улучшения процесса работы, либо и того, и другого одновременно. Но прежде всего, Вам стоит установить ключевые показатели эффективности бизнеса, чтобы Вы могли определить, работает Ваша новая стратегия или нет.

Некоторые показатели Вы будете отслеживать на постоянной основе, среди них: источник лида каждого потенциального клиента, Ваш коэффициент конверсии, причины, по которым клиенты нанимают Вас, услуги, за которыми клиенты обращаются чаще всего, доход, который каждый клиент приносит Вашей фирме и т.д. Используя софт для контроля притока клиентов, Вы сможете систематизировать процесс выяснения этих ключевых аспектов. Вы даже можете генерировать отчеты, чтобы замерять изменения результатов с течением времени.

#### 11. Снизьте вероятность подачи исков по поводу профессиональной небрежности

Впечатляющее количество таких исков — результат простых ошибок, которых можно было избежать, как например, текстовые ошибки, потерянные файлы или пропущенные дедлайны. Эти вещи могут показаться незначительными и банальными, ведь такие ошибки случаются с каждым, но стоить они могут слишком дорого.

Чем более систематизирован процесс работы Вашей фирмы, тем ниже вероятность появления

такого типа ошибок. Программное обеспечение помогает структурировать процесс сбора информации и хранит данные организованно и упорядоченно, что позволяет значительно снизить риск возникновения столь дорогостоящих ошибок или недочетов.

## 12. Автоматизируйте составление писем

Чтение e-mail-сообщений и управление входящими письмами может занимать колоссальное количество времени. Но с другой стороны, это необходимость, так как e-mail — один из основных механизмов коммуникации между юридическими фирмами и их клиентами.

Все, что Вы можете сделать для снижения затрат времени на написание e-mail — это, конечно же, повышение эффективности. Софт для управления притоком клиентов может помочь создать сформированные шаблоны e-mail-сообщений, которые могут быть отправлены клиенту или любому другому контакту всего за несколько кликов. Эти шаблоны отлично подойдут для представительных сообщений, сопроводительных писем, инструкций, периодических обновлений положения дела или для любых других стандартных e-mail, которые Вы отправляете.

## 13. Создайте потребительский опыт класса люкс

Юридические фирмы еще не до конца поймали тренд, но в любой другой отрасли потребительский опыт — единственный существенный способ поместить бренд вне конкуренции. Он важнее и чем цена, и даже чем сам продукт. Почти всегда основной способ улучшения потребительского опыта клиента — это внедрение технологий.

Использование iPad или планшетов в Вашем офисе — еще один отличный способ создать люксовое обслуживание и высококачественный опыт клиента. Вместо того, чтобы давать кому-то на подпись контракта или заполнение формы пюпитр в виде дощечки с зажимом и ручки, дайте им цифровое устройство и возьмите электронную подпись или заполните web-формы. Так вы поместите себя вне конкуренции, а Ваши клиенты будут иметь люксовый опыт клиента в Вашей фирме.

## 14. Визуально отслеживайте прогресс каждого потенциального дела

Довольно сложно отслеживать дела потенциальных клиентов с таким количеством происходящего в Вашей фирме ежедневно. Но наличие в таблице одного лишь списка имен и телефонов поможет Вам немногим, потому что Вы имеете скудное представление о ситуации каждого человека.

С программным обеспечением у Вас появляется источник информации о каждом деле, который дает мгновенное визуальное представление текущего статуса каждого потенциального клиента в Вашей системе. Это упрощает действия, ведь так Вы знаете с кем и когда связаться.

## 15. Устанавливайте отправку шаблонов e-mail заранее

Найти время для связи с каждым контактом Вашей сети на регулярной основе может быть весьма затруднительным. Но чем лучше Вы работаете со своей сетью и строите взаимоотношения, тем больше рефералов у Вас будет. Так что результат стоит затраченных усилий.

Предустановка отправки e-mail может стать отличным способом сэкономить время, но

продолжать оставаться на связи с важными контактами, включая возможных клиентов и реферальных партнеров. Пользуясь программой, Вы можете создавать бесконечное количество шаблонов и настроить их автоматическую отправку в необходимый период времени. К примеру, Вы можете установить отправку приглашения на кофе человеку, который мог бы, как Вам кажется, стать источником рефералов, спустя 3 месяца после Вашего знакомства.

#### 16. Отправляйте автоматизированные напоминания о деловых встречах

Прогулы консультационных встреч — распространенная проблема в юридических фирмах, ведущая к трате времени и денег. Логично, что чем более Вы активны, напоминая потенциальным клиентам о предстоящей встрече, тем меньше вероятность того, что они исчезнут, так и не появившись на ней.

Программное обеспечение, контролирующее приток клиентов, поможет сгенерировать автоматическое e-mail-напоминание, которое будет отослано за определенное время перед деловой встречей. Это поможет избежать неприятной ситуации и сохранить клиента.

#### 17. Сверяйтесь с чек-листом

Создание стандартизированного процесса выполнения дела — это один из самых больших шагов на пути к построению успешной правовой деятельности. Но управлять этими процессами без какой-либо структуры, отслеживающей прогресс, весьма затруднительно.

Используя базовый шаблон чек-листа в Lexicata, Вы можете создавать бесконечное количество рабочих процессов, присваивая задания нужным людям Вашей фирмы, а также отслеживать прогресс каждого выполненного шага, чтобы убедиться, что процесс стандартизирован и все находятся дедлайны в безопасности.

#### 18. Имейте централизованную базу данных притока клиентов

Множество юридических фирм воспользовались программным обеспечением, чтобы облегчить выполнение некоторых процессов, описанных в данном посте. К примеру, Вы можете использовать формы Google, чтобы собирать данные притока, использовать Docusign, чтобы убедиться, что предварительные гонорары подписаны, а также применять HotDocs, чтобы автоматизировать составление соглашений, и Calendly, чтобы воспользоваться напоминаниями о деловых встречах. Но управление таким количеством баз данных больше усложняет жизнь, чем помогает справляться с задачами.

С софтом, контролирующим приток клиентов, все процессы будут собраны под одной крышей, предлагая Вам централизованную базу данных для управления всеми задачами, связанными с клиентами, и хранения всей необходимой информации.

#### 19. Улавливайте лиды веб-сайта автоматически

Пожалуй, нет такой юридической фирмы, у которой бы не было веб-сайта, и у сайта любой фирмы есть особая, зачастую контрастирующая форма запроса консультации или поддержания связи. Но немногие фирмы, занимающиеся правовой деятельностью, подключили эту форму к действительно полезной системе. Как правило, все это сваливается в e-mail, который легко проглядеть или забыть о нем.

Пользуясь софтом, который контролирует приток клиентов, Вы можете подключить Вашу контактную форму на веб-сайте к CRM-системе. Таким образом, она автоматически улавливает лиды для слежения и установления контакта в вашу базу данных, гарантируя, что они не будут утеряны в потоке.

## 20. Избегайте ненужных сложностей в процессе Ваших продаж

Любой продавец скажет Вам, что одним из ключевых моментов для закрытия продажи является устранение потенциальных препятствий на пути заключения сделки. Чем меньше трения в Вашем процессе продаж, тем больше вероятность того, что Вы закроете сделку. Процесс продаж немного отличается для ситуации с юридической фирмой, но все принципы продолжают работать, а в большинстве случаев все дело именно в отсутствии трения.

Пользуясь технологией, Вы можете упрощать процессы, которые служат барьером на пути закрытия сделки. К примеру, Вы можете предложить отправить электронную подпись для соглашения об оплате или же предложить виртуальную деловую встречу в Google Hangouts вместо того, чтобы вынуждать клиента ехать в Ваш офис через весь город. Все то, что Вы можете сделать для обхода сложностей, обернется увеличением конверсии и дохода Вашей фирмы.

## 21. Установите, какие каналы маркетинга приносят лучшие результаты

Если у Вас нет возможности отслеживать эффективность маркетинговой кампании, то невозможно узнать какие каналы приводят больше клиентов или насколько какой-либо из каналов продуктивнее, чем другие. С таким бессистемным подходом, трата денег на маркетинг — это выстрел в темноту и риск бесполезной траты финансов.

Чтобы убедиться в том, что Вы разумно инвестируете маркетинговые деньги, критически важно отслеживать количество клиентов, которое привел каждый канал за определенный период времени. Как и выяснить, какой доход приносит Вашей фирме каждый клиент. Информация такого типа будет легко определена, пользуясь программой, которая так же легко произведет отчет по всем данным.

## 22. Узнавайте о новых потенциальных клиентах с виртуальным секретарем

Пользование сервисом виртуального секретаря — великолепный способ улучшить связь между Вашей фирмой и Вашими клиентами, ведь всегда будет кто-то, кто может взять трубку, даже если Вы заняты или недоступны. И это без высоких затрат на наем персонала на полную ставку.

Как бы там ни было, когда виртуальный секретарь действует изолировано от Вас, могут появиться пробелы в связи и недочеты, легко возникающие в подобных ситуациях. Хороший момент в пользовании программой в том, что все звонки секретаря можно отслеживать автоматически, чтобы убедиться в том, что клиенты не ускользнули.

## 23. Лиды должны управляться отдельно от правовых дел

Большинство малых и средних юридических фирм взяли на вооружение одну из главных систем для управления делами, чтобы облегчить контроль над менеджментом контактов, составление счетов, управление временем, хранение файлов и другие аспекты управления делом. Но все эти системы попросту не созданы для контроля лидов или притока клиентов, это

отдельные процессы.

Если пытаться заставить Вашу систему менеджмента сделать что-то, для чего она не предназначена, то результатом будет разочарование и менее чем удовлетворительный результат. Приток клиентов и управление лидами должны управляться отдельно, в системе, которая создана специально для задач, связанных с процессом продажи правовых услуг.

#### 24. Это не расход, а инвестиция

Многие юридические фирмы сомневаются в том, стоит ли покупать программное обеспечение, потому что они верят, что каждая новая затрата урезает их потенциальный заработок. Но такой ход мыслей — совершенно ошибочен, потому что некоторые затраты важны для окупаемости инвестиций и это, в общем-то, дает Вам бОльшую прибыль.

Софт для правовой фирмы — это такая затрата, от которой адвокаты не должны отворачиваться так просто. Конечно, Вам придется потратить деньги, чтобы получить софт, но когда задумываешься о стоимости упущенных возможностей по причине отсутствия программы (низкая эффективность, потеря лидов, пониженный коэффициент конверсии, недовольные клиенты и т.д.), то понимаешь, что пользование программой в бизнесе открывает новые возможности для заработка.

#### 25. Потому что это — будущее

Когда дело касается технологий, юридические фирмы, как правило, находятся на последних рядах. Но технологии — это, бесспорно, будущее. И правовые фирмы будущего, пожалуй, будут программными компаниями.

Вооружаясь сегодня новыми инновационными технологиями вроде программного обеспечения для контроля притока клиентов, Вы будете далеко впереди, взяв для Вашей фирмы курс на долгосрочный успех, в то время как конкуренты старой школы будет плестись на обочине.

Ссылка на статью: [25 причин, почему приток клиентов в Вашей юридической фирме нужно контролировать программой](#)