

# Истражување на тема: Како внатрешните совети од компаниите во Централна и Источна Европа одбираат и задржуваат надворешни советници

Спроведено од LexisNexis Martindale-Hubbell, а со поддршка на ECLA и Forbes институтот

## Во ова истражување учествуваа компании од Република Македонија кои се членови на Здружението на правници на РМ

### СОДРЖИНА:

Разлики во пристапот и развој на професијата на советниците во компаниите	1
Големината на правните оддели не секогаш ја отсликува големината на компанијата	1
Правните оддели во компаниите повеќе сакаат да работат само со неколку правни фирми	2
Филијалите на глобалните компании почесто користат правни панели	2
Правните оддели сакаат поголема предвидливост и контрола врз нивните надворешни правни трошоци	2
Цената не е главно прашање кога се најмуваат надворешни советници	2
„Пристапот“ кон работите на правните фирми најмногу влијае на одлуката за задржување	3
Лошата услуга на клиентите е најбрз пат кон целосен прекин на соработката	3
Правните фирми во ЦИЕ треба да го испитуваат задоволството на нивните клиенти	3

## ГЛАВНО РЕЗИМЕ

### *Клучни наоди*

#### **Разлики во пристапот и развој на професијата на советниците во компаниите**

Еден од најинтересните индиректни наоди на ова истражување беше јасната поделба меѓу советниците во компаниите и надворешните советници во смисла на „работењето“ и развојот на нивните професии. Слично како и историскиот развој на Западот, внатрешните советници во ЦИЕ имаат тенденција да бидат помалку развиени и помалку комерцијални отколку нивните колеги во приватното работење. Така, она што ним им недостига во посериозно работење го надополнуваат со одлична работа во „бизнис правото“, т.е. комерцијалната употреба на правото. Бидејќи внатрешните тимови се потесно поврзани со бизнис целите на компанијата за која работат, тие имаат тенденција за покомерцијален пристап и пристап насочен кон конкретни резултати.

#### **Големината на правните оддели не секогаш ја отсликува големината на компанијата**

Големината на компанијата споредена со големината на нејзиниот правен оддел открива големо „закривување“, наместо „линеарна“ поврзаност. Со други зборови, со исклучок на компаниите со повеќе од 1.000 вработени, најчеста појава е правен оддел

со 2-5 правници. Кај компаниите со повеќе од 1.000 вработени, правниот оддел најчесто има 6-20 правници.

## **Правните оддели во компаниите повеќе сакаат да работат само со неколку правни фирми**

Големината на компанијата, во споредба со големината на правниот оддел и бројот на надворешни правни фирми со кои таа работи, исто така нема пропорционална поврзаност. Логично е дека поголема компанија, со поголем правен оддел, би работела со поголем број на надворешни правни фирми. Но, податоците јасно покажуваат дека најголемиот број на правни оддели претпочитаат да работат само со 1-4 надворешни правни фирми, и тоа без разлика на нивната големина. Ова навидум е слично на резултатите кои се добиени во претходното истражување на LexisNexis Martindale-Hubbell, иако тогаш мерењето беше извршено на поинаков начин.

## **Филијалите на глобалните компании почесто користат правни панели**

Податоците јасно покажаа дека правните панели се повообичаени за компаниите со повеќе од 1.000 вработени. Но, податоците исто така покажаа и дека поголемите правни оддели имаат помалку панел компании. Два други фактори, исто така, допринесуваат за тоа дали компаниите ќе користат правен панел, а тоа се: географската положба и сопственичката структура (голем број на филијали на глобални компании се во приватна сопственост). Овие две карактеристики помагаат при претпоставувањето на тоа кои компании најверојатно ќе користат панели, без оглед на големината на нивниот правен оддел или компанијата во таа филијала.

## **Правните оддели сакаат поголема предвидливост и контрола врз нивните надворешни правни трошоци**

Внатрешните советници во ЦИЕ брзо ги стигнале нивните колеги од пазарите во Западна Европа во смисла на негодувањето кон наплаќање по час. И тие се под притисок да направат повеќе со помалку, па им треба предвидливост која доаѓа со фиксирани или проектирани цени, или во најмала рака предвидени платени часови. Им се советува на правните фирми да понудат алтернативен и потранспарентен пристап кон наплаќањето сè со цел да ја задржат конкурентноста, бидејќи многу од интервјуираните, сосема очекувано, рекле дека претпочитаат да работат со правни фирми на овој начин.

## **Цената не е главно прашање кога се најмуваат надворешни советници**

Од листата на дванаесет критериуми кои влијаат на одлуките за најмување, „цената“ зела дури шесто место кај најважните фактори. Способноста да се дадат „резултати на време“ била најважна. Ако ова се прочита меѓу редови, може да се увиди дека организациите, системите и институциите во ЦИЕ сè уште имаат бирократска

тенденција, а правните оддели сакаат надворешни советници кои можат да се снајдат на терен без кочења од црвени ленти и одолговлекувања. Вториот критериум кој најчесто влијае при изборот на надворешни советници е разбирањето на бизнисот на клиентот и неговите потреби, иако 66% од испитаниците се изјасниле дека нема потреба од подобрување во оваа област од страна на нивните надворешни правни советници.

## **„Пристапот“ кон работите на правните фирми најмногу влијае на одлуката за задржување**

Кога станува збор за повторна соработка со правна фирма, советниците во компаниите се изјасниле дека „пристапот на работите од прва рака“ им е најважен. Ова може и да ја отсликува средината во која тие работат. Моделот на бизнис во приватна сопственост станува сè повеќе популарен во последниве години, паралелно со адаптацијата на регионот на предизвиците кои ги носи брзата глобална економија. Така, многу од судовите и другите правни институции во регионот сè уште страдаат од пост-советски менталитет, кој што често е многу бирократски, а историски добива малку средства. Следствено на ова, некои од најдобрите правници во регионот се оние кои знаат како да направат овој систем да функционира најдобро за нивните клиенти.

## **Лошата услуга на клиентите е најбрз пат кон целосен прекин на соработката**

Неверојатно, но наодите покажаа дека одржувањето на информациите на клиентот во тајност не е поважно од добрата услуга, респонзивноста и обраќањето внимание на детали. Искуството на клиентите, или нивните очекувања од услугата, се најважниот фактор во одредувањето дали ќе има повторна соработка со правната фирма. Културата ориентирана кон услуги останува непозната во многу земји од ЦИЕ, но изгледа дека внатрешните советници не го земаат ова како исклучок за оправдување кога надворешните советници немаат добра врска клиент-партнер помеѓу купувачот и продавачот.

## **Правните фирми во ЦИЕ треба да го испитуваат задоволството на нивните клиенти**

Еден од најголемите митови кој ова истражување го разоткри беше популарното гледиште кое го имаат раководствата на правните фирми, а тоа е дека испитувањето на задоволството на нивните клиенти е губење време и дека нивните клиенти се презафатени да учествуваат во вакви работи. Спротивно на ова распространето гледиште, 93% од испитаниците во фирмите одговориле дека би учествувале во вакви испитувања. Понатаму, многу од испитаните внатрешни советници не разбираат зошто нивните правници не го испитуваат нивното задоволство од услугата, особено поради тоа што многу од нив веќе спроведуваат нивни внатрешни оценувања на надворешните правни фирми на годишно ниво. Овој конкретен наод подвлече една од клучните области на „неповрзаноста“ – во размислувањето и ставот – помеѓу советниците во компаниите и надворешните советници од регионот.