

# KPI:er för en datadriven juristbyrå

2020-04-29

Claes Kindstrand  
[claes.kindstrand@greatstep.se](mailto:claes.kindstrand@greatstep.se)

# INTRO

Som jurist är man expert på hur man tillämpar lagen, men man tar sig sällan tiden att titta på det som ger insikter om hur byrån presterar och lyckas.

- Vet du vilken jurist eller vilken typ av kund som bidrar mest till eller försämrar byråns lönsamhet?
- Vet du vilken marknadskampanj som gav de lönsammaste kunderna?
- Är din kunder nöjda?

Att bli en datadriven juristbyrå handlar dock inte så mycket om avancerad analys av data utan mer om att följa upp och ha kontroll på olika variabler (KPI:er – Key Performance Indicators) som indikerar att man gör rätt saker.

# KPI:er

Valet av vilka KPI:er som ska användas för att styra sin byrå är många. Nedan följer ett urval av KPI:er inom olika verksamhetsområden hos en juristbyrå:

## Marknadsföring

- Antal marknadsaktiviteter
- Marknadsföringskostnad per klient (den totala marknadsföringskostnaden vs antalet fakturerade klienter)
- Trafik på hemsidan
- Marknadsföringsbudget (del av den totala marknadsföringskostnaden och omsättning)
- Conversion rate på marknadsaktiviteter

## Anskaffning av nya klienter

- Antal nya klienter
- Hitrate -- Antal potentiella klienter konverterade till klienter
- Kostnad per värvad ny klient
- Antal nya ärenden/ärenden öppnade
- Antal nya klienter per kanal (sociala media, webbplats etc.)
- Uppskattat medelvärde för varje ny klient
- Antal nya klientmöten bokade
- Antal potentiella nya klienter som kom per klientmöte

## Utveckling befintliga klienter

- Antal avslutade ärenden / ärenden
- Genomsnittligt värde på avslutade ärenden
- Klientens tillväxttakt
- Genomsnittlig debitering per klient
- Genomsnittlig debitering per ny kund
- Tillväxt i debitering för toppkunder
- Legala områden per klient
- Antal jurister per klient
- Antal ärenden per klient

## Klientnöjdhet

- Antal klientreferenser
- Klientnöjdhetsresultat (NPS etc)
- Klienter "retention rate"

## Produktivitet

- Antal fakturerbara timmar
- Fakturerade timmar vs totalt arbetade timmar
- Antal odebiterbara dagar
- Debiteringsgrad (antal fakturerbara arbetade timmar vs antalet timmar på arbetsdagen)
- Realisationsgrad (antal fakturerade timmar fakturerat vs antalet fakturerade arbetade timmar)
- Betalningsgrad (antal betalda timmar vs antalet fakturerade timmar)

## Individuell prestation

- Månatliga utgifter
- Genomsnittligt fakturabelopp
- Genomsnittligt timpris
- Andel nedlagda partnertimmar
- Antal öppnade ärenden
- Antal fakturerbara timmar per assistent
- Antal inkommande ärenden
- Intjänade intäkter åt klienter
- Antal avslutade ärenden

## Finansiella

- Fakturerade intäkter per månad
- Faktureringsgrad (fakturerat belopp vs debiterbara antal arbetade timmar)
- Betalda intäkter per månad
- Betalningsgrad (inbetalt belopp vs totalt fakturerat belopp)
- Skuldsättningsgrad (checkkrediter, kreditkort, lån etc.)
- Rullande 12 månader "run rate" (beräknade årliga intäkter baserade på de senaste tre månaderna)
- Rullande förväntade årliga kostnader (totalt belopp för förväntade årliga kostnader, inklusive löner, för ett år, baserat på de senaste tre månaders kostnader)
- Resultat -- Skillnad mellan "run rate" och förväntade årliga kostnader
- Obetalda kundfordringar
- Ålder på kundfordringar
- Nettoresultat i procent av intäkterna
- Genomsnittlig debitering per ärende
- Genomsnittlig debitering per nytt ärende

- Genomsnittligt fakturabelopp
- Intäkt per kvadratmeter (kontorslokaler)
- Intäkt per anställd
- Intäktens storlek per ärende

## Företagskultur

- Medarbetartillfredsställelse (NPS)
- Personalomsättning

## Val av KPI:er

Kom ihåg att inte alla KPI:er är användbara för just din juristbyrå. Att försöka mäta alla tillgängliga KPI:er är frestande, men onödigt tidskrävande och kontraproduktivt. Med detta i åtanke - innan du tittar på vilka företagsspecifika KPI:er du vill mäta - bör du först tänka på din juristbyrås unika övergripande mål och hur din byrå mäter framgång. Framförallt påverkas valda KPI:er av följande faktorer vid jämförelse av olika byråer:

- Transaktionsfokuserad byrå vs relationsfokuserad byrå
- Timprisbaserad ersättning vs fast prisbaserad ersättning
- Byrån är i en tillväxtfas vs byrån är i en mognadsfas



*GreatStep hjälper företag att omvandla data till insikter om sin verksamhet och därigenom kunna ta steg mot att bli mer datadrivna. Genom hög kompetens inom Business Intelligence och dess olika delar (dataarkitektur, Power BI, data science, utbildning, Power Platform etc.) samt bred verksamhetskunskap får vi våra kunder att bli mer datadrivna.*