



Los tres KPIs clave para evaluar la calidad del servicio de la firma legal

En el competitivo sector legal la calidad es un factor diferenciador. Los clientes ya no solo buscan soluciones legales, también un servicio de alto nivel, personalizado y de confianza. Por eso los despachos que quieren medir la calidad de sus servicios legales han de monitorear tanto los resultados como la satisfacción del cliente.

Los **KPIs o indicadores clave de rendimiento** son herramientas esenciales para evaluar el desempeño de los despachos en esta materia, y para ello las firmas legales pueden implantar tres KPIs esenciales para evaluar la calidad del servicio.

1. Tasa de éxito de los casos

Este KPI mide el porcentaje de casos ganados o resueltos favorablemente para el cliente. Es un indicador directo de la **calidad técnica** del trabajo realizado por los abogados, aunque no es el único factor a considerar, ya que el proceso y la experiencia del cliente también influyen en la percepción de calidad.

Fórmula: para calcular este KPI hay que contar cuántos casos han sido ganados o resueltos ...