

THOMSON REUTERS HIGHQ

ALLEN & OVERY

O escritório internacional que revolucionou seus serviços jurídicos através de Portais Web.



THOMSON REUTERS®

O cliente

A **Allen & Overy** é um importante escritório de advocacia global, com 44 escritórios em 31 países. Se há algo que resume a maneira pela qual atendem seus clientes, é a sua crença de que mentes trabalhando juntas proporcionam resultados extraordinários. Nos 80 anos de escritório, foi criada uma cultura colaborativa em que indivíduos talentosos, trabalhando em conjunto, podem realmente prosperar e realizar grandes feitos.

A **Allen & Overy** atualmente oferece Portais Web customizados para os seus clientes, possibilitando a troca de informações, colaboração e o gerenciamento de projetos jurídicos. Os Heads do escritório, Mark Dibble, de Serviços Online e Ruth Ward, Diretora de Conhecimentos, compartilham um pouco sobre a plataforma que os permitiu transformar seus negócios e processos.

ALLEN & OVERY

O desafio

Allen & Overy tinha como desafio disponibilizar portais Web amigáveis e intuitivos para seus clientes e colaboradores. Em 2009, a **Allen & Overy** adotou as salas virtuais do **HighQ**. Anteriormente, o escritório havia implementado duas soluções de Portais Web próprias, com base na customização do SharePoint.

No entanto, o gerenciamento e uso dessas soluções eram complexos, o que levou o escritório a tomar a decisão de migrar para uma plataforma de mercado.

“Procurávamos uma solução de mercado que fornecesse o controle do que precisávamos por um preço justo, além da possibilidade de abrir e fechar salas virtuais de negociação de acordo com as nossas necessidades. Embora alguns fornecedores oferecessem salas de dados seguras, fator essencial para os clientes do setor financeiro, a grande maioria exigia um alto valor de investimento, sendo que eram focadas apenas em grandes negócios de fusões e aquisições (M&A), enquanto procurávamos por uma solução colaborativa mais ampla”, dizem os Heads de Serviços On-line, Mark Dibble, e a Diretora de Conhecimentos, Ruth Ward.

Assim, por meio de uma pesquisa minuciosa e após diversos testes, **Allen & Overy** encontrou no **HighQ** da Thomson Reuters a solução ideal.

A solução

Do compartilhamento de documentos à colaboração empresarial

Pelo fato de muitos clientes da **Allen & Overy** serem instituições financeiras, a segurança e a confidencialidade são fatores fundamentais. Por isso, o forte envolvimento do **HighQ** com o setor financeiro por meio da sua operação do Portal BLT, além da sua experiência reconhecida no setor, evidenciaram a melhor decisão.

Para a **Allen & Overy**, o **HighQ** representou uma direção totalmente diferente ao ter que migrar de uma solução interna para uma plataforma gerenciada na nuvem, mas que trazia Portais Web customizados e intuitivos de última geração, que atendiam a todos os seus requisitos. Além disso, os recursos de gerenciamento de projetos e colaboração social avançados do **HighQ** permitiram que o escritório deixasse de ser um operador de ambientes para se tornar um parceiro estratégico e colaborativo de seus clientes.

Outro fator que Mark Dibble e Ruth Ward também comentam ter sido essencial, foi o fato de que o **HighQ** utiliza os feedbacks dos clientes para impulsionar e moldar seus produtos.

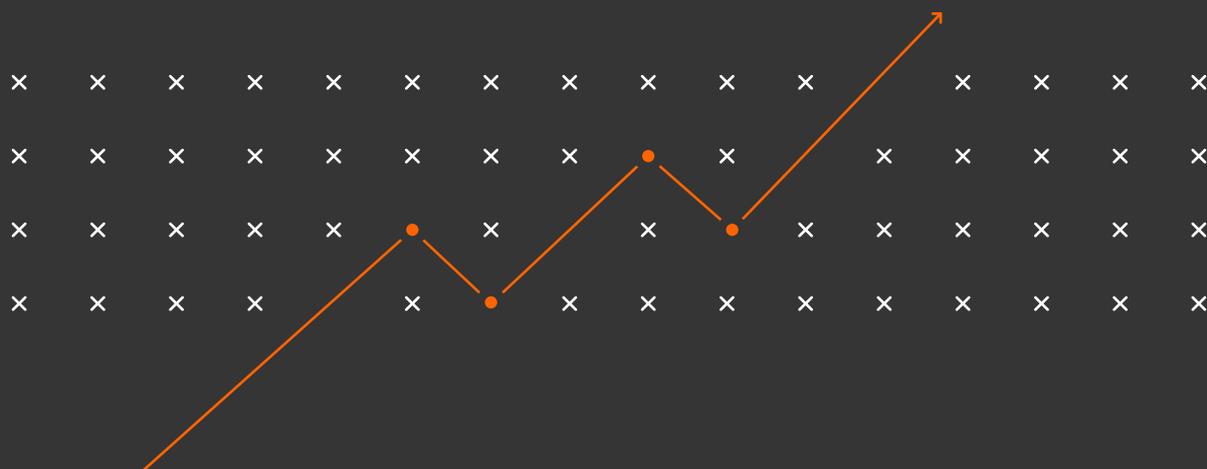
*“O **HighQ** está sempre aprendendo com o setor e evoluindo seus produtos para atender às necessidades em constante mudanças dos advogados e clientes. **Allen & Overy**, como um cliente de longa data e profundamente envolvido com o setor financeiro, trabalhou em estreita colaboração com o **HighQ** para atingir esse objetivo. É revigorante trabalhar com um fornecedor de tecnologia cuja gestão combina o entendimento do setor com uma profunda especialização em softwares e ferramentas sociais”.*

— **Mark Dibble**, Allen & Overy LLP

A **Allen & Overy** buscava mais do que uma plataforma de compartilhamento de documentos. *“Queríamos capturar dados e metadados para que as pessoas pudessem pesquisar informações e documentos específicos. O módulo iSheets de planilhas eletrônicas do **HighQ** permite termos uma planilha online onde podemos incorporar tudo, desde a simples gestão do conhecimento e do gerenciamento de projetos, até uma apresentação abrangente de toda relação entre o advogado e o cliente”*, afirma Mark Dibble.

Caroline Ferguson, Gerente de Digital envolvida na criação das salas virtuais de negociação, que a empresa nomeou como sua instância do **HighQ Collaborate**, e na promoção do uso da plataforma em todo o escritório, também fala sobre os benefícios das iSheets: *“o módulo oferece uma versão customizada e especialmente elaborada para cada parte envolvida em um negócio. Assim, todos os colaboradores podem inserir suas informações em um documento dinâmico ao invés de utilizarem uma planilha de Excel enorme que precisa ir e vir por e-mail. E essa é uma forma muito mais eficiente de se trabalhar”*.

E ainda, *“esse modelo é útil na comunicação com os clientes, pela criação de pesquisas internacionais, já que podemos criar os questionários online no iSheets e fornecer informações aos clientes sobre quais leis e regulamentos se aplicam a eles. Assim os clientes tem direito a uma visão resumida com pontos-chave e nós conseguimos observar as informações inseridas nos mínimos detalhes. Uma maneira excepcional de coletar dados e apresentá-los”*. Complementa Caroline Ferguson, Gerente de Digital.



Os Benefícios

O **HighQ** melhora a colaboração com os clientes

A colaboração com os clientes e as salas virtuais através de Portais WEB da **Allen & Overy** têm sido particularmente bem-sucedidos, e Ruth Ward atribui parte do sucesso parcialmente à política do **HighQ** de envolver os clientes em uma etapa inicial do ciclo de desenvolvimento de produtos — o quanto antes para incorporar seus comentários e prioridades.

Cada Portal Web é desenvolvida sob medida, para uma finalidade específica, que pode ser um negócio, projeto, cliente, uma prática ou grupo de projetos, podendo incorporar uma seleção de diferentes módulos como blogs, conteúdos colaborativos, tarefas, eventos e fluxos de atividades.



“As salas virtuais de negociações são construídas de maneira modular e funcionam de forma independente, com combinações diferentes, permitindo-nos selecionar o melhor ajuste para cada sala específica”, diz Ruth Ward.



Diretora de Conhecimentos

Responsável pelo Departamento Legal - Londres - Reino Unido

Ruth Ward ainda destaca cinco maneiras pelas quais as salas de negociações sociais do **HighQ** *beneficiam usuários e administradores:*



Facilidade de uso –
Interface com o usuário
simples e intuitiva



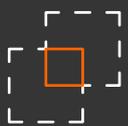
Facilidade de implantação
e configuração



Segurança e controle
absolutos sobre cada
participante



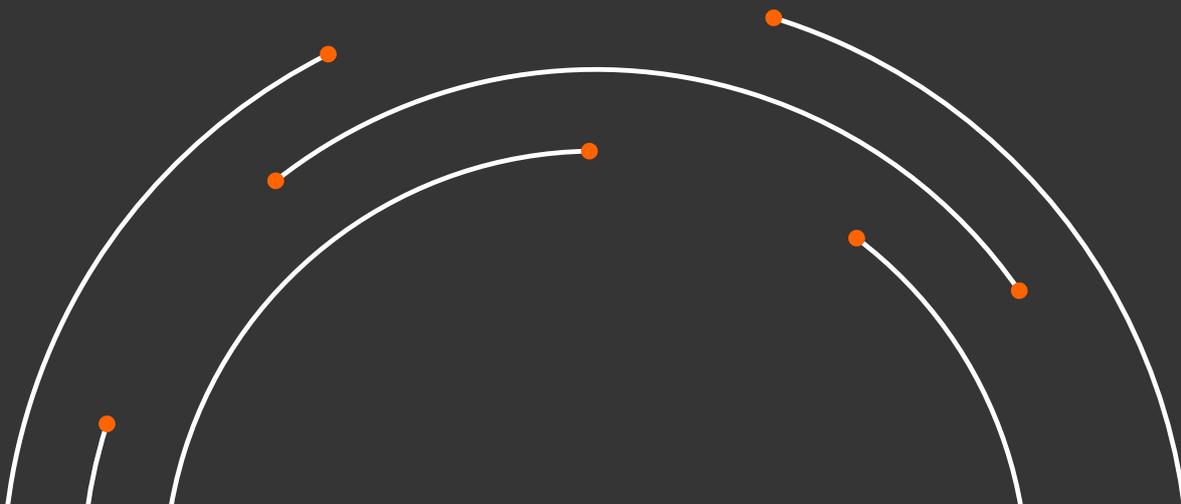
Flexibilidade em selecionar
e combinar módulos para
diferentes usos



Integração transparente entre
os diversos componentes

*“Todas as ferramentas de mídias sociais e de colaboração dependem da facilidade de uso que oferecem”, diz Ruth Ward. “A plataforma **HighQ** funciona tanto para usuários com experiência limitada em ferramentas sociais quanto para usuários mais experientes, uma vez que oferece gerenciamento de usuários e visibilidade simples, além de atender a todas as expectativas em termos de softwares sociais”. Caroline Ferguson, complementa ao descrever como os usuários interagem através das ferramentas sociais: “os blogs são excelentes para criar conversas, principalmente antes de conferências e eventos, onde os usuários postam informações e interagem nos comentários. Os blogs também são usados para definir a pauta e manter conversas posteriormente. Ou seja, são uma ótima alternativa para a realização de reuniões ou para o envio de e-mails, onde apenas as pessoas autorizadas podem visualizá-los. Esta é uma forma muito mais aberta de conduzir os projetos”.*

Mas o engajamento social na plataforma não surgiu naturalmente, diz Caroline Ferguson. *“Demorou um pouco para o interesse crescer; mas quando dois usuários interessados assumiram as funções de Gerentes da Comunidade para um site específico, o A&O Exchange, eles não só semearam a conversa como mantiveram o site ativo e o conteúdo vivo, e atualmente há várias postagens diárias de pessoas na rede”.*



O HighQ

Construindo relacionamentos e aumentando o engajamento

O **HighQ** é um importante fornecedor de softwares de troca segura de dados e de colaboração em equipe. Oferece uma interação inovadora e plataformas de publicação para alguns dos principais escritórios de advocacia, bancos de investimento e corporações do mundo. Combina, de maneira exclusiva, o gerenciamento seguro de documentos de nível empresarial com as melhores ferramentas sociais corporativas. Agora, você pode trocar informações críticas de negócios com segurança e colaborar com colegas, clientes e sócios em um espaço unificado.

O **HighQ** foi uma ótima opção para a **Allen & Overy**, pois possibilitou o desenvolvimento de contatos e relacionamentos de longo prazo em todo o setor financeiro. Afinal, *“o **HighQ** é compacto o suficiente para se concentrar nos nossos requisitos específicos e nos requisitos do setor, mas suficientemente sofisticada para desenvolver produtos eficazes que entregam o que precisamos”*, afirma Ruth Ward. Caroline Ferguson, também expõe os benefícios que a tecnologia do **HighQ** trouxe para a **Allen & Overy**. *“As salas virtuais de negociação do Portal Web estão se tornando um diferencial nos lançamentos. Fazemos com que os sócios compartilhem histórias de sucesso quando conquistam serviços prestados pelo escritório e atuamos muito para ampliar o uso das salas virtuais de negociação em todo o escritório.*

Assim, vemos conjuntos geniais na organização, relacionado às pessoas que usam as salas virtuais de negociação, onde enxergamos muito potencial quando se trata de adoção sistêmica em todo o escritório”.



*“A administração do **HighQ** está claramente comprometida com a excelência da prática jurídica e dedicada a assegurar que todos os seus clientes façam o melhor uso possível dos seus produtos”.*

Mark Dibble
Allen & Overy LLP

Mark Dibble e Ruth Ward ainda valorizam o fato de terem acesso imediato à alta administração do **HighQ**. *“É revigorante trabalhar com um fornecedor de tecnologia cuja gestão combina o entendimento do setor com uma profunda especialização em softwares sociais”*, afirma Ruth Ward, que está impressionada com o fato de que embora o **HighQ** esteja crescendo num ritmo saudável, ele continua muito próximo da sua base de clientes e é proativo no compartilhamento de ideias e experiências, além da sua aplicação na tarefa em questão.

Entre em contato conosco e descubra como você pode realizar intercâmbio de informações e se relacionar de forma segura com as melhores ferramentas jurídicas e corporativas de publicação e colaboração social.

THOMSON REUTERS HIGHQ

Conheça: +55 (11) 4700-9060