



ESTUDO DE CASO

A Epiq inova em serviços jurídicos e **melhora os resultados dos clientes** com a automação inteligente.

Perfil da organização

A Epiq é a maior provedora de serviços jurídicos alternativos (ALSP) do mundo, assumindo tarefas complexas e de grande escala em nome de advogados corporativos, escritórios de advocacia e profissionais de negócios, com eficiência, clareza e confiabilidade. A Epiq agiliza a administração de operações jurídicas e comerciais, ações coletivas e de responsabilidade civil em massa, eDiscovery, questões regulatórias e de falência e muito mais.

Resultados

Mais de 100 mil

tarefas automatizadas concluídas

Mais de 10 mil

horas economizadas

99,98%

de taxa de entrega sem erros

50 a 60%

de redução no tempo de resposta

42%

mais eficiência no trabalho



A automação de processos permite que a minha equipe se concentre nas tarefas complexas, sabendo que operações simples e repetitivas são concluídas com precisão.

Kerry Eichholz

Gerente sênior, serviços de hospedagem, Epiq





Desafio

A Epiq estava buscando agilizar as operações e melhorar o atendimento aos clientes. Eles observaram em sua organização muitos processos de inserção dos mesmos dados em diferentes sistemas, fazendo com que os funcionários ficassem sobrecarregados com muitas trocas de sistemas para concluir uma tarefa. Os processos eram repetitivos e ineficientes, dificultando a capacidade de expandir os negócios no futuro sem aumentar o número de funcionários.

Solução

O setor jurídico tem sido um dos que mais leva tempo para aproveitar práticas de automação inteligente. Com uma mentalidade inovadora e para permitir que as equipes jurídicas operassem de forma mais eficaz, a Epiq projetou a estrutura Epiq Legal Service Management, uma abordagem com visão de futuro que incluía a capacidade de tornar todos os dados jurídicos acessíveis — usando um data warehouse — para análise e a criação de uma inteligência jurídica, aproveitando os serviços jurídicos excepcionais que a Epiq oferece, além da disponibilização de tudo isso para as funções jurídicas por meio de uma plataforma unificada, segura e fácil de usar. Como parte dessa estrutura, a Epiq previu o imenso valor da integração da tecnologia de automação em suas práticas. Como queriam uma plataforma nativa da nuvem que pudesse se conectar ao Salesforce, a Epiq recorreu à Automation Success Platform e, graças a uma barreira de entrada reduzida, eles conseguiram deixar tudo funcionando em muito pouco tempo. Desde o início do programa de automação, em junho de 2020, eles implantaram 127 automações em seus fluxos de trabalho de coleta de evidências, processamento de eDiscovery e produção e, somente no ano passado, essas automações concluíram mais de 100.000 tarefas.

Processos automatizados

- Entrada de mídia por SFTP (Secure File Transfer Protocol)
- Processamento de eDiscovery
- Produção de eDiscovery
- OCR (reconhecimento óptico de caracteres)
- Gerenciamento do ciclo de vida do projeto de eDiscovery (criação, exclusão, arquivamento)



A automação eliminou tarefas repetitivas, reduziu erros e retrabalho e diminuiu o tempo de entrega, permitindo que assumíssemos novos fluxos de trabalho.

Russell Lindsay

Especialista sênior em serviços expressos, Epiq

Toda a história

A Epiq atende clientes por meio do Epiq Service Cloud: um ambiente de trabalho centrado no cliente usado para executar o portfólio de serviços da empresa, adicionar uma camada de segurança aprimorada e fornecer acesso à inteligência jurídica para negócios. Antes da automação e do Epiq Service Cloud, os fluxos de trabalho exigiam diversas transferências entre humanos, sistemas e aplicativos distintos. Reconhecendo que sua capacidade de expansão rápida finita e não poderia ser alcançada apenas com mais funcionários, a Epiq implantou automações com o Epiq Service Cloud para aumentar a eficiência, expandir os negócios e remover tarefas redundantes das atribuições dos funcionários. E com a visão e o apoio dos executivos, a empresa conseguiu gerar resultados significativamente melhores para os clientes.

Por exemplo, depois que os dados probatórios são coletados, eles são carregados no Epiq Service Cloud como parte do processo de obtenção de evidências. Uma automação então rastreia os dados na cadeia de custódia e faz a extração e preparação deles para o processamento. Posteriormente, outra automação processa os dados em um aplicativo antes que a automação final faça as validações em relação às instruções, analise os dados e acione um aplicativo para executar a produção de eDiscovery.

A Epiq também colocou o poder da automação ao alcance dos clientes por meio de uma plataforma de autoatendimento conhecida como Epiq Access, que é a "porta de entrada" para o Epiq Service Cloud. Lá, os clientes podem abrir novas solicitações de trabalho ou fazer upload de dados diretamente para o Epiq, em vez de passar primeiro por um gerente de projeto.

Essas soluções inovadoras geraram uma execução de 50 a 60% mais rápida, precisão de 99,98% e maior escalabilidade para os negócios, já que os funcionários deixaram de estar sobrecarregados com trabalho repetitivo. Na verdade, a força de trabalho existente rendeu 42% a mais com as 10 mil horas anuais economizadas com a automação. Ainda mais importante, a automação contribuiu para aumentar a satisfação dos funcionários, bem como melhorar a experiência e satisfação do cliente, elevando a pontuação geral do NPS da empresa.

O futuro

Em 2022, a Epiq implementou 20 novas automações. O plano para 2023 é exceder esse número e, ao mesmo tempo, desenvolver automações de ponta a ponta mais robustas nos fluxos de trabalho do Epiq Service Cloud. A experiência do cliente continua sendo a prioridade da Epiq, portanto, eles continuarão a priorizar melhorias nas automações de autoatendimento na plataforma Epiq Access voltada para os clientes, para garantir que eles não precisem depender do envio de e-mails e esperar as respostas para atender às suas necessidades.

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere é líder mundial em RPA (Robotic Process Automation, automação robótica de processos), automatizando processos empresariais com bots de software para tarefas repetitivas e manuais, resultando em ganhos de produtividade e melhor experiência do cliente. Visite www.automationanywhere.com.

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

📘 facebook.com/automationanywheresoftware

🐦 [@AutomationAnywh](https://twitter.com/AutomationAnywh)

🌐 linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

Copyright © 2023 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, o A-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot e Bot Insight são marcas registradas/marcas de serviço ou marcas comerciais/de serviço da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e marcas usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser de propriedade de seus respectivos proprietários.