



ESTUDIO DE CASO

Epiq innova en servicios legales y mejora los resultados de los clientes con la automatización inteligente.

Perfil de la organización

Epiq es el proveedor de servicios legales alternativos (ALSP) más grande del mundo y asume tareas complejas y de gran escala para asesores corporativos, firmas de abogados y profesionales de negocios con eficiencia, claridad y confianza. Epiq agiliza la administración de operaciones legales y comerciales, demandas colectivas y agravios públicos, eDiscovery, asuntos normativos y relacionados con quiebras, y más.

Resultados

**Más de
100 000**

tareas automatizadas completadas

**Más de
10 000**

horas ahorradas

99,98%

índice de entregas sin errores

50-60%

de disminución en el tiempo de respuesta

42%

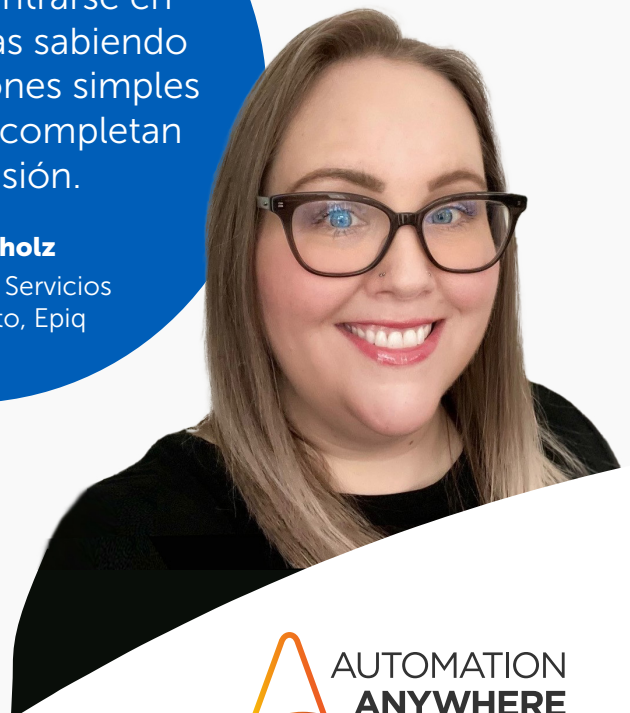
más de eficiencia en el trabajo

“

La automatización de procesos permite a mi equipo centrarse en tareas complejas sabiendo que las operaciones simples y repetitivas se completan con precisión.

Kerry Eichholz

Gerente sénior, Servicios de Alojamiento, Epiq





Desafío

Epiq se esforzaba por optimizar sus operaciones y mejorar la forma en que atendía a los clientes. Observaron muchos procesos dinámicos en toda su organización en los que los empleados estaban estancados yendo y viniendo entre sistemas para completar una tarea. Los procesos eran repetitivos e ineficientes, lo que obstaculizaba su capacidad de ampliar el negocio en el futuro sin agregar personal.

Solución

El sector legal ha sido uno de los sectores más lentos en aprovechar las prácticas de automatización inteligente. Con una mentalidad innovadora y para permitir que los equipos legales trabajen de manera más efectiva, Epiq diseñó el marco de Gestión de Servicios Legales de Epiq, un enfoque con visión de futuro que incluye facilitar el acceso a todos los datos legales (mediante un almacén de datos) para el análisis y la creación de inteligencia legal, incorporando los excepcionales servicios legales que ofrece Epiq y poniéndolos todos a disposición de las funciones legales a través de una plataforma unificada, segura y fácil de usar. Como parte de ese marco, Epiq anticipó el inmenso valor de integrar la tecnología de automatización en sus prácticas. Como deseaba una plataforma nativa de la nube que pudiera conectarse a Salesforce, Epiq recurrió a Automation Success Platform y, gracias a sus pocos obstáculos de entrada, pudieron comenzar a funcionar en muy poco tiempo. Desde que comenzaron su programa de automatización en junio de 2020, han implementado 127 automatizaciones en sus flujos de trabajo de Admisión de Pruebas, Procesamiento de eDiscovery y Producción, y, solo el año pasado, estas automatizaciones completaron más de 100 000 tareas.

Procesos automatizados

- ingreso de medios SFTP (protocolo seguro de transferencia de archivos);
- procesamiento de eDiscovery;
- producción de eDiscovery;
- reconocimiento óptico de caracteres (OCR);
- administración del ciclo de vida del proyecto de eDiscovery (creación, eliminación, archivo).



La automatización ha eliminado tareas repetitivas, ha reducido errores y la duplicidad de trabajo, ha disminuido el tiempo de entrega y nos ha liberado para asumir nuevos flujos de trabajo.

Russell Lindsay

Especialista sénior en
Servicios Exprés, Epiq

La historia completa

Epiq brinda servicios a sus clientes a través de su Epiq Service Cloud, el entorno de trabajo centrado en el cliente que se utiliza para ejecutar su cartera de servicios, agregar una capa de seguridad mejorada y brindar acceso a inteligencia empresarial legal. Antes de la automatización y Epiq Service Cloud, los flujos de trabajo requerían varias transferencias entre personas y sistemas o aplicaciones dispares. Al reconocer que su capacidad de escalar rápidamente era finita y no se podía lograr simplemente agregando personal, Epiq implementó automatizaciones con Epiq Service Cloud para aumentar la eficiencia, escalar el negocio y eliminar tareas redundantes del trabajo de los empleados. Con la visión y el patrocinio de los ejecutivos, la empresa pudo generar resultados significativamente mejores para los clientes.


Por ejemplo, una vez que se recopilan los datos probatorios, ahora se cargan en Epiq Service Cloud como parte del proceso de admisión de pruebas. Luego, una automatización los rastrea a través de la cadena de custodia, los extrae y los prepara para su procesamiento. Posteriormente, otra automatización procesa los datos en una aplicación antes de que la automatización final realice validaciones de instrucciones, analice los datos y active una aplicación para ejecutar la producción de eDiscovery.

Epiq también puso el poder de la automatización al alcance de sus clientes a través de una plataforma de autoservicio conocida como Epiq Access, que es la "puerta de entrada" a Epiq Service Cloud. Allí, los clientes pueden abrir nuevas solicitudes de trabajo o cargar datos directamente a Epiq en lugar de recurrir primero a un gerente de proyecto.



Estas soluciones innovadoras produjeron una ejecución entre un 50% y un 60% más rápida, una precisión del 99,98% y una mayor escalabilidad para la empresa, dado que los empleados ya no estaban agobiados por el trabajo repetitivo. De hecho, su fuerza laboral existente pudo realizar un 42% más de trabajo gracias a las 10 000 horas ahorradas anualmente con la automatización. Lo más importante es que la automatización contribuyó a una mayor satisfacción de los empleados, así como a una mejor experiencia y satisfacción del cliente, lo que elevó la puntuación NPS general de la empresa.



El futuro

En 2022, Epiq implementó 20 nuevas automatizaciones. El plan para 2023 es superar esa cifra y, al mismo tiempo, desarrollar automatizaciones integrales más sólidas dentro de sus flujos de trabajo de Epiq Service Cloud. La experiencia del cliente sigue siendo una prioridad para Epiq, por lo que continuarán priorizando las mejoras en las automatizaciones de autoservicio dentro de su plataforma Epiq Access orientada al cliente para garantizar que los clientes no tengan que depender del envío de correos electrónicos y la espera de respuestas para poder abordar sus necesidades.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/la

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

 facebook.com/automationanywheresoftware  @AutomationAnywh

 www.linkedin.com/company/automation-anywhere  sales@automationanywhere.com

Copyright © 2023 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, el logotipo de Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot y Bot Insight son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Automation Anywhere, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos y marcas de terceros se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.