

HighQ

Estudio de caso

GARRIGUES



¿Está viendo este documento en su **teléfono** o **tableta**?
Gire la pantalla de su dispositivo para una lectura más cómoda.

 **THOMSON REUTERS®**

Los **extranets del cliente** fáciles de usar y colaboración interna

Garrigues es la empresa líder de servicios jurídicos y fiscales de la Península Ibérica, en volumen de facturación. La empresa fue constituida en 1941 y, actualmente, su equipo está formado por más de 2.000 personas, que ofrece consultoría en todo el mundo, en una amplia gama de asuntos relacionados con el Derecho en el mundo de los negocios.

Carmen Martín-Peña García, abogada y gerente de conocimiento en Garrigues y Marta Torres, gerente del departamento de gestión del conocimiento en la firma, comentaron la ayuda que HighQ le ha proporcionado a la empresa, en la prestación de más servicios a sus clientes y

en la mejora de la colaboración interna. Martín-Peña García está a cargo de los sitios externos para los clientes de Garrigues y Torres se ocupa de los sitios internos.



El desafío: Reemplazando la extranet existente del cliente

Garrigues ha estado usando la interfaz web del Sitio de trabajo para compartir los documentos con los clientes directamente del sistema de gestión de documentos; sin embargo, el sistema no contiene las herramientas que permiten a la firma proveer el nivel de servicios que sus clientes precisan y ellos deseaban niveles superiores de seguridad a respecto de la documentación.

Martín-Peña García explicó que el sistema heredado les permite compartir los documentos con los clientes, pero limitaba los servicios que la empresa proveía: *“Nuestros clientes exigían más, pero nosotros no podíamos entregarles más. Nos dimos cuenta de que precisábamos un sistema nuevo,”* ella comentó.



Facilidad en el uso de extranets

para clientes y en la colaboración interna

La empresa demoró meses procurando una nueva plataforma que les permitiese prestar los servicios que los clientes continuaban pidiendo. “Hemos pasado mucho tiempo investigando diferentes plataformas y comparándolas unas con las otras. Escogimos HighQ porque constatamos que nos ofrecía más: contenía todo en una plataforma que parecía la más segura. Es muy flexible y nos permite usar los módulos que queremos,” dijo Martín-Peña García.

Los centros de alojamiento de datos de todo el mundo de HighQ fueron uno de los motivos de la empresa para escoger Collaborate: “El hecho de tener la posibilidad de elegir dónde residen nuestros datos en el sistema era

importante para nosotros, ya que nos aseguraba que estábamos atendiendo las reglamentaciones que teníamos que cumplir,” dijo Martín-Peña García.

La empresa comenzó usando HighQ meramente como una extranet del cliente, pero rápidamente pudo constatar los beneficios de usar el sistema también internamente:

“Vimos cuán eficiente era el Collaborate y cuán eficazmente realizaba las comunicaciones,” comentó Torres. “Entonces, decidimos comenzar a usarlo para promover el intercambio de conocimientos entre nuestros abogados.”

El resultado: Clientes felices y el incremento de la productividad

Garrigues ha recibido un feedback excelente de sus clientes que consideraron que el sistema era eficiente y fácil de usar:

• • •

“Los abogados y clientes nos han agradecido por el nuevo sistema, ya que ofrece más posibilidades que el sistema anterior, es fácil de usar y provee una manera simple de compartir la información,”
comentó **Martín-Peña García.**

• • •

La empresa ha configurado más sitios en dos meses que durante todo el año pasado, utilizando la interfaz web del sitio de trabajo y Martín-Peña García dijo que se debía al fácil manejo del sistema: *“Los sitios son configurados tan rápidamente y el sistema es tan intuitivo. Las diferentes funcionalidades y usabilidad están siendo muy bien recibidas por los usuarios internos y externos.”*

Los clientes pueden compartir información confidencial de forma segura y Martín-Peña García describió cuánta confianza tenían sobre la seguridad de sus documentos. Ella también señaló qué importante era poder recibir los informes para constatar cómo los clientes están usando el sistema. A seguir, la empresa planea usar la sala de datos integrada que provee **HighQ**.



El HighQ es intuitivo y fácil de usar, ahorra tiempo y ofrece flexibilidad. Todos los días estamos encontrando nuevos usos que podemos utilizar en el Collaborate.

Carmen Martín-Peña García

Abogado y Gerente de Conocimiento, Garrigues

Torres concordó que internamente, el feedback también ha sido muy bueno, "A nuestro personal le gusta mucho y están realmente felices de poder usar el Collaborate. Con nuestro sistema anterior, lo único que podíamos hacer era cargar y descargar los documentos, pero ahora podemos hacer mucho más."

Ella explicó que usar el HighQ internamente ahorra tiempo a la empresa y facilita el trabajo: "los sitios son muy fáciles de usar y pueden ser configurados muy rápido. Antes el personal dependía del correo electrónico, pero no era una buena solución porque los documentos podían perderse y no era siempre seguro. Ahora, tenemos un lugar para colaborar y compartir los ficheros de forma segura y las notificaciones funcionan mejor porque significa que el personal no pierde las cosas."

Conclusión: Confianza en los servicios disponibles

En general Martín-Peña García y Torres comentaron lo siguiente, HighQ ha mejorado de forma definitiva los servicios que Garrigues puede prestar a sus clientes y ha incrementado la productividad de la empresa: "HighQ es intuitivo y fácil de usar, ahorra tiempo y ofrece flexibilidad," comentó

Martín-Peña García.

GARRIGUES



"Todos los días estamos encontrando nuevos recursos que podemos usar en el Collaborate. HighQ constituye un equipo excelente y receptivo y es un placer trabajar con ellos; estamos entusiasmados por el lanzamiento de Collaborate 4 y descubrir las nuevas funciones que introduce."

