HighQ

Caso de Éxito

Urbano Express Argentina, el inicio de un caso de éxito con HighQ

THOMSON REUTERS

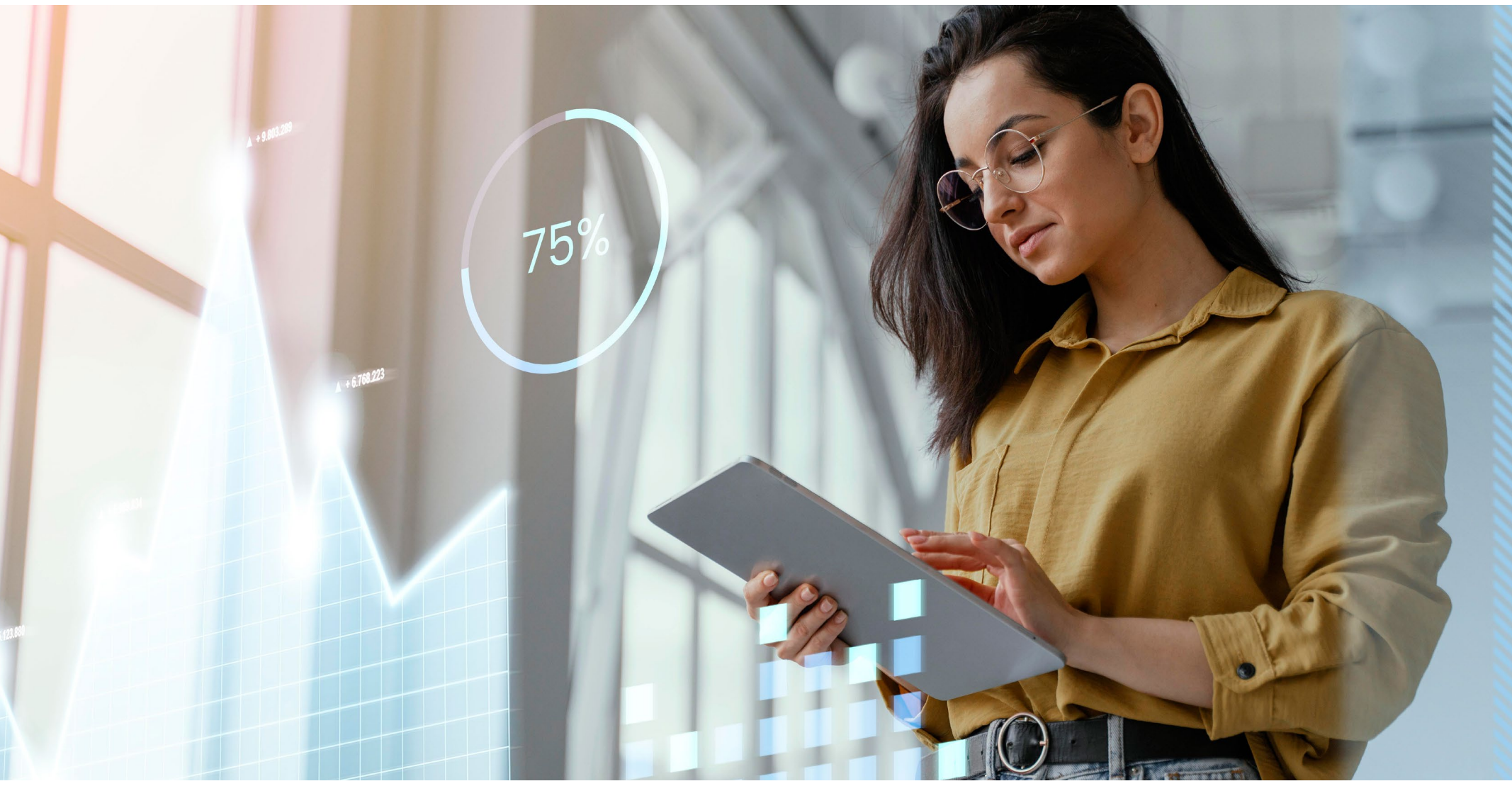
1. Breve **reseña de la empresa**

Urbano Express Argentina es una empresa líder del área postal, especializada en soluciones logísticas y postales de last mile.

Cuenta con 1700 empleados, 62 sucursales, 1195 vehículos y más de 400 puntos de retiro en todo el territorio nacional. Tiene, además, 5 plantas logísticas ubicadas de forma estratégica en: Capital Federal; Zona Norte; Zona Sur y Zona Oeste del Gran Buenos Aires y su sede en Florida.

Debido a la pandemia tuvieron que dar un salto cualitativo en su transformación digital para poder mantener la operación al día. Está iniciando una jornada de evolución en su gestión con la solución HighQ, por eso en este caso de éxito te invitamos a conocer cómo fue el proceso de Urbano hasta llegar al punto de partida de una nueva forma de gestión basada en software.

2. ¿Qué problemas enfrentaron en el departamento legal que hicieron que **Urbano buscara una solución tecnológica?**



El gran problema eran los asuntos judiciales y conflictos internos que puede tener una empresa. Las soluciones de software que había en el mercado para abogados in house estaban alineadas a las perspectivas de un estudio jurídico, sin considerar que las empresas se manejan de una manera diferente.

Evidentemente, en las empresas existe una atención a los casos y procesos en sí, pero básicamente se enfoca en:

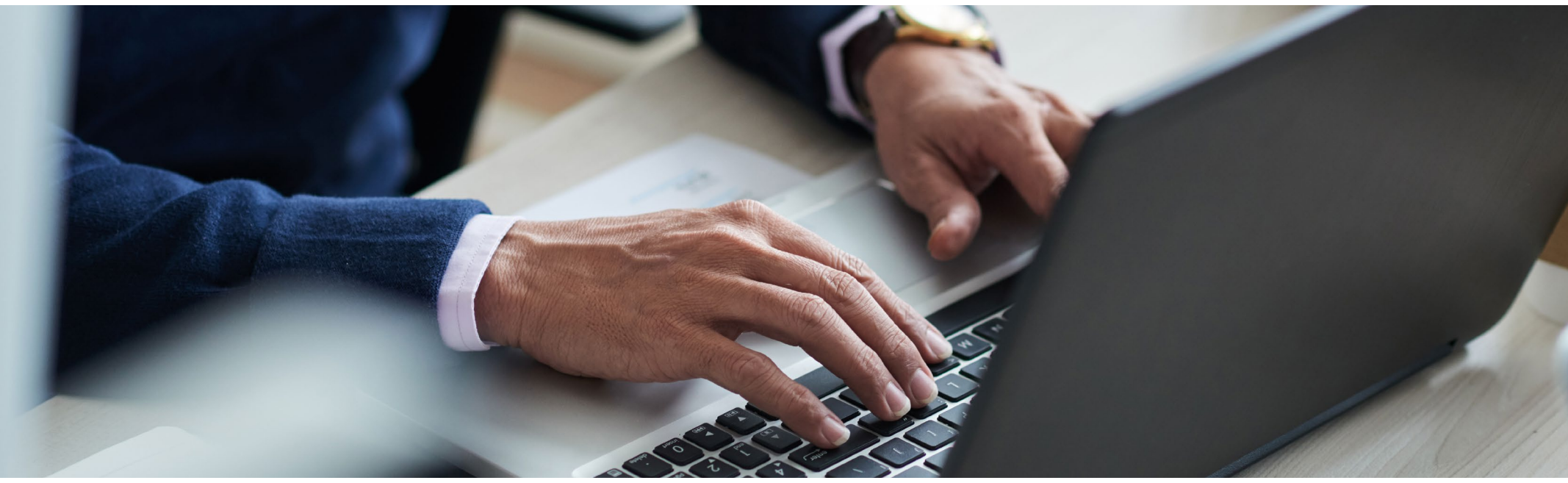
- El impacto que tienen los montos reclamados en el presupuesto y finanzas de la empresa.
- Detectar los puntos de conflicto y mitigarlos.
- Gestionar los procesos, considerando las oportunidades en cada caso.
- Evaluar el rendimiento de los estudios.
- Registrar la trazabilidad en el intercambio entre los diferentes sectores de la compañía con el área de legales.

Si un tema judicial afecta un sector determinado, se genera un impacto directo en ese presupuesto y resultaba insuficiente conocer únicamente el desempeño de un proceso sin que se pueda visualizar las reales posibilidades de ofrecimiento para una conciliación.

Una empresa necesita un análisis general de lo que puede impactar en el core del negocio y eso era lo que Urbano Express Argentina no conseguía obtener.

3. **¿Cómo fue la elección de las soluciones?**

¿Qué diferenciales de Thomson Reuters consideró para tomar la decisión?



La empresa realizó varios intentos para conseguir una solución a medida, pero ninguno funcionó.

Trataron de resolver el problema con un sistema desarrollado por el Departamento de TI, pero no ofrecía la ventaja de la actualización automática del software.

Después de esa etapa y de varios intentos sin conseguir un producto acorde a sus necesidades, tuvieron la posibilidad de contactar Thomson Reuters y conocer HighQ.

Desde el inicio percibieron que se adecuaba específicamente a lo que necesitaban e, incluso, se sorprendieron porque era totalmente diferente a otras ofertas que habían visto en el mercado — **muy enfocadas a estudios jurídicos y sin tener en cuenta la visión empresarial.**

Cuando empezaron a usar HighQ percibieron que podían ver el sistema, ya no desde la perspectiva estrictamente legal, sino como un proceso de control interno.

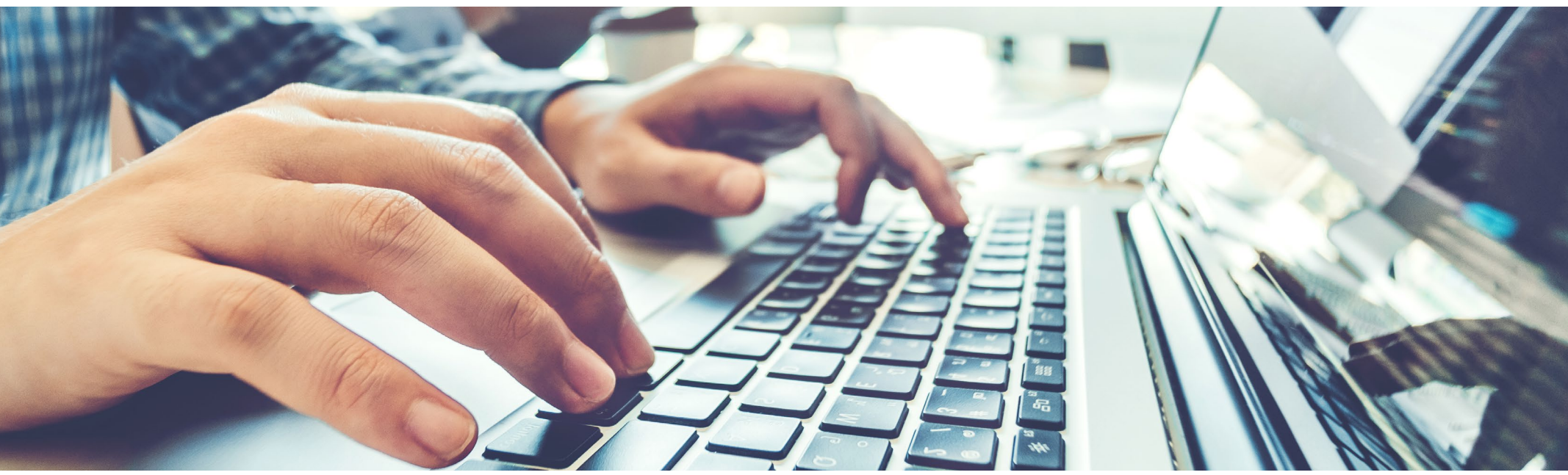
Muchas veces un sector demanda un contrato y, por cuestiones lógicas de análisis, el documento "va y viene" para ajustar su redacción y se invierte una gran cantidad de tiempo que no se puede mensurar. La empresa no tenía una noción de: ¿cuánto tiempo le llevaba finalizar la redacción de un contrato?, ¿cuánto es mucho tiempo?

Ahora, Urbano Express Argentina tiene la posibilidad de medirlo y saber cuánto tiempo demanda, sin tener que ir a buscar mail por mail, ni quedarse en el mundo de las suposiciones o estimaciones sin asidero en números concretos.

"Uno termina diciendo: 'el contrato está hace mucho tiempo en Legales©' y, en realidad, no es así. Hubo negociación e interacción con otros sectores. Eso antes era invisible y ahora lo podemos ver muy claramente".

Claudia Couronne - Gerente de Legales de Urbano Express Argentina.

4. ¿Qué beneficios les proporcionó **la herramienta**?



El principal factor fue la simplicidad para adoptar HighQ. Cuando una empresa cambia de sistema de trabajo, la tendencia es a pensar en que va a ser difícil implementarlo, y resultó todo lo contrario.

Y el segundo factor que terminó de encantar a Urbano Express fue la atención personalizada de Thomson Reuters durante todo el proceso de implementación de la solución, armado a medida de sus necesidades.

> "Tuve la posibilidad de contactar Thomson Reuters y pude probar el producto HighQ. La implementación fue mágica, principalmente el equipo de Thomson Reuters que acompaña y presta atención. No siempre los desarrolladores y los abogados podemos hablar el mismo lenguaje. Fue mágico porque sentí que pudimos comunicarnos."
>
> **Claudia Couronne - Gerente de Legales de Urbano.**

El tiempo, la gestión y el ahorro de dinero

Otro beneficio es el ahorro de tiempo y la simplicidad de la gestión para analizar la información. Porque se perdían muchas horas de trabajo para construir el material para recién después analizarlo. Hoy el departamento legal puede generar esa base, logrando contar con más tiempo para tomar decisiones de calidad.

Eso agilizó muchísimo al sector, incluyendo la tarea de los gerentes y de los asesores de legales de la compañía.

Hoy en día todo pasa por el ahorro y los beneficios, porque la industria de los juicios es muy fuerte. Por eso es importante contar con una herramienta que permita, a largo plazo, resolver estas dos cuestiones.

Un juicio puede demorar años y, ahora, el sentido de la oportunidad está mucho más agudizado, porque el sector de Legales de Urbano sabe cuántos juicios tiene y cuáles debe priorizar. Tan solo cargando información y actualizando el sistema, sus abogados ya saben el plazo que tienen para gestionar un grupo de juicios.

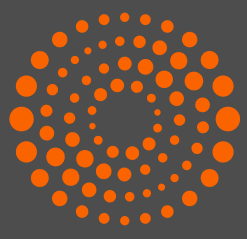
5. ¿Recomendaría la **solución de Thomson Reuters** a otras empresas?

> “Recomiendo el producto, porque para los abogados y gerentes de Legales en las compañías es una herramienta que definitivamente hace crecer el sector y no hay otra igual en el mercado.”
>
> **Claudia Couronne - Gerente de Legales de Urbano.**

Si bien todavía no está terminado el proceso de implementación on demand, Urbano Express Argentina ya percibió que eso era lo que quería.

Lo que en algún momento se resolvía perdiendo tiempo con Excel o Power Point, hoy se obtiene de forma automática, tan solo ingresando algunos parámetros para generar gráficos y reportes.

Fácil implementación, soporte técnico que te acompaña durante todo el proceso y una visión alineada al core del negocio. Eso es HighQ, eso es Thomson Reuters.



THOMSON REUTERS

www.thomsonreuters.com.ar