

THOMSON REUTERS HIGHQ

ALLEN & OVERY

Evolución del uso de la extranet de colaboración a gestión de proyectos.



THOMSON REUTERS®

Allen & Overy está permitiendo que la extranet evolucione de la colaboración a la gestión de proyectos. Mark Dibble, jefe de servicios online, y Ruth Ward, directora de KM central, explican por qué eligieron **HighQ**, y Caroline Ferguson, gerente digital, describe cómo la plataforma está ayudando a transformar los procesos comerciales en todo el estudio.

El desafío

Desarrollar una solución de extranet eficaz y fácil de usar

En 2009, **Allen & Overy** migró a la plataforma extranet y a la sala de negociaciones de **HighQ**. Anteriormente, el estudio había implementado de manera consecutiva dos soluciones de extranet internas basadas en una plataforma de SharePoint a medida. Sin embargo, estas estaban resultando difíciles de administrar y usar, por lo que se tomó la decisión de pasar a un servicio administrado externamente. Mark Dibble, jefe de servicios online y Ruth Ward, directora de KM central explican por qué **HighQ** se ajusta a la perfección.

*"Buscábamos una solución empresarial que proporcionara el control que necesitábamos al precio adecuado, junto con la capacidad de abrir y cerrar salas de negociaciones en función de nuestras necesidades. Aunque algunos proveedores ofrecían las salas de datos seguras que **Allen & Overy** necesitaba para sus clientes del sector financiero, la mayoría eran relativamente caras y estaban enfocadas en dar soporte a grandes acuerdos de fusiones y adquisiciones, mientras que **Allen & Overy** buscaba una solución de colaboración más amplia".*

Muchos de los clientes de **Allen & Overy** son bancos e instituciones financieras, por lo que la seguridad y la confidencialidad resultan factores críticos. La estrecha relación de **HighQ** con el sector financiero, por medio de su operación del Portal BLT, y la reconocida experiencia en el sector la convirtieron en una opción obvia.

La solución

De compartir documentos a la colaboración empresarial

Para **Allen & Overy**, **HighQ** representó una dirección diferente, pasando de una solución interna a una plataforma administrada basada en la nube, y sus extranets de última generación y fáciles de usar cumplieron con todos los requisitos. Además, las funciones de gestión de proyectos y colaboración social de vanguardia de **HighQ** permitieron a **Allen & Overy** pasar de solo operar un ambiente de sala de datos online a invertir en una herramienta de colaboración de nivel empresarial. Dibble y Ward aprecian el hecho de que **HighQ** reciba con beneplácito los comentarios de los clientes para impulsar y dar forma a sus productos. *“HighQ siempre está aprendiendo de la industria y haciendo que sus productos evolucionen para atender a las necesidades en constante transformación planteadas por abogados y clientes. **Allen & Overy**, como cliente a largo plazo y profundamente comprometido con el sector financiero, ha trabajado en estrecha colaboración con **HighQ** para lograr ese objetivo”.*

“Es reconfortante trabajar con un proveedor de tecnología cuya gestión combina la comprensión del sector con una gran experiencia en software social”.

— **Mark Dibble**, Allen & Overy LLP

El módulo iSheets de **HighQ** ilustra este enfoque práctico y colaborativo. *“Queríamos compartir más que solo documentos; queríamos capturar datos y metadatos, para que la gente pudiera buscar información particular, así como documentos específicos”*, señala Dibble.

HighQ, y en particular iSheets, ha llevado la capacidad de extranet de **Allen & Overy** más allá de la simple gestión de documentos y decididamente hacia la gestión de proyectos. Como explica Dibble, *“iSheets funciona como una hoja de cálculo online que puede incorporar todo, desde la simple gestión del conocimiento y la gestión de proyectos hasta una presentación completa de toda la relación abogado-cliente”*.

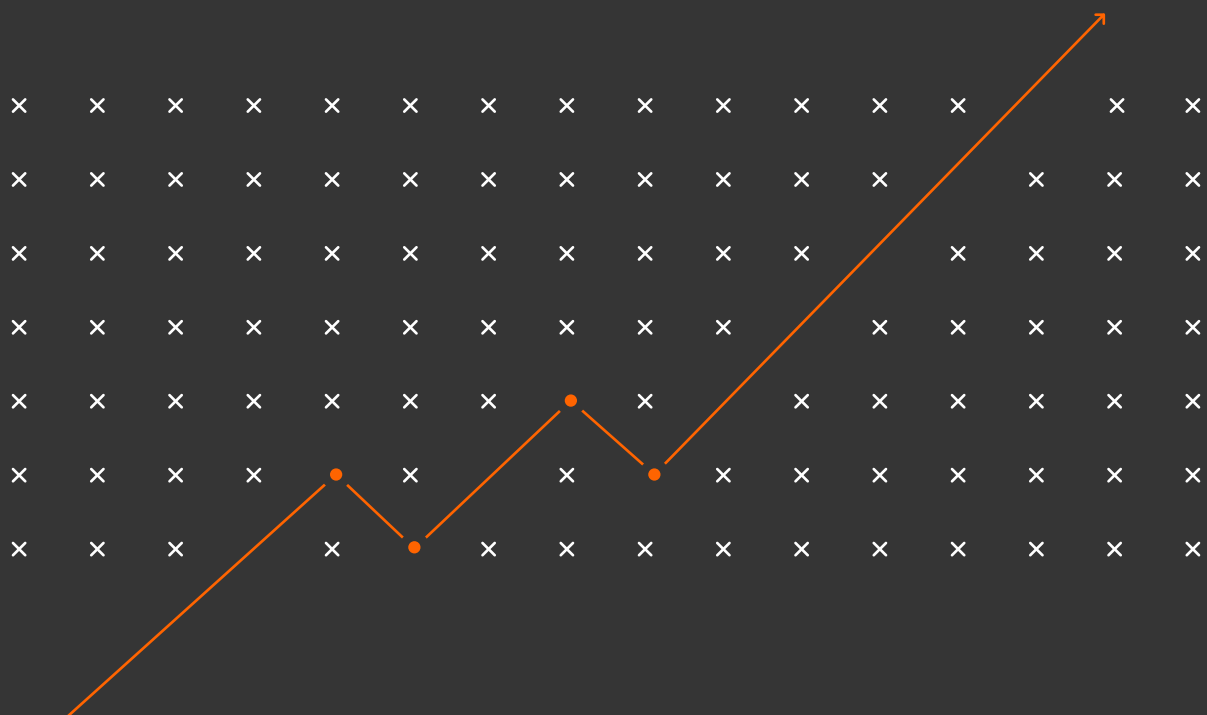
Caroline Ferguson, gerente digital involucrada en la creación de sitios en Dealroom (que el estudio ha llamado su instancia de **HighQ** Collaborate) y en la promoción del uso de la plataforma de **HighQ** en todo el estudio, describe los beneficios de iSheets en mayor detalle, *“iSheets ofrece una versión de la verdad accesible para todas las partes involucradas en una negociación”*.

“Todos introducen aportes en un documento dinámico, en lugar de una enorme hoja de cálculo de Excel que es enviada por correo electrónico de un lado al otro”

— **Caroline Ferguson**, gerente digital

“En lugar de una enorme hoja de cálculo de Excel que es enviada por correo electrónico de un lado al otro, todos introducen aportes en un documento dinámico. Es una forma de trabajo mucho más eficiente”.

“Es particularmente útil para las comunicaciones con los clientes, como las encuestas transfronterizas”, explica Ferguson. “Los estudios de A&O pueden crear cuestionarios online en iSheets y brindar a los clientes información sobre las leyes y regulaciones que se les aplican. Los clientes tienen una vista resumida con información relevante y los estudios de A&O pueden ver todo el conjunto de información que se ha compartido. Es una buena forma de recopilar información y presentarla también”.



El resultado

HighQ mejora la colaboración con el cliente

La colaboración con el cliente y los sitios comunitarios de **Allen & Overy** han sido particularmente exitosos, y Ward lo atribuye en parte a la política de **HighQ** de involucrar a los clientes en una etapa temprana en el ciclo de vida del desarrollo del producto, lo suficientemente temprano para incorporar su feedback y sus prioridades.

Cada sitio se adapta a un propósito particular que podría ser una negociación, un proyecto, cliente o una práctica o grupo de proyectos, y puede incorporar una selección de diferentes módulos según el propósito, como blogs, wikis, tareas, eventos y flujos de actividades.



“Los sitios se construyen de forma modular y cada módulo funciona de forma independiente y en diferentes combinaciones, lo que nos permite seleccionar la mejor combinación para cada sitio en particular”, explica Ward.



Ward destaca cinco formas en las que las salas de negociaciones sociales de **HighQ** *benefician a los usuarios y administradores:*



Facilidad de uso:
funcionalidad e interfaz de usuario sencillas y directas.



Facilidad de instalación
y configuración.



Seguridad absoluta
y control sobre los
participantes



Flexibilidad:
la capacidad de seleccionar
y combinar módulos
para diferentes usos

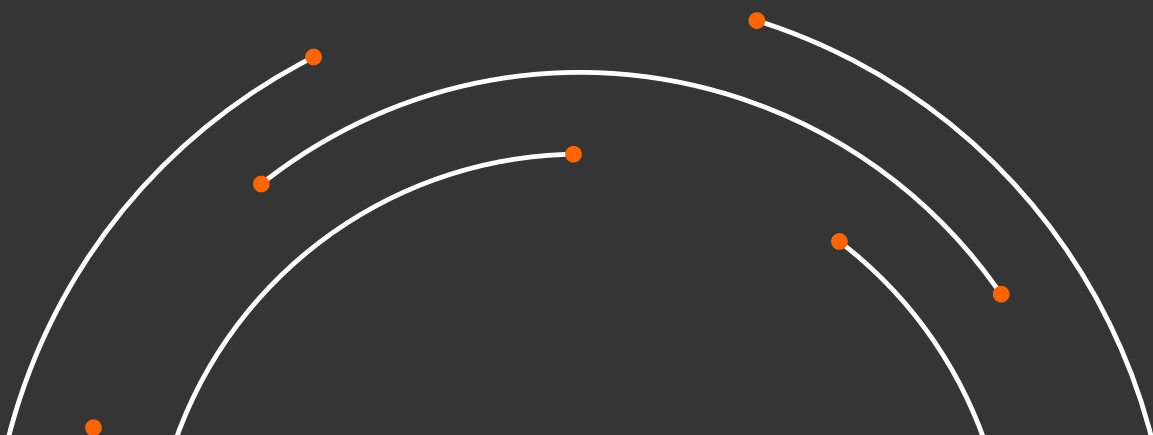


Integración continua entre
diferentes componentes

“Todas las herramientas de colaboración y redes sociales se mantienen o no por su facilidad de uso”, dice Ward. “HighQ funciona para usuarios con experiencia limitada en herramientas sociales, ya que ofrece una administración y visibilidad de usuarios directas; funciona para usuarios más experimentados, ya que cumple con todas sus expectativas en términos de software social”.

Ferguson describe cómo los usuarios interactúan entre sí mediante las herramientas sociales. *“Los blogs son excelentes para crear conversaciones, especialmente antes de conferencias y eventos, donde los usuarios publican información y se relacionan entre sí en los comentarios. Los blogs son utilizados para establecer la agenda y mantener conversaciones después. Son una gran alternativa a las reuniones o al envío de correos electrónicos donde solo lo ven las personas que lo reciben. Esta es una forma mucho más abierta de proceder con los proyectos”.*

El compromiso social dentro de la plataforma no fue algo natural para todos los usuarios al principio, explica Ferguson, *“Tomó un tiempo para que el impulso se construyera, pero cuando dos usuarios entusiastas asumieron los roles de Community Managers para un sitio en particular, A&O Exchange, diseminaron la conversación, mantuvieron el sitio activo y mantuvieron el contenido vivo, y ahora hay diversas publicaciones diarias de personas de toda la red”.*



La conclusión

Construir relaciones e impulsar el compromiso

HighQ fue muy apropiado para **Allen & Overy** porque había desarrollado contactos y relaciones de largo plazo en todo el sector financiero. *“HighQ es lo suficientemente pequeño como para enfocarse en nuestras demandas particulares y las del sector, pero lo suficientemente sofisticado para desarrollar productos efectivos que brinden lo que necesitamos”*, afirma Ward.

Ferguson ve de primera mano los beneficios de la tecnología de **HighQ** en toda la empresa. *“Dealroom se está convirtiendo en un diferenciador para nosotros en los lanzamientos. Conseguimos que los socios compartan historias de éxito cuando ganan un trabajo. Estamos trabajando arduamente para expandir el uso de Dealroom en todo el estudio. Tenemos focos de genialidad en la organización de las personas que utilizan Dealroom, y hay mucho potencial en lo que respecta a la adopción sistémica en todo el estudio”*.

“La administración de HighQ está claramente comprometida con la excelencia y dedicada a garantizar que todos sus clientes hagan el mejor uso posible de sus productos”.

Mark Dibble
Allen & Overy LLP

Ward y Dibble valoran tener acceso inmediato a la alta administración de **HighQ**. *"Es revitalizador trabajar con un proveedor de tecnología cuya administración combina la comprensión del sector con una profunda experiencia en software social"*, dice Dibble, quien está impresionado por el hecho de que, aunque **HighQ** está creciendo a un ritmo saludable, continúa estando muy cerca de su base de clientes y es proactivo en compartir ideas y experiencias y aplicarlas a la tarea en cuestión.

— *Acerca de Allen & Overy: **Allen & Overy** es un estudio de abogados líder a nivel mundial con 44 sucursales en 31 países. "Si hay algo que resume la forma en que servimos a nuestros clientes es nuestra creencia de que suceden cosas excepcionales cuando las mejores mentes trabajan juntas. En los 80 años desde que **Allen & Overy** fue fundada, hemos creado una cultura colaborativa en la que las personas talentosas, trabajando juntas, pueden realmente prosperar y lograr grandes cosas"*.

— *Acerca de HighQ: **HighQ** es un software líder de intercambio seguro de documentos y colaboración en equipo. Ofrece servicios de publicación y colaboración innovadores a algunos de los principales estudios jurídicos, bancos de inversión y empresas del mundo. Combina de forma única la gestión de documentos segura y de nivel empresarial con las mejores herramientas sociales corporativas. Ahora es posible intercambiar de forma segura información empresarial crítica y colaborar con colegas, clientes y socios en un espacio unificado.*

— *Contactanos: Descubrí cómo podés combinar el intercambio seguro de documentos con las mejores herramientas de publicación y colaboración social empresarial.*

Visitá thomsonreuters.com.ar para obtener más información.

THOMSON REUTERS HIGHQ