

Presta servicios jurídicos al ritmo que impone la empresa

Los procesos no estructurados merman la productividad y hacen perder un tiempo valioso

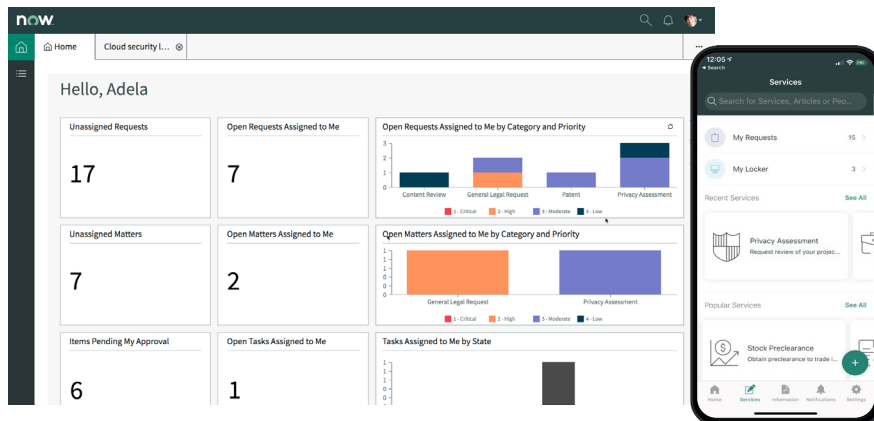
Los equipos de operaciones jurídicas encargados de agilizar la prestación de servicios jurídicos reconocen que las interacciones específicas y no estructuradas entre los empleados y el departamento jurídico ralentizan los procesos. En lugar de un proceso organizado, los equipos están lidiando con el correo electrónico, las llamadas telefónicas y las hojas de cálculo para hacer su trabajo. En lugar de que los empleados puedan usar autoservicio y encontrar respuestas a preguntas básicas, los equipos jurídicos se ven obligados a dedicar tiempo a responder a solicitudes básicas que, en última instancia, reducen el tiempo dedicado a asuntos más complejos.

Sin embargo, las empresas se mueven más rápido que nunca, ya sea en el marco de su evolución hacia la transformación digital o como respuesta a las tendencias y las crisis macroeconómicas. Quieren acortar los ciclos de ventas, sacar nuevos productos al mercado más deprisa, contratar talento más rápidamente, crear nuevos canales y alianzas y mucho más, y todo ello requiere de servicios jurídicos. Las operaciones jurídicas sienten esa presión por acelerar sus procesos y reducir los riesgos sin ser considerados como un cuello de botella para los procesos de la empresa.

La velocidad de los servicios jurídicos ayuda a impulsar la transformación de la empresa

El logro de la velocidad de los servicios jurídicos comienza al proporcionar una experiencia de self service omnicanal para que los empleados obtengan respuestas a preguntas sencillas, mientras se les redirige a los formularios de admisión del área de práctica que requieren de experiencia jurídica. La complejidad del backend se sustituye por los flujos de trabajo digitales de Now Platform, que garantizan la redirección y la priorización adecuadas a los expertos de la práctica jurídica, lo que aumenta aún más la eficiencia y la velocidad del equipo y, lo que es más importante, reduce el riesgo jurídico.

ServiceNow Legal Service Delivery sustituye los antiguos procesos manuales de correo electrónico y de hojas de cálculo por una experiencia digital de alta velocidad. Y debido a que otros departamentos, como el de TI, Servicios en el lugar de trabajo, Finanzas y RR. HH., también basan su trabajo en Now Platform, el departamento jurídico puede colaborar fácilmente con ellos en aquellos asuntos que requieran su atención. Los responsables de las operaciones jurídicas también se benefician de la transparencia y la información sobre las demandas y tendencias del servicio, lo que les permite adaptar y mejorar su recorrido de transformación jurídica.



Now Mobile optimiza el proceso de solicitud desde cualquier lugar. Legal Counsel Center aumenta la productividad de las operaciones jurídicas con una vista priorizada de las solicitudes y los asuntos.

Ventajas clave

- Obtén todo el valor de la plataforma ServiceNow® con una solución Legal Service Delivery totalmente integrada
- Rastrea todas las solicitudes jurídicas con experiencias de self service
- Incrementa la productividad de los profesionales desde un único centro de asesoramiento jurídico
- Configura fácilmente plantillas específicas para los procedimientos jurídicos y las políticas más habituales
- Automatiza las respuestas a las solicitudes jurídicas más comunes con los agentes virtuales
- Obtén información sobre la demanda y las tendencias con informes en tiempo real
- Reduce el tiempo necesario para obtener valor mediante flujos de trabajo que aplican las prácticas recomendadas del sector



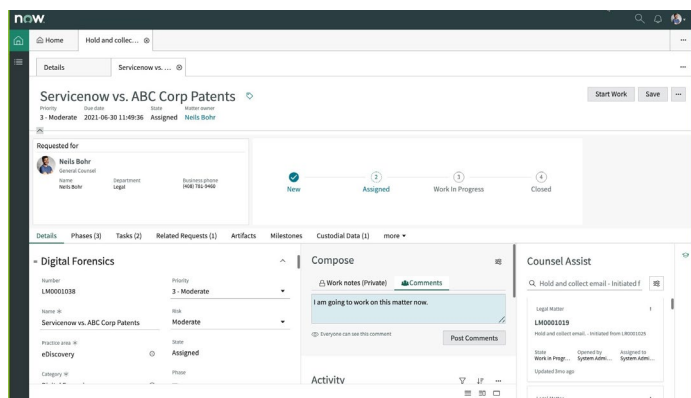
Employee Workflows

Mejora la experiencia de los empleados con la ayuda de servicios jurídicos ininterrumpidos

El self service jurídico moderniza el proceso de solicitud manual para convertirlo en una sencilla experiencia omnicanal ininterrumpida. Automatice las respuestas a las consultas jurídicas más comunes con agentes virtuales y artículos de la base de conocimiento. Configura y despliega flujos de trabajo de las áreas de práctica integrados para cualquier escenario jurídico y elimina los cuellos de botella de los procesos jurídicos que impiden la eficacia del departamento.

Aumenta la productividad del área de práctica

Legal Counsel Center y Legal Matter Management ofrecen una vista unificada de todas las solicitudes jurídicas asignadas y abiertas en toda la empresa, lo que maximiza la productividad del equipo jurídico sin la pérdida de tiempo que suponen el correo electrónico y las hojas de cálculo. Utilice plantillas de asuntos predefinidas y configurables para ayudar a optimizar el proceso de creación con fases, tareas e hitos definidos. Distribuya las tareas a los empleados con un acceso limitado al descubrimiento jurídico y la recopilación de objetos, para garantizar que se mantengan la privacidad y la seguridad en todo momento.



Aprovecha Legal Matter Templates para hacer un rastreo preciso, priorizar y cumplir con los asuntos jurídicos en curso

Toma mejores decisiones y detecta las tendencias del servicio en tiempo real

Legal Reporting and Dashboards proporciona a las operaciones jurídicas una vista en tiempo real de la demanda de servicios, el rendimiento y las tendencias para ayudar a impulsar nuevas mejoras en el servicio. Las métricas y los paneles de información integrados ofrecen una perspectiva inmediata de todas las áreas de práctica desde el primer día. Programa los informes jurídicos para que se ejecuten automáticamente en diferentes intervalos y distribúyelos a los principales interesados. Los equipos jurídicos pueden rastrear los objetivos de rendimiento de los servicios jurídicos en relación con los objetivos empresariales para impulsar la productividad en toda la empresa.

Aprovecha la experiencia del sector para ofrecer configuraciones y despliegues rápidos

Las Legal Practice Apps ayudan a poner en marcha el despliegue de Legal Service Delivery para los clientes con un conjunto de flujos de trabajo jurídicos integrados para algunas de las solicitudes y asuntos jurídicos más comunes. Con formularios de admisión de solicitudes de self service predefinidos, la redirección de asignaciones y las plantillas de asuntos, las operaciones jurídicas pueden transformar rápidamente la pesadilla que suponen los procesos manuales en una realidad de flujo de trabajo digital.

servicenow

© 2022 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas registradas de ServiceNow, Inc. en Estados Unidos o en otros países. Otros nombres de empresas, nombres de productos y logotipos pueden ser marcas comerciales de las empresas respectivas con las que están asociados.
SN_DataSheet_TEMPLATE_JAN_2022

servicenow.com

Legal Service Delivery Suite

Proporciona un conjunto de aplicaciones para ofrecer experiencias digitales a las operaciones jurídicas con el fin de mejorar la velocidad del servicio y reducir el riesgo.

- **Legal Request:** elimina los procesos manuales de correo electrónico con un atractivo portal de self service
- **Legal Counsel Center:** categoriza automáticamente y asigna las solicitudes jurídicas para una respuesta rápida del equipo
- **Legal Matter Management:** escala y rastrea los asuntos legales en curso sin hojas de cálculo
- **Legal Practice Apps:** reduce el tiempo necesario para obtener valor mediante flujos de trabajo que aplican las prácticas recomendadas del sector
- **Virtual Agent:** automatiza las respuestas a las solicitudes jurídicas más comunes con los agentes virtuales
- **Now Mobile:** autoservicio jurídico con un clic o un barrido
- **Legal Reporting Dashboards:** prevé la demanda de servicios jurídicos e impulsa la mejora continua