

CASOS DE SUCESSO



## DEMAREST ADVOGADOS TERCEIRIZA GESTÃO DE COMUNICAÇÃO E AUMENTA PRODUTIVIDADE



### PERFIL DO CLIENTE

SETOR: SERVIÇOS (ADVOCACIA)

EMPRESA: DEMAREST

ADVOGADOS

FUNCIÓNÁRIOS: 630

### EMPRESA

Demarest Advogados é um dos mais conceituados escritórios *full service* de advocacia do Brasil e um dos maiores da América Latina. Fundado em 1948, o escritório tem presença nas principais cidades do Brasil e em Nova York e presta serviços jurídicos com alto padrão de qualidade e excelência nas mais diversas áreas do Direito Empresarial.

### DESAFIO

Pela natureza de seu negócio, que envolve dar a melhor orientação no menor prazo possível de forma a garantir a tranquilidade de seus Clientes e seus interesses, para atingir seus resultados, Demarest precisava de um moderno sistema de comunicações unificadas que permitisse o atendimento e identificação imediata de seus clientes e proporcionando a mobilidade de seus advogados, independente da filial em que se encontrassem e com registro de evento para a devida cobrança de honorários.

### SOLUÇÃO

Com o UOLDIVEO, a equipe de TI do Demarest, integrou uma solução de comunicação unificada em toda sua rede, com total interação de voz, dados e vídeo em IP, permitindo o acesso de qualquer dispositivo móvel ou fixo aos recursos de comunicação. O UOLDIVEO garante o gerenciamento e sua disponibilidade de serviços.

### BENEFÍCIOS

Com a solução em operação, o Demarest aumentou a produtividade de seus colaboradores e consegue hoje realizar reuniões em vídeo ou áudio conferência com até 15 conexões com excelente qualidade. Sua equipe ganhou mobilidade, seus advogados podem trabalhar em qualquer local pelo Brasil e todas as ligações são automaticamente identificadas para administração de honorários.

## DEMAREST ADVOGADOS TERCEIRIZA GESTÃO DE COMUNICAÇÃO E AUMENTA PRODUTIVIDADE

UOLDIVEO, responsável pela integração e implementação da solução, assume também o gerenciamento de todo o ambiente de telefonia, áudio e vídeo conferência do escritório.

Demarest Advogados é um dos mais conceituados escritórios *full service* de advocacia do Brasil e um dos maiores da América Latina. Com mais de 65 anos de experiência, a banca tem como objetivo prestar serviços jurídicos com alto padrão de qualidade e excelência em suas 28 áreas de atuação para seus mais de 3 mil clientes.

Com filiais em São Paulo, Campinas, Rio de Janeiro, Brasília e em Nova York, o escritório conta hoje com 630 colaboradores jurídicos e administrativos. Ao longo de sua história, o Demarest e seus profissionais vem sendo reconhecidos pelos principais Diretórios e premiações nacionais e internacionais do segmento jurídico.

Parte deste reconhecimento vem do intenso investimento que o escritório faz em TI, Tecnologia da Informação, com foco na melhoria da produtividade e eficiência de sua equipe. Um bom exemplo é o sistema de comunicação convergente do Demarest, que atende a matriz em São Paulo e as filiais, implementado e gerenciado pelo UOLDIVEO.

O projeto começou em 2007. De acordo com o CIO do Demarest, Nilson Busto, o sistema anteriormente utilizado trazia uma série de problemas para os advogados e clientes do escritório. “O cliente ligava para o escritório e não conseguia falar com o seu advogado. Também não conseguíamos usar o nosso tronco-chave em todo o território nacional, assim como fazer ligações entre ramais nas diferentes filiais. Eram dissabores que nos traziam problemas e nos levaram a procurar outra solução” lembra.

O UOLDIVEO foi acionado para que, em conjunto com a equipe de TI do Demarest, desenhasse o projeto de um sistema de telefonia e áudio e vídeo conferência que eliminasse os problemas e permitissem o incremento de produtividade e receita do Demarest. “A quatro mãos desenhamos uma solução, integrando uma série de elementos que criaram um ambiente estável”, afirma, lembrando que o fato de já serem clientes foi bastante importante na decisão.

## INTEGRAÇÃO TOTAL

Delaísthenes Oliveira, arquiteto de soluções do UOLDIVEO responsável pelo projeto, lembra que a nova solução trouxe mais inteligência ao sistema de comunicação do escritório, antes baseado apenas em comutação de voz e sem possibilidade de mobilidade. O sistema implementado combinou diversos elementos de comunicação unificada e gestão, passando a contar com novas funcionalidades como customização de atendimento, bilhetagem, videoconferência IP com filiais e parceiros internacionais.

“O foco era facilitar a vida dos advogados, aumentando a produtividade e permitindo adotar um sistema formal para bilhetar os atendimentos feitos por eles. Além disso, era necessário incrementar o grau de colaboração da equipe, aumentar a produtividade e reduzir as perdas de horas”, lembra Oliveira. Hoje com 700 posições, a solução tem capacidade para chegar até 35 mil posições de atendimento, atendendo aos planos de crescimento do Demarest.

Busto lembra que, durante o processo de desenho e implementação, o Demarest e o UOLDIVEO investiram muito tempo no planejamento, garantindo que o sistema se integrasse a outras plataformas utilizadas no escritório como o sistema legado de voice mail integrado ao Exchange Server da Microsoft®. “Tínhamos que ter servidores específicos para isso e compatibilidade entre os fornecedores”, diz o CIO, lembrando que houve tempo investido também no levantamento das homologações dos parceiros.

Além da Microsoft, o sistema teve que se integrar também ao tarifador e ao sistema de gestão utilizado pelo escritório. De acordo com o CIO, a integração com o sistema de gestão permite saber, ao se fazer uma ligação, quem é o cliente, correlacionado ao contrato com o escritório. “No momento da ligação, o banco de dados do sistema de gestão unificado é acessado e identifica estas informações. O mesmo ocorre no momento de emitir a fatura: conseguimos identificar cada ligação e o assunto tratado”, afirma.

Por conta dessas especificidades, a implementação foi feita em etapas. Na primeira, houve a preocupação de engajar os interlocutores – advogados, secretárias etc. – apresentando-lhes o novo sistema e colhendo sugestões de melhorias. “Estas sugestões, no decorrer do projeto, foram transformadas em customizações”, diz Busto.

Por seu lado, o UOLDIVEO, além de prestador de serviços, assumiu também a função de gestor da tecnologia. “O gerenciamento da estrutura foi absorvido por nossa equipe, que tem um gestor de nível de serviços e um gerente de conta exclusivos para o Demarest”, ressalta Oliveira.

## BENEFÍCIOS

Busto afirma que, a partir da entrada em operação do novo sistema de comunicação, subiu muito o nível de satisfação dos clientes – internos e externos – do escritório. O executivo lista uma série de benefícios obtidos a partir da nova plataforma, como:

- Possibilidade de realização de reuniões com diversas conexões simultâneas;
- Facilidade de uso dos novos equipamentos;
- Possibilidade de ativação de ramais em qualquer uma das filiais;
- Identificação do Cliente para atendimento personalizado.

As possibilidades se estendem aos notebooks dos usuários, que receberam softphones, permitindo a mesma experiência ao advogado não importando a interface escolhida para conexão com seu cliente. O aplicativo permite que, a partir de qualquer lugar com acesso à internet, os advogados do Demarest se conectem ao sistema do escritório e ativem seus ramais.

**“Há também a parte de videoconferência. Hoje temos 11 equipamentos, todos interligados nas unidades e à rede IP. Basta ter uma conexão IP e conseguimos atender nossos clientes em qualquer lugar do mundo”**

**Nilson Busto**

CIO do Demarest

Copyright ©2014 UOLDIVEO. Todos os direitos reservados. Material confidencial, sujeito a alterações sem aviso prévio. É terminantemente proibida a reprodução ou transmissão, parcial ou integral, deste sem o consentimento prévio, por escrito, do responsável legal no UOLDIVEO.