



FALLSTUDIE

Epiq innoviert juristische Dienstleistungen und **verbessert die Ergebnisse für seine Kunden** durch **Intelligente Automatisierung**

Unternehmensprofil

Epiq ist der weltweit größte Anbieter von alternativen Rechtsdienstleistungen (ALSP) und übernimmt großangelegte, komplexe Aufgaben für Unternehmensjuristen, Anwaltskanzleien und Geschäftsleute mit Effizienz, Klarheit und Vertrauen. Epiq optimiert die Verwaltung von rechtlichen und geschäftlichen Abläufen, Sammelklagen und Massenschäden, eDiscovery, regulatorischen und Insolvenzangelegenheiten und mehr.

Ergebnisse

> 100.000

automatisierte Aufgaben abgeschlossen

> 10.000

eingesparte Stunden

99,98 %

fehlerfreie Zustellungsrate

50–60 %

verkürzte Durchlaufzeiten

42 %

höhere Arbeitseffizienz

“

Dank Prozessautomatisierung kann mein Team sich auf komplexe Aufgaben konzentrieren, da es weiß, dass einfache und sich wiederholende Vorgänge präzise ausgeführt werden.

Kerry Eichholz

Sr. Manager, Hosting Services,
Epiq





Herausforderung

Epiq strebte danach, seine Abläufe zu optimieren und zu verbessern, wie es seinen Kunden diente. Sie beobachteten viele Prozesse in ihrem Unternehmen, bei denen die Mitarbeitenden zwischen Systemen hin- und herpendeln mussten, um eine Aufgabe abzuschließen. Die Prozesse waren repetitiv und ineffizient, was ihre Fähigkeit hinderte, das Geschäft in Zukunft zu skalieren, ohne die Mitarbeiterzahl zu erhöhen.

Lösung

Die Rechtsbranche war eine der langsameren Sektoren, wenn es darum geht, Praktiken der Intelligenten Automatisierung zu nutzen. Mit einer innovativen Denkweise und um juristischen Teams eine effektivere Arbeitsweise zu ermöglichen, hat Epiq das Epiq Legal Service Management Framework entworfen, einen zukunftsorientierten Ansatz, der darin besteht, alle juristischen Daten – unter Verwendung eines Data Warehouses – zur Analyse und Erstellung von juristischer Intelligenz, zur Verfügung zu stellen, ergänzt durch die außergewöhnlichen juristischen Dienstleistungen, die Epiq anbietet, und alles über eine benutzerfreundliche, sichere und einheitliche Plattform für juristische Funktionen verfügbar zu machen. Im Rahmen dieses Konzepts erkannte Epiq den enormen Wert der Integration von Automatisierungstechnologie in seine Praktiken. Da Epiq eine cloud-native Plattform suchte, die sich mit Salesforce verbinden konnte, wandten sie sich an die Plattform für Automatisierungserfolg. Dank deren niedriger Einstiegshürde konnten sie in sehr kurzer Zeit starten. Seit Beginn ihres Automatisierungsprogramms im Juni 2020 haben sie 127 Automatisierungen in ihren Evidence Intake-, eDiscovery Processing- und Produktions-Workflows implementiert. Allein im letzten Jahr haben diese Automatisierungen über 100.000 Aufgaben abgeschlossen.

Automatisierte Prozesse

- SFTP-Medienannahme (Secure File Transfer Protocol)
- eDiscovery-Verarbeitung
- eDiscovery-Produktion
- OCR (Optische Zeichenerkennung)
- Verwaltung des Lebenszyklus von eDiscovery-Projekten (Erstellung, Löschung, Archivierung)



Die Automatisierung hat uns von repetitiven Aufgaben befreit, Fehler und Nacharbeit reduziert, die Zeit bis zur Lieferung verkürzt und Raum für neue Arbeitsabläufe geschaffen.

Russell Lindsay

Sr. Express Services Specialist,
Epiq

Das große Ganze

Epiq bedient Kunden über ihre Epiq Service Cloud – die kundenorientierte Arbeitsumgebung, die zur Ausführung ihres Dienstleistungsportfolios, zur Verbesserung der Sicherheit und zur Bereitstellung von Zugang zu rechtlichen Geschäftsinformationen verwendet wird. Vor der Automatisierung und der Epiq Service Cloud erforderten Workflows mehrere Übergaben zwischen Menschen und unterschiedlichen Systemen und Anwendungen. In Anerkennung, dass ihre Fähigkeit, schnell zu skalieren, begrenzt war und nicht nur durch die Erhöhung der Mitarbeiterzahl erreicht werden konnte, setzte Epiq Automatisierungen mit der Epiq Service Cloud ein, um die Effizienz zu steigern, das Geschäft zu skalieren und redundante Aufgaben von den Arbeitsplätzen der Mitarbeitenden zu entfernen. Und mit der Vision und Unterstützung von Führungskräften konnte das Unternehmen deutlich bessere Ergebnisse für die Kunden erzielen.

Sobald beispielsweise Beweisdaten erhoben sind, werden sie jetzt als Teil des Beweismittelaufnahmeprozesses in die Epiq Service Cloud hochgeladen. Eine Automatisierung verfolgt sie dann durch die Beweiskette, extrahiert sie und bereitet sie für die Verarbeitung vor. Später verarbeitet eine andere Automatisierung die Daten in einer Anwendung, bevor die endgültige Automatisierung Validierungen gegen Anweisungen durchführt, die Daten analysiert und eine Anwendung einsetzt, um die eDiscovery-Produktion auszuführen.

Epiq hat die Macht der Automatisierung auch in die Hände ihrer Kunden gelegt, durch eine Self-Service-Plattform, die als Epiq Access bekannt ist, welche die „Eingangstür“ zur Epiq Service Cloud ist. Dort können Kunden neue Arbeitsanfragen öffnen oder Daten direkt an Epiq hochladen, anstatt zuerst einen Projektmanager zu kontaktieren.

Diese innovativen Lösungen führten zu einer 50–60 % schnelleren Ausführung, 99,98 % Genauigkeit und einer erhöhten Skalierbarkeit für das Unternehmen, da die Mitarbeitenden nicht mehr durch repetitive Arbeiten belastet waren. Tatsächlich konnte die bestehende Belegschaft 42 % mehr Arbeit übernehmen, dank der 10.000 jährlich durch Automatisierung eingesparten Stunden. Am wichtigsten ist, dass die Automatisierung zu erhöhter Mitarbeiterzufriedenheit sowie zur Verbesserung der Kundenerfahrung und -zufriedenheit beigetragen hat, was die Gesamt-NPS-Bewertung des Unternehmens erhöht hat.

Die Zukunft

Im Jahr 2022 führte Epiq 20 neue Automatisierungen ein. Der Plan für 2023 besteht darin, diese Zahl zu übertreffen und gleichzeitig robustere End-to-End-Automatisierungen innerhalb der Epiq Service Cloud-Workflows zu entwickeln. Die Kundenerfahrung bleibt für Epiq oberste Priorität, daher wird man weiterhin Verbesserungen der Self-Service-Automatisierungen innerhalb der kundenorientierten Epiq Access-Plattform priorisieren, um sicherzustellen, dass die Kunden nicht auf das Versenden von E-Mails und das Warten auf Antworten angewiesen sind, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen.

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere Deutschland  www.automationanywhere.com/de

☎ Nordamerika: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ info_de@automationanywhere.com

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, das Automation Anywhere-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot und Bot Insight sind eingetragene Marken, Marken oder Dienstleistungsmarken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Markennamen werden nur zu Identifikationszwecken verwendet und können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.