



ÉTUDE DE CAS

# Epiq innove en matière de services juridiques et **améliore les résultats de ses clients** grâce à l'automatisation intelligente.

## Profil de l'organisation

Epiq est le plus grand prestataire de services juridiques alternatifs (ALSP) au monde, prenant en charge des tâches complexes à grande échelle pour les conseillers juridiques, les cabinets d'avocats et les professionnels des affaires avec efficacité, clarté et confiance. Epiq simplifie l'administration des opérations juridiques et commerciales, des recours collectifs et des délits de masse, de l'eDiscovery, des questions réglementaires et de faillite, et plus encore.

## Résultats

**Plus de  
100 000**

tâches automatisées accomplies

**Plus de  
10 000**

heures économisées

**99,98 %**

des exécutions sans erreur

**50 à 60 %**

de réduction des délais d'exécution

**42 %**

d'efficacité au travail supplémentaire



L'automatisation des processus permet à mon équipe de se concentrer sur des tâches complexes en sachant que les opérations simples et répétitives sont effectuées avec précision.

**Kerry Eichholz**

Responsable senior des services d'hébergement,  
Epiq





## Défi

L'entreprise Epiq s'efforçait de rationaliser ses opérations et d'améliorer la manière dont elle servait ses clients. Elle a observé de nombreux processus « girouette » au sein de son organisation pour lesquels les employés étaient accablés par des allers-retours entre les systèmes pour accomplir une tâche. Les processus étaient répétitifs et inefficaces, entravant sa capacité à développer ses activités à l'avenir sans augmenter le nombre d'employés.

## Solution

Le secteur juridique a été l'un des plus lents à tirer parti des pratiques d'automatisation intelligente. Avec un esprit novateur et pour permettre aux équipes juridiques de fonctionner plus efficacement, Epiq a conçu le cadre de gestion des services juridiques Epiq, une approche tournée vers l'avenir qui inclut la mise à disposition de toutes les données juridiques accessibles, en utilisant un entrepôt de données, pour l'analyse et la création d'intelligence juridique, en intégrant les services juridiques exceptionnels qu'Epiq propose, et en rendant le tout disponible pour les fonctions juridiques via une plateforme facile à utiliser, sécurisée et unifiée. Dans ce cadre, Epiq prévoit d'y trouver une immense valeur en intégrant la technologie d'automatisation dans ses pratiques. Désireuse de bénéficier d'une plateforme native dans le cloud pouvant se connecter à Salesforce, l'entreprise s'est tournée vers la Plateforme pour réussir l'automatisation qui, grâce à sa relative facilité d'utilisation, lui a permis de se lancer en très peu de temps. Depuis le début de son programme d'automatisation en juin 2020, elle a déployé 127 automatisations dans ses flux de travail suivants : apport de preuves, eDiscovery et production. Rien que l'année dernière, ces automatisations ont permis de réaliser plus de 100 000 tâches.

## Processus automatisés

- Prise en charge des médias SFTP (Secure File Transfer Protocol)
- Traitement eDiscovery
- Production eDiscovery
- Reconnaissance optique de caractères (OCR)
- Gestion du cycle de vie des projets eDiscovery (création, suppression, archivage)

“ L'automatisation a permis d'éliminer les tâches répétitives, de réduire les erreurs et les rectifications, de diminuer les délais de livraison et de libérer du temps à consacrer à de nouveaux flux de travail.

**Russell Lindsay**

Spécialiste senior des services express, Epiq

## La situation

Epiq répond aux besoins de ses clients grâce à son Epiq Service Cloud, un environnement de travail centré sur le client utilisé pour exécuter leur portefeuille de services, ajouter une couche de sécurité améliorée et fournir un accès à l'intelligence commerciale juridique. Avant l'automatisation et l'Epiq Service Cloud, les flux de travail nécessitaient plusieurs transferts entre les humains et les systèmes ou applications disparates. Reconnaissant que sa capacité à se développer rapidement était limitée et ne pouvait être réalisée qu'en ajoutant des effectifs, Epiq a déployé des automatisations avec l'Epiq Service Cloud pour augmenter l'efficacité, développer ses activités et éliminer les tâches redondantes des employés. De plus, avec la vision et le soutien des dirigeants, l'entreprise a pu enregistrer de bien meilleurs résultats pour ses clients.

Par exemple, une fois les données probantes collectées, elles sont téléchargées dans l'Epiq Service Cloud dans le cadre du processus d'apport de preuves. Une automatisation assure ensuite le suivi de ces données à travers la chaîne de traçabilité, les extrait et les prépare pour le traitement. Ensuite, une autre automatisation traite les données dans une application avant que l'automatisation finale n'effectue des validations selon les instructions, analyse les données et engage une application pour exécuter la production eDiscovery.

Epiq a également mis la puissance de l'automatisation à la portée de ses clients grâce à une plateforme en libre-service connue sous le nom d'Epiq Access, qui est la « porte d'entrée » vers l'Epiq Service Cloud. Grâce à cette plateforme, les clients peuvent ouvrir de nouvelles demandes de travail ou télécharger des données directement sur Epiq plutôt que de passer d'abord par un chef de projet.

Ces solutions innovantes ont permis une exécution 50 à 60 % plus rapide, une précision de 99,98 % et une évolutivité accrue pour l'entreprise, car les employés n'étaient plus accablés par un travail répétitif. D'ailleurs, la main-d'œuvre existante a pu prendre en charge 42 % de travail supplémentaire grâce aux 10 000 heures annuelles économisées par l'automatisation. L'automatisation a surtout contribué à une satisfaction accrue des employés, ainsi qu'à une amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients, élevant le score NPS global de l'entreprise.

## Perspectives d'avenir

En 2022, Epiq a déployé 20 nouvelles automatisations. Pour 2023, l'objectif est de dépasser ce nombre tout en développant des automatisations de bout en bout plus robustes au sein de ses flux de travail Epiq Service Cloud. L'expérience client restant une priorité pour Epiq, l'entreprise continuera donc à accorder la priorité aux améliorations des automatisations en libre-service au sein de sa plateforme Epiq Access orientée vers les clients afin de s'assurer que les clients n'ont pas besoin de dépendre de l'envoi d'e-mails et d'attendre des réponses pour satisfaire leurs besoins.

### À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée au monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Contactez-nous au 1-888-484-3535 ou rendez-vous sur [www.AutomationAnywhere.com](http://www.AutomationAnywhere.com) pour planifier une démo en direct.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/fr](http://www.automationanywhere.com/fr)

☎ Amérique du Nord : +1-888-484-3535 x1 | International : +1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

**AUTOMATION ANYWHERE FRANCE**

3-5 Rue Saint-Georges, Paris 75009, France

✉ [contact-france@automationanywhere.com](mailto:contact-france@automationanywhere.com)

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, le logo Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot et Bot Insight sont des marques déposées, des marques commerciales ou des marques de service d'Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de marques sont utilisés à des fins d'identification uniquement et peuvent appartenir à leurs propriétaires respectifs.