

Portal interno em SharePoint melhora satisfação e produtividade na VdA

“O portal é a primeira coisa que os advogados vêm quando entram no nosso sistema e, ao organizar as aplicações que tínhamos dispersas, foi também melhorado o acesso a uma série de aplicações que muitas pessoas nem sabiam que existiam ou das quais já não se recordavam”.

Fernando Resina da Silva, sócio da VdA responsável pela área de prática de TI's e Outsourcing



Ciente: Vieira de Almeida & Associados

País: Portugal

Indústria: Advocacia

Parceiro: Safira, Tecnologias de Informação

Perfil do Cliente

Com mais de 30 anos de prática, a Vieira de Almeida & Associados (VdA) é hoje uma das firmas portuguesas independentes de referência na área da Advocacia.

Situação do negócio

Um número elevado de aplicações *stand-alone*, não totalmente integradas entre si, suscitou a necessidade de criação de um Portal de suporte a grande parte da operativa diária da VdA.

Solução

Portal interno e plataforma colaborativa baseada em Microsoft SharePoint Server 2010.

Benefícios

- Plataforma colaborativa que torna mais fácil e produtivo o trabalho em equipa
- Transferência para o portal de fluxos processuais anteriormente geridos de forma ad-hoc
- Informação publicada no portal evita sobrecarregar comunicações através de email
- Acesso centralizado e mais fácil a aplicações que estavam dispersas

Com mais de 30 anos de prática, a Vieira de Almeida & Associados (VdA) é hoje uma das firmas portuguesas independentes de referência na área da Advocacia.

A VdA tem origem no escritório individual do seu fundador, Vasco Vieira de Almeida, que iniciou a sua prática de advocacia em 1976, depois de vários anos dedicados à banca. A firma cresceu à medida do desenvolvimento e abertura da economia nacional.

Com uma opção clara pela independência e uma forte aposta na qualidade dos serviços prestados, a VdA afirmou-se como uma sociedade de advogados de excelência, na vanguarda da inovação, assente na experiência e na coesão e espírito de equipa. Presente em Lisboa, na Madeira, no Porto, em Maputo e em Luanda, a firma criou sólidos laços com sociedades líder de vários países, através da realização de Alianças, e também com as firmas internacionais de referência, ao trabalhar vários projectos em parceria, em diversas áreas de prática.

Sempre muito atenta à qualidade dos seus sistemas de informação, a sociedade possuía um número elevado de aplicações *stand-alone*, não totalmente integradas entre si, que suscitou a necessidade de criação de um Portal de suporte a grande parte da operativa diária da VdA.

"O desafio passou também pela criação de um portal simples, intuitivo e dinâmico, pois só desta forma se poderia garantir o envolvimento dos vários colaboradores, pouco habituados a utilizar este tipo de portais."

José Sousa de Macedo,
Administrador Executivo da VdA

Situação

Numa sociedade de advogados com 35 anos de história, não seria difícil imaginar um cenário de pesadas e austeras secretárias de mogno e informação que circula através de memos manuscritos com canetas de tinta permanente.

Mas a realidade não poderia ser mais diferente quando se entra na sede da sociedade de advogados Vieira de Almeida & Associados (VdA), em Lisboa. Fernando Resina da Silva, sócio da VdA responsável pela área de prática de TÍ's e Outsourcing, começa por explicar que, "a sociedade desde sempre teve muita atenção à qualidade dos seus sistemas de informação".

Até há algum tempo, a sociedade tinha uma dimensão menor do que a actual, à qual correspondiam necessidades relativamente limitadas no que diz respeito a sistemas de informação.

No entanto, afirma Fernando Resina da Silva, "a VdA atravessou uma fase de crescimento rápido e a sofisticação dos serviços prestados obrigou a que fosse necessário repensar os nossos sistemas de TI".

A sociedade usa diversos tipos de aplicações para suporte da sua actividade e apoio ao trabalho dos advogados. "O Microsoft Office é a ferramenta nobre no trabalho do advogado", refere Fernando Resina da Silva, "pelo que seria normal que procurássemos uma solução que se pudesse integrar com as aplicações que já usávamos".

No entanto, nem sempre existem aplicações já prontas a usar para esta actividade, e a VdA, ao longo do tempo, recorreu a algumas aplicações criadas à medida ou adaptadas às suas necessidades.

Isto fez com que, a partir de determinado momento, existisse uma diversidade significativa de aplicações que nem sempre comunicavam facilmente entre si e, por outro

lado, apresentavam interfaces e conceitos de trabalho diferentes.

Apesar da VdA ser uma sociedade de advogados que sempre apostou em ter uma infra-estrutura tecnológica sofisticada capaz de suportar da forma mais eficiente o trabalho de todos os seus colaboradores, a verdade é que, como reconhece Fernando Resina da Silva, "os advogados nem sempre são sensíveis às tecnologias". E, como tal, "havia desde logo uma vantagem em seguir um caminho com a Microsoft, pois quer entre os advogados e quer também entre o pessoal de TI, existia já uma grande facilidade de utilização e de familiaridade com as suas aplicações".

Foi então decidido fazer evoluir a infra-estrutura de TI de forma a suportar e integrar as aplicações usadas na sociedade e pelos advogados.

Solução

"A Microsoft tinha já aplicações com flexibilidade suficiente para serem adaptadas às necessidades específicas da sociedade", refere Fernando Resina da Silva, pelo que o primeiro passo, após uma consulta ao mercado em 2009, consistiu na adopção do software ERP [Enterprise Resource Planning] Microsoft Dynamics NAV, que viria a ser a coluna vertebral da estrutura de gestão da VdA.

Logo nesta fase, houve um processo de adaptação e integração de algumas das aplicações usadas na VdA, e específicas do trabalho numa sociedade de advogados, com o ERP da Microsoft.

"O passo seguinte", explica José Sousa de Macedo, Administrador Executivo da Vieira de Almeida & Associados, "teria de passar pela criação de uma ferramenta que oferecesse um novo ambiente de trabalho para toda a gente, um portal interno que servisse de porta de entrada aos advogados sempre que iniciavam o seu trabalho na VdA".

“O portal levou também a que fosse feita uma reengenharia de processos; aproveitámos esta solução para aperfeiçoarmos processos internos que, de outra forma, seriam de difícil implementação.”

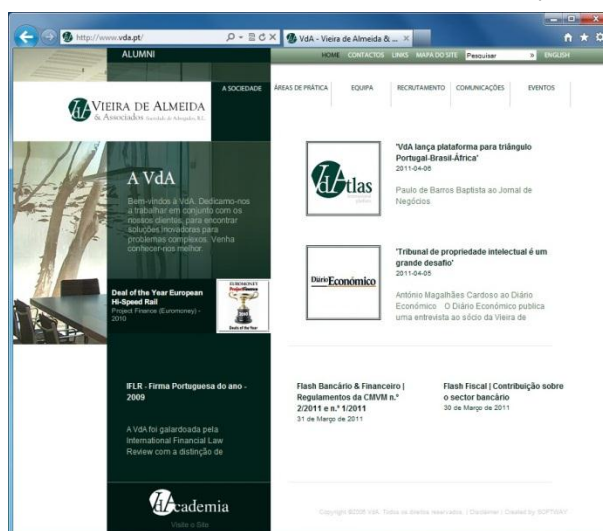
Muriel Faden, Gestora do Projecto Portal @VdA

“A partilha da informação e a maior comunicação entre as diferentes áreas da sociedade é claramente um dos benefícios imediatos desta solução.”

Fernando Resina da Silva, sócio da VdA responsável pela área de prática de TI's e outsourcing

Para concretizar esta visão, a VdA seleccionou a Safira, parceiro Microsoft a quem coube criar um novo Portal que fosse mais além de uma tradicional intranet, pois era objectivo a entrega aos utilizadores finais de uma plataforma que se posicionasse um patamar acima das actuais soluções.

O principal desafio passou pela criação do conceito de ambiente de trabalho alargado, no qual passariam a estar integradas as diversas aplicações usadas na VdA, sendo o portal o seu front-end único.



José Sousa de Macedo refere que “o desafio passou também pela criação de um portal simples, intuitivo e dinâmico, pois só desta forma se poderia garantir o envolvimento dos vários colaboradores, pouco habituados a utilizar este tipo de portais.”

Outro requisito era o de que a mudança de procedimentos fosse gerida de forma progressiva e tivesse um impacto mínimo na actividade da sociedade em geral e dos seus advogados em particular.

O Microsoft SharePoint Server 2010 surgiu como a plataforma natural de integração com ambiente geral e com as aplicações que já estavam a ser usadas na sociedade. Usando as funcionalidades e ferramentas oferecidas pelo SharePoint bem como algum desenvolvimento adicional em .NET

framework, a Safira criou uma solução denominada por Portal@VdA, que respeita integralmente os requisitos definidos. A solução passou pelo desenho da interface, criação de processos e desenvolvimento de integrações, sempre com a ênfase na usabilidade necessária para este tipo de portais.

Benefícios

O Portal@VdA foi lançado no final de Janeiro de 2011 e, desde o início, que foram obtidos vários benefícios com a sua entrada em produção, nomeadamente:

- Passou a existir na VdA uma plataforma de trabalho colaborativa, na qual todos podem contribuir com novos conteúdos, num aumento de satisfação e da produtividade;
- O portal passou a suportar os vários fluxos processuais anteriormente geridos de forma ad-hoc;
- O email passou a ser usado apenas para as comunicações importantes/urgentes. A informação acessória que previamente sobrecarregava as diversas caixas-de-correio passou a ser publicada no portal;
- Deixou de existir necessidade de aceder individualmente às várias aplicações, uma vez que o acesso a todas elas passou a ser feito a partir do portal.

Muriel Faden, advogada e responsável pelo departamento de Qualidade e Organização e que assumiu a interface entre a VdA e a Safira no desenvolvimento e implementação do portal, refere que foram identificados desde o início vários factores críticos para o sucesso do projecto, sendo que um deles era a sua imagem gráfica. “A interface é muito importante porque pretendíamos que de alguma forma o portal ‘casasse’ toda a diversidade de aplicações usadas na sociedade”.

Sobre a Microsoft

Fundada em 1975, a Microsoft (Nasdaq "MSFT") é líder mundial em software, serviços e soluções para ajudar as pessoas e empresas a alcançarem todo o seu potencial.

Para Mais Informação

Para mais informações sobre os produtos e serviços Microsoft, por favor ligue para o serviço de apoio a clientes da Microsoft Portugal, pelo número 808 22 32 42. Para aceder a informação sobre a Microsoft Corporation pela Web consulte:

www.microsoft.com.

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte: www.microsoft.com/portugal.

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página:

www.microsoft.com/portugal/business/default.mspix

Para mais informações sobre os produtos e serviços da Safira, Tecnologias de Informação visite o Website em: www.safira.pt.

Para mais informações sobre os serviços da Vieira de Almeida & Associados visite o Website em: www.vda.pt.

Fernando Resina da Silva identifica um outro factor crucial para o sucesso do projecto e que consistiu no envolvimento precoce de um número alargado de pessoas, que foram desde o início desafiadas a contribuir para a solução através da criação de conteúdos. "Agora que temos auto-estradas com 3 faixas de rodagem, o que precisamos é de colocar tráfego lá dentro", refere este responsável.

"A partilha da informação e a maior comunicação entre as diferentes áreas da sociedade é claramente um dos benefícios imediatos desta solução", diz Fernando Resina da Silva, mas não foi o único: "O portal é a primeira coisa que os advogados vêem quando entram no nosso sistema e, ao organizar as aplicações que tínhamos dispersas, foi também melhorado o acesso a uma série de aplicações que muitas pessoas nem sabiam que existiam ou das quais já não se recordavam".

Para Muriel Faden, outro benefício menos evidente é que este projecto não se limitou a automatizar e integrar processos até então dispersos ou com pouca interoperabilidade. Pelo contrário, "o portal levou também a que fosse feita uma reengenharia de processos; aproveitámos esta solução para aperfeiçoarmos processos internos que, de outra forma, seriam de difícil implementação".

E exemplifica com os novos "client teams". Aproveitando as potencialidades de partilha de informação do portal, a VdA criou um novo processo de relacionamento com clientes que necessitam de assessoria constante de diversas áreas, ao criar áreas especiais onde circula informação específica sobre o cliente às quais têm acesso os advogados que conhecem as necessidades daquele cliente em especial.

Numa sociedade com uma dimensão tão significativa como esta, onde cerca de 220 pessoas utilizam o Portal @VdA, a questão dos conflitos de interesses foi também objecto de atenção especial. Fernando Resina da Silva explica que "antes da implementação do portal, uma das formas de evitar conflitos de interesses era o envio de mensagens de email para determinados advogados-chave; agora, através de uma reengenharia de processos, essa gestão é feita através do portal, por intermédio de uma ferramenta específica".

Além dos processos e das aplicações, o Portal @VdA passou também a ser usado para acesso a informação anteriormente acedida de outras formas, como é o caso do Diário da República e dos jornais diários, que passaram a estar integrados na interface do portal, ou do registo de horas da actividade dos advogados.

Para Fernando Resina da Silva, a solução criada não se esgota com o processo de implementação. "Agora, o desafio é criar hábitos de utilização do portal e ir introduzindo gradualmente outras ferramentas, essenciais para a nossa actividade".

Um dos projectos futuros é o da implementação de um sistema de CRM [Customer Relationship Management], a ser integrado com o Portal @VdA. Apesar do processo de decisão estar ainda a decorrer, esta poderá ser mais uma oportunidade para a Vieira de Almeida & Associados demonstrar o nível de sofisticação da sua infra-estrutura de TI, designadamente na adopção de cloud services.

"Até agora, todas as soluções têm sido implementadas com recurso a hardware fisicamente presente nas nossas instalações, até porque temos aplicações que, pela sua criticidade, queremos manter dentro de casa; no entanto, o CRM poderá ser uma oportunidade interessante para testarmos a nuvem", conclui.

Software e Serviços

- Microsoft SharePoint Server