

INDUSTRIA

SERVICIOS LEGALES

RETO

Crear nuevos espacios de trabajo debido a un incremento de un 10% de la plantilla y mantener al mismo tiempo los altos estándares de atención al cliente

SOLUCIÓN

Custodia externa de todos los casos cerrados, con la posibilidad de acceder a ellos el mismo día o al día siguiente a través del portal online

VALOR

Recuperación de unos 200 m² de espacio de oficina y reducción de los riesgos empresariales que el almacenamiento in situ presentaba

CASO DE ESTUDIO

BUFETE DE ABOGADOS GLOBAL

IRON MOUNTAIN CUSTODIA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS CASOS CERRADOS DE UN GABINETE JURÍDICO, LO QUE PERMITE LIBERAR ESPACIO EN LA OFICINA PARA NUEVAS INCORPORACIONES DE EMPLEADOS

CLIENTE

El cliente es un bufete de abogados internacional cuyo compromiso con el servicio de atención al cliente queda reflejado en una larga lista de reconocimientos del sector. En España, los 400 abogados y miembros del personal administrativo de la empresa prestan servicio a clientes nacionales e internacionales desde oficinas en dos ciudades principales. La oficina principal es de alquiler y está ubicado en uno de los distritos inmobiliarios más exclusivos de toda España.

RETO

En 2015 la empresa se enfrentaba a un dilema. Con la recuperación en curso de la economía española, se planteaba incrementar la plantilla en un 10% para poder satisfacer las crecientes necesidades de sus clientes. Sin embargo, la oficina principal no disponía de más espacio libre. El traslado a una nueva ubicación no era posible, ya que el bufete de abogados había negociado el alquiler hasta 2017.

Colocar al nuevo personal en otro lugar tampoco parecía una buena idea. El director de operaciones del bufete de abogados explica: «Ofrecemos a nuestros clientes un abanico completo de servicios, por lo que es importante que los equipos puedan trabajar en estrecha colaboración entre ellos».

Conforme avanzaba el año, el problema iba empeorando. En septiembre de 2015 se incorporaría un nuevo grupo de abogados en prácticas. Tan sólo un par de meses antes, la empresa dio con la solución.

Como muchos bufetes de abogados, el gabinete conserva la documentación de sus casos cerrados en unas instalaciones externas y seguras de Iron Mountain y guardaba in situ los archivos de los casos en curso. Sin embargo, no todos ellos seguían en curso...

Algunos abogados habían tomado la costumbre de guardar los archivos de los casos cerrados al final de cada planta, donde se guardaba la documentación de los casos en curso. «Tendemos a guardar el material más de lo estrictamente necesario y se había acumulado hasta llenar gran parte del espacio dedicado a los casos aún en curso», explica el director de operaciones.

El elevado coste del almacenamiento de documentos en papel en una de las oficinas más caras de España se había convertido en un problema. Además, no había que olvidarse de los riesgos empresariales, aún peores, que suponía la falta de seguridad de esos archivos.



SOLUCIÓN

Una vez determinado que el traslado de los archivos de los casos cerrados a una ubicación externa liberaba espacio y reducía riesgos, el bufete de abogados necesitaba actuar lo más rápidamente posible.

Las obras para reformar el espacio dedicado al almacenamiento se planificaron para agosto, que suele ser el mes en el que la mayoría de trabajadores se van de vacaciones en España. En otras palabras, había apenas un mes para clasificar, etiquetar y trasladar aproximadamente 1.300 cajas de archivo. El bufete de abogados pidió a Iron Mountain que se ocupara del traslado y la custodia, después de encargar la clasificación y el etiquetado a las 24 secretarías responsables de los sistemas de archivo de cada equipo.

Pronto surgió un problema. Conforme se acercaban las vacaciones de agosto, llegaban peticiones de última hora de los clientes. Algunas secretarías ya se habían ido de vacaciones y las que aún quedaban en las oficinas intentaban satisfacer estas demandas. Parecía que el proyecto del traslado de la documentación no se iba a finalizar a tiempo.

«La situación empezaba a ser estresante –recuerda la supervisora del proyecto– ¡afortunadamente pudimos contar con la ayuda de Iron Mountain!»

Un archivista de Iron Mountain siguió las instrucciones de las secretarías y se hizo cargo de la clasificación y del etiquetado de los archivos. Iron Mountain mandó personal de refuerzo y cada día se enviaron dos furgonetas al bufete de abogados para evitar que las pilas de cajas de custodia interfirieran con las operaciones o perjudicaran el aspecto profesional del bufete.

VALOR

El proyecto se completó en la fecha prevista, liberando unos 200 m² de ese espacio de oficina tan caro, lo que permitió a 24 nuevos miembros integrarse en la plantilla del bufete. «La actividad con los clientes no se vio afectada», confirma la supervisora del proyecto.

Ahora los archivos de los casos cerrados se encuentran en un centro de custodia de Iron Mountain. «Los posibles clientes nos preguntan continuamente sobre las medidas que adoptamos para garantizar la seguridad de la información y tenemos la respuesta perfecta», explica el director de operaciones, ahora aliviado gracias a la solución encontrada.

Las operaciones del gabinete de abogados no se han visto afectadas por el traslado de los archivos a una nueva ubicación externa. Cada secretaria dispone de una contraseña que le permite acceder a un portal de Iron Mountain donde puede solicitar la recuperación de esos documentos sin abandonar su escritorio. Iron Mountain ofrece una amplia gama de opciones de servicio de recuperación de archivos, en la que es posible la entrega el mismo día para aquellas solicitudes que se realicen antes de las 15:00 horas.

«No hemos tenido que buscar una nueva ubicación o dividir el negocio en dos. – concluye el director de operaciones – Además, ha contribuido a mejorar nuestras finanzas, ya que el espacio donde estaban los archivos ahora lo utilizan abogados que generan beneficios.»

«NO HEMOS TENIDO QUE BUSCAR UNA NUEVA UBICACIÓN O DIVIDIR EL NEGOCIO EN DOS. ADEMÁS, HA CONTRIBUIDO A MEJORAR NUESTRAS FINANZAS, YA QUE EL ESPACIO DONDE ESTABAN LOS ARCHIVOS AHORA LO UTILIZAN ABOGADOS QUE GENERAN BENEFICIOS.»

Director de operaciones
Bufete de abogados internacional

WWW.IRONMOUNTAIN.ES



SOBRE IRON MOUNTAIN

Iron Mountain opera en los principales mercados del mundo, dando servicio a miles de clientes a través del Reino Unido, Europa, EEUU, Canadá, Asia Pacífico y América Latina. Para más información, visite nuestra página web en www.ironmountain.es.

© 2017 Iron Mountain Incorporated. Todos los derechos reservados. Recall, Iron Mountain y el diseño de la montaña son marcas o marcas registradas de Iron Mountain Incorporated en los EEUU y en otros países, y se utilizan bajo licencia. Las demás marcas y marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios.

Ref:ES-cs-92-1216-es

 IRON MOUNTAIN®