



Franklins Solicitors LLP

Un cabinet juridique dynamique accroît sa productivité et confirme sa position de leader.

Produit phare de l'étude de cas :
Microsoft Office Édition Professionnelle
2003

Présentation

Société

Franklins Solicitors LLP

www.franklins-sols.co.uk

Profil du client

Basé dans le centre de l'Angleterre, Franklins Solicitors LLP emploie 55 avocats parmi ses 130 employés et a généré, en 2002, un profit d'environ 5 millions de livres sterling (soit 8 millions de dollars US) en proposant ses services aux entreprises et aux particuliers impliqués dans des litiges civils et criminels.

Situation

Franklins Solicitors LLP devait mettre à jour son système de gestion des dossiers en y intégrant des méthodes plus automatisées de production de documents et de réalisation des tâches professionnelles, un accès plus rapide et plus dynamique aux informations et une consignation plus détaillée des événements, des activités et des heures.

Solution

Franklins Solicitors LLP déploie Microsoft® Office System afin de tirer parti des fonctions qui permettent d'améliorer l'efficacité (telles que le volet Recherche, les documents dynamiques et les balises actives) en vue d'une utilisation plus performante de son système de gestion des dossiers OMS Framework.

Avantages

- Augmentation de l'utilisation du personnel de près de 5 %
- Réduction de la durée de cycle des dossiers de plus de 5 %
- Augmentation de la fidélité des clients de 0,3 %
- Valeur actualisée nette par utilisateur de 1 764 dollars US
- Estimation de rentabilisation après sept mois d'utilisation

Basé dans le centre de l'Angleterre, Franklins Solicitors LLP propose une assistance en matière de litiges civils et criminels et des services de gestion immobilière et commerciale d'entreprise.

Le cabinet est réparti sur deux sites, l'un à Northampton et l'autre à Milton Keynes. La société a fait récemment l'acquisition d'un système de gestion de dossiers et d'entreprise primé, développé par Microsoft Certified Partner FWBS Ltd.

En utilisant ce système avec Microsoft Office Édition Professionnelle 2003, la société tire désormais parti du service de recherche, des documents dynamiques et des balises actives afin d'accroître considérablement son efficacité et d'améliorer délais et précision. Grâce à une utilisation plus efficace des ressources informatiques, la société bénéficie ainsi d'un taux de rendement interne de 145 % sur son investissement, mais aussi d'un meilleur retour client et dispose ainsi d'une croissance garantie.

« Grâce au déploiement d'OMS Framework sur Office Édition Professionnelle 2003, nous allons accroître l'efficacité de nos utilisateurs, améliorer la qualité des dossiers pour pouvoir contenir ou réduire le surcoût en matière de responsabilité professionnelle et mieux utiliser nos ressources informatiques. Nous en retirerons une plus grande satisfaction de nos clients et une croissance de nos activités. »

Michael Franklin

Cofondateur et directeur général associé, Franklins Solicitors LLP

Situation

Connu sous le nom d'OMS (Office Management System) Framework, le système de gestion de dossiers et d'entreprise utilisé par Franklins Solicitors LLP fournissait depuis longtemps une structure globale et des processus permettant la production de documents et l'extraction d'informations. Cependant, pour bénéficier de tous les avantages des fonctions puissantes de ce système, les utilisateurs (avocats, techniciens juridiques et autre devaient très souvent intervenir (ils pouvaient avoir besoin à tout moment d'un accès immédiat à plus de 60 gigaoctets de données internes et d'un plus grand volume encore de données externes).

Par exemple, la société dispose d'une grande base de connaissances et d'une bibliothèque d'anciens modèles. Mais du fait de l'étendue et du volume de ces ressources, les utilisateurs ne sont pas toujours conscients de l'ensemble des informations qui sont à leur disposition. Ils peuvent alors leur arriver fréquemment de perdre du temps et donc de l'argent pour saisir à nouveau du texte ou recréer des documents qui existent déjà.

Solution

Pour ces raisons, mais aussi pour asseoir la position de leader de la société en continuant à offrir les meilleurs services à ses clients, Michael Franklin, cofondateur et directeur général associé, ainsi que ses collaborateurs, ont pris la décision d'améliorer les fonctions d'accès aux informations et d'automatisation de OMS Framework. Et ce, en procédant à sa migration vers un environnement Microsoft® Office Édition Professionnelle 2003 et en tirant parti des nombreux outils de ce logiciel, véritables garants d'une meilleure efficacité.

Au cours de cette migration, Franklins Solicitors LLP a fait appel au système de développement Microsoft Visual Studio® .NET 2003 ainsi que Microsoft .NET Framework pour intégrer les fonctionnalités clés d'OMS Framework dans Office Édition Professionnelle 2003. La version améliorée d'OMS Framework et Office Édition Professionnelle 2003 s'exécutent sur les 130 ordinateurs de bureau de la société, quelques ordinateurs portables, ainsi que sur plusieurs Tablet PC exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows® XP Édition Tablet PC.

Michael Franklin présente les objectifs principaux de la migration : « Grâce au déploiement d'OMS Framework sur Office Édition Professionnelle 2003, nous allons accroître l'efficacité de nos utilisateurs, améliorer la qualité des dossiers pour pouvoir contenir ou réduire le surcoût en matière de responsabilité professionnelle et mieux utiliser nos ressources informatiques. Nous en retirerons une plus grande satisfaction de nos clients et une croissance de nos activités. »

Avantages

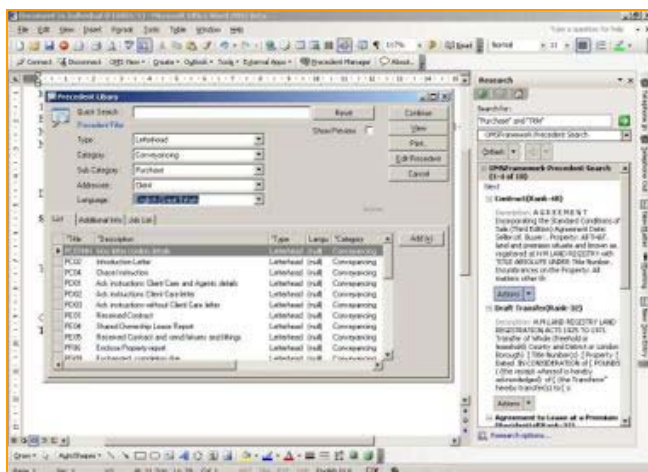
Canalisation de l'accès aux informations

Comme l'explique Mike Walker, directeur du développement, la migration permettra à Franklins Solicitors LLP d'exploiter la fonction de recherche intégrée de la bibliothèque de recherche et les documents dynamiques, les utilisateurs accédant par un simple clic aux tâches facturables, aux modèles et au texte réutilisable à partir du volet Office.

Par exemple, lorsqu'un avocat travaille sur un dossier, il peut utiliser le volet Office Recherche dans Microsoft Office Word 2003 pour accéder à toutes les décisions antérieures pertinentes et autres informations relatives à l'historique et aux clients. Pour remplir la multitude de formulaires juridiques obligatoires en matière de litiges, un avocat peut utiliser des documents dynamiques afin d'entrer automatiquement le texte et les données réutilisables appropriés. Lors de la facturation, ce même avocat peut extraire un document très détaillé des heures travaillées sur n'importe quel dossier, sans devoir quitter le confort de son environnement Office.

Un grand nombre de ces fonctionnalités, précise Mike Walker, sont fournies grâce à la puissance du langage XML et à l'accès direct à la bibliothèque de recherche.

« Grâce à l'implémentation de modèles de base de documents dynamiques avec XML, nous serons à même de simplifier toutes les tâches ou presque, en incorporant un niveau d'intelligence dans les documents standard et en insérant dans le volet Office Recherche des liens aux applications et données correspondant au thème



Via le volet Recherche de Microsoft Office Édition Professionnelle 2003, le service de recherche met les informations à la disposition des avocats, techniciens juridiques et assistants de recherche de Franklins Solicitors LLP tout au long du cycle de vie d'un dossier.

« La bibliothèque de recherche joue un rôle crucial de par sa capacité à présenter les fonctionnalités bien au-delà de ce que nous pouvions faire dans notre environnement Office XP précédent. »

Michael Franklin
Cofondateur et directeur général associé,
Franklins Solicitors LLP

recherché ou au document en cours de préparation » indique Mike Walker. « De plus, les améliorations apportées au volet Recherche permettra de canaliser l'accès aux documents et aux informations dynamiques et complexes (des références juridiques en ligne classiques aux magasins de données internes contenant la documentation sur les stratégies, les clients, les dossiers et les normes ISO 9001) et d'automatiser la distribution de ces informations en temps voulu. »

Michael Franklin reconnaît : « La bibliothèque de recherche joue un rôle crucial de par sa capacité à présenter les fonctionnalités bien au-delà de ce que nous pouvions faire dans notre environnement Office XP précédent. »

Rester efficace et concentré

Tout cela signifie que les avocats, techniciens juridiques, assistants de recherche et tous les autres employés de la société peuvent travailler plus rapidement et plus intelligemment quelle que soit la tâche à effectuer. « Entre la rédaction des dossiers et des lettres, l'attribution des coûts, la recherche et le traitement des appels téléphoniques, nous tablons sur un maximum de 20 % d'efficacité en plus grâce à l'exécution d'OMS Framework dans un environnement Office 2003 », indique Michael Franklin, tout en ajoutant qu'une meilleure efficacité est possible avant même de commencer à travailler sur un dossier.

Amélioration de la productivité sur les dossiers

Amélioration de l'occupation du personnel	4.94%
Réduction de la durée du cycle de vie des dossiers	5.2%
Augmentation de la fidélité des clients	.3%

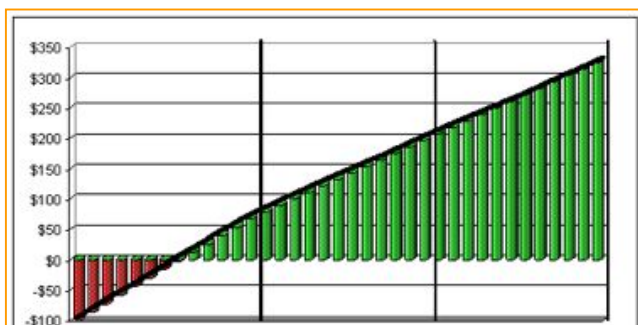
« Par exemple, considérons que certains dossiers peuvent être plus ou moins rentables, ou qu'une nouvelle législation pourrait rendre certains dossiers plus ou moins coûteux pour la société » déclare Michael Franklin. « Un nouvel avocat en serait conscient dès les premières étapes de n'importe quel dossier. Lors de la consultation du dossier correspondant à un client, le système indiquerait la référence en fournissant des liens aux informations et aux documents qui s'y rattachent. L'avocat serait alors en mesure de décider immédiatement, et non pas une fois le processus commencé, d'accepter ou non un dossier donné, ce qui lui permettrait d'économiser du temps et de l'argent et de préserver la bienveillance de son client. »

Pour ce qui est des dossiers que les avocats de Franklins Solicitors LLP acceptent, l'accès instantané aux informations stratégiques accélère l'exécution des dossiers et garantit un service de qualité, car les informations déterminantes sont toujours à portée de main. Les heures facturables constituent une ressource limitée pour la société. Grâce à une gestion plus efficace des dossiers, la société peut réduire le travail et la durée des cycles pour ses clients. Les avocats sont ainsi en mesure de traiter un plus grand nombre de dossiers et d'augmenter leur taux d'occupation. En augmentant l'occupation de son personnel de seulement 4,94 %, la société accroît ses revenus et ses bénéfices d'environ 118 000 dollars par an.

De même, des dossiers plus réussis et exécutés plus rapidement alimenteraient la principale source d'activités de Franklins Solicitors LLP : les clients continus et adressés par un tiers.

Aujourd'hui, la société estime qu'environ 25 % de ses clients sont des clients adressés par un tiers. Une productivité améliorée réduirait le temps de cycle des dossiers et aboutirait à une plus grande satisfaction des clients. La société considère que réduire le temps de cycle des dossiers pourrait augmenter l'activité commerciale continue de 0,3 %, ce qui générerait un gain de revenu annuel d'environ 20 000 dollars.

Outre le gain de revenu, une exécution plus rapide des dossiers produirait un gain de cash-flow d'environ 30 000 dollars grâce à une collecte plus rapide des revenus de la société. Les bénéfices combinés génèrent un taux de rendement interne projeté sur trois ans de 145 % et un délai de rentabilisation de sept mois. La valeur actualisée nette de cash-flow tout au long de la durée du projet est d'environ 229 000 dollars US.



Franklins Solicitors LLP estime pouvoir récupérer son investissement initial dans les sept mois à venir grâce à un gain de revenus et à des profits liés au capital d'exploitation.

« Entre la rédaction des dossiers et des lettres, l'attribution des coûts, la recherche et le traitement des appels téléphoniques, nous tablons sur un maximum de 20 % d'efficacité en plus grâce à l'exécution d'OMS Framework dans un environnement Office 2003. »

Michael Franklin

Cofondateur et directeur général associé, Franklins Solicitors LLP

Mike Walker souligne que le personnel de Franklins Solicitors LLP saura non seulement mieux utiliser l'information mais aussi mieux la produire. « Parce que la solution OMS Framework améliorée avec Office 2003 enregistrera les données clés contenues dans la correspondance (y compris le courrier électronique et autres documents juridiques), automatiquement et de manière extrêmement détaillée, » explique-t-il. « De plus, la fonction d'enregistrement automatique de l'heure fournie par le système nous permettra de conserver des informations précises sur nos activités et nos équipes pour un large éventail de tâches spécifiques. »

Utilisation optimale des ressources technologiques limitées

Chez Franklins Solicitors LLP, travailler plus rapidement et plus intelligemment s'applique non seulement aux avocats et à leurs équipes, mais aussi aux deux personnes responsables de la formation informatique et de la maintenance du système. Par exemple, les fonctionnalités de déploiement de documents dynamiques (telles que l'installation automatisée via les serveurs Framework et Web) sont supposées réduire les coûts informatiques lors de la conception de solutions futures. L'installation automatisée libérera le personnel informatique des tâches manuelles d'installation lors des mises à jour futures, d'après Mike Walker, qui travaille en étroite collaboration avec l'équipe informatique.

« Grâce aux fonctionnalités de déploiement de documents dynamiques d'Office, nous avons réussi à effectuer en 10 minutes seulement de nombreuses tâches de déploiement qui nécessitaient auparavant une demi-journée, » fait remarquer Mike Walker. « Une telle efficacité permettra à l'équipe informatique de se consacrer à des projets plus rentables, tels que la réorganisation des flux de travaux et l'amélioration de l'efficacité de la société. »

Michael Franklin met l'accent sur un avantage simple et durable : « Lorsque les gens sont en mesure d'effectuer leur travail plus facilement - et cela vaut pour les professionnels des technologies de l'information, les avocats ou n'importe qui d'autre, ils ont tendance à mieux l'apprécier. Nous jouissons déjà de l'un des taux de retenue les plus élevés dans le domaine juridique, et à nos yeux ce taux est largement dû aux fonctionnalités d'automatisation qui ont profité à notre personnel depuis de nombreuses années avec OMS Framework. En faisant de cette solution une solution encore plus puissante via le déploiement de Microsoft Office Édition Professionnelle 2003, nous serons en mesure de maintenir ce taux de retenue enviable avec pour résultat une plus grande satisfaction de nos clients et une base plus solide pour la croissance de nos activités. »

Gains financiers	
Valeur actualisée nette par utilisateur	1 764 dollars US
Valeur actualisée nette (VAN)	229 000 \$
Taux de rendement interne	145%
Retour sur investissement	7 mois

Calcul des bénéfices

Navigant Consulting Inc., consultants indépendants, a effectué une analyse des coûts et des bénéfices afin de déterminer les métriques financières associées à l'investissement dans une solution Microsoft Office System.

À l'aide des analyses de cash-flow existantes, les données financières standard ont été mesurées, parmi lesquelles :

- la rentabilisation, délai exprimé en mois nécessaire à une entreprise pour récupérer son investissement dans une solution ;
- la valeur actualisée nette (VAN), valeur totale du client après investissement dans une solution, exprimée en dollars ;
- la valeur actualisée nette par utilisateur (VAN/utilisateur), VAN divisée par le nombre d'utilisateurs affectés par la solution ;
- le taux de rendement interne (TRI), taux de rendement attendu par le client après investissement dans une solution.

Microsoft a utilisé la méthode VIA (Value Impact Analysis) de Navigant Consulting pour examiner avec plusieurs clients les avantages économiques des solutions Microsoft Office System et valider les liens entre les investissements dans Microsoft Office System et les bénéfices commerciaux quantifiables des clients.

Ensemble, les clients, les partenaires et Microsoft ont défini les avantages spécifiques relevant des circonstances uniques du client (solution, secteur d'activité, taille, géographie, etc.) et ensuite appliqué la méthode VIA pour formuler une déclaration explicite de valeur économique potentielle. Alors que chaque entreprise considère l'analyse économique d'une façon qui lui est propre, cette étude souligne les domaines clés dans lesquels Microsoft Office System peut générer une valeur économique potentielle. La méthode VIA de Navigant Consulting incite fortement à justifier rigoureusement, d'un point de vue économique, tout investissement significatif dans les technologies de l'information afin d'en identifier l'impact commercial entier.

Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur Microsoft Office System, consultez le site :

www.microsoft.com/france/office/

Pour plus d'informations sur le .NET Framework, consultez le site :

www.msdn.microsoft.com/netframework/

Pour accéder aux informations sur le Web, visitez le site www.microsoft.com/france/

Conclusions

Microsoft Office est l'environnement qu'ont choisi les professionnels pour le traitement de l'information, car il fournit les logiciels, les serveurs et les services qui vous permettent de transformer l'information de façon à optimiser son impact.

Microsoft .NET Framework est un composant de Windows® prenant en charge la conception et l'exécution de la nouvelle génération d'applications et de services XML Web.

Microsoft Windows Server System™ est l'infrastructure de serveur complète, intégrée et interopérable qui vous aide à réduire la complexité et les coûts de conception, de déploiement, de connexion et d'utilisation de solutions commerciales flexibles. Windows Server System vous aide à générer une nouvelle valeur pour vos activités commerciales via l'utilisation stratégique de vos ressources informatiques. Avec la plate-forme Windows Server™, Windows Server System fournit une infrastructure fiable pour la gestion et l'analyse des données ; l'intégration de l'entreprise ; les portails clients, partenaires et employés ; l'automatisation des processus commerciaux ; les communications et la collaboration ; les tâches informatiques clés, parmi lesquelles la sécurité, le déploiement et la gestion des systèmes.

FWBS Ltd.

Basé à Northamptonshire, Angleterre, FWBS Ltd. est un développeur indépendant de logiciels destinés aux avocats et autres professionnels. Fondée en 1997, la société a mis en place son système de gestion des dossiers OMS Framework dans plus de 160 entreprises. Pour plus d'informations sur FWBS Ltd., consultez le site Web : www.fwbs.net

© 2003 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

Cette étude de cas est fournie uniquement à titre indicatif. MICROSOFT NE FOURNIT AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, DANS LA PRÉSENTE DOCUMENTATION.

Microsoft, InfoPath, le logo Office, Outlook, Visual Studio, Windows, Windows Server et Windows Server System sont soit des marques de Microsoft Corporation, soit des marques déposées de Microsoft Corporation, aux États-Unis d'Amérique et/ou dans d'autres pays. Les noms de produits et de sociétés réels mentionnés dans la présente documentation sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

« Navigant » est une marque de service de Navigant International, Inc. Navigant Consulting, Inc. (NCI) n'est pas affilié, associé ni lié à Navigant International, Inc. et l'utilisation de la marque « Navigant » par NCI est soumise à une licence délivrée par Navigant International, Inc. Pour plus d'informations sur les services de Navigant Consulting, appelez le (800) 621-8390 ou consultez le site Web :

www.navigantconsulting.com

MRM Partners avril 2005.

<p>Logiciels et services</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Microsoft .NET Framework ■ Microsoft Exchange 2000 Server ■ Microsoft Office Outlook 2003 ■ Microsoft Office Édition Professionnelle 2003 ■ Microsoft Office Word 2003 ■ Microsoft SQL Server 2000 ■ Microsoft Visual Studio .NET 2003 ■ Microsoft Windows 2000 Professionnel ■ Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition ■ Microsoft Windows XP Professionnel ■ Balises actives 	<p>Matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Compaq ProLiant ML580 ■ Compaq ProLiant DL380 G3 ■ Compaq DeskPro
<p>Public concerné</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Décideurs ■ Développeurs ■ Professionnels des technologies de l'information 	<p>Industries verticales</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Juridique
	<p>Partenaire(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ FWBS Ltd.
	<p>Logiciels tiers</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ FWBS OMS (Office Management System) Framework
	<p>Pays</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Royaume-Uni
	<p>Solutions</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Collaboration