



CÓMO KAZAN LAW REDUJO EL RIESGO Y MEJORÓ LA PRODUCTIVIDAD AL CAMBIARSE A FOXIT PDF EDITOR



ESTUDIO DE CASO

Desafíos e impulsores

En el otoño de 2019, Kazan Law estaba planeando una actualización de escritorio. En ese momento, estaban utilizando Adobe Acrobat 10, una versión antigua de iManage local, Microsoft Exchange Server y Windows 7. Dado que la oficina necesitaba muchas actualizaciones de software, estaba claro que querían pasar a servicios gestionados y migrar a Microsoft Exchange Online, pero tenían algunas consideraciones importantes.

Acerca de Kazan Law

Kazan, McClain Satterley & Greenwood es un bufete de abogados de tamaño mediano con sede en California. Fundado en 1974, este bufete de litigios a menudo está en juicio y, por lo tanto, maneja muchos archivos electrónicos. Como resultado, su personal trabaja cada vez más con PDF y necesitaban encontrar una solución que funcionara para todos en la oficina.

- **Costo y flexibilidad de las licencias.** En ese momento, Kazan Law estaba gastando mucho dinero en licencias de Adobe Acrobat. Además, como era demasiado costoso que todos en la oficina tuvieran Adobe Acrobat Pro, tenían un entorno híbrido donde solo algunos miembros del personal contaban con todas las capacidades mientras que la mayoría usaba Adobe Acrobat Standard. Como resultado, muchos empleados no tenían las herramientas ni funciones necesarias, como la censura, y tenían que improvisar soluciones deficientes. Con la actualización de escritorio de Kazan Law y el cambio correspondiente de licencias perpetuas a suscripciones, el costo aumentaría aún más y la flexibilidad de las licencias disminuiría. Kazan Law tuvo que encontrar una solución más económica que no requiriera que el departamento de TI pasara tiempo administrando licencias para todo el personal.
- **Costo de capacitación en TI y gestión del cambio.** Kazan Law se resistía a hacer cambios innecesarios y quería gestionar el cambio que fuera apropiado para ellos. Dado que las licencias de suscripción solo aumentarían los costos, tenía más sentido para la firma tener licencias perpetuas para un producto de PDF. Además, estaban descontentos con los cambios en la interfaz de las versiones más recientes de Acrobat, que resultaban confusos para los usuarios y no agregaban demasiado valor. Kazan Law necesitaba una solución que no les diera problemas.
- **Soporte y mantenimiento.** Debido al alto costo de las licencias de Acrobat, Kazan Law no tenía presupuesto para mantenimiento y básicamente tuvo que recurrir a Google y a foros como su asistencia técnica provisional. Moverse a nuevas versiones de productos a menudo se retrasaba porque tenían que comprarlos nuevamente, lo que daba como resultado actualizaciones costosas y lentas. En ese momento, no se daban cuenta de los enormes beneficios de poder llamar a la asistencia técnica y obtener una ayuda receptiva, pero en Kazan Law sabían que necesitaban una solución que no los detuviera.

Por qué elegir Foxit

En Kazan Law evaluaron Nuance (ahora Kofax), Nitro y Foxit cuando buscaban un nuevo producto de PDF. Sabían que no querían ser obligados a comprar un modelo de suscripción o con interfaces confusas, y necesitaban que la gestión del cambio fuera lo más sencilla posible. La firma finalmente optó por Foxit PDF Editor para una transición más fluida para sus usuarios, ya que era menos complicado cambiar a Foxit que pasar de Acrobat tradicional a los productos Acrobat DC.



Los usuarios de Kazan Law prefirieron la interfaz de Foxit PDF Editor, lo cual fue un factor significativo en su decisión. A los usuarios les gustaron funciones importantes, como la censura y el llenado y firma de documentos, que facilitaban mucho el trabajo con documentos. También encontraron que algunos archivos problemáticos no se podían abrir correctamente en otros programas, pero sí se podían abrir en Foxit, lo que hizo que la decisión de cambiar a Foxit PDF Editor fuera aún más fácil. Kazan Law apreció la capacidad de respuesta y la comunicación de Foxit, lo que hizo posible que el bufete cambiara.

Implementación

Antes de que Kazan Law completara la actualización de escritorio, en medio de la migración de los buzones de correo a Microsoft Exchange Online, la pandemia de Covid-19 golpeó y la oficina debió trasladarse rápidamente a un entorno de trabajo desde casa. El departamento de TI aceleró la implementación de iManage Work 10 en la nube, pero no tenía suficiente infraestructura en su entorno de Citrix, por lo que muchas personas tuvieron que usar acceso remoto. Sin embargo, dado que Foxit se conecta directamente a iManage en la nube, los empleados pudieron trabajar principalmente de forma remota en iManage sin tener que pasar por Citrix, lo que les permitió trabajar de forma remota de manera más rápida y eficiente.

Resultados

Después de implementar Foxit PDF Editor de acuerdo a sus motivadores, Kazan Law experimentó resultados positivos que se siguen viendo incluso años después.

- **Incremento de la productividad.** Las características orientadas al cliente de Foxit PDF Editor proporcionaron un aumento de la productividad de todo el personal. Debido a la interfaz intuitiva y familiar de Foxit PDF Editor, la pérdida de productividad durante la transición fluida fue mínima, lo que, como ventaja adicional, no conllevó enormes costos de capacitación. Además, funciones como las pestañas, la funcionalidad de firma de tinta y el cuadro de búsqueda "Dígame qué desea hacer" hicieron que Kazan Law sintiera que Foxit estaba prestando atención a lo que los usuarios querían y necesitaban hacer.
- **Reducción del riesgo de mala praxis.** Como bufete de abogados demandantes, Kazan Law maneja muchos registros médicos e información confidencial que, si no se censura correctamente, podría exponer al bufete a demandas por mala praxis. Implementar Foxit PDF Editor permitió que todos los usuarios tuvieran un producto completamente funcional, lo que impactó enormemente en el riesgo que estaban asumiendo como bufete de abogados.
- **Asistencia técnica rápida y receptiva.** Kazan Law quedó gratamente sorprendido por la asistencia tan atenta que recibieron, incluso siendo un bufete pequeño. Cualquier problema durante la implementación o después de ella se solucionó casi de inmediato, y el servicio de asistencia técnica se comunicó proactivamente con la firma durante todo el proceso. La capacidad de respuesta del equipo de asistencia técnica de Foxit fue un cambio significativo en comparación con lo que la firma estaba acostumbrada, y fue un beneficio inesperado pero significativo.