



COMO A KAZAN LAW REDUZIU RISCOS E AUMENTOU A PRODUTIVIDADE AO MUDAR PARA O FOXIT PDF EDITOR



ESTUDO DE CASO

Desafios e motivadores

No outono de 2019, a Kazan Law estava planejando uma atualização dos softwares que a empresa estava utilizando. Na época, eles estavam usando o Adobe Acrobat 10, uma versão antiga local do iManage, o Microsoft Exchange Server e o Windows 7. Como o escritório precisava atualizar muitos softwares, estava claro que eles gostariam de passar a usar serviços gerenciados e migrar para o Microsoft Exchange Online, mas eles tinham algumas considerações importantes.

Sobre a Kazan Law

A Kazan, McClain Satterley & Greenwood é um escritório de advocacia de médio porte, sediado na Califórnia. Fundado em 1974, este escritório jurídico frequentemente está envolvido em julgamentos e, portanto, lida com muitos arquivos eletrônicos. Por isso, a equipe estava cada vez mais trabalhando com PDFs e precisava encontrar uma solução que funcionasse para todas as pessoas do escritório.

- **Custo do licenciamento e flexibilidade.** Na época, a Kazan Law estava gastando muito dinheiro no licenciamento do Adobe Acrobat. Além disso, como era muito caro ter uma licença do Adobe Acrobat Pro para todas as pessoas do escritório, eles estavam trabalhando em um ambiente híbrido com apenas alguns integrantes da equipe tendo acesso aos recursos completos, enquanto a maioria estava usando o Adobe Acrobat Standard. Como resultado, muitos integrantes não tinham as ferramentas ou recursos de que precisavam, como a redação, e tiveram que improvisar com soluções inferiores. Com a atualização dos softwares usados pela Kazan Law e a mudança do licenciamento perpétuo para o licenciamento por assinatura, o custo aumentaria ainda mais e a flexibilidade com as licenças diminuiria. A Kazan Law teve que encontrar uma solução que não iria quebrá-los e que não exigiria que o departamento de TI gastasse tempo gerenciando as licenças para toda a equipe.
- **Custo de treinamento da TI e gerenciamento da mudança.** A Kazan Law estava resistente a mudanças desnecessárias e queria gerenciar a mudança que fosse adequada para eles. Já que o licenciamento por assinatura iria apenas aumentar os custos, fazia mais sentido para a empresa manter o licenciamento perpétuo para um produto PDF. A empresa também não estava feliz com as mudanças da interface nas versões mais novas do Acrobat, que estavam confundindo os usuários e não traziam qualquer tipo de valor agregado. A Kazan Law precisava de uma solução que não fosse mais um problema.
- **Suporte e manutenção.** Em razão do alto custo de licenciamento do Acrobat, a Kazan Law não tinha orçamento para a parte de manutenção e, em resumo, tinha que acessar o Google e os fóruns para achar suporte. Frequentemente, a empresa atrasava a instalação de novas versões dos produtos porque eles tinham que comprar tudo de novo, o que significava novas atualizações caras e lentas. Na época, eles não compreendiam os benefícios gigantes de poder ligar para o suporte e ter um que desse respostas, mas a Kazan Law sabia que eles precisavam de uma solução que não iria atrasá-los.

Por que o Foxit?

A Kazan Law avaliou o Nuance (hoje Kofax), o Nitro e o Foxit ao procurar por um novo produto para PDF. A empresa sabia que não queria ser forçada a usar modelos de assinatura ou interfaces confusas e precisava que o gerenciamento da mudança fosse o mais simples possível. Eventualmente, a empresa se decidiu pelo Foxit PDF Editor para uma transição mais simples para os seus usuários, já que significava menos mudança, alterar para o Foxit do que do Acrobat tradicional para os produtos Acrobat DC.



Os usuários da Kazan Law preferiram a interface do Foxit PDF Editor, o que foi um fator significativo na decisão. Os usuários gostaram de recursos importantes, como redação e preencher e assinar, o que os levou a trabalhar de uma forma muito mais fácil com os documentos. Eles também descobriram que alguns arquivos problemáticos que não podiam ser abertos adequadamente em outros programas eram abertos no Foxit PDF Editor, o que tornou a decisão de mudar para o Foxit ainda mais fácil. A Kazan Law gostou da responsividade e comunicação da Foxit, tornando viável a mudança da empresa.

Implementação

Antes que a Kazan Law concluísse a atualização, no meio da migração das caixas de correio para o Microsoft Exchange Online, a pandemia da Covid-19 aconteceu e obrigou que o escritório adotasse rapidamente um esquema de trabalho remoto. O departamento de TI agilizou a implementação do iManage Work 10 na nuvem, mesmo que não tivesse uma infraestrutura suficiente no ambiente do Citrix. Muitas pessoas tinham que usar o acesso remoto. No entanto, como o Foxit conversa diretamente com o iManage na nuvem, os funcionários puderam trabalhar remotamente no iManage sem ter que passar pelo Citrix, o que os permitiu a trabalhar remotamente de forma mais rápida e eficiente.

Resultados

Após implantar o Foxit PDF Editor de acordo com seus motivadores, a Kazan Law colheu resultados positivos que perduram alguns anos depois.

- **Maior produtividade.** Os recursos do Foxit PDF Editor voltados para o cliente resultaram em uma maior produtividade para toda a equipe. Em razão da interface intuitiva e familiar do Foxit PDF Editor, houve uma perda mínima de produtividade durante a transição perfeita, o que foi um bônus extra, já que não gerou grandes custos de treinamento. Além disso, recursos com guias, assinatura com tinta e a caixa de pesquisa “Diga-me o que você quer fazer”, fez com que a Kazan Law entendesse que a Foxit estava prestando atenção ao que os usuários queriam e precisam fazer.
- **Risco reduzido de negligência profissional.** Como um escritório de advocacia para demandantes, a Kazan Law lida com muitos prontuários médicos e informações confidenciais que, se não forem redigidos adequadamente, poderão expor o escritório a processos por negligência profissional. Implementar o Foxit PDF Editor permitiu que todos os usuários tivessem acesso a um produto totalmente operacional, o que impactou enormemente no risco que estavam assumindo como um escritório de advocacia.
- **Suporte rápido e responsivo.** A Kazan Law ficou positivamente surpresa pelo suporte atencioso que receberam, mesmo sendo uma empresa de pequeno porte. Qualquer problema que surgia durante ou após a implantação era corrigido quase que imediatamente, com o suporte entrando em contato de forma proativa durante todo o processo. A responsividade da equipe de suporte do Foxit foi uma mudança significativa em relação ao que eles estavam acostumados e foi algo inesperado, ainda que de grande benefício.