

## Algumas reflexões sobre o setor - por iManage

26 anos servindo a indústria jurídica



### MOTIVOS PARA A LIDERANÇA DE MERCADO ABSOLUTA:

- **iManage Cloud:** Reconhecida mundialmente pela segurança, desempenho e escalabilidade de ponta.
- **Validação de mercado e satisfação do cliente:**
  - 98% de taxa de renovação de clientes entre 3.800 clientes atuais
  - 77% dos 100 maiores escritórios de advocacia do mundo utilizam o iManage Work como plataforma de GED
  - A iManage Cloud é referência de qualidade e experiência do usuário
  - Empresa lucrativa gerida pelos proprietários, sem obrigações com investidores – comprometida com seus clientes e sua visão
- **Focos de investimento (desenvolvimento e ideias da liderança) para** “fazer o conhecimento funcionar” com nossos clientes hoje e no futuro:
  - **Investimento em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)** como % da receita: **21%**
  - **UX Design** - para facilitar a experiência do usuário
  - **Arquitetura de nuvem moderna e de última geração** - para garantir a agilidade, os níveis de serviço e a escala que os clientes precisam
  - **Parceria Pessoas/Máquinas** - para fornecer aplicações práticas de IA e Machine Learning que ajudam os advogados a trabalharem de forma mais inteligente, incluindo iniciativas de Gestão do Conhecimento
  - **Segurança** - para fornecer a melhor proteção possível e governança de informações sensíveis por meio da detecção precoce de violações de segurança, gerando a mitigação de riscos e a administração simplificada de políticas de segurança complexas
  - **Programa Abrangente de Sucesso do Cliente** - garante que todos os nossos clientes alcancem os resultados esperados quando investirem nas soluções da iManage

- **Aliança expandida com a Microsoft** - criando uma parceria “better together” que beneficia os clientes de todo o mundo com integrações aprimoradas por meio dos aplicativos online do Office 365 (melhor experiência mobile), além dos recursos de segurança e de diminuição da emissão de carbono dos datacenters Azure



- **Suporte transparente para múltiplos datacenters** - facilita a pesquisa e a colaboração global em todos os escritórios regionais, sem deixar de cumprir as leis de soberania de dados
- **Plataforma iManage robusta** - permite que os clientes e nosso amplo ecossistema de parceiros de tecnologia desenvolvam facilmente melhorias e integrações com outros sistemas

---

## O QUE MOVE A IMANAGE:

---

Embora os pontos acima contribuam para a capacidade da iManage de manter a liderança de mercado, entendemos que **a lealdade de longo prazo e a satisfação do cliente estão ligadas ao tipo de parceiro que a iManage se esforça para ser para nossos clientes.** Na raiz da nossa organização, sabemos que os clientes depositam uma enorme confiança em nós, com expectativas contínuas de valor e retorno de seus investimentos nas soluções iManage. Continuamente, procuramos atender às expectativas de nossos clientes, não apenas por meio da inovação do iManage Labs e da liderança de pensamento de nossa equipe executiva, mas também pelas principais características da cultura iManage de “cliente em primeiro lugar”.

Mediante a toda organização (agora com mais de 900 funcionários em todo o mundo), do suporte técnico aos gerentes de produtos, à engenharia e ao nosso canal de parceiros de integração e revenda, todos nós valorizamos as promessas que fazemos aos nossos clientes e entendemos nossa obrigação de garantir seu sucesso e satisfação: Isso é o que move a iManage.



## COMPROMISSO COM OS NEGÓCIOS NA AMÉRICA LATINA:

Queremos enfatizar que o interesse direto da iManage em construir e atender uma base de clientes nos países da América Latina é apoiado pelos mais altos níveis executivos da empresa e demonstramos nosso compromisso com a região pela criação do nosso data center no Brasil, que está comprovado, em uso e com ótimo desempenho em escala.



## MERCADO JURÍDICO DE GRANDES ESCRITÓRIO - ANÁLISE DE DADOS IMANAGE:

Os dados atuais sobre a liderança de mercado e a participação da iManage em grandes escritórios de advocacia estão destacados nesta seção.

Existem muitos escritórios de advocacia de grande porte utilizando o serviço de nuvem da iManage atualmente. Aqui está uma lista dos maiores escritórios de advocacia que utilizam o iManage Cloud no mundo e na América Latina:

11 maiores escritórios que utilizam a iManage Cloud atualmente no mundo	# Usuários	11 maiores escritórios que utilizam a iManage Cloud atualmente na América latina	# Usuários
Baker McKenzie	13.500	Mattos Filho	1375
Linklaters	6.500	Machado Meyer	1060
Norton Rose Fulbright	5.814	Pinheiro Neto Advogados	1000
Clifford Chance	6.500	Lefosse Advogados	560
Freshfields	5.000	Carey y Cia. Ltda	480
Clyde & Co	4.800	Bichara Advogados	400
Eversheds	4.300	Veirano e Advogados Associados	365
Ashurst	3.500	Lobo de Rizzo Sociedade de Advogados	320
Herbert Smith Freehills	4.300	Campos Mello Advogados	300
K&L Gates	3.700	Souto Correa Advogados	268
Bryan Cave Leighton Paisner	3.165	Gomez Pinzon Abogados	234

## PROGRAMA DE SUCESSO DO CLIENTE iMANAGE:

---

Uma área de investimento significativa para a iManage tem sido o desenvolvimento e a implementação de um Programa de Sucesso do Cliente em toda a empresa.

- Todos os clientes da iManage Cloud são designados para um "gerente de sucesso do cliente", que coordena o processo de migração para a nuvem junto com um parceiro iManage que permanece com a equipe até que a implantação seja avaliada como bem-sucedida. Esse processo dura em torno de um mês após a ativação do sistema.
- Grandes escritórios de advocacia e clientes corporativos também têm um **Gerente Sênior de Engajamento Corporativo**, designado para trabalhar com os clientes durante **toda a vida útil de sua assinatura da iManage Cloud**.
  - O gerente torna-se um contato importante para o Cliente, juntamente com o parceiro iManage, para solucionar problemas urgentes que necessitam ser escalados rapidamente.
  - O custo desse gerente é totalmente coberto pela iManage.



---

## GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E ADOÇÃO DO USUÁRIO:

---

A iManage está ciente de que o ROI de um cliente não pode ser alcançado a menos que seus usuários estejam realmente usando a solução de software. Por conta disso, o iManage Learning Services está disponível para revisar os planos de gerenciamento de mudanças e os programas de treinamento do usuário final. O objetivo desse serviço é garantir que as medidas implementadas sejam suficientes para fornecer uma boa experiência ao usuário.

A iManage também publica muitos materiais de treinamento gratuitos, incluindo vídeos mais longos para visões gerais e mais curtos para tutoriais rápidos de recursos, guias do usuário, etc.

---

## CONCLUSÃO:

---

O CEO da iManage Neil Araujo, junto com a Docwise, se coloca à disposição para compartilhar mais informações para ajudar o seu escritório a escolher o melhor fornecedor de nuvem.

---

### Sobre a Docwise

Docwise é uma consultoria renomada no mercado jurídico que tem como objetivo prestar serviços relacionados à gestão do conhecimento. Com experiência de mais de 20 anos em tecnologias de GED, somos um parceiro estratégico dos mais importantes escritórios de advocacia e departamentos jurídicos do Brasil.