

MIGLIORARE L'EFFICIENZA OPERATIVA E LA COMPLIANCE NELLA GESTIONE DEGLI AFFIDAMENTI A LEGALI ESTERNI

Come la *Suite Legale di Wolters Kluwer* ha risposto in modo efficiente ai bisogni di gestione del contenzioso di una **TELCO**

IL CLIENTE **TIM**

TIM è una primaria azienda italiana di telecomunicazioni che opera nella telefonia fissa e mobile, telefonia IP, Internet e televisione via cavo.

La società è quotata nella Borsa Italiana ed è inclusa nel Forbes Global 2000 che la posiziona tra le prime 10 aziende italiane per fatturato annuale.

BENEFICI OTTENUTI

1. Efficienza Operativa

- 100% degli utenti in target utilizza il software per la gestione dei processi legali (140 utenti connessi al giorno);
- Potenziamento Governance e pieno controllo dei processi;
- Maggior controllo della spesa e dei cicli di fatturazione grazie all'integrazione con ERP (SAP).

2. Compliance dei processi/Audit

- 100% delle pratiche (circa 15.000) gestite;
- Miglioramento del posizionamento nei riguardi delle Autorità regolatorie/Giurisdizioni in occasione di audit.

“

“Con la Suite Legale abbiamo raggiunto l'obiettivo di formare una popolazione di utenti abituata a metodi di lavoro tradizionali, innalzando il loro livello di competenze

e soprattutto abbiamo permesso a TIM di governare tutto il processo degli affidamenti per il contenzioso secondo una logica end-to-end. Quest'ultimo aspetto ci pone oggi in una posizione di piena tranquillità e di maggiore sicurezza anche nei confronti degli Organismi di Vigilanza e dell'Authority di settore.”

”

Patrizia Pasetti

*Responsabile Governance e Innovazione Digitale
Direzione Legal Tax TIM Spa*

IL PROBLEMA

La società gestisce un numero ingente di affidamenti ai legali esterni ed è sottoposta a un carico straordinario di lavoro manuale che passa prevalentemente tramite flussi di comunicazione e di approvazione interni gestiti con strumenti tradizionali (posta elettronica, cartelle condivise per la gestione dei documenti).

Il flusso standard, costituito da diverse fasi che vanno dalla selezione dello studio alla fatturazione, implica diversi passaggi interni e coinvolge, in base al valore dell'affidamento, fino a quattro livelli gerarchici. Spesso, l'utilizzo di strumenti tradizionali, quali appunto la posta elettronica, non consentono di dominare i processi e generano delle inefficienze e dei ritardi oltre che problemi comuni

come il recupero in archivio di documenti e/o informazioni utili in caso di audit.

L'adozione di un sistema gestionale integrato, nel caso di società sottoposte a regolamentazione da parte di un'Authority di settore e quotata in Borsa, garantisce la tracciabilità dei flussi approvativi non solo per ragioni di efficienza interna dei processi ma soprattutto ai fini della compliance, in modo da tenere costantemente sotto controllo, in un unico ambiente di lavoro, tutti i processi di affidamento anche in caso di audit esterni.

Questi bisogni hanno spinto TIM, primaria società di telecomunicazioni, ad adottare la Suite Legale di Wolters Kluwer.

LA SOLUZIONE

Il progetto di digitalizzazione, avviato nel 2015 con l'adozione della Suite Legale è stato rilanciato a partire dal 2017 con l'obiettivo di digitalizzare il 100% dei processi legali.

La fase di *change management* ha coinvolto nella formazione circa 170 utenti per portarli ad un livello di utilizzo del gestionale, che pur adottato da anni non era sfruttato al pieno delle sue potenzialità, concreto e continuativo.

La Suite Legale ha contribuito al ridisegno del processo di affidamento degli incarichi ad avvocati e studi legali esterni nell'ambito della gestione del contenzioso. Mediante la definizione di un workflow approvativo fino a quattro livelli ha consentito non solo di rendere più fluido ed efficiente la gestione del processo, ma anche di poter rendicontare meglio l'iter approvativo e le sue componenti in caso di audit esterno o interno.

La decisione di adottare la Suite Legale è stata facilitata anche

grazie alla possibilità d'integrare l'applicativo nel sistema ERP esistente (SAP), generando automaticamente, a valle delle approvazioni, l'ordine e la partenza della lettera d'incarico, pervenendo così ad un'unica gestione del processo, sia sotto il profilo tecnico/legale che amministrativo. Questa facilitazione, alla luce dell'elevato numero di pratiche gestite (circa 15.000), ha prodotto una notevole velocizzazione ed efficientamento dei processi operativi.

Il sistema gestionale integrato ha consentito al Cliente, inoltre, anche di far fronte in modo tempestivo alle richieste degli Organismi di Controllo e Vigilanza in caso di audit. La ricerca di atti e/o documenti è straordinariamente facile avendo a disposizione un unico repository storico, come anche la ricerca pregressa di affidamenti di particolare importanza per i quali è possibile in pochi secondi ricostruire il percorso approvativo e i documenti a supporto dello stesso.