

A photograph of three business professionals in a meeting. A man with curly hair and a beard, wearing a light blue shirt and dark tie, is smiling and looking at a tablet. Another man in a dark suit is holding the tablet, and a woman in a red dress is partially visible. They are sitting around a wooden table with papers and a pen. The background is a bright, modern office setting.

CASE STUDY

CLIFFORD  
CHANCE

## CLIFFORD CHANCE: GLOBALNE PARTNERSTWO DLA KOMPLEKSOWYCH ROZWIĄZAŃ MOBILNYCH

Clifford Chance to jedna z największych korporacji prawniczych na świecie. Komunikacja mobilna ma dla niej kluczowe znaczenie. Dlatego firma zwróciła się do Grupy Deutsche Telekom w sprawie unikatowego wsparcia sieci globalnej oraz usług zarządzanych mobilnie.



LIFE IS FOR SHARING.

## Programy dla Klientów

Clifford Chance jest jedną z największych firm prawniczych na świecie. Zajmuje się doradztwem instytucjom finansowym, przedsiębiorstwom handlowym oraz organom państwowym i regulacyjnym w złożonych i kluczowych kwestiach prawnych.

Clifford Chance posiada 33 biura w 23 krajach Ameryki Północnej i Południowej, Azji, Europy i Bliskiego Wschodu. Firma oferuje połączenie gruntownej znajomości lokalnych realiów z unikatową globalną perspektywą.

Prawnicy firmy Clifford Chance doradzają klientom krajowym i zagranicznym w ramach prawa precedensowego i prawa stanowionego, podczas transakcji krajowych i międzynarodowych, w ramach stałej współpracy lub przy najbardziej angażujących projektach.

Struktura firmy opiera się na sześciu globalnych obszarach działania:

- Bankowość i Finanse
- Rynki Kapitałowe
- Korporacje / Fuzje i Przejęcia
- Spory Sądowe i Rozstrzyganie Sporów
- Nieruchomości
- Podatki, Emerytury i Zatrudnienie

W każdym z obszarów działają wyspecjalizowane zespoły gotowe do udzielenia wnikliwych porad.

Clifford Chance zatrudnia ponad 6 300 osób, w tym przeszło 3 200 prawników.

## Wyzwanie

Pracownicy w stałym kontakcie

Dla czołowej firmy prawniczej, takiej jak Clifford Chance, nieodzownym elementem jest stworzenie i wspieranie kultury pracy, która pozwalałaby pracownikom oferować najwyższe standardy obsługi klienta bez względu na to, gdzie się znajdują. Prawnicy firmy obsługują klientów na całym świecie. Jednocześnie muszą pozostawać w stałym kontakcie z klientami oraz biurem. Elastyczne odpowiadanie na potrzeby klienta jest dla firmy priorytetowe.

Firma ma wysokie zapotrzebowanie na usługi połączeń głosowych i transmisji danych. Aby pozostać w kontakcie ze swoimi klientami, Clifford Chance poszukiwał solidnego dostawcy międzynarodowych mobilnych usług głosowych. Prawnicy firmy stale potrzebują zdalnego dostępu, aby być na bieżąco w prowadzonych sprawach oraz konsekwentnie zapewniać obsługę klienta. Dlatego Clifford Chance poszukiwało również usługi mobilnej poczty e-mail. Pracownicy muszą mieć możliwość wymiany informacji oraz dokumentów elektronicznych z biurem i klientami bez względu na czas i miejsce, w którym się znajdują.

Mobilne usługi w zakresie połączeń głosowych oraz transmisji danych mają kluczowe znaczenie dla międzynarodowych działań Clifford Chance, dlatego też firma potrzebuje rzetelnego planowania i budżetowania w tym zakresie. Managerowie odpowiedzialni za ten obszar muszą mieć możliwość identyfikacji nagłych wzrostów wydatków na komunikację mobilną, aby podjąć odpowiednie kroki najszybciej jak to możliwe.

Aby zaspokoić te potrzeby, firma Clifford Chance poszukiwała narzędzia do raportowania działań w skali międzynarodowej pozwalającego zrozumieć sposób korzystania z usług oraz wydatki na korzystanie z rozwiązań mobilnych w biurach.

Rozwiązania musiały spełniać poniższe wymagania:

- Mobilny dostęp do poczty e-mail, aby utrzymywać stały kontakt z klientami i biurem
- Niezawodność rozwiązań mobilnych na całym świecie dzięki jednemu urządzeniu
- Niezawodne usługi skoncentrowane na jakości i jednorodności we wszystkich biurach Clifford Chance
- Przejrzyste zestawienie kosztów oraz informacje na temat korzystania z usług i wydatków poprzez centralne narzędzie raportowania

- Współpraca z najlepszymi dostawcami usług mobilnych i oszczędności dzięki korzyściom z pojedynczego punktu kontaktu
- Najlepszy stosunek jakości do ceny i skorzystanie z efektu skali
- Globalne wsparcie zapytań dotyczących usług
- Przejrzysta komunikacja i współpraca międzynarodowa

## Dlaczego nasze rozwiązanie?

Deutsche Telekom zaoferowało firmie Clifford Chance wyjątkowo korzystne usługi zarządzane mobilnie dzięki członkostwu w stowarzyszeniu FreeMove zrzeszającym czterech największych operatorów komórkowych na świecie: Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia oraz TeliaSonera.

Deutsche Telekom dostarczył usługę mobilnej poczty BlackBerry®, umożliwiającą pracownikom Clifford Chance wymianę informacji z biurem i klientami bez względu na miejsce aktualnego pobytu. Rozwiązanie BlackBerry jest kluczowym narzędziem tzw. „mobilnego biura” prawników firmy.

Wymiana ważnych informacji, koordynacja działań poprzez e-mail czy pilna rozmowa telefoniczna – partnerzy Clifford Chance realizują te zadania dzięki smartfonom BlackBerry, stanowiącym około 80% telefonów w Clifford Chance.

W połączeniu z atrakcyjną strukturą ustalania cen oraz, przede wszystkim, szerokim zasięgiem roamingu międzynarodowego, to rozwiązanie pozwala prawnikom firmy Clifford Chance komunikować się na całym świecie, wszędzie, gdzie tego potrzebują.

Deutsche Telekom oraz FreeMove ułatwiają działalność firmy prawniczej w 13 krajach w całej Europie, USA oraz, oraz rejonie Azji i Pacyfiku, dzięki kooperacji z Bridge Alliance, wspierając tym samym dalszy rozwój firmy za granicą.

Zgodnie z koncepcją FreeMove kładącą nacisk na prostotę na poziomie międzynarodowym, główną osobą kontaktową dla Klienta jest Międzynarodowy Doradca Klienta (Global Account Manager).

Działa on pomiędzy wymaganiami klienta a produktami i usługami stowarzyszenia. Dzięki temu opracowuje i prezentuje rozwiązania indywidualnie dopasowane do klienta. Międzynarodowy Doradca Klienta firmy Clifford Chance zaproponował zoptymalizowane koszty na Europę i Stany Zjednoczone. Firmie Clifford Chance przydzielono również specjalistę ds. Międzynarodowej Obsługi Klienta (International Customer Service Manager). Stanowi on dedykowany centralny punkt kontaktu dla wszystkich kwestii związanych z usługami, takich jak monitorowanie, kontrola i raporty z funkcjonowania usługi, w zasięgu globalnym. Dbając o wymierne korzyści wynikające z doskonałej obsługi oraz znakomitej współpracy, specjalista ds. Międzynarodowej Obsługi Klienta proponuje i wdraża plany poprawy jakości.



Kolejną usługą oferowaną firmie Clifford Chance jest dopasowane centralnie i lokalnie narzędzie raportowania – DTAG Central Business Services. Daje ono administratorowi możliwość wyboru stopnia szczegółowości raportu – od monitorowania ogólnych wydatków, aż po analizę połączeń i kosztów.

Jest to narzędzie złożone z trzech modułów:

- Central Dashboard (Centralny panel sterowania) – oferuje scentralizowane analizy wydatków oraz wykorzystania usług dla danego regionu, kraju lub miejsca. Wstępnie zdefiniowane wskaźniki KPI oraz trendy mogą być zaprezentowane oraz pobrane w formie praktycznych raportów.
- Central Reporting (Raportowanie centralne) – oferuje szczegółowe zestawienia danych związanych z wydatkami i wykorzystaniem usług komunikacji mobilnej, które mogą być uporządkowane według dowolnych zmiennych, takich jak region, oddział, centrum kosztów, okres rozliczeniowy.
- Central Ordering (Zamówienia centralne) – oferuje ujednoczone procesy składania zamówień, obejmuje wszystkie zamówienia związane z komunikacją mobilną.

Rozwiązania:

- Mobilne usługi głosowe i rozwiązania Blackberry
- Roaming międzynarodowy
- Zindywidualizowane narzędzia raportowania dzięki usłudze Central Business Services
- Międzynarodowy Doradca Klienta
- Raport SLA
- Zarządzanie Wdrożeniami
- Międzynarodowa Obsługa Klienta (ICSM)

## Korzyści dla Clifford Chance

- Usługi mobilnej komunikacji i przepływu informacji podnoszące jakość świadczonych usług
- Poprawa wydajności prawników, większa efektywność cyklu pracy oraz mniej przestoju
- Łatwa i wygodna wymiana wiadomości e-mail w czasie rzeczywistym
- Globalny roaming wspierający prowadzenie działalności prawnej na całym świecie
- Znaczące oszczędności pozyskane dzięki globalnemu systemowi zamówień
- Atrakcyjne stawki za połączenia głosowe i transmisję danych
- Większa przejrzystość dzięki międzynarodowym narzędziom raportowania
- Wysoka jakość usług oraz zasięg we wszystkich krajach
- Centralny punkt kontaktu oferujący dedykowane doradztwo oraz międzynarodową obsługę klienta

## REFERENCJE KLIENTÓW

**„Dzięki Grupie Deutsche Telekom znaleźliśmy dostawcę, który mógł zaoferować globalną procedurę zamówień dla lokalnych oddziałów oraz usługi zarządzane mobilnie. Spełnią one oczekiwania naszych pracowników na całym świecie”.**

Anthony Vigneron  
Collaboration Services Global Manager, Clifford Chance LLP

**T-Mobile Polska S.A.**  
ul. Marynarska 12  
02-674 Warszawa

Więcej informacji o usługach:  
[www.t-mobile.pl/biznes](http://www.t-mobile.pl/biznes)



**LIFE IS FOR SHARING.**