



## Wolters Kluwer Polska w czasie pandemii Stawiamy na bezpieczeństwo i cyfrowe innowacje

Epidemia koronawirusa z dnia na dzień wywołała rewolucję w funkcjonowaniu tysięcy firm i milionów pracowników. I choć diametralnym zmianom uległo wiele obszarów, w centrum naszej uwagi pozostaje troska o zdrowie i bezpieczeństwo.



Włodzimierz Albin  
Prezes Wolters Kluwer Polska

– Naszym priorytetem jest zdrowie i bezpieczeństwo klientów, pracowników oraz społeczności lokalnych, w których funkcjonujemy. Wszystkie działy w firmie pracują obecnie zdalnie, a wprowadzony stan epidemii nie miał negatywnego wpływu na zachowanie ciągłości naszych usług i procesu sprzedażowego. Jest to możliwe dzięki naszym wcześniejszym inwestycjom. Wprowadziliśmy także szereg innowacji, żeby ograniczyć do niezbędnego minimum ilość spotkań bezpośrednich – mówi Włodzimierz Albin, prezes Wolters Kluwer Polska.

*Wprowadzony stan epidemii nie miał negatywnego wpływu na zachowanie ciągłości naszych usług i procesu sprzedażowego.*



## Troska o bezpieczeństwo klientów

**Pracownicy Wolters Kluwer ograniczyli ilość spotkań bezpośrednich.** Obecnie uczestniczą w nich tylko na wyjątkowych i rzadkich sytuacjach, podczas których bezwzględnie przestrzegają reżimu sanitarnego. Nasi przedstawiciele handlowi pracują z wykorzystaniem aplikacji online oraz nowoczesnych rozwiązań chmurowych, dzięki czemu mogą prowadzić **spotkania i prezentacje bez potrzeby fizycznej obecności u klienta.** Zmiana modelu pracy nastąpiła w rekordowo krótkim czasie, a klienci nie odczuli żadnego pogorszenia w jakości obsługi.

Od początku pandemii **nieprzerwanie działa sklep online oferujący produkty marki LEX.** Nasza księgarnia Profinfo.pl także pełni dla klientów rolę bezpiecznego miejsca zakupów. Dostawy realizowane są na bieżąco, dzięki czemu nasi czytelnicy mogą ograniczyć wyjścia z domu, bo zamówione książki otrzymają szybko i bez narażania zdrowia.

Wszyscy pracownicy tworzący nasze produkty pracują obecnie zdalnie. Cały proces – od pozyskania treści aktu lub maszynopisu komentarza, do momentu ich publikacji w formie elektronicznej bądź tradycyjnej – jest realizowany online. Wybuch pandemii nie spowodował żadnych opóźnień w świadczeniu usług.

**„Cyfrowy krok w przyszłość” został również wykonany w naszej Bazie Wiedzy,** która pozyskuje, kategoryzuje i udostępnia użytkownikom LEX dokumenty prawne. Zakończyliśmy wdrażanie nowego systemu, dzięki któremu nasi klienci niemal natych-

*Spotkania i prezentacje bez potrzeby fizycznej obecności u klienta.*

miast po publikacji urzędowej mogą korzystać z aktów prawnych, ale także z orzeczeń i treści autorskich. Co ważne, zwiększyliśmy również skalę i szybkość tezowania orzeczeń. Dzięki wdrożeniu nowoczesnego narzędzia usprawniliśmy również proces oceny zgodności dużych ilości tekstów autorskich z bieżącym stanem prawnym.

Kolejną decyzją było wprowadzenie systemu zmianowego i w efekcie wydłużenie godzin pracy naszych redaktorów. **Dzięki temu jeszcze szybciej i skuteczniej reagujemy na lawinę zmian w przepisach,** szczególnie związanych z COVID-19 i tzw. tarczami antykrzysowymi.

Zmiany w Bazie Wiedzy oznaczają też ułatwienia dla naszych autorów, którzy – w dobie pandemii i pracy zdalnej – mogą sprawniej i bezpieczniej dostarczać swoje teksty do systemu LEX.

Ważnym elementem udostępniania naszych produktów klientom są wdrożenia, czyli szkolenia użytkowników oraz instalowanie oprogramowania. Dotyczy to produktów narzędziowych do zarządzania m.in. kancelarią prawną, dokumentami i wiedzą. Spośród wielu takich wdrożeń można wymienić niedawne **przeszkolenie z systemów oświatowych linii Progman (w formie online dla ok. 1000 użytkowników z 800 placówek edukacyjnych).** Także indywidualne szkolenia z LEX-a przybrały w pełni zdalną formę, a ich terminy i godziny można wygodnie rezerwować zgodnie z własnymi preferencjami.

*„Cyfrowy krok w przyszłość” został również wykonany w naszej Bazie Wiedzy.*



Klienci dzięki formie zdalnej mogą szybko i bezpiecznie otrzymać praktyczną wiedzę. Od razu otrzymują też nagranie spotkania, które mogą przekazać kolejnym pracownikom. To również elastyczność, wygoda i możliwość szkolenia w rozproszonym modelu: z różnych miejsc i w rozłożonym czasie, użytkownicy nie muszą dojeżdżać na szkolenie stacjonarne. Od początku pandemii znacznie wzrosła liczba webinarów oraz ich uczestników.

**Szczególnym zainteresowaniem cieszyły się szkolenia eksperckie z zakresu tarcz antykryzysowych.** Niedawne konferencje online, do tej pory organizowane stacjonarnie – Kongres Edukacja i Rozwój, konferencja HR Tech Summit czy konferencja Zmiany w ochronie zdrowia – zgromadziły łącznie ponad 3000 uczestników. Jeśli sytuacja epidemiczna nie ulegnie poprawie, także w trybie online odbędą się gala finałowa konkursu Rising Stars oraz maraton prawniczego programowania Global Legal Hackathon.

## Dzielimy się wiedzą z klientami i dbamy o standardy

W tym trudnym gospodarczo czasie stale dostosowujemy naszą ofertę do aktualnych potrzeb, mając na względzie wyzwania z jakimi mierzą się nasi klienci w codziennej pracy. W związku z tym udostępniliśmy wszystkim naszym użytkownikom bezpłatny serwis LEX Alert Koronawirus zawierający pełną i aktualną informację prawną na temat Covid-19. Także dziennikarze naszego serwisu Prawo.pl codziennie zamieszczają omówienia najnowszych zmian w prawie oraz opinie i wywiady związane z pandemią.

**Podwyższyliśmy również standardy cyberbezpieczeństwa.** Obecnie zapewniamy należytą ochronę nie tylko w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych tysięcy naszych użytkowników, ale także wszystkich dokumentów, które przechowują m.in. w systemie LEX. W związku z tym **wprowadziliśmy 2-stopniowe logowanie jako dodatkowe**

*Podwyższyliśmy również standardy cyberbezpieczeństwa.*

**zabezpieczenie dla posiadanych kont w produktach Wolters Kluwer Polska.** Funkcjonalność ta polega na dodaniu do logowania nowej warstwy ochronnej w postaci potwierdzenia urządzenia np. laptopa lub telefonu za pomocą których użytkownik loguje się do swojego konta. Każde potwierdzone urządzenie zostaje zapisane, jako zaufane na danym koncie, co skutecznie ogranicza działanie osób nieuprawnionych.



**Marcin Kleina**  
Dyrektor Biura Projektów  
i Rozwoju, członek zarządu  
Wolters Kluwer Polska.

– Tworzenie nowych produktów i rozwijanie istniejących to spore wyzwanie w czasie pandemii. Ważny element tych działań stanowią tzw. burze mózgów, które zwiększają kreatywność i wymianę pomysłów. Bez większych kłopotów przenieśliśmy całą aktywność w tym zakresie do sfery online, tym bardziej że **jeszcze przed epidemią większość zespołów projektowych zaczęła pracę z wykorzystaniem nowoczesnych aplikacji do wspólnej pracy zdalnej** – wyjaśnia Marcin Kleina, Dyrektor Biura Projektów i Rozwoju, członek zarządu Wolters Kluwer Polska.



## Zdalna obsługa klienta oraz bot Piotr

Sprawnie i skutecznie rozszerzyliśmy zakres zdalnego wsparcia dla tysięcy użytkowników. Było to możliwe dzięki wcześniejszym inwestycjom w oprogramowanie „chmurowe” i sprzęt. **Przy znacznym wzroście liczby zgłoszeń nie wydłużył się czas obsługi klientów, a oni sami nie zauważyli zmiany trybu pracy ani nie odczuli różnicy w jakości obsługi.**

*Przy znacznym wzroście liczby zgłoszeń nie wydłużył się czas obsługi klientów.*

Innowacją w obsłudze klientów jest voicebot, czyli cyfrowy asystent głosowy. Piotr (bo tak został nazwany) działa od czerwca br. i udziela klientom odpowiedzi na prostsze pytania, np. związane z aktualnym statusem zamówienia lub sposobu realizacji płatności.

Aktualnie Piotr obsługuje ok. 60% połączeń, pracując w trybie 24/7.

Wdrożenie voicebota to początek wykorzystania technologii sztucznej inteligencji w procesie obsługi naszych klientów, ponieważ w najbliższej perspektywie planujemy wdrożenie kolejnych innowacyjnych rozwiązań.

## Dbamy również o pracowników

Pandemia koronawirusa to niełatwy czas dla pracowników, a praca z domu niesie ze sobą szereg nowych wyzwań. Z tego powodu wdrożyliśmy m.in. **zdalny system wsparcia IT i podjęliśmy działania HR mające na celu dbałość o dobrostan fizyczny i psychiczny pracowników.**

– Naszym celem jest sukces zawodowy naszych klientów. Dokładamy więc wszelkich starań, aby w tej wymagającej sytuacji oferować im – bez żadnych zakłóceń – usługi na najwyższym poziomie. Nie udałoby się to bez naszych pracowników i współpracowników – podsumowuje Włodzimierz Albin.

*Naszym celem jest sukces zawodowy naszych klientów.*