

CLIENT SPOTLIGHT**Hoxie & Associates Client Spotlight**

Création d'une plateforme pour améliorer la collaboration et la croissance

Hoxie & Associates, une boutique de conseil en PI spécialisée dans les technologies chimiques, souhaitait offrir à ses clients un portail pour gérer les affaires et interagir avec eux. En collaboration avec Anaqua, le cabinet a pu construire une plateforme solide sur AQX Law Firm qui automatise la saisie des données et le reporting, tout en facilitant les demandes de contrats et les communications.

Nous avons récemment discuté avec Michele Hoxie, assistante juridique spécialisée dans la saisie de données chez Hoxie & Associates, qui nous a expliqué comment le cabinet a renforcé sa collaboration à distance entre son équipe et ses clients. Michele a commencé sa carrière dans le domaine de la propriété intellectuelle dans un petit cabinet de conseil à Millburn, où elle occupait un poste à temps partiel. Elle a ensuite travaillé au service des brevets de Colgate-Palmolive, ce qui lui a permis d'approfondir ses connaissances sur les dépôts de brevets et la saisie de données, avant de devenir responsable de l'élaboration et de la gestion des demandes de contrats. Elle est partie de Colgate deux semaines avant le début des confinements dus à la pandémie pour rejoindre le cabinet de conseil Hoxie & Associates.

Pouvez-vous nous en dire plus sur votre cabinet ?

Notre taille, en tant que boutique de conseil en PI, nous permet d'accorder une attention personnalisée à nos clients. Simplifier les activités de nos clients est notre priorité. Notre fondateur, Tom Hoxie, qui est aussi mon époux, était Directeur Conseil en brevets pour la branche américaine de Novartis. Nous travaillons avec beaucoup de petites start-ups, notamment dans le secteur pharmaceutique, qui développent de nouveaux produits comme des vaccins. C'est très stimulant d'être ainsi impliqués dans les activités des clients et de voir la croissance de leurs entreprises en temps réel. Nous nous différencions notamment par le fait que nous offrons à nos clients la possibilité d'accéder à leurs dossiers depuis un portail client développé avec Anaqua.

Quelle est la structure actuelle de votre équipe ?

Quand je suis arrivée au cabinet, aucun poste n'était véritablement dédié à la saisie de données. Puis la pandémie est arrivée, les confinements ont commencé, et j'ai dû trouver une solution moi-même, avec l'aide d'Anaqua. Aujourd'hui, nous avons cinq assistants juridiques à temps plein et venons d'embaucher quelqu'un à temps partiel. Nous travaillons avec sept avocats-conseils et un agent en brevet.

**Quels sont les défis rencontrés par votre équipe aujourd'hui ?**

Sans système en place pour les capter et s'assurer de leur exactitude, beaucoup d'informations risquent d'être perdues. Certes, les e-mails sont un moyen d'en recueillir, mais ils ne suffisent pas. En une seule journée, nos avocats-conseils reçoivent parfois jusqu'à 100 e-mails.

Intégrer des collaborateurs sans une bonne expérience de la saisie ou des dépôts peut se révéler un défi de taille. Il est généralement utile de savoir comment fonctionne le dépôt de brevets. Anaqua permet l'intégration des e-mails pour les affaires relevant de l'USPTO et du PCT, ce qui nous assure un gain de temps

précieux. Plus besoin de déplacer les messages dans les dossiers correspondants, la saisie automatique est là ! J'adore cette fonctionnalité. C'est une étape de vérification supplémentaire, grâce à laquelle je peux être certaine que les données saisies seront correctes. Elle importe automatiquement tous nos e-mails. Je n'ai plus qu'à ouvrir un dossier et vérifier que tout est exact. L'automatisation de la saisie nous fait gagner un temps considérable.

Comment avez-vous eu l'idée de créer un portail client ?

Tom a toujours voulu offrir aux clients la possibilité de générer eux-mêmes des rapports sur les brevets qu'ils détiennent. Nous sommes ravis de le faire pour eux, mais je pense que ce portail leur donne davantage d'autonomie et de contrôle. Ils ont une vision d'ensemble sur leur portefeuille et peuvent simplement télécharger les fichiers dont ils ont besoin. Ils ont la possibilité de consulter les cas individuellement ou de visualiser l'ensemble du portefeuille. J'ai aussi créé des modèles de rapports.

Il était important de permettre aux assistants juridiques d'accéder au cas et d'exporter des rapports générés directement dans le système de saisie. Personne dans le cabinet n'avait jamais fait cela. J'ai donc appris comment le programmer. Désormais, nous disposons d'une multitude de modèles et tout se fait bien plus rapidement. Nous cherchions une solution pour collecter et trier les données de nos clients (un questionnaire, par exemple), afin d'être plus efficaces dans nos réponses à leurs demandes.

C'est donc dans cet esprit que nous voulions configurer le portail client d'AQX® Law Firm, en intégrant aussi ces contrats. Je savais quelles informations nous aurions besoin de recueillir, donc nous voulions créer un formulaire pour les demandes de contrat. Le client n'a alors qu'à ouvrir le portail, répondre à quelques questions et nous envoyer ses réponses pour demander une convention. Ensuite, la solution crée automatiquement le dossier correspondant dans le module Contrats d'AQX. Nous l'avons programmée pour que la demande soit envoyée dans notre boîte de

réception principale, avec Tom et un assistant juridique en copie. Nous ne voulons pas risquer de manquer la moindre demande, et le portail client nous aide à nous en assurer.

En quoi le portail client profite-t-il à votre cabinet ?

Si le client demande un type de contrat particulier en lien avec la PI, les avocats-conseils peuvent voir la requête pendant qu'ils rédigent les documents. Le portail client Anaqua capte les informations, ce qui nous permet ensuite de mieux guider nos clients. En bas du formulaire de demande, nous proposons une liste des accords les plus courants, chacun étant accompagné d'une explication. Le client propose une ligne directrice, puis les avocats-conseils le contactent pour plus de détails.

Sur le portail, nous avons aussi mis en ligne un questionnaire pour les enregistrements d'inventions. Les clients peuvent ainsi nous envoyer les informations nécessaires sur leurs inventions afin que les avocats-conseils rédigent les demandes de brevet. La section du portail dédiée aux enregistrements d'inventions est importante car elle permet de garder une trace de la date de l'invention et de l'identité des inventeurs, mais aussi de joindre des documents. Dernièrement, nous avons aussi lancé un autre questionnaire qui capte les demandes d'enregistrement de marques.

Quelle a été votre expérience avec l'équipe Anaqua ?

Tout le monde s'est montré très serviable et réactif, de l'équipe Client Success au service IT. J'avais beaucoup de questions lorsque j'ai commencé, pendant la pandémie. Je m'étais dit qu'il serait pratique de pouvoir échanger avec quelqu'un d'un autre cabinet de conseil, voire d'un cabinet plus grand, qui travaille depuis un certain temps avec Anaqua, afin de demander des conseils et de discuter de mes idées. Joe Bichanich, Directeur de clientèle pour Anaqua, m'a mise en contact avec une autre cliente travaillant dans un plus grand cabinet. Il a fait les présentations par e-mail et l'autre cliente m'a notamment suggéré l'intégration avec Outlook. Maintenant que j'ai adopté cette intégration, je peux dire qu'elle nous a changé la vie.

Quels seraient vos conseils pour quelqu'un qui commence juste à utiliser AQX Law Firm

Le système de parrainage est fantastique. Il permet de collaborer étroitement avec l'équipe d'Anaqua, mais aussi avec des clients de la solution qui nous accompagnent dans notre adoption. C'est pratique de rencontrer d'autres professionnels qui utilisent la plateforme et ont une expérience à partager.

Mes assistants savent à quel point j'adore parler d'Anaqua. C'est un excellent système aux puissantes performances. Nous sommes très fiers du portail client que nous avons construit avec l'équipe d'Anaqua.