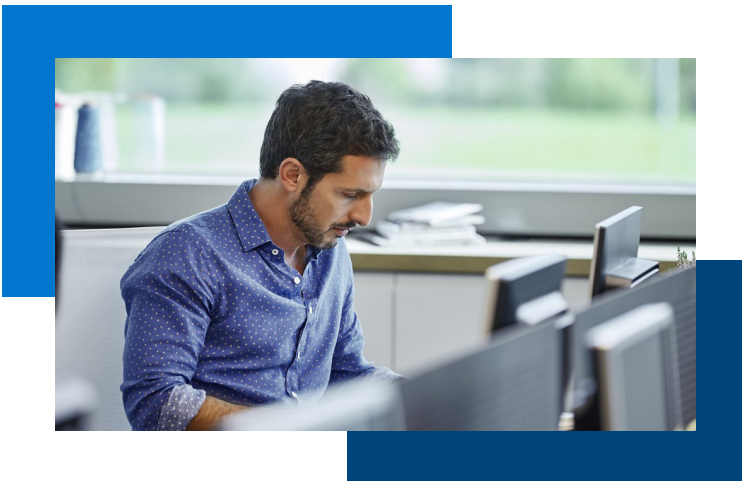


Empresa de abogados global llega a la cúspide de la industria

Baker Botts L.L.P. permite que los usuarios de tecnología prosperen en sus trabajos y eleva el perfil estratégico de TI con una combinación ganadora de servicios y dispositivos de Dell Technologies.



Perfil del cliente

BAKER BOTTS

Abogacía | Estados Unidos



“Somos el número 58 de la serie 100 de Los Abogados estadounidenses (AmLaw) para 2020... Ese logro se conecta directamente con nuestro uso de servicios y dispositivos de Dell Technologies”.

Rick Boulin

Director de sistemas de información,
Baker Botts

Necesidades del negocio

Baker Botts necesitaba abordar las preocupaciones que planteaba el rendimiento lento y poco confiable de sus diversas tecnologías heredadas y ayudar a los abogados y al personal en toda su operación global a trabajar de manera más productiva.

Resultados empresariales

- Permite una reducción del 75 % en los costos de licenciamiento de software.
- Contribuye al crecimiento de ingresos y mayor competitividad.
- Descarga la administración de TI diaria, lo que libera al TI interno para asignaciones de alto valor.
- Agrega innumerables horas de tiempo productivo.
- Mejora la productividad y los niveles de servicio de TI para abogados y personal.
- Aumenta la seguridad y la confiabilidad de los sistemas y aplicaciones.

Resumen de soluciones

- [Servicios administrados de Dell Technologies](#)
- [ProSupport Plus para PC](#)
- [Dell EMC TechDirect](#)
- [Laptops y 2 en 1 Dell Latitude](#)
- [Monitor UltraSharp U2419HC de Dell](#)

Fundada durante los primeros días de Houston en 1840, Baker Botts es hoy en día una destacada empresa de abogados global que está profundamente inmersa en los sectores de sus clientes. Más de 725 abogados y cerca de 900 empleados administrativos trabajan en 14 oficinas distribuidas a nivel mundial para atender a los clientes en casi 200 países. Esos clientes incluyen 52 de las empresas de la lista Fortune 100, incluidas muchas empresas de tecnología conocidas.

Frente a la obsolescencia tecnológica

La tecnología es fundamental para Baker Botts en la administración de su negocio global. Scott Potoczak, director de servicio al cliente de TI de Baker Botts, dice: “La tecnología es esencial para todos los procesos legales, independientemente de si está trabajando con los clientes, interactuando con los tribunales o colaborando internamente”.

Cuando la empresa utilizó 26 modelos diferentes de laptops y equipos de escritorio, incluidos los dispositivos al final de sus vidas útiles, apoyararlos y administrarlos se convirtió en un esfuerzo engorroso. A menudo, los usuarios experimentaban tiempos de inicio prolongados antes de poder acceder a los sistemas de la empresa. Algunos partners y empleados comenzaron a utilizar sus propias laptops, lo que aportó el riesgo de comprometer las medidas de protección de datos de la empresa. Los abogados tendían a sentirse incómodos cuando tenían que llevar una laptop anticuada a una reunión con un cliente, especialmente a una empresa de Silicon Valley.

Dispositivos potentes y servicios avanzados

Baker Botts decidió reinventar su uso y administración de la tecnología. Se estandariza en soluciones versátiles y ampliamente adoptadas: laptops Dell Latitude 7390 y 7400 2 en 1 y monitores UltraSharp U2419HC. En una actualización gradual asistida por Dell Technologies, la empresa reemplaza un tercio de sus dispositivos de cliente por año para maximizar el beneficio de la garantía de tres años. Rick Boulin, director de sistemas de información de Baker Botts, dice: “Cuando se trata de nuestros usuarios, estamos al 100 % en Dell Technologies. Nuestro equipo es el mejor”.

El despacho de abogados extendió el equipo interno de TI y simplificó la administración de tecnología mediante la suscripción a los servicios administrados de Dell Technologies y ProSupport Plus para PC. Los administradores de TI de Baker Botts también utilizan el portal de autoservicio en línea TechDirect para pedir y recibir piezas de reemplazo de manera fácil y rápida.



“

“Recuperamos innumerables horas de trabajo de las personas al año debido a los tiempos de arranque cortos de las laptops Dell”.

Scott Potoczak

Director, servicio al cliente de TI,
Baker Botts



Aumenta la **seguridad** y la **confiabilidad** de los sistemas y aplicaciones.

Reducción de los costos de licenciamiento y mayor tiempo productivo

La estandarización de las laptops de Dell con el soporte de Dell Technologies Services permitió a Baker Botts reducir sus tarifas de licenciamiento de VDI (infraestructura de escritorios virtual), lo que permitió ahorrar decenas de miles de dólares al año. Los nuevos dispositivos también minimizaron el tiempo no productivo de los usuarios. Potoczak explica: “Recuperamos innumerables horas de tiempo de las personas al año debido a los tiempos de arranque cortos de las laptops Dell”.

En una colaboración continua con Dell Technologies, las actualizaciones tecnológicas de Baker Botts permitieron funcionalidades de trabajo mejoradas. Potoczak dice: “Reducimos nuestros costos de licenciamiento de software en casi un 75 % y generamos otros ahorros y eficiencias mediante la eliminación o replanificación de servidores en las instalaciones”.

Amplificación de la voz del cliente y uso compartido de la experiencia

Un elemento importante de ProSupport Plus es un administrador de soporte técnico (TSM) dedicado que se ha convertido en un colaborador muy valioso en Baker Botts. Potoczak explica: “Nuestro TSM de ProSupport Plus es excelente para conectarnos con los expertos de Dell Technologies y mantenernos en contacto hasta que nuestras preocupaciones se hayan resuelto”. Boulin comenta: “El acceso a personas de alto nivel en Dell Technologies ha sido una gran experiencia. Están tan interesados en resolver nuestros problemas como nosotros”.

ProSupport Plus y el TSM ayudan a Baker Botts a enfocar sus propios recursos de TI en donde pueden tener el mayor impacto. “ProSupport Plus libera a mi equipo para que respalde esfuerzos importantes, como nuestro nuevo sistema financiero”, señala Potoczak. “Y sentimos que se escucha nuestra voz. Dell Technologies tiene en cuenta nuestros comentarios y hace lo que sea posible para ofrecer los mejores productos posibles”.

Aceleración de las cargas de trabajo y elevación de la contribución de TI a la empresa

La organización de TI de Baker Botts se extendía excesivamente brindando soporte a usuarios y oficinas en las regiones y zonas horarias del mundo y se estaba quedando atrás en un trabajo más esencial. Los servicios administrados hicieron posible que la empresa cambiara las operaciones tecnológicas diarias a Dell Technologies. Olaf Roessner, director de servicios de nube e infraestructura de Baker Botts, dice: “Dos años después de descargar los servicios de soporte de TI a Dell Technologies, no puedo imaginar vivir sin su equipo como una extensión de nuestra empresa. Ahora contamos con soporte y resolución de incidentes en todo el mundo, con capacidad de respuesta las 24 horas”.



“Dos años después de descargar los servicios de soporte de TI a Dell Technologies, no puedo imaginar vivir sin su equipo como una extensión de nuestra empresa”.

Olaf Roessner

Director, servicios de nube e infraestructura,
Baker Botts



“El acceso a personas de alto nivel en Dell Technologies ha sido una gran experiencia. Están tan interesados en resolver nuestros problemas como nosotros”.

Rick Boulin

Director de sistemas de información,
Baker Botts

Al igual que ProSupport Plus, los servicios administrados aligeran la carga de tareas de los administradores de TI de Baker Botts y les permiten usar sus habilidades para mejorar el efecto. “Podemos liberar la creatividad y la experiencia de nuestro personal de TI, ya que se les permite ser proactivos en las iniciativas de valor agregado en lugar de estar atascados en la respuesta reactiva a incidentes o la aplicación de parches”, enfatiza Roessner.

Después de la transición de soporte a los servicios administrados, Baker Botts pudo reasignar un miembro del equipo de TI a tiempo completo. “No es rentable para una empresa de servicios profesionales invertir en procesos de TI genéricos”, comenta Boulin. “Mediante los servicios administrados de Dell Technologies, hemos hecho que esta parte de nuestra operación se acerque a la neutralidad de costos”.

Una ventaja en la competencia por talento

Cuando Baker Botts recluta nuevos asociados, compite con muchas otras empresas de servicios profesionales y despachos de abogados. “Las guerras de reclutamiento son realmente importantes”, dice Boulin. “Pero Dell Technologies ha sido un partner fantástico al ayudarnos a obtener e implementar las laptops correctas. Esto nos permite demostrar nuestro compromiso con la habilitación de la productividad de los abogados y del personal. A las personas les encantan los dispositivos Dell y nuestros abogados se sienten cómodos al llevarlos a citas con clientes de Silicon Valley.

El éxito de Baker Botts en la actualización de su tecnología y sus sistemas de soporte se ha dado a conocer en la industria. “Minimizamos la cantidad de quejas al proporcionar a nuestros empleados laptops Dell potentes y modernas”, señala Potoczak. “Además, otras empresas ahora nos preguntan cómo logramos el tiempo de devolución de nuestra tecnología”.

Vaulting hasta llegar a la cima del campo

Mantener los sistemas en funcionamiento sin tiempo de inactividad no planificado y proteger la información confidencial relacionada con los clientes y las actividades de la empresa son aspectos críticos de la administración de tecnología de Baker Botts. Los servicios de Dell Technologies han tenido un impacto notable en estas áreas. “En 2017, estimamos que una hora de interrupción del sistema podría costar 511 000 USD en pérdida de productividad después de que un error de software reinició un firewall”, señala Roessner. “Desde entonces, hemos colaborado con el equipo de Dell Technologies Services para reducir el tiempo necesario para implementar los parches más recientes y fortalecer o reforzar la seguridad de otras maneras. Definitivamente estamos logrando un mayor tiempo de actividad. Esas mejoras, a su vez, ayudan a la empresa a generar mayores ingresos y mantener una ventaja competitiva”.

Boulin hace explícita la conexión entre los resultados del negocio y las mejoras tecnológicas. “Tuvimos ingresos récord el año pasado”, dice. “Somos el número 58 de la serie 100 de los abogados estadounidenses (AmLaw) para 2020, una gran oportunidad para un despacho de abogados. Ese logro se conecta directamente con nuestro uso de servicios y dispositivos de Dell Technologies”.

Obtenga más información sobre
Dell Technologies Solutions.

Comuníquese con un experto de
Dell Technologies Solutions.

DELL Technologies

Conéctese
en las redes sociales

