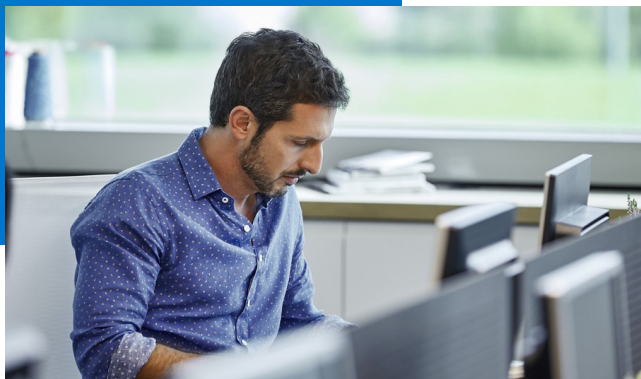


Uno studio legale internazionale raggiunge i vertici del settore

Baker Botts L.L.P. aiuta gli utenti della tecnologia ad eccellere nel proprio lavoro ed eleva il profilo strategico dell'IT grazie a una combinazione vincente di servizi e dispositivi Dell Technologies.



Esigenze aziendali

Baker Botts doveva affrontare i problemi causati da prestazioni lente e inaffidabili delle sue diverse tecnologie legacy e aiutare avvocati e personale di tutte le sue sedi internazionali ad aumentare la produttività.

Risultati di business

- Riduzione del 75% dei costi delle licenze software.
- Efficace contributo alla crescita del fatturato e della competitività.
- Alleggerimento della gestione IT quotidiana, liberando risorse IT interne per compiti di maggior valore.
- Aumento esponenziale delle ore produttive.
- Aumento della produttività e dei livelli di servizio IT per avvocati e personale.
- Aumento della sicurezza e affidabilità di sistemi e applicazioni.

Profilo del cliente

BAKER BOTTS

Studio Legale | Stati Uniti



"Occupiamo il 58° posto dell'elenco American Lawyer (AmLaw) 100 per il 2020... Questo traguardo è direttamente legato all'utilizzo di servizi e dispositivi Dell Technologies."

Rick Boulin

CIO, Baker Botts

Panoramica delle soluzioni

- [Servizi gestiti Dell Technologies](#)
- [ProSupport Plus per PC](#)
- [Dell EMC TechDirect](#)
- [Notebook e 2-in-1 Dell Latitude](#)
- [Monitor Dell UltraSharp U2419HC](#)

Fondata a Houston nel 1840, Baker Botts è oggi un affermato studio legale internazionale, profondamente integrato nei settori di attività dei propri clienti. Oltre 725 avvocati e quasi 900 dipendenti amministrativi operano in 14 uffici distaccati per servire clienti di quasi 200 paesi. Tra questi, si annoverano 52 aziende incluse nell'elenco Fortune 100, tra cui molte rinomate aziende tecnologiche.

La sfida dell'obsolescenza tecnologica

La tecnologia è cruciale per Baker Botts nella gestione del suo business internazionale. Scott Potoczak, Direttore del Supporto Clienti IT presso Baker Botts, afferma: "La tecnologia è essenziale per ogni procedura legale, indipendentemente dal fatto che si tratti di lavorare con i clienti, interagire con i tribunali o collaborare internamente".

Quando l'azienda utilizzava 26 diversi modelli di computer notebook e desktop, tra cui molti alla fine del loro ciclo di vita utile, il supporto e la gestione erano diventati uno sforzo immane. Spesso l'avvio dei computer era lento e gli utenti erano costretti a lunghe attese prima di poter accedere ai sistemi aziendali. Alcuni partner e dipendenti avevano iniziato a utilizzare notebook di loro proprietà, con conseguente rischio di compromissione delle misure di protezione dei dati aziendali. Gli avvocati quasi si vergognavano di presentarsi con notebook antidiluviani alle riunioni con i clienti, in particolare poi se si trattava di aziende della Silicon Valley.

Dispositivi potenti e servizi avanzati

Baker Botts a un certo punto decise di reinventare uso e gestione della tecnologia. Standardizzò il parco computer, puntando su soluzioni versatili e già ampiamente diffuse: i notebook 2-in-1 Dell Latitude 7390 e 7400 con monitor UltraSharp U2419HC. Nel corso di un refresh continuo assistito da Dell Technologies, l'azienda sostituì un terzo dei suoi dispositivi client all'anno per ottimizzare i vantaggi della garanzia di tre anni. Rick Boulton, CIO di Baker Botts, afferma: "Per quanto riguarda i nostri utenti, siamo al 100% Dell Technologies. Le nostre apparecchiature ora sono all'altezza delle nostre attività".

Lo studio legale ha ampliato il team IT interno e semplificato la gestione della tecnologia abbonandosi ai Servizi gestiti Dell Technologies e a ProSupport Plus per PC. I responsabili IT di Baker Botts utilizzano anche il portale self-service online TechDirect per ordinare e ricevere parti di ricambio in modo semplice e rapido.



"Abbiamo recuperato un numero significativo di ore/persona all'anno grazie alla rapidità di avvio dei notebook Dell."

Scott Potoczak

Direttore, Supporto Clienti IT,
Baker Botts



Aumento della
sicurezza
e **affidabilità**
di sistemi
e applicazioni.

Riduzione dei costi di licenza e aumento della produttività

La standardizzazione con notebook Dell supportata da Dell Technologies Services ha permesso a Baker Botts di ridurre i costi delle licenze per la sua VDI (Virtual Desktop Infrastructure), risparmiando decine di migliaia di dollari all'anno. I nuovi dispositivi hanno inoltre ridotto al minimo i tempi improduttivi degli utenti. Spiega Potoczak: "Abbiamo recuperato un numero immane di ore/persona all'anno grazie alla rapidità di avvio dei notebook Dell".

Grazie alla collaborazione continua con Dell Technologies, i refresh tecnologici hanno permesso a Baker Botts di migliorare le capacità lavorative. Potoczak afferma: "Abbiamo ridotto i costi delle licenze software di quasi il 75% e ottenuto altri risparmi e siamo diventati più efficienti eliminando o ridestinando i server on-premise".

Attenzione per il cliente e condivisione delle competenze

Elemento importante di ProSupport Plus è un Technical Support Manager (TSM) dedicato che è diventato un prezioso collaboratore di Baker Botts. Spiega Potoczak: "Il nostro TSM di ProSupport Plus è eccezionale nel metterci in contatto con gli esperti Dell Technologies e assisterci fino a quando i nostri problemi non sono stati risolti". Boulin commenta: "Il contatto con il personale senior di Dell Technologies è stata un'esperienza eccezionale. Sono interessati quanto noi a risolvere i nostri problemi".

ProSupport Plus e il TSM aiutano Baker Botts a concentrare le proprie risorse IT sulle attività dove possono avere il maggiore impatto. "ProSupport Plus consente al mio team di supportare importanti iniziative, come il nostro nuovo sistema finanziario", afferma Potoczak. "E ho la netta sensazione che la nostra voce sia davvero ascoltata. Dell Technologies considera il nostro feedback e fa di tutto per offrire i migliori prodotti".

Alleggerimento dei carichi di lavoro e aumento del contributo IT al business

La struttura IT di Baker Botts era sotto eccessivo stress a causa del supporto che doveva fornire a utenti e uffici in regioni e fusi orari diversi di tutto il mondo, senza però riuscire a lavorare in modo più razionale. I Servizi gestiti hanno permesso all'azienda di affidare le attività tecnologiche quotidiane a Dell Technologies. Olaf Roessner, Direttore di Cloud & Infrastructure Services presso Baker Botts, afferma: "Due anni dopo aver affidato i servizi di supporto IT a Dell Technologies, non riesco più nemmeno a immaginare di vivere senza il loro team come estensione della nostra azienda. Ora abbiamo servizi di supporto globale e risoluzione degli incidenti reattivi e disponibili 24 ore su 24".



"Due anni dopo aver affidato i servizi di supporto IT a Dell Technologies, non riesco a immaginare di vivere senza il loro team come estensione della nostra azienda."

Olaf Roessner

Direttore, Cloud & Infrastructure
Services, Baker Botts



"Il contatto con il personale senior di Dell Technologies è stata un'esperienza eccezionale. Sono interessati quanto noi a risolvere i nostri problemi."

Rick Boulin

CIO, Baker Botts

Analogamente a ProSupport Plus, i Servizi gestiti alleggeriscono il carico di lavoro dei responsabili IT di Baker Botts e consentono loro di sfruttare al meglio le proprie capacità. "Possiamo liberare la creatività e la competenza del nostro personale IT, permettendo loro di essere proattivi su iniziative a valore aggiunto, invece di rimanere impantanati in attività di risoluzione degli incidenti e applicazione di patch", sottolinea Roessner.

Dopo il trasferimento delle attività di supporto ai Servizi gestiti, Baker Botts è riuscita a riassegnare un membro del team IT ad altre attività a tempo pieno. "Per una società che offre servizi professionali non è conveniente investire in processi IT ripetitivi", commenta Boulin. "Grazie ai Servizi gestiti Dell Technologies, abbiamo praticamente azzerato i costi di questa parte della nostra operatività".

Un vantaggio nella competizione per l'acquisizione di talenti

Quando Baker Botts recluta nuovi associati, deve competere con molti altri fornitori di servizi professionali e studi legali. "Il reclutamento è un fattore davvero importante", afferma Boulin. "Tuttavia, Dell Technologies si è rivelata un partner fantastico nell'acquisizione e implementazione dei notebook più giusti per noi. Questo ci consente di dimostrare il nostro impegno nella promozione della produttività di avvocati e personale. Le nostre persone apprezzano molto i dispositivi Dell e i nostri avvocati ora non si vergognano più di portarli agli appuntamenti, anche con i clienti della Silicon Valley".

Il successo di Baker Botts nell'aggiornamento della tecnologia e dei sistemi di supporto è ormai diventato un caso noto nel settore. "Abbiamo ridotto al minimo il numero di reclami, fornendo ai nostri dipendenti notebook Dell potenti e moderni", afferma Potoczak. "Ma c'è di più: altre aziende ora ci chiedono come siamo riusciti a realizzare la nostra svolta tecnologica".

In testa a tutti

Mantenere i sistemi in funzione senza downtime non pianificati e salvaguardare le informazioni sensibili dei clienti e le attività aziendali sono aspetti critici della gestione tecnologica di Baker Botts. I servizi forniti da Dell Technologies hanno avuto un notevole impatto in queste aree. "Nel 2017, calcolammo che un'ora di interruzione dell'alimentazione del sistema ci era costata potenzialmente \$ 511.000 in termini di produttività persa, dopo che un bug del software aveva causato il riavvio di un firewall", afferma Roessner. "Da allora abbiamo collaborato con il team di Dell Technologies Services per ridurre il tempo di applicazione delle patch più recenti e rafforzare la nostra sicurezza in altri modi. Stiamo sicuramente migliorando di molto il nostro uptime. Questi miglioramenti, a loro volta, aiutano l'azienda a generare maggiori entrate e mantenere un vantaggio competitivo".

Boulin rende esplicita la correlazione tra risultati di business e miglioramenti tecnologici. "Lo scorso anno abbiamo registrato entrate da record", afferma. "Occupiamo il 58° posto dell'elenco American Lawyer (AmLaw) 100 per il 2020, un ottimo piazzamento per uno studio legale. Questo traguardo è direttamente legato all'utilizzo di servizi e dispositivi Dell Technologies.

4

Ulteriori informazioni su Dell Technologies Solutions.

Contatta un esperto Dell Technologies Solutions.

DELL Technologies

Connettiti
ai social media

