

## Escritório de advocacia global alcança o ápice do setor

A Baker Botts L.L.P. possibilita que usuários de tecnologia prosperem no trabalho e eleva o perfil estratégico da TI com uma combinação vencedora de serviços e dispositivos da Dell Technologies.



### Necessidades dos negócios

A Baker Botts precisava resolver preocupações geradas pelo desempenho lento e não confiável das diferentes tecnologias preexistentes e ajudar advogados e equipe de toda a operação global a trabalharem de maneira mais produtiva.

### Resultados de negócios

- Possibilita redução de 75% nos custos de licenciamento de software.
- Contribui para o crescimento da receita e mais competitividade.
- Alivia a carga de gerenciamento diário da TI, liberando recursos internos da TI para atribuições de alto valor.
- Adiciona inúmeras horas de tempo produtivo.
- Aumenta a produtividade e os níveis de serviço da TI para advogados e equipe.
- Impulsiona a segurança e a confiabilidade dos sistemas e aplicativos.

Perfil do cliente

**BAKER BOTTS**

Jurídico | Estados Unidos



“Estamos na posição 58 da lista de 2020 da American Lawyer (AmLaw) 100... Esta conquista está diretamente ligada ao uso dos serviços e dispositivos da Dell Technologies.”

**Rick Boulin**

CIO, Baker Botts

### Resumo geral das soluções

- [Dell Technologies Managed Services](#)
- [ProSupport Plus for PCs](#)
- [Dell EMC TechDirect](#)
- [Notebooks e 2 em 1 Dell Latitude](#)
- [Monitor Dell UltraSharp U2419HC](#)

Fundada em Houston, no início de 1840, a Baker Botts atualmente é um escritório de advocacia global proeminente profundamente imerso nos setores de seus clientes. Mais de 725 advogados e cerca de 900 funcionários administrativos trabalham em 14 escritórios distribuídos no mundo todo para atender clientes em quase 200 países. Esses clientes incluem 52 empresas da Fortune 100, inclusive muitas empresas de tecnologia bem conhecidas.

## Enfrentando a obsolescência tecnológica

A tecnologia é essencial para Baker Botts no gerenciamento dos negócios globais. Scott Potoczak, diretor de atendimento ao cliente de TI na Baker Botts, disse: “A tecnologia é essencial para todos os processos legais, não importa se é trabalhando com clientes, interagindo com tribunais ou colaborando internamente”.

Quando a empresa usava 26 modelos diferentes de notebooks e desktops, incluindo dispositivos em final de vida útil, era extremamente complicado dar suporte e gerenciar todos esses equipamentos. Os usuários geralmente precisavam aguardar longos tempos de inicialização para acessar os sistemas da empresa. Alguns parceiros e funcionários começaram a usar seus próprios notebooks, gerando o risco de comprometer as medidas de proteção de dados da empresa. Os advogados se sentiam pouco à vontade quando precisavam levar um notebook antigo e lento para reuniões com os clientes, especialmente em empresas do Vale do Silício.

## Dispositivos eficientes e serviços avançados

A Baker Botts decidiu reinventar seu próprio uso e gerenciamento da tecnologia. Ela definiu como padrão soluções versáteis e amplamente adotadas: notebooks 2 em 1 Dell Latitude 7390 e 7400 e monitores UltraSharp U2419HC. Em uma atualização auxiliada pela Dell Technologies, a empresa substituiu um terço dos dispositivos client por ano para maximizar o benefício da garantia de três anos. Rick Boulin, CIO da Baker Botts, disse: “Quando se trata de nossos usuários, somos 100% Dell Technologies. Nosso equipamento é o melhor possível”.

O escritório de advocacia ampliou a equipe interna de TI e simplificou o gerenciamento de tecnologia assinando o Dell Technologies Managed Services e o ProSupport Plus for PCs. Os gerentes de TI da Baker Botts também usam o portal de autoatendimento on-line TechDirect para solicitar e receber peças de substituição com facilidade e rapidez.



“Recuperamos inúmeras horas do tempo das pessoas por ano graças à rápida inicialização dos notebooks Dell.”

**Scott Potoczak**

Diretor, Atendimento ao cliente de TI,  
Baker Botts



Impulsiona a **segurança** e a **confiabilidade** dos sistemas e aplicativos.

## Reduzindo os custos de licenciamento e ganhando tempo produtivo

Padronizar os notebooks Dell com suporte da Dell Technologies Services permitiu que a Baker Botts reduzisse as taxas de licenciamento de VDI (Virtual Desktop Infrastructure), economizando dezenas de milhares de dólares anualmente. Os novos dispositivos também minimizaram o tempo não produtivo dos usuários. Potoczak explicou: “Recuperamos inúmeras horas do tempo das pessoas por ano graças à rápida inicialização dos notebooks Dell”.

Em uma colaboração contínua com a Dell Technologies, as atualizações de tecnologia da Baker Botts possibilitaram o aprimoramento dos recursos de trabalho. Potoczak disse: “Reduzimos nossos custos de licenciamento de software em quase 75% e geramos outras economias e eficiências eliminando ou realocando os servidores no local”.

## Amplificando a voz do cliente e compartilhando conhecimento especializado

Um elemento importante do ProSupport Plus é um gerente de suporte técnico (TSM) dedicado, que se tornou um colaborador muito valioso na Baker Botts. Potoczak explicou: “Nosso TSM do ProSupport Plus é excelente para nos conectar com especialistas da Dell Technologies e manter contato até que nossas preocupações tenham sido resolvidas”. Boulin comentou: “O acesso a funcionários seniores na Dell Technologies tem sido uma ótima experiência. Eles estão tão interessados em resolver nossos problemas quanto nós”;

O ProSupport Plus e o TSM ajudam a Baker Botts a concentrar seus próprios recursos de TI onde eles têm o maior impacto. “O ProSupport Plus libera minha equipe para dar suporte a grandes esforços, como nosso novo sistema financeiro”, disse Potoczak. “E acreditamos que nossa voz é ouvida. A Dell Technologies considera nosso feedback e faz o possível para oferecer os melhores produtos”.

## Simplificando cargas de trabalho e elevando a contribuição dos negócios da TI

A organização de TI da Baker Botts estava muito sobrecarregada dando suporte a usuários e escritórios em todas as regiões e fusos horários do mundo, ficando para trás em trabalhos mais essenciais. O Managed Services possibilitou à empresa migrar as operações diárias de tecnologia para a Dell Technologies. Olaf Roessner, diretor de serviços em nuvem e de infraestrutura da Baker Botts, disse “Dois anos depois repassar os serviços de suporte de TI para a Dell Technologies, não consigo imaginar a vida sem a equipe deles como uma extensão da nossa empresa. Agora temos suporte mundial 24 horas por dia, com grande capacidade de resposta e resolução de incidentes”.



“Dois anos depois repassar os serviços de suporte de TI para a Dell Technologies, não consigo imaginar a vida sem a equipe deles como uma extensão da nossa empresa.”

**Olaf Roessner**

Diretor, Serviços em nuvem e de infraestrutura, Baker Botts



“O acesso a funcionários seniores na Dell Technologies tem sido uma ótima experiência. Eles estão tão interessados em resolver nossos problemas quanto nós.”

**Rick Boulin**

CIO, Baker Botts

Assim como o ProSupport Plus, o Managed Services libera a carga de tarefas dos gerentes de TI da Baker Botts e permite que eles usem suas habilidades onde têm mais efeito. “Podemos liberar a criatividade e os conhecimentos especializados da nossa equipe de TI, permitindo que os funcionários sejam proativos em iniciativas de valor agregado em vez de ficarem atolados na resposta reativa a incidentes ou na aplicação de patches”, enfatizou Roessner.

Após a transição de suporte para o Managed Services, a Baker Botts conseguiu reatribuir um membro da equipe de TI em tempo integral. “Não é econômico para uma empresa de serviços profissionais investir em processos básicos de TI”, comentou Boulin. “Ao usar o Dell Technologies Managed Services, praticamente neutralizamos o custo dessa parte de nossa operação.”

## Uma vantagem na concorrência por talentos

Quando Baker Botts recruta novos associados, ela compete com muitos outros serviços profissionais e escritórios de advocacia. “As guerras de recrutamento são realmente sérias”, disse Boulin. “Mas a Dell Technologies tem sido um parceiro fantástico, nos ajudando a adquirir e implementar os notebooks certos. Isso nos permite demonstrar nosso compromisso com a capacitação dos advogados e a produtividade da equipe. As pessoas adoram os dispositivos da Dell, e nossos advogados se sentem à vontade para levá-los em compromissos com clientes no Vale do Silício.”

O sucesso da Baker Botts na atualização da tecnologia e dos sistemas ficou conhecido no setor. “Minimizamos o número de reclamações fornecendo aos nossos funcionários notebooks Dell eficientes e modernos”, disse Potoczak. “Além disso, outras empresas agora estão nos perguntando como conseguimos fazer a troca da tecnologia.”

## Segurança máxima

Manter os sistemas em execução sem tempo de inatividade não planejado e proteger informações confidenciais relacionadas a clientes e atividades da empresa são aspectos essenciais do gerenciamento de tecnologia da Baker Botts. A Dell Technologies Services causou um impacto notável nessas áreas. “Em 2017, estimamos que uma hora de interrupção do sistema potencialmente nos custaria US\$ 511.000 em perda de produtividade após um bug de software reiniciar um firewall”, disse Roessner. “Desde então, colaboramos com a equipe da Dell Technologies Services para reduzir o tempo necessário para implementar os patches mais recentes e fortalecer a segurança de outras maneiras. Estamos definitivamente alcançando um tempo de funcionamento maior. Essas melhorias, por sua vez, ajudam a empresa a gerar mais receita e manter uma vantagem competitiva.”

Boulin torna explícita a conexão entre os resultados para os negócios e os aprimoramentos tecnológicos. “Tivemos uma receita recorde no ano passado”, disse ele. “Estamos na posição 58 da lista de 2020 da American Lawyer (AmLaw) 100, algo importante para um escritório de advocacia. Esta conquista está diretamente ligada ao uso dos serviços e dispositivos da Dell Technologies.”

Saiba mais sobre as soluções da Dell Technologies.

Entre em contato com um especialista em soluções da Dell Technologies.

**DELL** Technologies

Conectar  
a mídias sociais

