

# REFERENCIA DE CLIENTE : Allen Matkins

## SUMARIO

### Actividad

- Servicios profesionales (jurídicos)

### Retos

- Mejorar el servicio a los clientes mediante la centralización de información y documentos para posibilitar el acceso desde cualquier punto de la compañía.
- Habilitar la colaboración efectiva de equipos inter-oficinas a través de la red de área extensa (WAN – Wide Area Network).
- Eliminar valiosas horas de trabajo desperdiciadas por los abogados en tareas frustrantes no facturables.

### Solución

- Un dispositivo Steelhead fue instalado en cada una de las 6 oficinas.

### Ventajas

- Un aumento en productividad estimado en 980.000 dólares, al eliminar la lentitud en las descargas, el rastreo de información actualizada y el uso de información antigua.
- El software CRM centralizado permite que la información de clientes actualizada pueda ser usada por todas las oficinas en tiempo real.
- Un ahorro de 130.000 dólares anuales en gastos de ancho de banda.

## Allen Matkins



## Los dispositivos Riverbed Steelhead® posibilitan la colaboración global en la firma de abogados

La firma de abogados Allen Matkins ([www.allenmatkins.com](http://www.allenmatkins.com)) lleva más de 25 años proporcionando servicios de asesoría jurídica de calidad con una reputación intachable. Allen Matkins ofrece soluciones imaginativas a situaciones complejas, convirtiendo los problemas en oportunidades. Con más de 200 abogados en cinco grandes centros de negocios de California, su actividad jurídica no se limita a dicho estado, sino que tiene alcance nacional e internacional. La firma ha desarrollado 17 áreas de ejercicio con gran éxito, incluyendo despachos de Empresas y Valores Bursátiles, Litigios, Bienes Inmuebles y Tecnología.

El bufete Allen Matkins fue fundado con la convicción de que la relación entre clientes y abogados es única, y conseguir lo mejor para los clientes sólo es posible mediante una relación individual prolongada y un servicio personalizado. Allen Matkins, que se encuentra entre los 200 principales bufetes de abogados de EEUU, es objeto de elogio frecuente por parte de los medios, con calificativos como "Los mejores del Oeste", según California Lawyer, y "Top 50", según Daily Journal.

### Reto: Facilitar la colaboración entre oficinas

Como estudio jurídico centrado en las relaciones y el servicio personalizados, Allen Matkins se toma muy en serio las necesidades de sus clientes. El crecimiento de la compañía durante un período de consolidación del sector es resultado de esa filosofía. Pero las necesidades de los clientes evolucionan muy rápidamente. "Los clientes empiezan a dar por sentado que el bufete les proporcionará un amplio abanico de servicios especializados no ya en una, sino en distintas áreas de ejercicio", apunta Frank Gillman, Director de Tecnología de Allen Matkins. "Nuestra compañía tuvo que crear equipos inter-oficinas para aprovechar el personal especializado sito en diferentes oficinas y proporcionar el mejor servicio posible al cliente".

« Riverbed va por delante de la competencia en lo relativo a la compatibilidad con todos nuestros protocolos críticos. »

"Necesitábamos que nuestra red de área extensa posibilitase el cambio en la manera de trabajar de nuestros abogados", comenta Gillman. "Pero al tener datos distribuidos en diferentes oficinas y una gran latencia en la red dificultando el acceso, los abogados perdían un tiempo muy valioso para encontrar y acceder a la información". En aquel momento las aplicaciones críticas para Allen Matkins

incluían Interaction CRM, de LexisNexis y gestión de documentos DOCS Open, de Hummingbird.

La descarga de archivos de pleitos (con un tamaño de 60 megabytes en adelante) podía llevar más de 20 minutos. Si un abogado realizaba cualquier modificación en el archivo, salvar los cambios llevaba otros 20 minutos. La frustración y las quejas hicieron acto de presencia, dado que los abogados se veían obligados a trabajar más horas para facturar lo mismo a los clientes.

Además, la arquitectura de datos existente hacía indispensable sincronizar cada noche la información replicada de cada oficina. Tal medida facilitaba el acceso de los abogados a la información local, pero presentaba determinados retos tanto en colaboración como en gestión tecnológica.

### Solución: Los dispositivos Steelhead superan las limitaciones de la red

El director de Tecnología, Frank Gillman, junto con los ingenieros senior Clark Snyder y Jay Nash, examinó los dispositivos Steelhead de Riverbed y también los aceleradores WAN de Peribit (ahora parte de Juniper Networks). Gillman comenta que "también estudiamos añadir más hardware y ancho de banda, pero los gastos anuales en leasing hacían del aumento de ancho de banda algo prohibitivo frente a una solución como los dispositivos Riverbed Steelhead".

Al valorar meticulosamente Riverbed y Peribit (Juniper), Gillman y su equipo llegaron a la conclusión de que un componente crítico de una solución de servicios de datos de área extensa (Wide-area Data Services) era la compatibilidad con diversidad de protocolos y aplicaciones. "Riverbed va por delante de la competencia en lo relativo a la compatibilidad con todos nuestros protocolos críticos. Esta ventaja, combinada con la potencia intrínseca del producto para acelerar transferencias de datos usando tanto mecanismos de reducción de datos como de minimización de latencia, hizo que la suya fuese la solución ganadora", declara Gillman.

« La potencia intrínseca del producto para acelerar transferencias de datos, usando tanto mecanismos de reducción de datos como de minimización de latencia, hizo que fuese la solución ganadora. »

A Gillman también le impresionó la fuerza de ventas de Riverbed. "Antes de que Peribit (Juniper) se hubiera siquiera reunido con nosotros, Riverbed ya había valorado nuestras necesidades y hecho los preparativos de una evaluación global in situ. Riverbed realizó un seguimiento efectivo de nuestro negocio y garantizó que el proyecto sería un éxito para Allen Matkins", concluye Gillman.

## REFERENCIA DE CLIENTE : Allen Matkins

### SÍNTESIS

Allen Matkins necesitaba optimizar su WAN para permitir a sus abogados dar un mejor servicio a sus clientes. Al mismo tiempo, la firma aspiraba a eliminar tareas frustrantes no facturables que obstaculizaban el ejercicio de su actividad.

Tras revisar tanto productos de la competencia como posibles incrementos de ancho de banda, Allen Matkins implementó la solución Riverbed Steelhead para superar las limitaciones de latencia y ancho de banda.

Con los dispositivos Steelhead, los abogados de Allen Matkins han visto acelerado el acceso a los datos más recientes, con independencia del emplazamiento de sus oficinas. Con ello se ha facilitado la colaboración y se ha reducido el número de horas no facturables.

Comparativa de Costes: Solución Steelhead vs Mayor Ancho de Banda (importe en dólares)

	Aumento del ancho de banda	Solución Steelhead
<b>1er Año</b>		
Equipamiento	45 000 \$	69 000 \$
Gastos anuales	165 000 \$	16 000 \$
<b>2º año</b>		
Gastos anuales	131 000 \$	16 000 \$
<b>Total (año 1 + año 2)</b>	<b>341 000 \$</b>	<b>101 000 \$</b>

### Ventajas: Mejor servicio al cliente, reducción del número de horas no facturables y gestión IT simplificada

Los dispositivos Riverbed Steelhead han permitido a los abogados del bufete Allen Matkins centrarse en dar el mejor servicio posible a sus clientes, sin tener que padecer esperas frustrantes ni desperdiciar horas que no facturarán. Gillman estima que "utilizando la solución Steelhead, hemos eliminado más de 20 horas no facturables al año por cada abogado que trabaja en una oficina remota. Ahora podemos proporcionar al cliente una experiencia de gran calidad sin necesidad de que nuestros abogados realicen tareas agobiantes entre bastidores. Esto se traduce también en un aumento de productividad equivalente a 980.000 dólares anuales para Allen Matkins".

**« La descarga de archivos de pleitos, que llevaba más de 22 minutos, ahora se realiza en 2,5 minutos. Ningún ancho de banda adicional podría proporcionarnos esto.»**

"La descarga de archivos de pleitos, que llevaba más de 22 minutos, ahora se realiza en 2,5 minutos. Editar y transferir dichos archivos a través de la red ahora lleva unos 8 segundos. Ningún ancho de banda adicional podría proporcionarnos esto", afirma Gillman.

Los dispositivos Steelhead también han permitido la consolidación de la infraestructura de IT. Tras la aceleración del acceso a la información, la documentación y los datos críticos pueden almacenarse de forma centralizada en el centro de datos principal de la compañía, al cual todos los despachos tienen acceso. "Gracias a los dispositivos Steelhead, ya no necesitamos mantener tanta infraestructura IT remota. Hemos mejorado la forma en que utilizamos la infraestructura remota y realizamos el backup de datos remotos", añade Gillman.

Los usuarios finales también notaron el cambio. Gillman recuerda que "cuando instalamos los dispositivos Steelhead, la red empezó a comportarse de forma radicalmente distinta. Riverbed contribuyó a eliminar la eventual frustración de los empleados de nuestras oficinas, lo cual conlleva un ambiente de trabajo más distendido y una labor más efectiva. Por si fuera poco, el personal a mi cargo puede centrar sus esfuerzos en desarrollar proyectos IT de futuro para mantener a Allen Matkins por delante de la competencia", concluye Gillman.

### Comparación de costes

Gillman era consciente de que Allen Matkins debía actualizar su WAN para adaptarse a un cambiante marco legal. Aunque Gillman y su equipo tenían claro que un aumento de ancho de banda por sí sólo no podría suministrar el mismo nivel de rendimiento que la instalación de un dispositivo Steelhead, también sabían que una comparación de costes conseguiría un mayor respaldo interno a la solución Steelhead. El equipo reunió datos financieros clave (ver la Comparativa de Costes en la tabla de la izquierda) para cotejar el coste de las dos soluciones para Allen Matkins.

Como muestra la tabla, en tan sólo dos años el coste de implantar la solución Riverbed Steelhead es un 70% menor que el coste de incrementar el ancho de banda. Los costes operativos anuales de la solución Riverbed Steelhead son un 88% menores que los del incremento de ancho de banda.

**« Los dispositivos Steelhead han mejorado la forma en que utilizamos la infraestructura remota y realizamos el backup de datos remotos. »**

### Sobre Riverbed

Riverbed Technology es la compañía pionera en servicios de datos de área extensa (WDS - wide area data services), una categoría de producto de rápido crecimiento que soluciona los problemas recurrentes de latencia y ancho de banda que reducen el rendimiento de una gran variedad de aplicaciones en redes distribuidas. Los dispositivos Steelhead de Riverbed proporcionan el máximo rendimiento a través de WANs con el más amplio abanico de aplicaciones, acelerándolas hasta cien veces y reduciendo el tráfico de la WAN hasta en un 95%.

Al suministrar optimizaciones de mucha mayor magnitud que lo experimentado por usuarios en la actualidad, Riverbed está cambiando la manera de trabajar y permitiendo por vez primera que los empleados en distintas ubicaciones se conecten como si trabajasen localmente. The Wall Street Journal nombró a Riverbed ganadora de la edición 2005 de su Technology Innovation Award en la categoría Redes/Banda Ancha/Internet. Además, InfoWorld ha designado a Steelhead "Tecnología del Año" en 2005 y 2006, como "Mejor Acelerador WAN". Las galardonadas soluciones Riverbed se comercializan mundialmente a través de distribuidores miembros de la red de partners de Riverbed (Riverbed Partner Network), a través de partners OEM de Riverbed o a través de la propia Riverbed.

Oficinas Centrales Corporativas  
Riverbed Technology, Inc.  
501 Second Street, Suite 410  
San Francisco, CA 94107  
United States  
Tel: +1 (0) 415 247 8800  
Fax: +1 (0) 415 247 8801

Oficinas Centrales EMEA  
Riverbed Technology Ltd.  
200 Brook Drive  
Green Park  
Reading RG2 6UB  
United Kingdom  
Tel: +44 (0) 118 949 7002  
Fax: +44 (0) 118 949 7265

www.riverbed.com