

ÉTUDE DE CAS : Allen Matkins

EN BREF

Secteur d'Activité

- Services professionnels (juridiques)

Les Besoins

- Améliorer le service client en centralisant les informations et les documents afin de les rendre accessibles dans l'ensemble du groupe
- Équipes pluridisciplinaires consacrées aux clients en mesure de collaborer plus efficacement sur le réseau étendu
- Suppression des heures perdues par les avocats à des tâches frustrantes non facturables

La Solution

- Déploiement d'un boîtier Steelhead dans chacune des 6 agences

Avantages

- Gains de productivité estimés à 980 000 dollars par la suppression des téléchargements fastidieux, le suivi des informations en temps réel et l'exploitation d'informations anciennes
- Système de CRM centralisé mettant des informations à jour sur les clients à la disposition de tous les services en temps réel
- 130 000 dollars de frais de bande passante évités chaque année par boîtier Steelhead acheté

Allen Matkins



Les Boîtiers Riverbed Steelhead® Permettent au Personnel d'un Cabinet d'Avocats de Travailler en Mode Collaboratif dans le Monde Entier

Le cabinet d'avocats Allen Matkins (www.allenmatkins.com) fournit des services de conseil de qualité depuis plus de 25 ans. Allen Matkins apporte des solutions créatives à des problèmes complexes pour en faire des opportunités. Disposant de plus de 200 avocats dans cinq grands centres d'affaires de Californie, le cabinet n'exerce pas son activité dans ce seul état, mais également au niveau national et international. Il a mis en place sept branches d'activité très actives, notamment dans les secteurs des grands comptes et de la gestion des valeurs, des litiges, de l'immobilier et de la technologie.

L'activité d'Allen Matkins repose sur le principe que la relation entre les avocats et leurs clients est exclusive, et que seules des relations individuelles durables et un service personnalisé répondent aux besoins des clients. Figurant parmi les 200 premiers cabinets d'avocats des États-Unis, Allen Matkins se voit régulièrement décerner des titres tels que "Best in the West" par le California Lawyer et "Top 50" par le Daily Journal.

L'Objectif : Permettre la collaboration des équipes de services différents chargés des mêmes clients

En tant que cabinet d'avocats privilégiant des relations et des prestations personnalisées, Allen Matkins prend les attentes de ses clients très au sérieux. L'expansion du cabinet à une période où la tendance est au regroupement est le résultat de cette préoccupation. Les attentes des clients ont cependant évolué rapidement. « Aujourd'hui, les clients considèrent que le cabinet doit fournir une large gamme de services d'expertise transdisciplinaires », fait observer Frank Gillman, directeur technique d'Allen Matkins. « Notre cabinet doit donc mettre en place des équipes transdisciplinaires

« Riverbed a une longueur d'avance sur la concurrence grâce à la prise en charge de tous les protocoles vitaux pour nous. »

faisant appel à du personnel spécialisé des différents services, afin de répondre au mieux aux besoins des clients. »

« Notre réseau étendu devait faciliter le travail de nos avocats », poursuit M. Gillman. « Cependant, nos données étant réparties parmi différentes agences et difficilement accessibles

du fait de la lenteur du réseau, ils passaient un temps considérable à rechercher les informations requises. » Pour Allen Matkins, les applications indispensables étaient Interaction CRM de LexisNexis et le système de gestion documentaire DOCS Open de Hummingbird.

Le téléchargement des dossiers de litige, qui pouvaient atteindre 60 Mo, prenait parfois plus de 20 minutes. Si un avocat modifiait le fichier, le téléchargement des modifications prenait 20 minutes de plus. Frustrés, les avocats ne cessaient de se plaindre et devaient faire des heures supplémentaires pour s'acquitter du travail qui leur était imparti.

En outre, l'architecture de données existante nécessitait de synchroniser toutes les nuits les informations requises dupliquées dans chaque bureau. Cela facilitait l'accès aux informations locales, mais posait de nouveaux problèmes, tant au niveau de la collaboration que de la gestion informatique.

La Solution : Abolition des limitations du réseau

M. Gillman et les ingénieurs en chef Clark Snyder et Jay Nash ont étudié les boîtiers Riverbed Steelhead, mais également les accélérateurs WAN Peribit (société qui fait aujourd'hui partie du groupe Juniper Networks). « Nous avons également envisagé d'ajouter de la bande passante et du matériel, mais le montant annuel du crédit-bail rendait l'augmentation de la bande passante rédhibitoire par rapport à une solution telle que les boîtiers Steelhead », commente M. Gillman.

Lors de l'étude comparative de Riverbed et Peribit (Juniper), M. Gillman et son équipe se sont rendu compte que l'étendue de la prise en charge des protocoles et des applications constituait un élément essentiel de la solution WDS envisagée. « Riverbed a une longueur d'avance sur la concurrence grâce à la prise en charge de tous les protocoles vitaux pour nous. Si l'on ajoute à cela la puissance brute du produit pour une accélération des transferts de données exploitant la réduction du volume des données et l'optimisation du temps de réponse, cette solution emporte clairement l'adhésion. »

« Par sa puissance brute à accélérer les transferts de données en réduisant le volume des données et en optimisant les temps de réponse, cette solution emporte clairement l'adhésion. »

En outre, M. Gillman a été impressionné par le service commercial de Riverbed. « Avant même que Peribit (Juniper) nous rencontre, Riverbed avait évalué nos besoins et fait le nécessaire pour une évaluation sur site complète. Riverbed l'a finalement emporté et veillé au succès de ce

ÉTUDE DE CAS : Allen Matkins

RÉSUMÉ

Alan Matkins devait optimiser son réseau étendu pour permettre à ses avocats de mieux servir ses clients. Dans le même temps, le cabinet souhaitait supprimer les tâches fastidieuses, non facturables, qui retardaient le traitement des dossiers.

Après avoir comparé les produits concurrents et évalué la solution consistant à optimiser la bande passante, Allen Matkins a déployé la solution Riverbed Steelhead pour résoudre les problèmes de temps de réponse et de limitation de la bande passante.

Grâce aux boîtiers Steelhead, les avocats d'Allen Matkins accèdent plus rapidement aux données les plus récentes, quel que soit l'endroit où ils travaillent. La collaboration est aujourd'hui plus facile, tandis que le nombre d'heures non facturables a diminué.

Comparaison des Coûts : Solution Steelhead ou augmentation de la bande passante

	Aug. bande passante	Solution Steelhead
Année 1		
Equipment	45 000 \$	69 000 \$
Annual Expenses	165 000 \$	16 000 \$
Année 2		
Annual Expenses	131 000 \$	16 000 \$
Total (Année 1 + Année 2)	341 000 \$	101 000 \$

Riverbed Technology, Inc.
501 Second St., Suite 410
San Francisco, CA 94107
Tel: +1 415 247 8800
Fax: +1 415 247 8801
www.riverbed.com

Riverbed Technology Sarl
France
La Grande Arche
Paroi Nord - F
PARIS La Défense Cedex
92044
France
Tel: +33 (0)1 40 90 31 34

Riverbed Technology Ltd.
UK
200 Brook Drive
Green Park
Reading RG2 6UB
United Kingdom
Tel: +44 118 949 7002

© 2005 Riverbed Technology, Inc. Tous droits réservés. Riverbed Technology, Riverbed, Steelhead et le logo Riverbed sont des marques commerciales ou déposées de Riverbed Technology, Inc. CS-AM102505-FR

projet pour Allen Matkins. »

Avantages : Meilleur service client, diminution du nombre d'heures non facturées et gestion informatique simplifiée

Les boîtiers Steelhead de Riverbed ont permis aux avocats d'Allen Matkins de se consacrer pleinement à leurs clients sans subir les frustrations des arrêts du système, les pertes de temps associées ni les heures supplémentaires non facturables qui étaient leur lot jusque là. « Grâce à la solution Steelhead, nous avons supprimé en moyenne plus de 20 heures non facturables par avocat et par an pour ceux qui travaillent dans des agences distantes », estime M. Gillman. « Désormais, nous offrons à nos

« Des dossiers de litige pour lesquels il fallait compter plus de 22 minutes de téléchargement sont aujourd'hui téléchargés en 2,5 minutes dans le cas d'un transfert complet. »

clients des prestations de qualité tout en évitant à nos avocats des tâches manuelles superflues. Nous estimons également que cela représente pour Allen Matkins un gain annuel de productivité de 980 000 dollars. »

« Des dossiers de litige pour lesquels il fallait compter plus de 22 minutes de téléchargement sont aujourd'hui téléchargés en 2,5 minutes dans le cas d'un transfert complet. Les modifications

suivant un transfert sur le réseau prennent environ 8 secondes. Même en augmentant la bande passante dans des proportions considérables, nous n'y parviendrions pas. »

Les boîtiers Steelhead ont également permis de réunir les conditions requises pour regrouper l'infrastructure informatique. L'accès aux informations étant désormais plus rapide, il est possible de centraliser le stockage des données sur les clients et de la documentation dans l'infocentre du groupe, là où tous les services peuvent y accéder. « Grâce aux boîtiers Steelhead, l'infrastructure informatique distante à gérer n'est plus aussi lourde. Nous déployons les infrastructures distantes et sauvegardons les données distantes dans de bien meilleures conditions », conclut M. Gillman.

Les utilisateurs finaux ont également vu la différence. « Lorsque nous avons déployé les boîtiers Steelhead, les utilisateurs ont constaté que quelque chose avait changé radicalement sur le réseau », se souvient M. Gillman. « Riverbed a mis fin à la frustration des employés de tous nos bureaux. Le résultat : un environnement de travail plus efficace et plus agréable. De plus, mon personnel peut ainsi se concentrer sur des projets informatiques futurs en vue de préserver l'avance d'Allen Matkins sur la concurrence. »

Comparaison des Coûts

M. Gillman savait qu'Allen Matkins devait mettre son réseau distant à niveau pour répondre aux besoins de l'évolution de l'environnement juridique. Lorsque lui et son équipe ont compris qu'une augmentation de la bande passante ne pouvait pas, à elle seule, offrir le même niveau de performance que le déploiement de boîtiers Steelhead, ils ont su qu'une comparaison des prix constituerait le meilleur argument pour promouvoir cette solution. L'équipe a donc rassemblé des données financières (voir graphique Comparaison des coûts à gauche) pour comparer le coût des deux solutions pour Allen Matkins.

Comme le montre le graphique ci-contre, le coût du déploiement de la solution Riverbed Steelhead serait de 70 % inférieur, en seulement deux ans, à celui d'une augmentation de la bande passante.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes, puisque les coûts annuels d'exploitation de la solution Riverbed Steelhead sont de 88 % inférieurs à ceux de l'augmentation de la bande passante.

« Grâce aux boîtiers Steelhead, nous déployons les infrastructures distantes et sauvegardons les données distantes dans de bien meilleures conditions. »

À Propos de Riverbed

Riverbed Technology est le pionnier des services WDS (Wide Area Data Services), catégorie de produits en pleine expansion qui résout les problèmes liés aux temps de réponse élevés et à la bande passante limitée dont souffre une large gamme d'applications sur les réseaux répartis. Les boîtiers Steelhead de Riverbed sont les plus performants, et ce pour très vaste gamme d'applications, sur les réseaux étendus. Ils accélèrent l'exécution des applications plus de 100 fois et réduisent le trafic sur le réseau jusqu'à 95 %.

Grâce à des optimisations considérablement supérieures à ce que les utilisateurs connaissent aujourd'hui, Riverbed révolutionne les méthodes de travail en permettant, pour la première fois, la mise en place d'une main d'œuvre véritablement répartie en mesure de se connecter comme sur un réseau local. InfoWorld a sacré Steelhead Produit de l'année 2005 en tant qu'"accélérateur WAN le plus performant". Les boîtiers Steelhead sont disponibles dans le monde entier, directement chez Riverbed et chez ses partenaires dans le monde, notamment HP.