



NetApp®

Testimonio de cliente:

Thomson Reuters lanza productos nuevos con infraestructura de TI compartida desarrollada sobre la base de NetApp

“NetApp nos ayudó a implementar una infraestructura sólida como una roca que nos permitió soñar grandes cosas... y ofrecer un servicio que está cambiando la forma de trabajo de los estudios jurídicos”.

Cary Felbab

Vicepresidente, Tecnología, Thomson Reuters, División Profesional



DATOS DESTACADOS

Sector

Servicios de medios y/o empresariales

El desafío

Reducir el gasto de TI y, a la vez, construir una infraestructura ágil y eficiente para ofrecer soluciones para investigación legal que cambien las reglas del juego de la industria.

La solución

Implementar una infraestructura de TI compartida y una base de tecnología en nube en NetApp® para lograr grandes adelantos que cambien las reglas del juego.

Beneficios

- Inicia el sistema de investigaciones legales WestlawNext centrado en las personas
- Permite búsquedas no literales en 5000 millones de documentos
- Busca 50 veces más datos con el doble de velocidad
- Acelera el plazo de comercialización con pruebas automatizadas en la nube
- Ofrece disponibilidad de servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- Ahorra 65 millones de dólares en costos relacionados con la instauración de nuevos centros de datos
- Consume un 25 % menos de energía

Perfil del cliente

Thomson Reuters es el proveedor de información inteligente líder en el mundo para empresas y profesionales. La empresa combina pericia en la industria con tecnología innovadora para ofrecer información esencial a los encargados de tomar las decisiones más importantes en los mercados financiero, legal, impositivo, contable, científico, de atención de la salud, ciencias y medios de comunicación; todo respaldado por la organización de noticias más confiable del mundo. Con sede central en Nueva York, y operaciones principales en Londres, Inglaterra e Eagan, Minnesota, Thomson Reuters emplea aproximadamente a 55 000 personas en más de 100 países y tiene ingresos informados por 13 100 millones de dólares estadounidenses (2010). (Fuente: www.thomsonreuters.com)

El desafío

En Thomson Reuters, todo se reduce al “Efecto del conocimiento”, es decir, ofrecer la información correcta a las personas indicadas para ayudar a que los clientes logren resultados sorprendentes. ¿Y qué se necesita para lograr el Efecto del conocimiento? Rick King, director de tecnología de la División Profesional de la empresa, dice que se necesita gran

cantidad de datos y la capacidad para acceder a ellos con inteligencia, rápidamente y a bajo costo: “Usamos gran cantidad de recursos de almacenamiento; de hecho, tenemos 16 petabytes de información almacenados en todo el mundo. Pero los datos de ese almacenamiento sólo cobran verdadero valor cuando nuestros clientes pueden encontrar lo que necesitan y cuando lo necesitan, además de estar seguros de los resultados. Por eso, la segunda mitad de la ecuación es tener aplicaciones y herramientas de búsqueda sofisticadas. Para diseñarlas y ofrecerlas, necesitamos una infraestructura de TI robusta, flexible, escalable y a disposición de nuestros desarrolladores de productos cada día, hora y minuto del año. NetApp es una de las empresas en las que hemos llegado a confiar para cubrir nuestras necesidades e instaurar la infraestructura dinámica de TI que nos resulta vital para lograr grandes adelantos que cambien las reglas del juego”.

Actualmente, en todos los ámbitos de la organización, Thomson Reuters utiliza el almacenamiento de NetApp para respaldar una amplia gama de sistemas empresariales y plataformas de búsqueda. La infraestructura de TI compartida y la

“Al eliminar tecnologías más antiguas e ineficientes de recursos existentes a través de la infraestructura de TI compartida con el almacenamiento de NetApp, evitamos la construcción de un nuevo centro de datos de dos megawatts con un costo estimado de 65 millones de dólares. Y lo más importante: estamos invirtiendo nuestro dinero en la expansión de la empresa en lugar de ampliar una huella de tecnología”.

Rick King

Director Tecnológico, Thomson Reuters, División Profesional

nube de Thomson Reuters están desarrolladas sobre la base del almacenamiento de NetApp, la plataforma de virtualización VMware® vSphere™ y los switches de red Cisco®. Esta infraestructura ofrece una base multiusuario y escalable para sistemas de contenido y metadatos basados en Oracle® para el servicio de investigación legal Westlaw de Thomson Reuters, que es utilizado por el 98 % de las firmas más importantes de Estados Unidos.

Una de las mejoras principales implementadas al servicio Westlaw consistió en uno de los proyectos más recientes (y más “exigentes a nivel de infraestructura”) diseñado para aprovechar la sociedad entre Thomson Reuters y NetApp. King comenta lo siguiente: “Nuestra estrategia para WestlawNext fue diseñar un producto de primera calidad que facilite la investigación legal a tal punto que se asemeje a una búsqueda por Internet. Para eso, necesitamos almacenar y buscar incluso más datos, entregar resultados más rápidamente y desarrollar una interfaz centrada en las personas”.

La solución

Escalar su infraestructura de TI compartida existente le permitió a Thomson Reuters dar el primer paso del proyecto, permitiendo así la rápida implementación de recursos para los equipos de ingeniería que desarrollan la dinámica de búsqueda back-end de WestlawNext, al igual que aplicaciones front-end para mejorar las capacidades de acceso y uso. “Nuestra estrategia basada en infraestructura para WestlawNext exigía escalar drásticamente el almacenamiento compartido”, dice Mick Atton, vicepresidente y arquitecto en jefe de la

División Profesional de Thomson Reuters. “NetApp nos acompañó durante todo el proceso de desarrollo del producto para perfilar entornos, identificar capacidades y restricciones y recomendar mejores prácticas para ayudarnos a alcanzar estrategias de producto”.

Blair Linville, directora de Infraestructura compartida y Operaciones, Thomson Reuters, División Profesional, agrega: “El almacenamiento de NetApp nos otorga una enorme flexibilidad para escalar y aprovisionar recursos para materializar ideas nuevas. Si un concepto no resulta en la práctica, podemos volver a instalar la capacidad necesaria con la misma facilidad para apoyar esfuerzos alternativos”.

Una instalación rápida de recursos, principios ágiles de desarrollo de software y las pruebas automatizadas basadas en la nube permitieron que pudiéramos lanzar el proyecto a tiempo y respetando el presupuesto. Cary Felbab, Vicepresidente, Tecnología, Thomson Reuters, División Profesional, señala: “Por momentos, parecíamos desafiar las leyes de la física para cumplir con los plazos del proyecto y acelerar el plazo de comercialización. Una de las claves de nuestro éxito fue establecer pruebas automatizadas en escala utilizando nuestra propia infraestructura de nube privada (la misma a la que acceden nuestros usuarios empresariales durante el día) para simular que éramos clientes reales entrando al sistema desde Internet. Todas las noches realizamos pruebas de varios miles de usuarios para medir el rendimiento. Aprovechar los servicios basados en la nube nos permitió hacer más pruebas más rápidamente y con menos recursos de TI”.

El equipo de Thomson Reuters enfatiza que el almacenamiento de NetApp es un elemento importante dentro de una pila tecnológica con un alto grado de innovación. Las tecnologías inherentes de confiabilidad y replicación ayudan a lograr objetivos de disponibilidad y los niveles de eficiencia logrados por la deduplicación y la compresión permiten expandir conjuntos de contenido sin requerir inversiones de capital iniciales que limiten el presupuesto. El almacenamiento compartido mejora tanto la utilización de recursos como la viabilidad económica.

Beneficios empresariales

La funcionalidad se confunde con la magia

El sistema de investigaciones legales WestlawNext centrado en las personas, lanzado en el año 2010 y nombrado por la Asociación Estadounidense de Bibliotecas Especializadas en Asuntos Legales (American Association of Law Libraries) como su Nuevo producto del año para 2011 (New Product of the Year for 2011), ofrece capacidades de investigación revolucionarias. Algunos de los aspectos destacados:

- **Búsqueda mejorada.** WestlawNext permite realizar búsquedas no literales en aproximadamente 5000 millones de documentos de diversas fuentes. Los avanzados algoritmos de búsqueda entregan respuestas en un tiempo promedio de 2,5 segundos (dos veces más rápido que el objetivo original de los desarrolladores del producto) con información precisa en todos los casos y, habitualmente en los primeros diez documentos incluidos en los resultados de una solicitud de búsqueda.

“Con buena tecnología y buenos colaboradores, nos encontramos en mejores condiciones para desarrollar productos de primera calidad y cumplir con nuestra promesa del Efecto del conocimiento. En este nivel de innovación, decir que introducimos nuevos productos parece una subestimación. Algo más apropiado sería decir: ‘Los lanzamos’”.

Rick King

Director Tecnológico, Thomson Reuters, División Profesional

- **Herramientas para organizaciones.** Los clientes pueden crear y compartir carpetas, agregar notas y puntos destacados a documentos y aprovechar las ventajas de otras funciones que permiten ahorrar tiempo para organizar mejor la búsqueda legal.
- **Sencillez.** Los expertos de Thomson Reuters en inteligencia artificial, extracción de datos, aprendizaje automatizado y procesamiento de idiomas naturales ayudaron a diseñar la interfaz simple pero potente a la vez. Al concentrarse en las personas y gracias a su campo de búsqueda de un solo cuadro, WestlawNext ofrece una interfaz limpia y ordenada para trabajar.

“El Westlaw original fue el producto dominante del mercado sin mayores esfuerzos”, sostiene Felbab. “Pero las buenas empresas nunca se detienen; por eso, con WestlawNext nos propusimos lograr búsquedas de 50 veces más datos y duplicar la velocidad de los resultados. No solo logramos esos objetivos, también solucionamos problemas imposibles de abordar hace apenas 5 años. Y estamos logrando que nuestros usuarios puedan encontrar información más fácilmente que nunca. Pero la sencillez oculta la magia detrás de la escena. Por cada búsqueda del cliente, el motor de WestlawNext realiza 15 búsquedas en segundo plano. Ofrecemos en cuestión de segundos o minutos lo que los procesos manuales de investigación podrían lograr en 2 o 3 horas”.

Felbab señala que la infraestructura de Thomson Reuters contribuyó en forma directa con la magia: “El rendimiento NFS y la escalabilidad instantánea de NetApp nos permiten, por ejemplo, buscar en una base significativamente más grande de contenido, además de manejar a la perfección las cargas de trabajo impredecibles de un lanzamiento nuevo. Solamente en el primer año, ampliamos las capacidades para incorporar aproximadamente a 6000 usuarios nuevos, cifra que superó en un 50 % nuestro pronóstico para la adopción del sistema durante el primer año”.

Disponibilidad inmediata

“Este sistema ha funcionado a la perfección”, afirma Felbab. “En muchos casos, nuestros clientes trabajan con plazos judiciales por lo que necesitan acceso a los servicios de WestlawNext las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los procesos de replicación que NetApp nos ayudó a diseñar desde el punto de vista de la arquitectura nos permiten cumplir o superar nuestra meta del 99,99 % de actividad para ofrecer disponibilidad inmediata”.

A diferencia de las búsquedas por Internet, una búsqueda con WestlawNext debe ser absolutamente exacta. Si falla un sistema, Thomson Reuters no puede reemplazar temporalmente el contenido anterior o alternativo. Por ese motivo, y para garantizar una exactitud total, se instaló una infraestructura confiable y redundante y recursos de almacenamiento compartido

de NetApp que permiten que Thomson Reuters redirija un servidor de reemplazo a recursos de almacenamiento de contenido en caso de que falle un servidor. El rendimiento NFS de NetApp también es un aspecto esencial para poder recuperar rápidamente índices de búsqueda si se requiere una actualización de los datos de caché.

La tecnología Snapshot® de NetApp y el software de replicación que se basa en ella (incluida la tecnología SnapRestore® de NetApp) son otras de las herramientas que se utilizan intensamente. Estas tecnologías permiten que Thomson Reuters se recupere rápidamente (en cuestión de segundos, no de minutos) a un estado uniforme cuando sea necesario.

La innovación ahora es asequible

Al desarrollar WestlawNext sobre la base de la infraestructura compartida y la nube ayudó a que Thomson Reuters alcance niveles de eficiencia esenciales para la viabilidad económica del nuevo servicio. King destaca los ahorros en los siguientes aspectos:

- **Administración.** Al estandarizar las tecnologías de servidores, almacenamiento y otras tecnologías de infraestructura, el personal de TI pasa menos tiempo estudiando múltiples plataformas para volverse expertos. En cambio, pueden concentrarse en aplicar más eficientemente funcionalidades que comprenden profundamente para cubrir necesidades técnicas y empresariales.

- **Costos del centros de datos.** “El proceso de virtualización redujo nuestro consumo de energía entre un 20 y un 25 %”, afirma King. “El año pasado, gracias a la reducción en el consumo de energía, la empresa obtuvo importantes ahorros. Al eliminar tecnologías más antiguas e ineficientes de recursos existentes a través de la infraestructura de TI compartida con el almacenamiento de NetApp, evitamos la construcción de un nuevo centro de datos de dos megawatts con un costo estimado de 65 millones de dólares. Y lo más importante: estamos invirtiendo nuestro dinero en la expansión de la empresa en lugar de que el espacio para la tecnología crezca. Con una infraestructura tradicional, simplemente no habríamos podido alcanzar los objetivos de rendimiento y capacidad de WestlawNext a un precio asequible”.

¿Te casarías conmigo, WestlawNext?

A la fecha, aproximadamente 20 000 estudios jurídicos, departamentos legales corporativos y gubernamentales han optado por WestlawNext. Entre nuestros clientes se incluye el 36 % de los estudios jurídicos de Am Law 100, los departamentos legales corporativos del 36 % de las empresas de la lista Fortune 100 y el 97 % de las facultades de derecho acreditadas por la ABA.

La respuesta de los clientes ha sido extremadamente positiva. Desde los elogios al cuadro “buscar lo que sea” hasta informes de investigaciones que se simplificaron enormemente e incluso una propuesta de matrimonio, las opiniones de los investigadores legales sugieren una aceptación sin precedentes de la funcionalidad que está cambiando las reglas del juego. Felbab comenta lo siguiente: “Por primera vez en la historia

estamos viendo reacciones emocionales ante un producto. NetApp nos ayudó a implementar una infraestructura sólida como una roca que nos permitió soñar grandes cosas, alcanzar metas ambiciosas y ofrecer un servicio que está cambiando la forma de trabajo de los estudios jurídicos”.

Sociedades para lanzar productos nuevos

King finaliza describiendo la función crítica de los socios de tecnología al momento de ofrecer grandes adelantos diferenciadores: “Trabajamos con muchos proveedores, pero consideramos únicamente a dos de ellos para que sean nuestros socios estratégicos de tecnología. NetApp es uno. Si surge un problema, ellos lo solucionan. Si les decimos que tenemos planificado un lanzamiento clave como WestlawNext, ellos participan. Desde el primer día que comenzamos a trabajar con la empresa, el equipo de NetApp ha demostrado curiosidad y comprensión del negocio. Han trabajado con nosotros para optimizar y ajustar el rendimiento con el objetivo de aprovechar rápidamente las nuevas funcionalidades de almacenamiento. Todos los equipos de NetApp con los que hemos trabajado son inteligentes, creativos, trabajadores y emprendedores; esas características les permiten acoplarse muy bien con nuestros propios equipos de proyectos.

“Con buena tecnología y buenos colaboradores, nos encontramos en mejores condiciones para desarrollar productos de primera calidad y cumplir con nuestra promesa del Efecto del conocimiento. En este nivel de innovación, decir que introducimos nuevos productos parece una subestimación. Algo más apropiado sería decir: ‘Los lanzamos’”.

COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN

Productos de NetApp

Plataformas FAS6000, FAS3000 y FAS2000 de NetApp

Módulos de Flash caché de NetApp

Software OnCommand™ de NetApp, incluido Operations Manager de NetApp, Protection Manager, SnapManager® para Microsoft® SQL Server®, SnapManager para Microsoft SharePoint Server®, SnapManager para Exchange, SnapManager para Oracle y SnapManager para Virtual Infrastructure

Software FlexClone®, SnapDrive®, SnapVault®, NearStore® en FAS, SnapMirror®, SnapRestore y SANscreen® de NetApp

Tecnologías de deduplicación y aprovisionamiento ligero de NetApp

Protocolos

NAS de NetApp (CIFS/NFS)

Entorno

VMware

SUSE Linux®

Oracle Database 10g™ y superior

Real Application Clusters (RAC) de Oracle

Switches Cisco Catalyst serie 6500

Switches Cisco Catalyst serie 7000

Servicios globales de NetApp

Diseño e implementación

Servicios administrados en las instalaciones



www.netapp.com/mx

NetApp crea soluciones innovadoras de gestión de datos y almacenamiento que ofrecen una excepcional rentabilidad y logran rápidos avances de rendimiento. Descubra nuestra pasión por ayudar a que las empresas de todo el mundo avancen más, y más rápido en www.netapp.com/mx.

Go further, faster®

© 2011 NetApp, Inc. Reservados todos los derechos. Se prohíbe la reproducción de la información contenida en este documento sin el previo consentimiento por escrito de NetApp, Inc. Las especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso. NetApp, el logotipo de NetApp, Go further, faster, FlexClone, NearStore, OnCommand, SANscreen, SnapDrive, SnapManager, SnapMirror, SnapRestore, Snapshot y SnapVault son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de NetApp, Inc. en Estados Unidos u otros países. VMware es una marca comercial registrada y vSphere es una marca comercial de VMware, Inc. Cisco es una marca comercial registrada de Cisco Systems, Inc. Oracle es una marca comercial registrada y Oracle10g es una marca comercial de Oracle Corporation. Microsoft, SQL Server y SharePoint son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation. Linux es una marca comercial registrada de Linus Torvalds. El resto de las marcas o de los productos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios y deben tratarse como tales. CSS-6439-0511-A4-esLA