BeyondTrust

HERRAMIENTAS DE SOPORTE REMOTO — POR QUÉ MENOS ES MÁS?

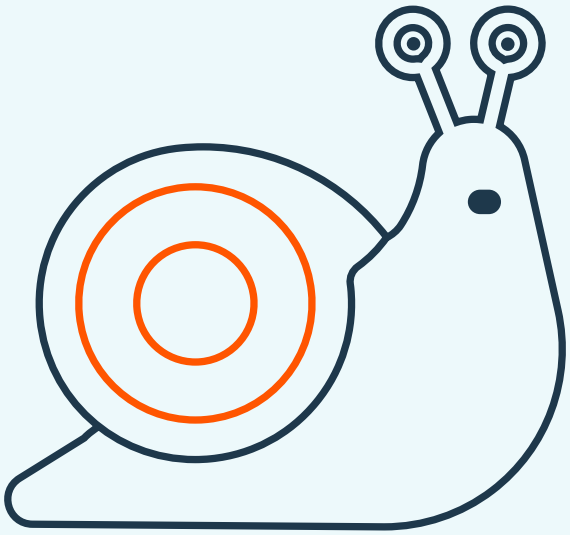
Cómo su empresa se beneficia de una solución consolidada

Muchas organizaciones de TI utilizan una serie de herramientas de acceso remoto para dar soporte a sus usuarios. Una auditoría de estas soluciones en su empresa probablemente revelará que se están utilizando diferentes productos para diferentes escenarios de soporte, incluso para:

- Ayudar a los usuarios dentro y fuera del perímetro de la red tradicional
- Accesar servidores, estaciones de trabajo y otros sistemas no administrados
- Realizar mantenimiento de dispositivos de red (switches, enrutadores, etc.)
- Ofrecer soporte a varias plataformas, incluyendo sistemas Windows, Linux y Mac
- Proporcionar soporte para una amplia variedad de dispositivos móviles que ejecutan iOS y Android
- Facilitar el acceso remoto para terceros
- Reparar dispositivos fuera de la red, como robots, máquinas y cualquier otro que no esté conectado a Internet

Pero cuando se trata de soporte remoto, menos es más. El uso de múltiples herramientas puede generar ineficiencia, carga administrativa, costos ocultos y riesgos de seguridad.

En ausencia de una visión estratégica a largo plazo, el uso de varias herramientas de soporte remoto no solo es difícil de sostener, sino que también crea desafíos relacionados con la ineficiencia, los gastos y la seguridad.



Ineficiencia y Carga Administrativa

Procesos inconexos o manuales no dimensionados de forma efectiva impactan la productividad. Cuando su mesa de ayuda utiliza múltiples herramientas de control remoto, las tareas cotidianas para los técnicos a menudo se ralentizan a medida que cambian de herramientas para diferentes tareas. Además, la falta de integración con sistemas de CRM, soluciones de ITSM, portales de soporte en línea o soporte via chat pueden afectar la productividad. Para reparar un ticket, es posible que sus técnicos tengan que abrir varios programas, lo que también proporciona una experiencia inconsistente para el usuario final.

Muchas herramientas básicas de acceso remoto, como VNC, RDP y ciertas versiones de TeamViewer y LogMeIn no proporcionan la flexibilidad y escalabilidad que las organizaciones necesitan. Es posible que algunas de ellas no sean compatibles con los sistemas operativos que tiene o que no puedan integrarse con la herramienta de tickets o CRM que ya está utilizando.

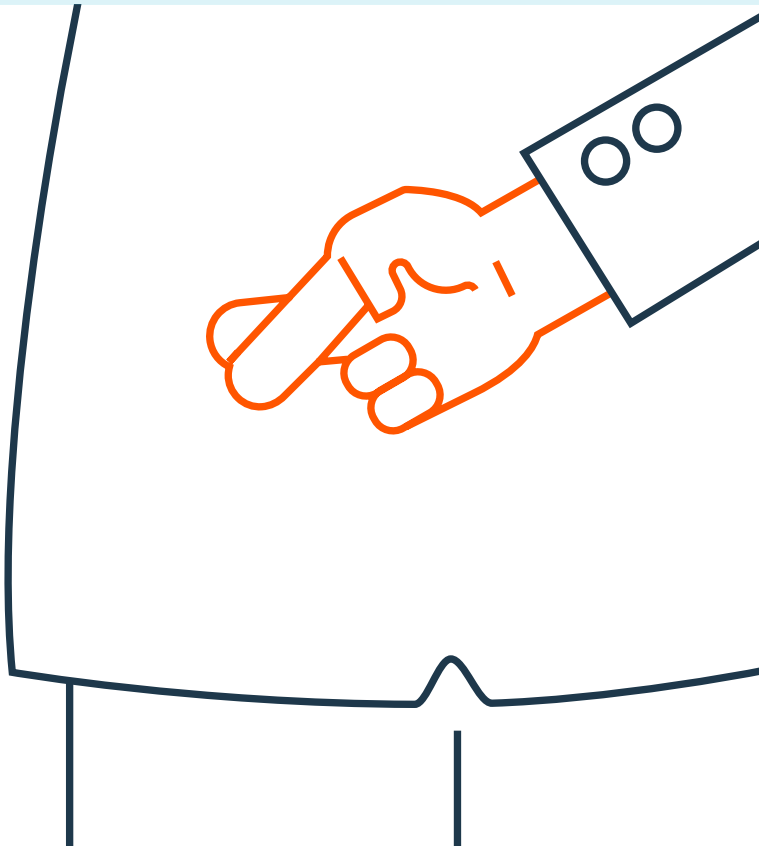
Tales herramientas a menudo imponen una carga administrativa importante cuando se trata de gestionar el producto. Los recursos de administración de usuarios que BeyondTrust ofrece permiten la gestión de usuarios, grupos y permisos con facilidad. El rápido aprovisionamiento que se integra a productos existentes, como LDAP/Active Directory, permite a los administradores automatizar la gestión y eliminar la necesidad de procesos manuales distintos.

Falta de Valor

Las herramientas gratuitas y básicas de soporte remoto a menudo tienen casos de uso muy limitados que no satisfacen las necesidades de las empresas actuales, altamente conectadas en red y orientadas a la tecnología. Si su intención es conectarse con su escritorio para uso personal, o ejecutar el soporte básico para una compañía muy pequeña, es posible que una herramienta de soporte gratuita pueda hacer el trabajo.

Pero cuando estos productos se utilizan para casos de soporte más complejos, o para apoyar a organizaciones más grandes, tratar de ampliar sus capacidades tiene un costo. Las herramientas ineficientes significan que sus representantes necesitan más tiempo para cerrar los tickets, lo que tiene un impacto real en sus resultados.

De cualquier forma, no sea víctima de las trampas, comprando productos baratos, pero que necesitan actualizaciones (pagadas) para que realmente funcionen de la forma que **necesita.**



Riesgo Creciente

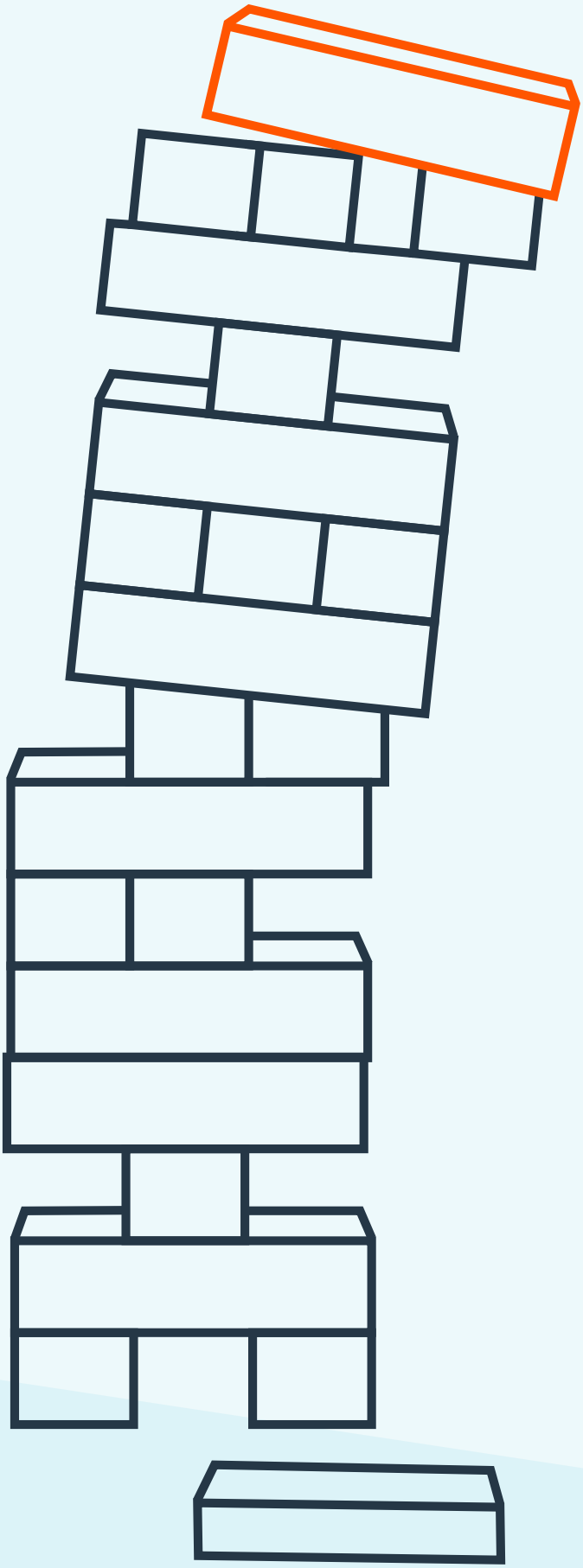
Cuando se trata de violaciones de datos, el acceso remoto es un vector de ataque primario. Los actores de amenazas pueden encontrar fácilmente vías de acceso no seguras en su red, y la mayoría de los equipos de seguridad simplemente no conocen todas las vías que utilizan sus empleados y proveedores. La mayoría de las empresas tendrían dificultades para identificar cuántas conexiones de soporte remoto tuvieron lugar durante un período de tiempo específico, y mucho menos lo que sucedió durante esas sesiones.

Muchas herramientas heredadas tampoco tienen capacidades de registro, informes u otras auditorías, o lo que capturan es muy limitado. El resultado es un registro incompleto o faltante de la actividad de soporte, ya que los registros de diferentes detalles y formatos, si están disponibles, se deben agregar y sincronizar desde múltiples silos de datos.

El uso de múltiples productos crea problemas de seguridad antes de que comience un incidente. Muy pocas de las herramientas heredadas son capaces de integrarse con mecanismos de administración de identidad como Active Directory, LDAP o RADIUS; por lo tanto, vigilar quién tiene acceso a ellas es un ejercicio manual propenso al riesgo.

Las herramientas como VPN crean un gran riesgo cuando se utilizan para proveedores externos y usuarios de terceros. Los delincuentes cibernéticos se dirigen a estos usuarios para explotar la VPN y obtener una posición en la red, dándoles tiempo para pivotar y moverse lateralmente a través de su red y obtener acceso no autorizado a sistemas sensibles, a menudo sin ser detectados durante tiempo suficiente para causar un gran daño.

En última instancia, cuando una empresa no tiene una administración centralizada de la tecnología de control remoto, el uso de varias herramientas sólo crea más fallas de seguridad. Y cuando la compañía carece de visibilidad con respecto a la actividad de soporte, aumenta el riesgo de que un pirata informático utilice credenciales robadas o mal utilizadas de la mesa de servicio para iniciar una violación de datos.



Consolide el Soporte Remoto con BeyondTrust

BeyondTrust Remote Support le permite acceder y reparar rápidamente casi cualquier dispositivo remoto, ejecutando cualquier plataforma, ubicado en cualquier parte del mundo. La solución ofrece las capacidades de seguridad, integración y administración que sus organizaciones de TI y de soporte necesitan para aumentar la productividad, mejorar el rendimiento y brindar una experiencia superior al cliente.

Unificar a nuestros equipos con una única solución de soporte remoto fue una parte importante de nuestra iniciativa de mejora continua del servicio.

UNIVERSIDAD DE MIAMI

Aumente la Eficiencia. Piense más estratégicamente sobre el proceso de soporte. De repente, no existe un escenario de soporte fuera del estándar: los técnicos simplemente pueden conectarse con los usuarios finales, donde sea que estén trabajando o la plataforma que estén usando. Las integraciones innovadoras de Remote Support – con soluciones de ITSM, API y kit de desarrollo de software robustos – le permiten a su organización maximizar la inversión de la infraestructura existente.

Reduzca Costos. Al usar un solo producto, una organización de soporte elimina los costos superpuestos. Gran parte del tiempo, una vez dedicado a la instalación, mantenimiento, solución de problemas o administración de múltiples herramientas, ahora se puede usar para resolver incidentes. Y, a diferencia de otros proveedores, BeyondTrust no cobra más por funciones importantes como el uso compartido de cámaras a distancia o la compatibilidad con dispositivos móviles, todo está incluido en la licencia principal de Remote Support.

Aumente la Seguridad. Remote Suuport controla la autenticación de soporte remoto mediante la integración con protocolos de gestión de identidades y proveedores de seguridad externos (Active Directory, LDAP, Kerberos y RADIUS). Y dado que diferentes clientes tienen distintas reglas sobre lo que constituye el cumplimiento, Remote Support permite a los administradores establecer reglas que gobiernan la interacción de soporte individual o por equipo.

Críe una Pista de Auditoría. Cada sesión de Remote Support se registra y se puede auditar, creando un repositorio central para todas las actividades de soporte remoto. El administrador puede revisar cada clic y pulsación de tecla de cada sesión individual dentro de la organización para fines de auditoría y análisis de causa raíz. Y, puede integrarse fácilmente con su herramienta SIEM para una alerta y monitoreo más sólidos.

Para obtener más información sobre cómo BeyondTrust Remote Support puede ayudar a su organización, visite beyondtrust.com/es/remote-support

BeyondTrust es el líder mundial en la gestión de los accesos privilegiados, que ofrece el más perfecto acercamiento a la prevención de violaciones de privilegios. Nuestra plataforma extensible permite a las organizaciones escalar fácilmente la seguridad de privilegios a medida que las amenazas evolucionan a través de los endpoints, servidores, nube, DevOps y dispositivos de red. Más de 20.000 clientes confían en BeyondTrust.

beyondtrust.com/es

V2019_04_ENG