



FERRAMENTAS DE SUPORTE REMOTO — POR QUE MENOS É MAIS?

Como seu negócio se beneficia com uma solução consolidada

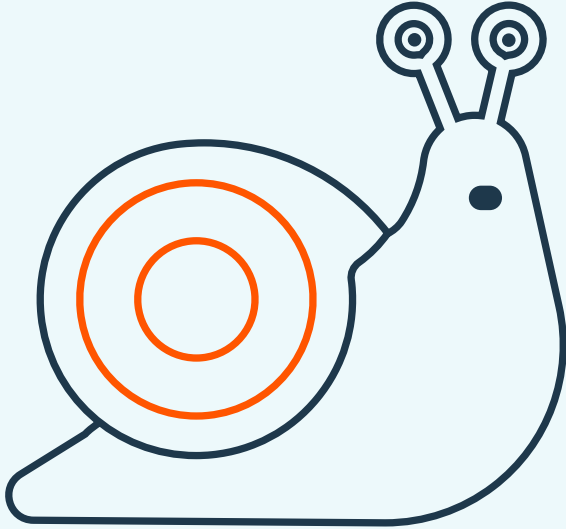
Muitas equipes de TI usam diversas ferramentas de acesso remoto para dar suporte a seus usuários. Se você fizer uma auditoria em sua empresa, verá que diferentes produtos estão sendo usados para cenários distintos, por exemplo, para:

- ▶ Auxiliar usuários dentro e fora do perímetro da rede
- ▶ Acessar servidores, estações de trabalho e outros sistemas não gerenciados
- ▶ Realizar a manutenção dos dispositivos de rede (switches, roteadores, etc.)
- ▶ Oferecer suporte a várias plataformas, incluindo sistemas Windows, Linux e Mac
- ▶ Fornecer suporte a uma ampla variedade de dispositivos móveis com iOS e Android
- ▶ Facilitar o acesso remoto para terceiros
- ▶ Corrigir dispositivos fora da rede, como robôs, máquinas e quaisquer outros que não estejam conectados à Internet

Mas quando se trata de sistemas de suporte remoto, **menos é mais**. O uso de várias ferramentas pode resultar em ineficiência, carga administrativa, custos ocultos e riscos à segurança.

Na falta de uma visão estratégica de longo prazo, o uso de várias ferramentas de suporte remoto não é sustentável, e ainda gera ineficiência, alto custo e risco à segurança.

Ineficiência e Carga Administrativa



Processos desconexos ou manuais não dimensionados de forma eficaz impactam a produtividade. Quando o help desk de sua empresa utiliza várias ferramentas de controle remoto, as tarefas do dia a dia dos analistas de suporte ficam mais lentas à medida que eles precisam usar diferentes ferramentas para realizar tarefas distintas. Além disso, a falta de integração com sistemas de CRM, soluções de ITSM, portais de suporte on-line ou suporte via chat também pode impactar a produtividade. Para atender um tíquete, os analistas podem ter que abrir vários programas, o que também resulta em uma experiência inconsistente para o usuário final.

Muitas ferramentas básicas de acesso remoto, como VNC, RDP e algumas versões do TeamViewer e do LogMeIn não oferecem a flexibilidade e a escalabilidade que muitas empresas precisam. Algumas delas podem não ser compatíveis com os sistemas operacionais que você utiliza, ou podem não integrar com suas soluções de CRM ou ferramenta de tíquete.

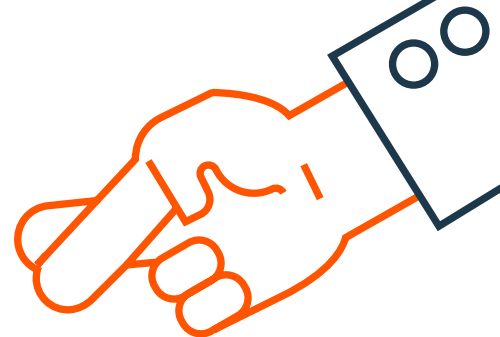
Tais ferramentas, muitas vezes, impõem uma carga administrativa significativa quando se trata de gerenciar o produto. Os recursos de gestão de usuários que a BeyondTrust oferece permitem o gerenciamento de usuários, grupos e de permissões com facilidade. O provisionamento rápido que se integra a produtos existentes, como o LDAP / Active Directory, permite que os administradores automatizem o gerenciamento e eliminem a necessidade de processos manuais distintos.

Carência de Valor

As ferramentas de suporte remoto gratuitas geralmente apresentam casos de uso muito limitados, que geralmente não atendem às necessidades das grandes empresas de hoje. Se o seu intuito for apenas se conectar com seu desktop remotamente ou oferecer um suporte básico para uma pequena empresa, uma ferramenta gratuita poderá lhe servir.

Mas se você pretende usá-la para casos de suporte mais complexos ou para dar suporte a organizações maiores, é preciso ter cuidado com as ferramentas ineficientes, já que os analistas precisam de mais tempo para fechar os tíquetes de suporte, impactando de forma significativa os resultados da companhia.

De qualquer forma, não seja vítima de ciladas, comprando um produto barato, mas que precisa de atualizações (pagas) para que ele realmente funcione da forma como você precisa.



Risco Crescente

Quando se trata de violações de dados, o acesso remoto é um vetor de ataque primário. Os agentes de ameaças podem encontrar facilmente caminhos de acesso desprotegidos em sua rede, e as equipes de segurança desconhecem todos os caminhos que estão sendo usados por seus colaboradores e fornecedores. A maioria das empresas tem dificuldade em identificar quantas conexões de suporte remoto ocorrem durante determinado período, e muito menos o que acontece durante essas sessões.

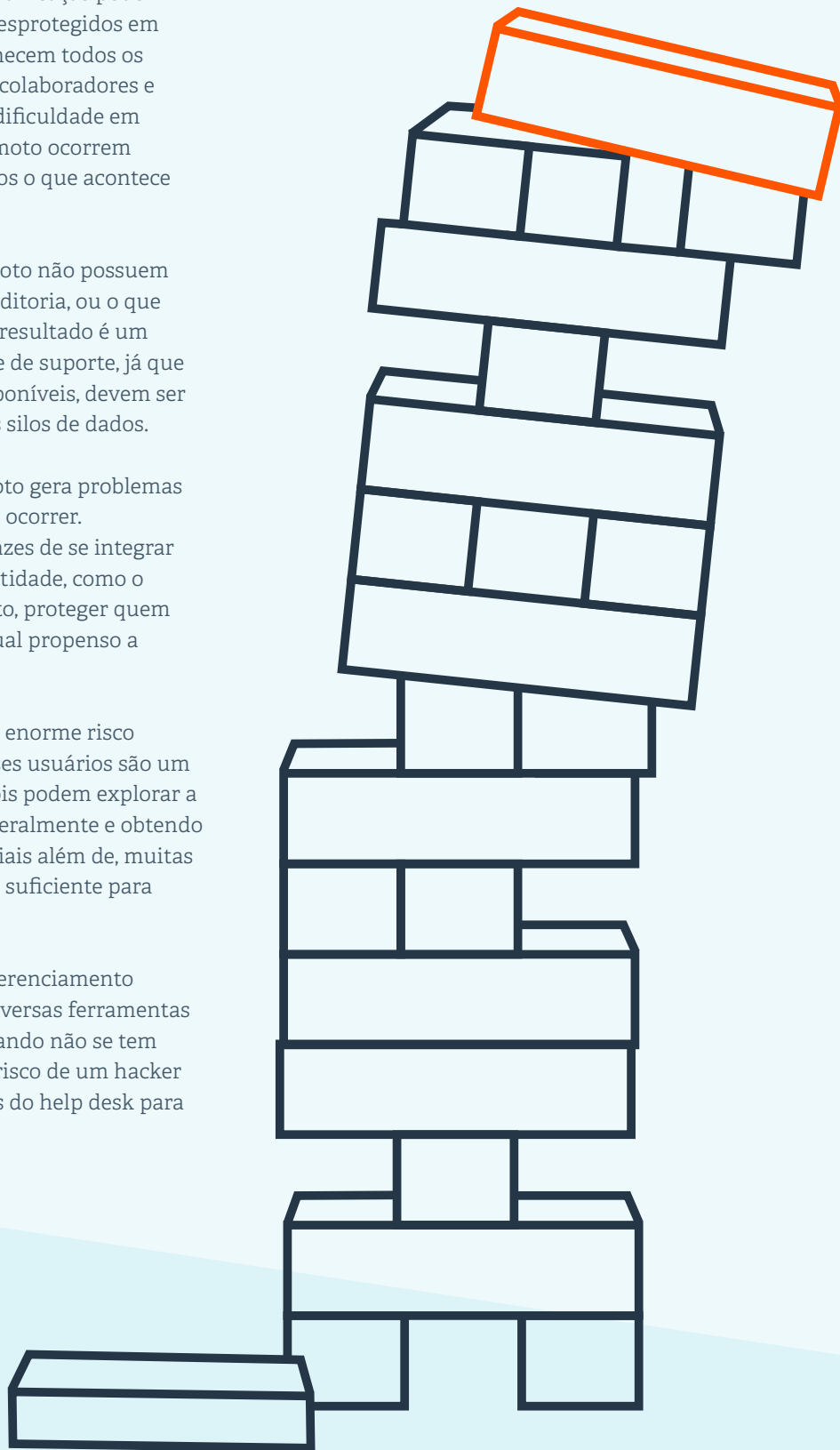
Muitas ferramentas legadas de suporte remoto não possuem registro, relatórios ou outros recursos de auditoria, ou o que elas conseguem apurar é muito limitado. O resultado é um registro incompleto ou ausente da atividade de suporte, já que logs de detalhes e formatos variados, se disponíveis, devem ser agregados e sincronizados a partir de vários silos de dados.

O uso de vários produtos para suporte remoto gera problemas de segurança antes mesmo de um incidente ocorrer.

Pouquíssimas ferramentas legadas são capazes de se integrar com mecanismos de gerenciamento de identidade, como o Active Directory, LDAP ou RADIUS. Portanto, proteger quem tem acesso às soluções é um exercício manual propenso a riscos.

Ferramentas como VPN também geram um enorme risco quando usadas para suporte a terceiros. Esses usuários são um dos principais alvos dos cibercriminosos, pois podem explorar a VPN e entrar na rede, movimentando-se lateralmente e obtendo acesso não autorizado a sistemas confidenciais além de, muitas vezes, não serem detectados durante tempo suficiente para causar um grande estrago.

Por fim, quando uma empresa não possui gerenciamento centralizado de controle remoto, o uso de diversas ferramentas apenas cria mais falhas de segurança. E, quando não se tem visibilidade sobre a atividade de suporte, o risco de um hacker usar credenciais roubadas ou mal utilizadas do help desk para iniciar uma violação, aumenta.



Consolide o Suporte Remoto com a BeyondTrust

A ferramenta Remote Support da BeyondTrust é uma solução única que permite que você acesse e corrija rapidamente qualquer dispositivo remoto, trabalhando sob qualquer plataforma, em qualquer lugar do mundo. O Remote Support oferece os recursos de segurança, integração e gerenciamento que suas equipes de TI e de suporte precisam para aumentar a produtividade, melhorar o desempenho e oferecer uma melhor experiência ao cliente.



Unificar nossas equipes com uma única solução de suporte remoto foi parte importante de nossa iniciativa de melhoria contínua de serviços.

UNIVERSIDADE DE MIAMI

Aumente a Eficiência. Pense mais estrategicamente sobre o processo de suporte. De repente, não existe um cenário fora do padrão - os analistas podem simplesmente conectar-se a usuários finais a partir de qualquer lugar, utilizando qualquer plataforma. As integrações inovadoras do Remote Support – com soluções de ITSM, APIs e kits de desenvolvimento robustos – permitem que sua organização maximize o investimento da infraestrutura existente.

Reduza Custos. Ao utilizar um só produto, a equipe de suporte elimina custos sobrepostos. A maior parte do tempo gasto na instalação, manutenção, solução de problemas ou gerenciamento de várias ferramentas agora pode ser usada para resolver incidentes. E, ao contrário de outros fornecedores, a BeyondTrust não cobra mais por recursos como compartilhamento de câmera remota ou suporte a dispositivos móveis. Tudo isso está incluído na licença principal do Remote Support.

Aumente a Segurança. O Remote Support controla a autenticação de suporte remoto integrando-se a protocolos de gerenciamento de identidade e provedores de segurança externos (Active Directory, LDAP, Kerberos e RADIUS). E como clientes diferentes têm regras diferentes sobre conformidade, a ferramenta permite que os administradores estabeleçam regras que regem a interação de suporte com base em uma pessoa ou equipe.

Crie uma Trilha de Auditoria. Todas as sessões do Remote Support são registradas e auditáveis, criando um repositório central para as atividades de suporte remoto. Com isso, o administrador pode revisar cada clique e pressionamento de tecla de cada sessão da empresa para fins de auditoria e análise de causa raiz. E você pode integrar facilmente com sua ferramenta SIEM para alerta e monitoramento mais robusto.

► **Para saber mais sobre como o Remote Support pode ajudar sua empresa, visite beyondtrust.com/pt/remote-support**

A BeyondTrust é líder mundial no gerenciamento de acessos privilegiados, oferecendo a abordagem mais direta para evitar violações relacionadas a privilégios. Nossa plataforma permite que as organizações dimensionem facilmente a segurança de privilégios à medida que as ameaças evoluem nos ambientes de endpoints, servidores, nuvem, DevOps e dispositivos de rede. Mais de 20.000 clientes confiam na BeyondTrust.

beyondtrust.com/pt