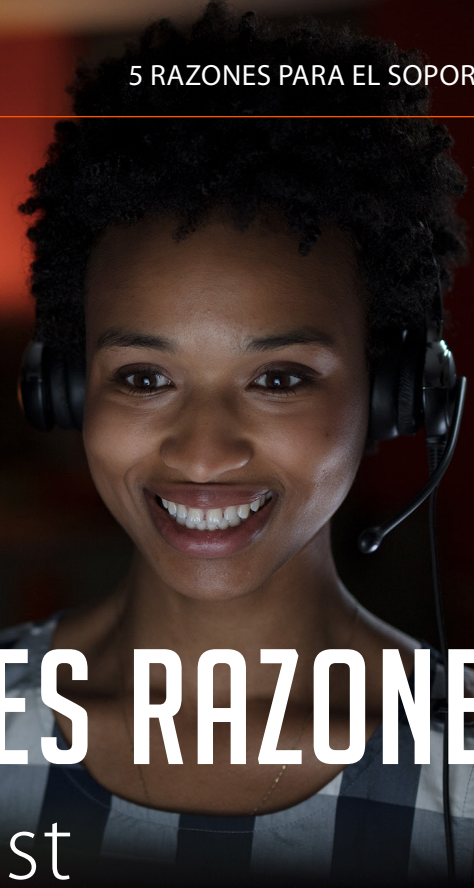
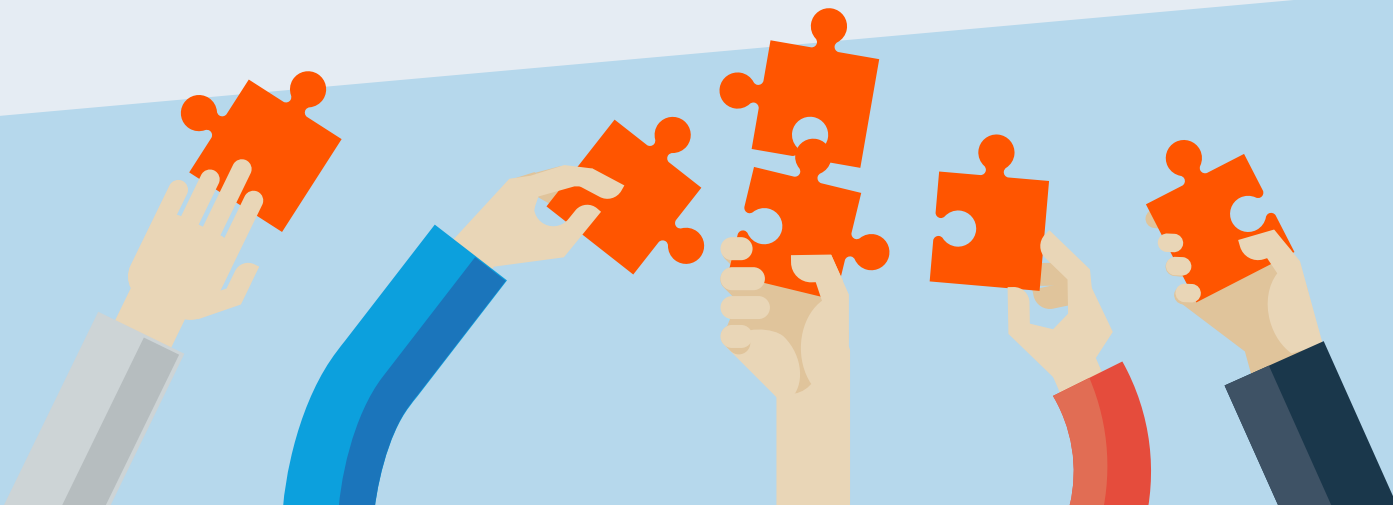




LAS 5 PRINCIPALES RAZONES

Para usar BeyondTrust
Remote Support

Remote Support de BeyondTrust es una solución que le ayuda a conectarse de manera remota con personas, dispositivos y redes de manera segura y eficiente. Este White Paper describe las características y beneficios clave de la herramienta, para que pueda garantizar una mayor productividad para el equipo de soporte remoto de su empresa.



#1: La Opción Más Segura

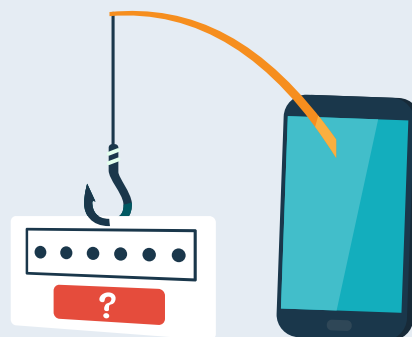
El número de dispositivos y sistemas conectados remotamente está creciendo exponencialmente, y su trabajo es administrar de manera segura esos dispositivos y conexiones sin comprometer la productividad. No importa el tamaño de su organización o la industria, el acceso remoto seguro debe ser una prioridad.

EL ACCESO REMOTO ES EL VECTOR DE ATAQUE # 1

- Los actores de amenazas pueden encontrar fácilmente vías de acceso remoto no seguras en su red
- La mayoría de las organizaciones de seguridad simplemente no conoce todas las vías de acceso remoto que utilizan sus empleados y proveedores
- Diferentes equipos y proveedores externos a menudo usan sus propias herramientas de acceso remoto no seguras o gratuitas
- Los grupos de TI generalmente no tienen monitoreo centralizado o auditoría de acceso remoto a sus redes

LAS CONTRASEÑAS COMPROMETIDAS SON EL 81% DE LOS ATAQUES *

- Los hackers se dirigen a cuentas privilegiadas que les permitirán acceder a sistemas críticos o pivotar a otros sistemas
- Las cuentas y contraseñas administrativas a menudo se comparten entre equipos y la actividad de uso no se puede rastrear a una persona específica
- Muchas organizaciones se olvidan de las credenciales privilegiadas que usan los departamentos de servicio, las cuentas de servicio, terceros y entre aplicaciones
- Técnicas sofisticadas de phishing imitan pantallas de inicio de sesión legítimas para robar credenciales



BeyondTrust combate directamente el acceso remoto y las amenazas de contraseña

BeyondTrust Remote Support permite a los empleados y proveedores acceder de manera segura a los sistemas y brindar asistencia técnica a sus clientes, al tiempo que protege las credenciales de las amenazas a través de bóveda. Mejore la agilidad empresarial y el rendimiento del soporte remoto, al tiempo que aplica las mejores prácticas de seguridad con menos privilegios y otras.

BeyondTrust Es la Opción Más Segura

Los equipos de soporte necesitan acceso de administrador a desktops y sistemas críticos para hacer su trabajo. La seguridad de sus herramientas de acceso remoto es crucial para proteger su red de amenazas y cumplir con las regulaciones de cumplimiento.

Remote Support es la solución más segura del mercado, con autenticación de dos factores, cifrado de datos en tránsito y en reposo, permisos granulares, pistas de auditoría integrales y más.

Además, consolidar todas sus herramientas de acceso remoto en una solución integral no solo aumenta la seguridad al minimizar la superficie de ataque, sino que también ayuda a su equipo a trabajar de manera más productiva.



“Anteriormente, la única forma en que podíamos permitir que los proveedores se acercaran remotamente era configurar una VPN. Con BeyondTrust, podemos darles acceso limitado a nuestro entorno y grabar su sesión para que tenga un registro de auditoría de lo que se ha hecho exactamente. Eso hace que nuestro entorno sea mucho más seguro.”

UNIVERSIDAD DE CAROLINA DEL NORTE, CHARLOTTE

#2: Mejores Opciones de Soporte Móvil

BeyondTrust permite a su equipo ofrecer soporte de forma segura prácticamente a cualquier dispositivo móvil en cualquier sistema operativo.

- Comparta pantalla con iPhone, iPad y iPod, o RDP desde dispositivos iOS
- Controle dispositivos Android remotos o RDP
- Haga transmisión en vivo con el recurso de compartir cámara remota desde dispositivos Android e iOS
- Incruste chat y otras herramientas de soporte remoto en su aplicación

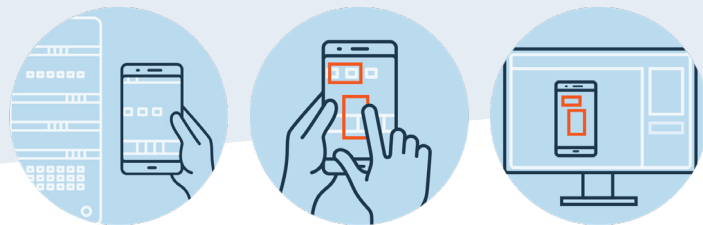


“BeyondTrust nos brinda la capacidad de trabajar con un cliente desde cualquier plataforma, y hemos integrado el SDK a nuestras aplicaciones iOS para que podamos ver lo que el cliente ve en tiempo real.”

EQUIPO RETAIL

Vea lo que ve su usuario con el uso compartido de cámara remota BeyondTrust InSight

BeyondTrust InSight le permite ver la cámara de video remota en dispositivos iPhone, iPad y Android. El uso compartido remoto de la cámara le permite realizar asistencia remota para cualquier cosa que su cliente pueda ver, incluidos hardware y periféricos.



“Usando InSight, solo apuntamos con la cámara de un teléfono móvil a la parte posterior de un panel y dibujamos un círculo alrededor del aparato para mostrarle al empleado cuáles deben cambiarse. Es realmente increíble.”

STRIBLING EQUIPMENT

#3: Las Opciones de Integración Aumentan el ROI

Ya ha invertido en soluciones para su servicio de mesa o centro de soporte para realizar un seguimiento más eficiente de los problemas y las solicitudes de los usuarios finales. Su software de soporte remoto debe encajar perfectamente en su entorno y aumentar su retorno de esas inversiones.

Con la Mobile Rep Console, los técnicos pueden trabajar desde cualquier lugar con una conexión 3G en su smart phone. Y la Web Rep Console permite a los técnicos brindar asistencia a los usuarios finales con solo un navegador. Los usuarios finales no tienen que descargar nada para recibir asistencia, una gran ventaja fuera de su red corporativa.

Las integraciones de BeyondTrust se ajustan a su entorno y nuestra API abierta BeyondTrust hace posible cualquier integración personalizada.



GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Inicie el soporte de chat o una conexión de desktop remoto desde un registro de la service desk.



GESTIÓN DEL CAMBIO

Enlace los detalles de la sesión de BeyondTrust y la grabación de video a un registro de gestión de incidentes.



DIRECTORIO ACTIVO Y LDAP (S)

Administre permisos y autenticación con AD, LDAP (S), RADIUS y Kerberos.



SAML

Configure SAML como un habilitador de inicio de sesión único para la autenticación BeyondTrust.



SIEM

Aproveche los datos detallados de la sesión para cumplir con los requisitos de cumplimiento y obtener visibilidad en toda su infraestructura de TI.



BÓVEDA DE CONTRASEÑA

Inyecte sin problemas credenciales de administrador compartidas en los sistemas finales.

Simplifica los Procesos Operativos

“El hecho de que BeyondTrust etiquete cada boleto con una grabación realmente me llamó la atención. Es un gran ahorro de tiempo.”

UNIVERSIDAD DE MIAMI



#4: Resultados comprobados

El costo y el retorno de la inversión son críticos en una decisión de compra. Si desea maximizar otras inversiones de TI en su organización y aumentar la eficiencia, BeyondTrust Remote Support es la mejor opción para su negocio.

BeyondTrust Remote Support cuenta con la mejor tasa de renovación de la industria. Elija la solución que ayudará a su organización a realizar cambios significativos y mejoras en su mesa de soporte.

INTEGRAR EL SOPORTE REMOTO AYUDARÁ A SU ORGANIZACIÓN A ...

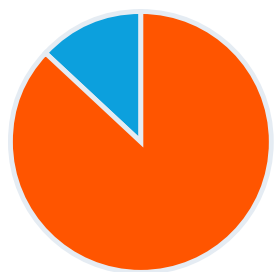
- Brindar una excelente experiencia de servicio a sus clientes
- Cumplir con indicadores clave de desempeño y acuerdos de nivel de servicio
- Mantener bajos los costos de soporte
- Retener y desarrollar personal
- Entrenar nuevo personal rápidamente



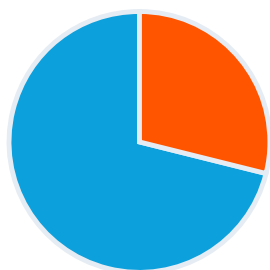
El Aumento de la Productividad es Tangible con BeyondTrust

“Con BeyondTrust, el tiempo de respuesta típico desde la notificación de incidentes hasta la resolución se ha reducido de aproximadamente 6 horas a 15 minutos. No tener que pasar 30 minutos caminando por el campus nos ahorra un montón de tiempo.”

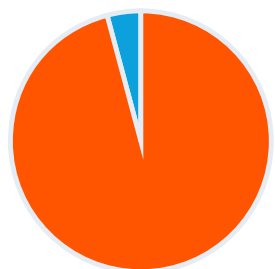
UNIVERSIDAD DE CAROLINA DEL NORTE, CHARLOTTE



EL 87% de los encuestados vio un aumento del 10% o más en la resolución de la primera llamada, y el 35% de los encuestados vio un aumento del 25%



EL 29% de los encuestados declaró que la satisfacción de sus clientes aumentó un 25% + con BeyondTrust



EL 96% de los encuestados vio un aumento en la productividad del agente

* Encuesta de clientes de BeyondTrust

“ANATEL implementó BeyondTrust usando un período piloto, respondiendo 227 llamadas remotas. La duración promedio de las sesiones fue de 29 minutos, lo que representó una mejora dramática del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de seis horas. Además, el 89% de las llamadas recibidas se resolvieron a través del soporte de primer nivel, en comparación con el SLA del 50%.”

ANATEL

#5: Soporte y Servicios inigualables

BeyondTrust ofrece el mejor soporte técnico de su clase para garantizar que su organización tenga los recursos y las herramientas adecuadas para solucionar cualquier problema y completar una implementación sin problemas. BeyondTrust se compromete a elevar el rendimiento de su organización de soporte y maximizar su retorno de la inversión.

LOS SERVICIOS PROFESIONALES PERMITEN LOGRAR RESULTADOS RÁPIDAMENTE

- Brinde a su equipo los conocimientos básicos necesarios para instalar, configurar y administrar la solución BeyondTrust para un rendimiento óptimo con BeyondTrust University Training
- Reciba orientación y recomendaciones de expertos técnicos y de implementación de productos de alto nivel para garantizar que su entorno BeyondTrust sea seguro, confiable, actualizado y esté listo para cumplir con los requisitos de su negocio
- Trabaje con uno de los ingenieros de implementación para guiarlo a través de la implementación
- Solucione y resuelva sus preguntas de manera efectiva con la ayuda del Soporte técnico de BeyondTrust
- Aproveche BeyondTrust Protect para maximizar las capacidades de seguridad de BeyondTrust, incluido el cifrado de datos en reposo

**Hable con su gerente de cuenta para conocer el precio de los paquetes de servicios.*

“Una de las principales razones por las que mantenemos BeyondTrust es el soporte técnico. Nunca tengo que preocuparme de que la tecnología no sepa cómo solucionarlo o escalarlo cuando sea necesario. Gracias por todos los años de gran apoyo.”

HORIZON BEVERAGE



96% CSAT

y

6.72 (DE 7)

Customer Effort Score al trabajar con soporte

El resultado: Clientes Satisfechos

Cuando juntas las 5 razones principales, es fácil ver por qué nuestros clientes nos aman. BeyondTrust cuenta con la confianza de más de 20,000 empresas en todo el mundo.



“Veo BeyondTrust como algo más que una solución de soporte remoto. Admite muchas cosas, desde la seguridad hasta la capacitación y nuestra capacidad como equipo de TI para colaborar.”

CLIENTE DE LA VERTICAL SALUD

Preguntas y respuestas comunes sobre el Remote Support de BeyondTrust

La lista exhaustiva de características de Remote Support cubre casi cualquier caso de uso de soporte remoto que pueda imaginar, pero ¿qué pasa con los casos generales? Aquí hay algunas preguntas frecuentes:

“Estamos preocupados por la seguridad, ¿cómo nos ayudará Remote Support?”

Remote Support es la solución más segura del mercado con autenticación de dos factores, cifrado avanzado, permisos granulares, pistas de auditoría integrales y más.

BeyondTrust funciona a través de firewalls sin túnel VPN, por lo que la seguridad de su perímetro puede permanecer in-tacta. Todo el tráfico de sesión y los datos en tránsito están encriptados, y BeyondTrust inicia sesión y registra cada sesión remota para un seguimiento de auditoría detallado. BeyondTrust ofrece más de 50 permisos separados, para que pueda ajustar el nivel de acceso y nos integramos con sus servicios de directorio existentes (LDAPs, Kerberos, Smart Card, RADIUS) para que, si cambia la cuenta de un representante de soporte en Active Directory, se refleja automáticamente en BeyondTrust. BeyondTrust también se puede configurar con cifrado de datos en reposo.

“¿Cuál es el problema con las herramientas que estamos usando ahora?”

El uso de un patchwork de soluciones heredadas compromete la productividad y la seguridad. Desde el punto de vista de la productividad, la consolidación es clave. Elimine el tiempo perdido cambiando entre plataformas o actualizando manualmente los datos. Cuando utiliza varias herramientas, agrega más capas o procesos. BeyondTrust proporciona la única herramienta de asistencia remota que necesitará.

Y cuando se trata de seguridad, los métodos de conexión heredados como RDP o VPN no proporcionan el nivel de control de acceso especificado en las regulaciones de cumplimiento. Estos métodos heredados no ofrecen capacidades de permisos granulares y son difíciles de monitorear y auditar. Es por eso que el acceso remoto es el vector de amenaza número 1 para las organizaciones.



“¿Nos ayudará esto a cumplir con los mandatos de cumplimiento [HIPAA, PCI, GDPR, etc.]?”

Sí, BeyondTrust Remote Support puede ayudar a su organización a proteger datos confidenciales y cumplir con los mandatos de cumplimiento. Ya sea que esté sujeto a PCI, HIPAA, ISO, GDPR u otras reglamentaciones, BeyondTrust puede ayudarlo a producir fácilmente los registros e informes de auditoría de acceso que necesita.

Capture automáticamente una pista de auditoría detallada que documenta toda la actividad de la sesión y el uso de credenciales. Controle y limite el acceso a datos confidenciales, como la información de identificación personal (PII), solo a los usuarios que lo necesiten, con el menor nivel de privilegio requerido. BeyondTrust ayudará a reducir su carga administrativa al permitirle pasar menos tiempo recuperando documentación para una auditoría y producir fácilmente informes detallados de certificación para demostrar el cumplimiento.

“Estamos cambiando a una infraestructura en la nube, ¿BeyondTrust es una buena opción?”

BeyondTrust ofrece más opciones de implementación que cualquier otro proveedor de soporte remoto. Las organizaciones pueden elegir entre dispositivos físicos, virtuales o en la nube.

The BeyondTrust Appliance ha ayudado a las empresas a satisfacer los requisitos reglamentarios en torno al soporte y acceso remoto durante años. Implemente dispositivos físicos y virtuales en las instalaciones bajo las medidas de seguridad confiables que ya tiene implementadas.

BeyondTrust Cloud ofrece las características y funcionalidades de los dispositivos locales de BeyondTrust en la nube. Las capacidades únicas de segmentación de nuestra implementación en la nube, alojada en Amazon Web Services (AWS), le brindan la nube sin compromiso.

