

¿CÓMO HACER MÁS
CON MENOS PARA
GESTIONAR LA RED
DE SU EMPRESA?



01

Situación actual del
departamento
de informática

02

¿Qué están haciendo los
departamentos de
informática para
gestionar este
problema?

03

Propuesta de valor
Panda
Security: Systems
Management

04

Características
generales de Systems
Management

05

Conclusiones

01

Situación actual del departamento de informática

En el clima económico actual, generar un mayor volumen de productos y servicios con menos equipo humano es una necesidad clara y evidente de las empresas para poder sortear la crisis, ser más competitivos y garantizar la continuidad del negocio

En el clima económico actual, generar un mayor volumen de productos y servicios con menos equipo humano es una necesidad clara y evidente de las empresas para poder sortear la crisis, ser más competitivos y garantizar la continuidad del negocio.

Por esta razón, un estudio de **Spiceworks** muestra que el presupuesto de las empresas norteamericanas destinado al departamento de informática continuará incrementándose.

Este dato no hace sino ratificar una tendencia ya observada años anteriores en la que se aprecia un constante **incremento de inversión en tecnologías de la información con el claro objetivo de optimizar los procesos productivos**.

Aunque este incremento del gasto implique una mayor dependencia de las empresas, tanto en infraestructuras informáticas como en servicios y herramientas asociadas (software y licencias), según este mismo informe el crecimiento del personal técnico no ha sido ni proporcional ni tan siquiera parejo: los presupuestos de informática alcanzan el punto más alto en los últimos tres años, mientras que la contratación se congela.

Los presupuestos de informática alcanzan el punto más alto en los últimos tres años, mientras que la contratación se congela.

Durante el segundo semestre de 2012, el promedio de presupuesto de TI ha sido de 162.000 dólares, frente a los 152.000 dólares reportados en el primer semestre del año. En cambio, sólo el 26% de las PYMEs planean contratar personal de informática, lo que implica una reducción con respecto al último año superior al 31%.

Nuevamente “hacer más con menos” no es una frase de moda, sino una necesidad para el departamento de informática.

Hacer más con menos

Analizando estos datos, si los gastos generales en TI están en constante crecimiento y la partida destinada al capital humano queda congelada o incluso se reduce, el mismo informe se pregunta; ¿cuál es el destino del grueso del presupuesto de informática? Precisamente, el mayor esfuerzo de las compañías se concentra en la adquisición de PCs, servidores, portátiles y tablets, así como a la ampliación y puesta al día de software y de equipos ya adquiridos.

Paralelamente, “BYOD” (Bring Your Own Device) son las siglas de otra de las tendencias que actualmente está ganando popularidad, sobre todo en pequeñas y medianas empresas. Según el estudio “Mobile Security Strategies: Threats, Solutions and Market Forecasts” de **Juniper Research**, el grado de presencia de los dispositivos personales del usuario (portátiles, tablets y móviles) utilizados en entornos corporativos va a verse duplicado en el periodo de dos años.

Como resultado de estas dos tendencias, el departamento de informática ha sido testigo de un constante incremento en la variedad y complejidad de las

infraestructuras a mantener: lejos quedaron los días en los que los PCs y servidores estaban alojados típicamente en una misma oficina y eran relativamente sencillos de administrar y mantener. Entornos distribuidos, usuarios en movilidad, BYOD y dispositivos móviles, todos ellos utilizando una gran cantidad y variedad de aplicaciones... así es la realidad de un departamento de TI en la actualidad.

Cuanto mayor es el tamaño de la infraestructura de TI, más heterogénea y compleja se vuelve su gestión y mayores son los problemas de interoperabilidad entre dispositivos o software de distintos fabricantes. Todo esto resulta en un incremento del volumen y diversidad de incidencias que un departamento de informática dimensionado a la baja deberá gestionar y resolver.

Una dura realidad

Hoy en día la realidad está afectando los departamentos de informática y golpeando la línea de flotación de las empresas. Los departamentos de informática necesitan trabajar de manera más inteligente y más eficaz pero no de forma más difícil.

Irónicamente, los departamentos de TI se enfrentan al desafío de reducir costes de personal manteniendo la calidad del servicio, mientras el entorno a administrar crece y crece de una forma no del todo controlable.

Irónicamente, los departamentos de TI se enfrentan al desafío de reducir costes de personal manteniendo la calidad del servicio, mientras el entorno a administrar crece y crece de una forma no del todo controlable.

02

¿Qué están haciendo los departamentos de informática para gestionar este problema?

En un primer intento de incrementar la eficiencia del equipo humano disponible, en la actualidad todos los departamentos de informática usan herramientas de gestión remota de dispositivos. Generalmente baratas, en algunos casos gratuitas, son soluciones fáciles de implementar y que pueden ser adoptadas rápidamente por el equipo técnico de la empresa. Aunque estas soluciones son imprescindibles a la hora de responder a los problemas de los usuarios, todas ellas comparten un defecto de base: la fragmentación.

En un primer intento de incrementar la eficiencia del equipo humano disponible, en la actualidad todos los departamentos de informática usan herramientas de gestión remota de dispositivos.

Generalmente baratas, en algunos casos gratuitas, **son soluciones fáciles de implementar** y que pueden ser adoptadas rápidamente por el equipo técnico de la empresa.

Aunque estas soluciones son imprescindibles a la hora de responder a los problemas de los usuarios, todas ellas **comparten un defecto de base: la fragmentación**.

Si examinamos las distintas herramientas que un departamento de TI utiliza a diario veremos que cada una de ellas cumple una tarea muy específica: inventariar los dispositivos de la red, realizar el parcheo e instalación remota de software o permitir el acceso remoto a los dispositivos entre otros.

En principio parece una funcionalidad completa, entonces **¿cuál es el problema de usar estos conjuntos de herramientas?**



Herramientas fragmentadas: Ineficiencias

En primer lugar, al ser herramientas independientes, pertenecen por lo general a proveedores de software distintos de modo que cada herramienta mantiene su propio repositorio de datos y configuraciones independientes del resto. Cada herramienta por si sola puede ser efectiva, pero explícitamente no forman parte de un proceso de ámbito mayor en el que quede recogido el flujo de trabajo completo para la resolución de una incidencia.

Por ejemplo, supongamos que un usuario detecta un error en su PC. Por lo general terminará llamando al departamento técnico o escribiendo un correo explicando el problema. Un técnico se pondrá en contacto con el usuario para ampliar detalles y advertirle de que se conectará al dispositivo afectado por medio de un programa de control remoto para detectar la causa del error; tras una investigación determinará que es necesario actualizar una serie de librerías del sistema, para lo cual se conectará de nuevo al dispositivo con otra herramienta adicional de patch management o instalación de software remoto. Si todo va bien, el técnico enviará un correo al usuario indicando que el problema queda resuelto y el usuario enviará al técnico un correo con el cierre de la incidencia.

Aunque pueda parecer efectivo, este esquema de funcionamiento es en realidad bastante ineficiente, ya que no es posible obtener una visión global del proceso completo.

Las explicaciones del usuario no quedarán registradas en un repositorio central y no quedan relacionadas con la sesión de control remoto ni con los trabajos de investigación del técnico ni con las acciones correctoras (en este caso el uso de la herramienta de instalación de software remoto o de patch management). Los mails del usuario dando el OK tampoco formarán parte del repositorio centralizado ni del proceso de resolución. ¿Cómo afecta este esquema de trabajo a la eficiencia del departamento de IT?

Por una parte, se impide la proactividad y la reutilización del trabajo realizado:

la incidencia podría repetirse en otro dispositivo, pero los pasos seguidos para su resolución no quedan accesibles de forma centralizada, el resto de técnicos del departamento desconocen quien lo resolvió, qué se hizo para solucionarlo, cuándo ocurrió y sobre qué dispositivo. Lo más normal es que el equipo técnico quede a la espera de la siguiente llamada de teléfono describiendo el mismo problema, en vez de tomar las medidas necesarias para adelantarse al fallo.

Por otra parte, al no existir una integración de las distintas herramientas utilizadas no será posible obtener el estado de una incidencia en curso.

No se podrá conocer ni quien se está encargando de la incidencia ni cuales han sido los pasos ya realizados para estimar un tiempo de resolución. Tampoco será fácil que otro técnico retome una incidencia abierta por un compañero y es hasta probable que diferentes técnicos

utilicen distintas herramientas para una misma tarea según sus gustos, con lo que las posibilidades de colaboración dentro del departamento se ven entorpecidas.

Finalmente, de cara al resto de la empresa el rendimiento del departamento de TI es difícil de cuantificar. ¿Cuántas incidencias resolvieron? ¿En cuánto tiempo? ¿Cuáles son los dispositivos más problemáticos? ¿Cuánto tiempo quedaron offline de media debido a incidencias? Son preguntas de difícil respuesta con herramientas fragmentadas.

Los departamentos de informática han intentado mejorar su eficiencia con un set de herramientas fragmentadas, que a su vez han introducido otro tipo de ineficiencias latentes en el propio departamento.

La falta de centralización y de una representación clara de todo el proceso, desde la monitorización que da origen a la detección anticipada de la incidencia hasta su resolución, obliga a la repetición constante de tareas y limita el conocimiento a unas pocas personas clave para la empresa.

Por todo esto y teniendo en cuenta además que las infraestructuras de TI son cada vez mayores y los recursos humanos del departamento no evolucionan de forma pareja, las ineficiencias se multiplican y terminan por desbordar al departamento de TI impactando directamente en el rendimiento de la plantilla de la empresa.

La evolución: Solución RMM

Sin embargo, la partida no está perdida ni mucho menos. La evolución de la gestión remota y de la monitorización (RMM) hacia plataformas completamente centralizadas y unificadas ha creado una nueva forma de gestionar dispositivos, más sencilla y eficiente, integrando multitud de herramientas avanzadas (monitorización, scripts o gestión de parches por nombrar solo algunas) que redundan en una mayor calidad en la prestación del servicio.

Pero, ¿En qué consisten las plataformas/ soluciones de gestión remota (Remote Management and Monitoring-RMM)?

Como su nombre indica, se trata de un conjunto de herramientas agrupadas en una plataforma única y creadas con el **propósito de monitorizar y administrar de forma remota servidores, estaciones de trabajo y otros dispositivos de la red**. De este modo, los departamentos de TI pueden gestionar todos los dispositivos de sus usuarios desde una única plataforma y responder a los problemas de manera rápida y eficiente.

Por ejemplo, en lugar de “esperar una llamada”, **los técnicos pueden establecer alertas para supervisar aspectos específicos del rendimiento de cada dispositivo** y para asegurarse de que una situación anómala no se convierta en un verdadero problema que

afecte a la productividad del usuario final.

Tener toda la información centralizada del dispositivo en una sola plataforma significa que los técnicos ahora pueden basar sus diagnósticos en datos específicos de cada dispositivo (registros de cambios, entre otros), y no en lo que el usuario final “cree que” puede pasar.

Tener una plataforma centralizada significa que los técnicos pueden gestionar toda la información generada y ofrecer **una prestación de servicios homogénea**. Los sistemas centralizados de asignación de tickets facilitan la resolución de las incidencias de manera estructurada y ordenada. Además, todas las modificaciones, tales como scripts adicionales, actualización de parches, etc. que los técnicos crean en la plataforma se ponen a disposición para el resto de los técnicos. Así los podrán aprovechar para dar soporte y solucionar las incidencias de los clientes.

Además de controlar determinados comportamientos, avisar a los técnicos mediante alertas y asignar tickets en la plataforma, también se pueden resolver más eficazmente los problemas detectados, proporcionando una mayor estabilidad y fiabilidad del dispositivo y manteniéndolo automáticamente actualizado y parcheado.

Esto, a su vez, genera más beneficios para el cliente, al afectar directamente a su cuenta de resultados. Así, Gartner dice que una administración efectiva puede recortar el coste total de propiedad de los PCs de sobremesa en un 42%.

Además, los problemas se pueden resolver automáticamente mediante scripts o secuencias de comandos asociadas a determinadas monitorizaciones específicas. Por ejemplo si un servicio se bloquea, se podrá establecer su reinicio automático. Una vez que se haya creado una monitorización y una acción, se puede aplicar para varios casos, a algunos o muchos clientes en varios dispositivos en unos pocos clics.

Gartner dice que una administración efectiva puede recortar el coste total de propiedad de los PCs de sobremesa en un 42%.

03

Propuesta de valor Panda Security: Systems Managements

Teniendo muy en cuenta la problemática del departamento de informática en las empresas, las tendencias del mercado y las posibilidades que ofrece la tecnología, Panda Security ha desarrollado Systems Management, una plataforma para la gestión, monitorización y mantenimiento de los sistemas informáticos.

El principal objetivo de esta solución es que los departamentos de informática puedan gestionar su infraestructura informática de forma sencilla y proactiva, reduciendo sus costes y aumentando su eficacia.

Beneficios

La nueva solución Systems Management hace la vida más fácil al departamento de informática.



Información detallada

Información detallada, permanentemente actualizada y disponible en tiempo real acerca de su parque informático.

Como responsable del departamento de informática, ¿sabría decir ahora mismo qué equipos y qué software tiene instalado cada uno de sus usuarios? ¿Cuánto tiempo necesita para averiguarlo? Con oficinas dispersas y con un número cada vez mayor de empleados que trabajan en itinerancia, es muy difícil tener controlados todos los equipos y dispositivos de su empresa. ¡Piense en todo el tiempo que ahorraría si pudiera contabilizar todos los dispositivos de su parque informático de inmediato!

Las funcionalidades de inventariado permitirán al responsable de informática obtener información actualizada del estado de su red. Con Systems Management tendrá esta información de modo instantáneo y permanentemente actualizada. Le proporciona una visibilidad completa de todo su parque, ya que dispone de auditoría

automática de hardware y software. Podrá realizar un inventariado completo y además gestionar las licencias instaladas en cada ordenador de la empresa y los cambios que se producen en cada equipo.



Monitorización continua

Monitorización continua de los aspectos más críticos de su red para anticiparse a los problemas y mantener la situación bajo control.

¿Cuántas veces se ha dado cuenta demasiado tarde de un problema que se podría haber minimizado si lo hubiera detectado a tiempo? En el departamento de informática, ¿cuánto tiempo tiene para solucionar incidencias?

Hoy día, las empresas dependen más que nunca de sus departamentos de informática: todo puede afectar al correcto funcionamiento del negocio, desde los programas y aplicaciones que inciden directamente sobre la productividad de los trabajadores hasta los datos confidenciales alojados en servidores que pueden dañar la reputación corporativa en caso de ser robados. Las funcionalidades de monitorización y los completos reportes

de actividad permitirán al departamento de informática obtener una foto permanentemente actualizada del estado de la red de su empresa. Además, podrá adelantarse a los problemas de los usuarios antes de que sucedan, consiguiendo que los técnicos de soporte trabajen en función de los datos de los dispositivos y logs de cambios, y no en función de lo que les diga el usuario final, eliminando así la necesidad de mantener largas conversaciones previas con los usuarios para realizar un diagnóstico del problema.

Aunque siempre que quieran los técnicos de su empresa podrán desplazarse al sitio donde estén los usuarios para solucionar los problemas, lo cierto es que con Systems Management harán este mismo trabajo de forma remota, estén donde estén, con lo que podrán tener el control de la situación y dejar de correr de un lado a otro “apagando” fuegos.

En consecuencia, el departamento de informática podrá ofrecer un soporte a los usuarios más completo y de mayor calidad.

Gestión centralizada

Gestión centralizada de actualizaciones y parches para optimizar al máximo el tiempo del departamento de informática.

¿Cuántas veces los técnicos han tenido que ir PC por PC para comprobar que el parche que quería se ha instalado correctamente en los ordenadores y dispositivos de los usuarios?

Está claro que ir equipo por equipo para lanzar scripts, actualizar software o solucionar incidencias no es lo más práctico. Systems Management le permite gestionar todos los equipos y dispositivos de forma centralizada, en cualquier momento y en cualquier lugar. De este modo, reducirá al mínimo las tareas manuales y repetitivas, optimizando el valor del departamento de informática.

Los técnicos del departamento de informática ganarán mucho tiempo en la resolución de incidencias y podrán dejar de hacer suposiciones para comprobar por si mismos cómo esta solución les facilita las cosas. Podrán solucionar incidencias o desplegar parches gestionándolos de manera integral y sencilla con la consola.

Servicio en la nube

Servicio basado en la nube para reducir drásticamente los costes de mantenimiento de su parque informático.

¿En cuántas ocasiones le han comentado que debería reducir los costes de mantenimiento del departamento de informática? Ante la avalancha de nuevos proyectos en el departamento de informática para adaptar la estructura de la empresa a los cambios de mercado y al nuevo entorno económico, es necesario usar soluciones sencillas, flexibles y fáciles de usar e implementar.

Systems Management es una solución basada en la nube, con todos los beneficios inherentes: no requiere infraestructura adicional, apenas tiene costes de mantenimiento y es un servicio con costes fijos.

Y eso sin contar que todo el ahorro de tiempo y de desplazamientos se traduce directamente en reducción de gastos. Las soluciones Cloud permiten una reducción drástica de los costes de infraestructura y mantenimiento y permite realizar una gestión sencilla del parque informático.

Valor añadido

Informes completos y personalizados a la medida de sus necesidades para demostrar fácilmente el valor añadido que aporta a la empresa.

Como hemos indicado en puntos anteriores, de nada sirve desvivirse por sus usuarios y dedicarles el tiempo que no se tiene, si éstos no se dan cuenta de todo lo que han trabajado e incluso llegan a quejarse porque la resolución de las incidencias ha tardado demasiado.

Con los completos y detallados informes que ofrece Systems Management, podrá explicar a la dirección de su empresa en qué ha empleado su tiempo y cuánto vale su trabajo, ya que recogen su actividad diaria, la labor de prevención y, por supuesto, la gestión de los problemas. Así, con los informes integrados, podrán justificar todas las actividades que han realizado sus técnicos y el tiempo invertido en cada uno de sus usuarios.

04

Características
generales
de Systems
Management

Características



Inventariado

Inventario del parque informático: conozca lo que tiene y en qué estado está.

¿El parque informático? Si ni siquiera saben lo que tienen, ¿Cómo pueden gestionarlo? No se puede empezar la casa por el tejado y es necesario conocer bien lo que se tiene para empezar a usarlo y sacarle todo el provecho. con Systems Management, los proveedores de servicios tendrán una visibilidad completa y en tiempo real de todo el hardware y el software que tengan en la oficina.

Esta visibilidad es permanente, ya que se realiza una auditoría automática cada 24 horas y le ofrece un inventario completo de software y hardware (incluyendo todos los dispositivos Windows y MAC, próximamente también smartphones).

Además, registra los cambios que se puedan producir en ambos ámbitos y realiza una gestión completa y flexible de licencias (por grupos, perfiles o filtros) para que sean más fáciles de encontrar.



Monitorización

Monitorización y control: descubra si algo está mal o si algo va a ir mal.

No se trata de ver a través de una bola de cristal, pero lo cierto es que es posible anticiparse a los problemas que pueden tener sus clientes, porque con esta solución inteligente se puede prever cuándo algo va a ir mal y se lo hará saber mediante alertas, cuadros de mando, gráficas, etc.

Concretamente, la solución ofrece:

- Control de procesos y servicios.
- Gráficas de rendimiento.
- Registro de eventos.
- Reporte de actividad global, por perfil o dispositivo.
- Notificación de alertas establecidas.
- Cuadro de mando en tiempo real.
- Histórico de alertas para la detección de incidencias.



Gestión

Gestión de equipos y dispositivos: gestiónelos de modo proactivo y automático e incremente su estabilidad.

La mejor manera de ahorrar tiempo y esfuerzo es automatizar las tareas de mantenimiento. con la consola de gestión centralizada Systems Management, los proveedores de servicios podrán desplegar cualquier tipo de archivo, script o parche crítico, así como monitorizar la protección antivirus y firewall de todos sus usuarios.

Además, los técnicos obtendrán información del software para optimizar el ancho de banda de su empresa y podrán gestionar los dispositivos para tareas programadas de optimización y mantenimiento.

La consola posee un agente único de control para todos los dispositivos, para que pueda consultar las licencias de software instaladas y usadas de todos sus usuarios.



Soporte remoto

Soporte y asistencia remota: conéctese a cada dispositivo de forma centralizada y no intrusiva.

Cuando surgen los problemas, la resolución de incidencias es demasiado intrusiva para los usuarios (interrupciones que retrasan el trabajo de oficina de sus empleados, pruebas de resolución de incidencias, etc.).

Con Systems Management, los técnicos del departamento de informática podrán hacer diagnósticos y resolver incidencias de manera transparente y no intrusiva para los usuarios, ya que pueden trabajar en remoto, desde cualquier lugar.

La consola viene integrada con herramientas de acceso remoto a los recursos del dispositivo de los usuarios en segundo plano. Así, es posible lanzar una línea de comandos remota, visualizar el registro de sucesos en busca de errores, operar los procesos y servicios en funcionamiento, modificar el registro, etc... Y todo ello, sin que el usuario se dé cuenta.

Igualmente, la solución hace una gestión remota de los servicios de Windows y capturas de pantalla para gestión de errores.



Informes

Informes de actividad: demuestre al cliente por qué todo funciona correctamente.

Como hemos dicho anteriormente, en muchas ocasiones los usuarios de la empresa no se dan cuenta de todo el trabajo que desarrolla el departamento de informática para ellos. Para que el desconocimiento no siga siendo un problema añadido, la solución Systems Management ofrece informes de actividad, que permiten demostrar todo lo que vale el trabajo de los técnicos de informática en la empresa.

Los técnicos pueden programar la herramienta para obtener informes segmentados a la medida de sus necesidades (por ejemplo, por grupo, dispositivo, perfil, etc.). Esto les será de gran utilidad de cara a su dirección y también para implementar las mejoras necesarias en el parque informático.

Concretamente, la consola provee de:

- Informes globales, por perfil y dispositivo.
- Programador de informes automáticos.
- Registro de cambios en los dispositivos.
- Informes de actividades remotas realizadas por el cliente.
- Informes de activos de hardware y software..

Con Systems Management, los técnicos del departamento de informática podrán hacer diagnósticos y resolver incidencias desde cualquier lugar, y de forma no intrusiva.

No se trata de ver a través de una bola de cristal, pero lo cierto es que es posible anticiparse a los problemas de sus usuarios, porque con esta solución inteligente se puede prever cuándo algo va a ir mal.

Resumen

Systems Management

PROBLEMA	SOLUCIÓN	CARACTERÍSTICA	BENEFICIO
No lo puede gestionar si ni siquiera sabe si existe.	Conozca lo que tiene	Inventariado del parque informático	Información detallada, permanentemente actualizada y disponible en tiempo real sobre todos los equipos y dispositivos de su parque informático.
¿Es capaz de detectar si algo va a ir mal?	Anticípese a los problemas	Gestión de equipos y dispositivos	Monitorización continua de los aspectos más críticos de su red para anticiparse a los problemas y mantener la situación siempre bajo control.
¿Puede automatizar sus tareas diarias de gestión?	Resuelva y despliegue de forma automática y centralizada	Monitorización y control	Gestión centralizada de actualizaciones y parches para optimizar al máximo el tiempo del departamento de informática.
¿Puede resolver problemas de modo no intrusivo?	Solucione incidencias en remoto de manera transparente	Soporte y asistencia remota	Servicio basado en la nube para reducir drásticamente los costes de mantenimiento de su parque informático.
¿Puede justificar fácilmente su actividad en cada cliente?	Demuestre todo lo que vale su trabajo	Informes de actividad	Informes completos y personalizados a la medida de sus necesidades para demostrar fácilmente el valor añadido que aporta a la empresa.

Prueba Systems Management gratis

Si ha leído este Whitepaper habrá quedado clara la propuesta de valor así como los beneficios que, como partner, le ofrece Systems Management: mayor margen de beneficio, ahorros, control de la situación, mejor servicio y fidelización de los clientes, por citar algunos.

Esto supone una evolución lógica de la seguridad, que se desarrolla en línea con el Cloud Computing y con las necesidades de un nuevo tipo de cliente: aquél que pide más valor añadido y una atención personalizada. Más control de la infraestructura informática significa más seguridad para los clientes.

Es hora de dejar atrás la antigua forma de trabajar que le obligaba a estar desplazándose continuamente, estar pegado todo el día al teléfono y no tener tiempo para pensar cómo mejorar su negocio.

Para que se convenza de la necesidad de dejar de utilizar sus antiguas herramientas de gestión y para comprobar por sí mismo lo que necesita su negocio para crecer y diferenciarse del resto, Panda Security le ofrece una demo gratuita de Systems Management.

Visítanos en <http://www.pandasecurity.com/spain/enterprise/solutions/cloud-systems-management/>

