



Necesidades de negocios:

- Lograr el 100% de la implementación de los parches de seguridad, mejorar los procesos de soporte a usuarios y crear una computadora de escritorio estándar.

Soluciones

- LANDesk® Management Suite
- LANDesk® Patch Manager

Business Benefits

- Niveles de saturación de parches de seguridad en aumento de aproximadamente 35% al 100% de las 2,500 computadoras de escritorio en sus 17 oficinas distribuidas.
- Disminución de los recursos requeridos para cada operación de implementación de parches de 288 horas-hombre a menos de 3 horas-hombre.
- Garantía de que sólo ingenieros de soporte técnico autorizados pueden controlar a distancia las computadoras de los usuarios, al tiempo de reducir el tiempo para cerrar boletos de problemas de 45 a 3 minutos.
- Creación de un estándar implementable para aplicaciones de escritorio, al tiempo de permitir que las actualizaciones a las aplicaciones se implementen en 32 horas-hombre y no en 960 horas-hombre.

AXTEL, S.A. de C.V.

Conexión con mayor seguridad en las computadoras de escritorio y mayores ahorros

Desde que México abrió su industria de telecomunicaciones a la competencia a fines de la década de 1990, AXTEL se ha convertido en la compañía de comunicación local más grande y de más rápido crecimiento de México. La red 100% digital de la compañía de telecomunicaciones proporciona a sus clientes en México servicios integrados locales, de larga distancia, Internet, redes privada virtual y otros servicios de valor agregado. Para asegurar su capacidad de entregar continuamente servicios, soporte y ahorros superiores que han llegado a esperar sus clientes de empresas y residenciales, AXTEL se apoya en LANDesk® Management Suite y en LANDesk® Patch Manager para garantizar una alta productividad, disponibilidad y la continuidad de infraestructura de TI corporativa interna. Las soluciones LANDesk® ahorran a AXTEL un estimado de 285 horas-hombre por cada parche implementado, 928 horas-hombre por cada actualización mayor a sus aplicaciones y unos 40 minutos en cada llamada de soporte técnico de usuarios.

Proceso de selección

“Cuando decidimos usar una solución de administración de computadoras de escritorio, probamos varias opciones: una de ellas fue LANDesk”, explica César Flores Cantú, gerente de operaciones de TI de AXTEL. “Después de probar todas las capacidades de las soluciones LANDesk®, no nos quedó duda de que era la solución que deseábamos en AXTEL. Nos dio las ventajas de facilidad de uso, bajos requisitos de infraestructura, bajo impacto en el ancho de banda de la red e impacto nulo en nuestras aplicaciones instaladas en clientes o en el desempeño de los clientes, además de proporcionarnos fácilmente toda la información que necesitábamos de nuestra base instalada de PCs. Pero lo que realmente me agradó es su rapidez de implementación. Sólo nos tomó dos semanas instalar la solución LANDesk en nuestras 2,500 PCs”.

Nos facilitó la implementación del 100% de los parches

AXTEL tiene aproximadamente 2,500 computadoras de escritorio distribuidas entre 17 oficinas geográficamente dispersas en México. Asegurarse de que todas estas computadoras de escritorio tengan los parches de seguridad más recientes es decisivo para la continuidad de las operaciones de negocios de AXTEL. Antes de implementar LANDesk® Management Suite y LANDesk® Patch Manager, la compañía de telecomunicaciones no tenía la capacidad para garantizar una implementación del 100% de los parches.

“Solíamos tener que realizar la administración de parches manualmente”, dice Eduardo Galván Rodríguez, especialista en TI de AXTEL. “Nuestros procesos de administración de parches no sólo eran lentos e ineficientes, pero debido a las limitaciones de los viajes corporativos, no podíamos visitar nuestras oficinas remotas donde no teníamos personal de TI. Como resultado, en general sólo podíamos lograr una penetración de 35% con los parches”.

La introducción de LANDesk Management Suite y LANDesk Patch Manager ha logrado cambios considerables en la capacidad de AXTEL de implementar parches. En lugar de destinar una fuerza de tareas de 18 empleados de TI para trabajar exclusivamente en la implementación manual de parches durante 16 horas, ahora una persona tarda menos de tres horas en garantizar una penetración de parches 100% exitosa en las 17 oficinas remotas.

Las soluciones LANDesk también han facilitado a AXTEL probar parches de forma adecuada antes de implementarlos en su entorno de producción. “La solución LANDesk nos permite establecer un proceso completo de administración de parches”, dice Galván Rodríguez. “Cada vez que aparece un nuevo parche, utilizamos la solución LANDesk para implementarla primero para un grupo predefinido de usuarios. Les damos 48 horas para evaluar el impacto del parche en las aplicaciones y en el uso. Esto nos permite asegurarnos de que el parche no ocasione ningún conflicto en las aplicaciones o interrumpa la continuidad de nuestras operaciones. Una vez que un parche demuestra ser exitoso, utilizamos la solución LANDesk para distribuirlo a toda la organización”.

AXTEL utiliza también sus soluciones LANDesk® para asegurarse de que las PCs de escritorio nuevas o re-implementadas cumplan con los requisitos de parches mínimos. Si por alguna razón una computadora de escritorio nueva o re-implementada no tiene todos los parches requeridos, cuando se conecte a la red, las soluciones LANDesk detectan eso automáticamente e implementan los niveles de parches pertinentes.

Estandarización fácil y rápida de computadoras de escritorio

Además de las mejoras en el soporte técnico y la administración de parches, LANDesk® Management Suite ha permitido también a AXTEL establecer un estándar de aplicaciones para todas sus computadoras de escritorio. La compañía puede crear un paquete de instalación estándar, optimizando y estableciendo los parámetros de configuración específicos para cada aplicación individual, y luego distribuir ese paquete a todas sus computadoras en todo el país.

“Nos da la certeza de que todas nuestras aplicaciones se instalan correctamente”, señala Galván.

“También hace realmente fácil todo el proceso de distribución de aplicaciones. La última vez que realizamos una actualización de software con la solución LANDesk, requerimos ocho ingenieros y tres semanas para instalar la actualización en 800 computadoras. Ahora puedo implementar la misma actualización en cuatro días, yo mismo”.

“LANDesk Management Suite y LANDesk® Patch Manager son sensacionales”, agrega Galván. “Me dan la posibilidad de asegurar la continuidad de las operaciones porque sé que nuestras máquinas tienen el software y los niveles de parches apropiados. Y podemos resolver problemas de la mesa de ayuda más rápido que nunca. Me da una vista mucho más precisa de mi infraestructura y del estado de la seguridad. La solución de LANDesk me ha facilitado mucho la existencia”.

Soporte técnico con capacidad de respuesta

Como Proveedor de Soluciones LANDesk® en México especializado en soluciones para Administración y Seguridad de TI, REDES DINAMICAS Y CONSULTORIA S.A. de C.V. (REDICSA) desempeñó un papel integral en la implementación y configuración de las soluciones LANDesk® de AXTEL. “REDICSA ha sido realmente útil”, dice Galván Rodríguez. “Cada vez que tengo un requerimiento ellos me responden de inmediato. No podría haber realizado todo el trabajo que he hecho sin su ayuda. REDICSA me ha ofrecido un gran soporte y ha respondido a nuestras necesidades”.



“LANDesk® Management Suite y LANDesk® Patch Manager son sensacionales. Me dan la posibilidad de asegurar la continuidad de las operaciones porque sé que nuestras máquinas tienen el software y los niveles de parches apropiados, y podemos resolver problemas de la mesa de ayuda más rápido que nunca”.

— Eduardo Galván Rodríguez
Axtel S.A. de C.V.
Especialista en TI