

Incopyme triplica el número de clientes atendidos al día gracias a **Acronis RMM**

Este proveedor de servicios con sede en Madrid ha conseguido acabar con las visitas in situ y ahorrar 2,5 horas al día al llevar a cabo el 70 % de las tareas de TI de forma remota con Acronis.

Antecedentes

Incopyme es un proveedor de servicios gestionados especializado en la reparación, mantenimiento y soporte de ordenadores para empresas en Madrid, España. Con 18 años de experiencia en el sector, Incopyme atiende a más de 300 clientes de diversos ámbitos. Ofrecen una amplia gama de servicios de seguridad, que incluyen soluciones antivirus, copias de seguridad (también para Microsoft 365), funciones de seguridad para el correo electrónico, firewalls y seguridad de la información. La misión de Incopyme es asesorar y ayudar a las empresas a incorporar, adaptar y aprovechar las nuevas tecnologías para mejorar sus negocios. Incopyme, brinda servicios de primera categoría que aprovechan las últimas innovaciones y desarrollos del mercado tecnológico. El equipo técnico y de ventas se dedica plenamente a satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando una atención personalizada y de alta calidad.

Retos

Incopyme realizaba visitas in situ a los clientes para administrar parches en sus estaciones de trabajo. En una jornada laboral de ocho horas, los técnicos necesitaban aproximadamente 2,5 horas para desplazarse a la ubicación del cliente y administrar manualmente los parches en sus equipos. Este proceso consumía casi el 30% de la jornada laboral del equipo de Incopyme. El tiempo y la intensa carga de trabajo que implicaba la administración de parches limitaban su capacidad para realizarlos con frecuencia. De hecho, esta tarea pasó a ser trimestral, dificultando la actualización constante de los equipos de sus clientes.

Con 1200 recursos informáticos activos y una cartera de clientes en constante crecimiento, Incopyme necesitaba consolidar su lista de proveedores y reducir las visitas in situ. Requerían una solución para optimizar la administración de parches y aplicarlos de forma remota. Además, Incopyme dependía de varias herramientas independientes para ofrecer sus servicios. La dispersión de soluciones, cada una diseñada para propósitos individuales, complicaba la supervisión de las copias de seguridad y el control de los entornos de TI de los clientes.

Retos principales

- La falta de visibilidad y control sobre los equipos de los clientes.
- Las visitas in situ que consumen recursos de TI y tiempo.
- La gran carga de trabajo que conlleva tanto la administración manual de parches como el desarrollo de scripts.
- La complejidad a la hora de gestionar la seguridad y las copias de seguridad.

Requisitos clave

- Despliegue e implementación sencillos y rápidos.
- Funciones de administración de parches automatizada y administración remota.

Recursos protegidos

- 1200 recursos informáticos (cifra en aumento) con capacidad para proteger hasta 2000 recursos informáticos.

Ventajas clave

- Aumenta el número de instalaciones de dos equipos al día a 20 equipos en menos de una hora.
- Ahorra un 30 % de tiempo en las labores de TI gracias a la administración de parches automatizada.
- Mejora la supervisión de amenazas, la respuesta a las alertas y la visibilidad de los recursos informáticos.
- Acelera el desarrollo de scripts y aumenta la productividad del equipo de TI.

Solución

Incopyme utilizaba Acronis Cyber Protect Cloud para la copia de seguridad desde hacía algún tiempo y le intrigaban las demás funciones avanzadas e integradas que ofrecía el ecosistema de soluciones de Acronis. Acronis Cyber Protect Cloud combina la ciberseguridad, la protección de datos y la administración de endpoints en una única solución diseñada para MSP. El enfoque integrado permite a los técnicos de TI mitigar mejor los ciberriesgos y proteger de forma integral los entornos de TI de los clientes con una consola todo en uno. El equipo de Incopyme quería asegurarse de que la nueva solución de administración de endpoints funcionara con la solución de copia de seguridad de Acronis existente. Estaba claro que Acronis RMM era la solución ideal, ya que forma parte de Acronis Cyber Protect Cloud. La solución permite a los profesionales de TI simplificar la supervisión, administración y protección remotas de los endpoints de los clientes.

La implementación de Acronis RMM ha transformado las operaciones de Incopyme, permitiéndoles optimizar su eficiencia operativa y mejorar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes. Con la administración de parches automatizada, la supervisión avanzada basada en aprendizaje automático y la capacidad de scripting automatizado, Incopyme ha reducido significativamente el tiempo y los recursos necesarios para mantener los sistemas de sus clientes seguros y actualizados. Esta solución integral no solo ha mejorado la visibilidad y el control sobre las estaciones de trabajo de sus clientes, sino que también ha liberado al equipo de TI para enfocarse en tareas más estratégicas y de mayor valor.

En resumen, la adopción de Acronis Cyber Protect Cloud y sus funciones avanzadas ha permitido a Incopyme:

1. Optimizar la administración de parches: Reduciendo el tiempo dedicado a las actualizaciones y aumentando la frecuencia de administración, asegurando que los equipos de los clientes estén siempre protegidos.

2. Mejorar la supervisión y la respuesta a incidentes: Utilizando aprendizaje automático para detectar y responder proactivamente a anomalías y amenazas.

3. Simplificar y automatizar el desarrollo de scripts: Facilitando la creación y el uso de scripts predefinidos, disminuyendo la dependencia de personal altamente cualificado y minimizando errores humanos.

Con esta solución, Incopyme ha logrado no solo mantener la seguridad y eficiencia de los sistemas de sus clientes, sino también posicionarse como un proveedor líder en servicios gestionados, capaz de adaptarse y evolucionar con las demandas tecnológicas del mercado actual.

La supervisión basada en aprendizaje automático (ML) de Acronis y la generación de alertas inteligentes permiten a Incopyme responder de forma proactiva a los cambios repentinos y en desarrollo en los entornos de TI de sus clientes antes de que un problema se agrave. Además, esta función permite a sus técnicos obtener una mayor precisión a la hora de detectar anomalías, generar alertas y corregir amenazas de forma automática.

“Antes, realizábamos instalaciones en uno o dos equipos al día. Ahora, gracias a Acronis Cyber Scripting, en menos de una hora podemos hacerlo en 20 equipos”.

Ángel Sánchez,
técnico de soporte de TI, Incopyme

Cyber Scripting simplifica el proceso de desarrollo de scripts con una biblioteca sólida de scripts listos para utilizar. Esto permite a los técnicos de Incopyme, sea cual sea su nivel de experiencia, utilizar scripts y automatizar tareas diarias, como el aprovisionamiento y la configuración de directivas, aunque cuenten con pocos conocimientos (o incluso ninguno) sobre comandos de PowerShell. Esta función les ayuda a mitigar el riesgo de que se cometan errores humanos y a acelerar las tareas rutinarias que requieran altos niveles de cualificación. Los técnicos también han aprovechado varios scripts prediseñados que se pueden utilizar directamente. Uno de sus scripts prediseñados favoritos es el que borra las cookies.

Con esta solución, Incopyme ha logrado no solo mantener la seguridad y eficiencia de los sistemas de sus clientes, sino también posicionarse como un proveedor líder en servicios gestionados, capaz de adaptarse y evolucionar con las demandas tecnológicas del mercado actual.

El resultado

Al equipo de Incopyme le impresionan las ventajas de utilizar Acronis RMM, ya que han observado efectos positivos en la eficacia operativa, la administración y la optimización de recursos de TI. “Antes aplicábamos parches manualmente a uno o dos clientes al día.

Ahora, en lugar de atender a un cliente al día, podemos aplicar parches a cinco o seis clientes diarios, ya que los técnicos no tienen que desplazarse y lo hacemos de forma remota. Así pueden emplear el tiempo ahorrado en otras tareas”, afirma Francisco Cerrato, director técnico de TI de Incopyme.

Gracias a Acronis RMM y a la administración de parches automatizada, Francisco Cerrato y sus compañeros consiguieron triplicar el número de clientes a los que prestan servicio al día. Esto tiene un efecto profundo en la asignación de recursos del equipo y genera nuevas oportunidades para aumentar los ingresos, ya que amplía el número de clientes a los que se puede prestar servicio cada día. El equipo ya no realiza visitas in situ, puesto que ahora pueden aplicar parches de forma automática y abordar las vulnerabilidades de seguridad de los clientes de forma completamente remota. Francisco Cerrato y su compañero, Ángel Sánchez, técnico de soporte de TI de Incopyme, informaron de que casi el 70% de sus labores de TI se realizan de forma remota con Acronis, lo que les permite ahorrar aproximadamente el 30% del tiempo destinado a tareas de TI al no tener que hacer visitas in situ.

Además, Francisco Cerrato y su equipo informaron de que responden con mayor rapidez a las alertas de supervisión gracias a la supervisión basada en

aprendizaje automático (ML) y a la generación de alertas inteligentes de Acronis RMM. Ahora que el equipo ha adoptado un enfoque proactivo para supervisar a sus clientes, todos sus miembros se sienten más seguros de que los entornos de TI y los datos de los clientes están protegidos.

Tanto Francisco Cerrato como Ángel Sánchez utilizan Acronis Cyber Scripting con regularidad, y la solución ha ayudado al equipo con los comandos de PowerShell. En palabras de Ángel Sánchez: “Esto no solo nos ha ayudado con PowerShell y a poder realizar instalaciones de forma remota, sino también a poder crear imágenes de equipos de forma remota”. Esto ha permitido a Incopyme realizar 20 veces más instalaciones en menos tiempo que el que les llevaba instalar un solo equipo antes de descubrir Acronis RMM.

Con un enfoque consolidado, Acronis Cyber Protect Cloud con Acronis RMM es la solución perfecta para Incopyme, ya que ofrece al equipo la posibilidad de gestionar todas las actividades de ciberprotección, protección de datos y administración de endpoints en una única consola. Además, han observado un ahorro de costes considerable, ya que la empresa ya no necesita pagar por varias soluciones específicas. En definitiva, gracias al ecosistema de soluciones integradas que ofrece Acronis Cyber Protect Cloud, Incopyme disfruta ahora de una visibilidad, eficacia y gestión mejoradas, lo que no solo ha tenido un impacto positivo y duradero en la calidad de sus servicios, sino que también ha ayudado a su equipo a garantizar la continuidad de la actividad empresarial de sus clientes.

Acerca de Acronis

Acronis es una empresa global de ciberprotección que ofrece ciberseguridad, protección de datos y gestión de endpoints integrados de forma nativa para proveedores de servicios gestionados (MSP), pequeñas y medianas empresas (pymes) y departamentos de TI empresariales. Las soluciones de Acronis son muy eficaces y están diseñadas para identificar, prevenir, detectar, responder, remediar y recuperarse de las ciberamenazas modernas con un tiempo de inactividad mínimo, garantizando la integridad de los datos y la continuidad de la actividad empresarial. Acronis ofrece la solución de seguridad más completa del mercado para MSP, con su capacidad exclusiva para satisfacer las necesidades de entornos de TI diversos y distribuidos.

Acronis es una empresa suiza fundada en Singapur en 2003, con 15 oficinas en todo el mundo y empleados en más de 50 países. Acronis Cyber Protect está disponible en 26 idiomas en 150 países y es utilizado por más de 20 000 proveedores de servicios para proteger a más de 750 000 empresas. Obtenga más información en www.acronis.com.