A photograph of three business professionals in an office setting. A woman in the center, wearing glasses and a blazer, is smiling and looking at a laptop screen. To her left, another woman is looking at the screen. To her right, a man is also looking at the screen. The background is a bright, modern office with large windows.

¿CÓMO HACER TU NEGOCIO MÁS FLEXIBLE Y RENTABLE?

01

Situación actual del canal de TI

05

Propuesta de valor de Panda Security

02

Tendencias de mercado

06

Conclusiones

03

Solución ideal para ayudar al proveedor de servicios

04

Nuevas oportunidades con los servicios de valor añadido

01

Situación actual del canal de TI

En el clima económico actual, hacer más con menos ya no es solo una palabra de moda, sino una necesidad clara y evidente para los proveedores de servicios de TI, donde un gran porcentaje de ellos gestiona toda la infraestructura de un cliente con pocos recursos.

Los proveedores de servicios han ido perdiendo paulatinamente la visión de conjunto del problema y han terminado adaptando su negocio a las herramientas que han elegido, en vez de disponer de herramientas flexibles que se adapten a su negocio.

Para una gran mayoría de proveedores de servicios, que están atados al día a día, **cambiar la forma de dar soporte a sus clientes para recoger los frutos de una mayor eficacia sigue siendo un enigma difícil de abordar**. Su personal técnico está constantemente a la defensiva en respuesta a una cantidad impredecible de incidencias de clientes que llegan a través del teléfono o del correo electrónico.

Una vez que el cliente ha hecho sonar la alarma, el personal del proveedor de servicios empieza un trabajo contra-reloj para resolver el problema **basando su primer diagnóstico en la información recibida por parte del cliente**.

En el mejor de los casos esta información no es exacta y, a menudo, hace que los técnicos sigan una dirección completamente equivocada. Y como no es posible predecir la cantidad o el tipo de problemas que puedan llegar en el día, el proveedor debe contar con personal especializado en casi todas las áreas para responder a cualquier incidencia.

En otros casos, el **personal técnico puede estar esperando a que suene el teléfono**, sin poder dedicar tiempo a otros proyectos o servicios de valor añadido, ya que tiene que estar disponible en todo momento para contestar a los clientes, atendiendo posibles llamadas o respondiendo a correos electrónicos.

Esto tiene un impacto muy alto en la eficacia de la empresa. En muchos casos, la ocupación de las horas del personal técnico puede estar por debajo del 50% (en otras palabras: la mitad del tiempo de ocupación de los técnicos está desaprovechada).

Para entender estas ineficiencias, **debemos observar cómo gestionan a sus clientes los proveedores de servicios en la actualidad**. ¿Qué herramientas se utilizan? ¿Son soluciones centralizadas? ¿Favorecen la colaboración técnica?

Herramientas de gestión

A lo largo del tiempo, una gran parte de los **proveedores de servicios han ido creando un set de herramientas de forma improvisada**, sin saber de antemano los problemas a los que iban a enfrentarse y han ido añadiendo otras nuevas según detectaban necesidades a cubrir ligadas a los problemas más importantes de sus clientes.

En la actualidad, prácticamente todos los proveedores de servicios utilizan algún tipo de plataforma de monitorización remota y/o herramienta de gestión, tales como software de control remoto. Por lo general, se trata de soluciones baratas, a veces gratuitas, y fáciles de implementar y utilizar por parte de los técnicos. **estas soluciones están fragmentadas**, ya que se utiliza un software de diferentes proveedores, empleando incluso varios productos para solucionar un mismo problema (como puede ser el caso del acceso remoto según el dispositivo gestionado).

Aunque estas soluciones son indispensables para responder a los problemas de muchos clientes, añaden cierto grado de complejidad al tratarse de soluciones fragmentadas y no centralizadas: **no facilitan la colaboración entre los técnicos**, impactando directamente en la eficiencia del proveedor de servicios, ya que cada incidencia comienza desde cero y no se puede aprovechar el trabajo realizado anteriormente, bien por otros técnicos, bien en otras incidencias similares. Además, **estas herramientas son intrusivas**, ya que se conectan a los dispositivos de los usuarios finales que no pueden seguir con sus actividades del día a día.

Otra consecuencia directa de este enfoque fragmentado es la calidad de la prestación del servicio. Como no se ha aplicado un procedimiento estándar ni se disponen de herramientas centralizadas ni de un sistema de tickets, la **prestación del servicio se vuelve impredecible e improvisada**. De esta forma, cada incidencia puede tener asignado un técnico diferente, puede ser manejada de muchas maneras con procedimientos o herramientas distintas en plazos de tiempo arbitrarios y por lo tanto con un resultado muy diferente.

Pérdida de visión global

Además, no hay posibilidad de conocer qué incidencias se están retrasando indebidamente y por tanto qué clientes están a punto de volver a llamar enfadados, ni de disponer de un detalle exacto de los problemas encontrados hasta el momento, ni de las acciones ya emprendidas para solucionarlo.

En conclusión, los **proveedores de servicios**, limitados por las herramientas, **han ido perdiendo paulatinamente la visión del conjunto del problema**.

Han terminado adaptando su negocio a las herramientas que han elegido, en vez de disponer de herramientas flexibles que se adapten a su negocio.

Tener sus recursos atados y dedicados a las operaciones impredecibles del día a día convierten en prácticamente imposibles dos temas fundamentales:

- Encontrar tiempo para nuevas iniciativas empresariales y ofrecer nuevos servicios a sus clientes.
- Aprovechar sus recursos para hacer frente a posibles oportunidades sin incurrir en gastos adicionales.

02

Tendencias de mercado proveedores de servicios (Gestión TI)

La gestión de la infraestructura de TI es cada vez más compleja y difícil de manejar, por lo que las empresas se enfrentan a numerosos retos, como la velocidad con la que las nuevas tecnologías se están introduciendo en la red y la escasez de personal especializado en TI como resultado de reestructuraciones corporativas.



Así lo resume David Neil, Vicepresidente de **Gartner**:
“Todas las investigaciones realizadas desde Gartner indican que la infraestructura de TI se está volviendo cada vez más difícil de gestionar y controlar y que los factores de riesgo relacionados con su incumplimiento se han incrementado significativamente.”

Esto hace que el proveedor de servicios reciba un caramelo envenenado.

Por una parte, una oportunidad de negocio importante es gestionar esta complejidad en aquellas empresas que, atendiendo a **criterios de ahorro y eficiencia**, deciden externalizar los servicios de gestión de la infraestructura informática. De hecho, debido al pesimismo económico, muchas empresas están recurriendo a proveedores de servicios gestionados (MSPs) o VARs especializados para externalizar sus necesidades de TI.

“Así, **Insight Research Corporation** predijo un crecimiento del mercado de servicios administrados por empresas externas de 29.000 millones de dólares en el año 2010, que llegarán a los 47.000 millones de dólares en 2015, con un crecimiento anual aproximado del 15%.

Todo esto hace del negocio de los servicios administrados de TI un negocio muy productivo y atractivo para el futuro”

Dificultades en la gestión de infraestructuras

Por otro lado, los problemas relacionados con la gestión de las infraestructuras de TI son cada vez más complejos y difíciles. **La compensación económica no está siempre en línea con el esfuerzo** que los proveedores deben realizar para seguir con esta evolución.

Todas **son dificultades añadidas con las que tendrá que lidiar el proveedor de servicios:**

la mayor variedad de dispositivos (muchos de ellos móviles), su mayor rotación, el continuo cambio y actualización del software empleado por el cliente en busca de la máxima productividad y la **creciente movilidad de los usuarios**, que pueden desempeñar su actividad tanto en la oficina como en su casa o en un aeropuerto. 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 ha creado una nueva forma de gestionar las cuentas de clientes, más sencilla y eficaz e incorporando una mayor calidad en la prestación del servicio. Al mismo tiempo, estas plataformas abren nuevas oportunidades para ofrecer a los clientes un valor añadido a través de herramientas avanzadas (monitorización, scripts o gestión de parches por nombrar solo algunas) y también atraer a una nueva base de clientes.

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 proveedores de servicios pueden gestionar todas las cuentas de sus clientes desde una única plataforma y responder a los problemas de sus clientes 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** para asegurarse de que una situación anómala no se convierta en un verdadero problema que afecte a la productividad del usuario final.



Información centralizada

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 todas las cuentas desde una misma consola 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.

Asimismo, 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.

“Así, Insight Research Corporation predijo un crecimiento del mercado de servicios administrados por empresas externas de 29.000 millones de dólares en el año 2010, que llegarán a los 47.000 millones de dólares en 2015, con un crecimiento anual aproximado del 15%. Todo esto hace del negocio de los servicios administrados de TI un negocio muy productivo y atractivo para el futuro”.



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

03

Solución ideal para ayudar al proveedor de servicios

Una vez más, la tecnología está evolucionando para hacer más fácil el desarrollo de los negocios y, en el caso del proveedor de servicios, también existen soluciones para la gestión de las infraestructuras de TI de los clientes que resuelven los problemas mencionados anteriormente, sobre todo la eficiencia, la calidad de entrega de servicio y la posibilidad de ofrecer nuevos servicios de valor añadido.

La solución ideal para el proveedor de servicios debe reducir al mínimo los costes y el tiempo dedicado a cada cuenta e incrementar ingresos mediante servicios de valor añadido, para así obtener márgenes de beneficio superiores.



La solución ideal debe reducir al **mínimo los costes y el tiempo dedicado a cada cuenta e incrementar ingresos mediante servicios de valor añadido, para obtener márgenes de beneficio superiores.**

Si imaginamos una herramienta ideal, ésta sería la que se adapta a las necesidades del personal técnico, derivadas a su vez del nivel de servicio que demanda la base de clientes según su tamaño o tipo, al tiempo que libera de costes adicionales de infraestructura y mantiene un servicio de monitorización proactivo.

Muy recientemente, se ha producido una **convergencia entre las tecnologías de gestión remota y los servicios alojados en la nube.** Como toda la infraestructura es gestionada y mantenida por el proveedor de servicios cloud, el partner no tiene que incurrir en costes adicionales (administración y mantenimiento), de forma que el tiempo de arranque en la prestación del servicio es cero.

Contar con una solución que permita **ampliar la base de clientes y el catálogo de servicios es clave:** una solución que ofrezca toda la información de cada dispositivo en el parque del cliente no solo para saber qué le sucede sino para tener un indicio de otras necesidades no identificadas ni gestionadas (por ejemplo, un detallado inventariado que permita identificar hardware obsoleto y que el proveedor de servicios podría ofrecer al cliente como un servicio adicional).

Además, las posibilidades de expandirse geográficamente pueden incrementarse para el proveedor de servicios si cuenta con una **solución que permita la gestión remota** y que sea lo suficientemente completa para ofrecer una nueva gama de herramientas y opciones, como por ejemplo: **monitorización y soporte de servidores 24/7, gestión de parches, comprobaciones de estado de los dispositivos, servicios de respuesta ante posibles robos, etc.**

Fidelización a través de servicios

Pero quizás más importante que el hecho de hacer nuevos clientes es fidelizar los que ya tiene el proveedor de servicios, maximizando el negocio que tiene con ellos a través de una **oferta de servicios de valor añadido**. De esta forma, esta solución ideal debe contentar por igual a quien lo utiliza y, también de una forma más indirecta, a quien se beneficia del servicio ofrecido.

De este modo, los **clientes valorarán tener un servicio personalizado, ser molestados lo mínimo posible y tener menos problemas**. Y el partner estará en situación de ofrecérselo si cuenta con una **herramienta de resolución proactiva**, diagnóstico no intrusivo y una resolución transparente de todos los problemas.

Lo que no se puede obviar es que para tener a los clientes contentos es necesario que el partner también trabaje de forma cómoda y con todas las facilidades. Para ello, debe contar con una **consola de gestión centralizada** que controle todos los dispositivos de los clientes, sin importar el momento y el lugar dónde se encuentre, y donde disponga de toda la información, herramientas y acciones necesarias para resolver los problemas.

Y, por supuesto, la solución debe ser tan fácil de utilizar que los técnicos nuevos podrán usarla sin conocimientos previos y los más experimentados sacarán provecho de ella a través del scripting y la automatización de tareas repetitivas.



04

Nuevas oportunidades con los servicios de valor añadido

Una vez más, la tecnología está evolucionando para hacer más fácil el desarrollo de los negocios y, en el caso del proveedor de servicios, también existen soluciones para la gestión de las infraestructuras de TI de los clientes que resuelven los problemas mencionados anteriormente, sobre todo la eficiencia, la calidad de entrega de servicio y la posibilidad de ofrecer nuevos servicios de valor añadido.

Servicios de consultoría de TI

Para lograr la fidelización, el cliente tiene que saber cómo sacarle todo el jugo a su solución informática. Con una herramienta adecuada de gestión remota y monitorización (RMM), podrá indicar al cliente cómo optimizar sus procesos informáticos, aumentar la eficacia de su solución de seguridad y ahorrar dinero, ofreciendo resultados rápidos y convincentes.

También se puede ofrecer ayuda en el **cumplimiento de normativas**, (Product Compliance Services), es decir, mostrar la funcionalidad y la conformidad de las soluciones con los estándares internacionales, así como con los requisitos específicos de cada cliente.

Servicios de mantenimiento de infraestructuras

Ofrecer la posibilidad de mantener en perfectas condiciones el equipo del cliente de forma remota es otro servicio que no todos los partners saben o pueden implementar. Y cuando hablamos de

mantenimiento, nos referimos tanto al puesto de trabajo que tienen en la oficina como a la gestión de los dispositivos móviles: tabletas, portátiles y smartphones.

La tecnología también ha evolucionado, ajustándose a fenómenos como **BYOD (Bring Your Own Device), la movilidad y su necesidad de protección y gestión**. Para ello, es necesario ofertar otro servicio: el inventariado del parque informático, con el objetivo de controlar el número y estado de los equipos a gestionar.

Soporte de productos

Ya es posible terminar con los largos y costosos viajes hasta la oficina del cliente para solucionar una incidencia ¿Cómo? Pues ofreciendo un soporte de forma remota, sin intrusiones, sin desplazamientos y además, con todas las opciones que el proveedor tenía previamente: **soporte de software, instalación y configuración, hardware y prevención de incidencias**.

Trabajando en remoto, el proveedor de servicios ahorrará en desplazamientos y aumentará el margen de beneficios por cada cuenta. **Por último, además de ofrecer**

valor es imprescindible demostrarlo y una solución debe facilitar esta tarea. ¿Cuántas veces se ha encontrado con un cliente que se queja de que se le factura más de lo debido, o incluso llega a decir que se cobra mucho por hacer poco? ¿Cuántos de ellos aceptarían mejor estos gastos si supieran, detalladamente, todo lo que se ha invertido en ellos?

Gestión justificada

Si demuestra todo lo que vale su trabajo mediante informes completos y detallados que muestren toda su actividad diaria, incluyendo la labor de prevención y gestión de problemas que se realizan en el día a día y que pasan totalmente desapercibidos, ¿cree que los clientes se quejarían lo mismo que antes?. La solución ideal debe poder **justificar el tiempo invertido** en cada cliente (grande o pequeño), así como todas las acciones que haya realizado en remoto utilizando un software que registre e integre la actividad que realiza.

Servicios de valor añadido y nuevas oportunidades de negocio

Servicio	Beneficio
<p>Consultoría de TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de los procesos informáticos • Consultoría acerca de su solución de seguridad • Asesoramiento acerca del cumplimiento de normativas 	<p>Fidelización de los clientes</p>
<p>Mantenimiento de infraestructuras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de los dispositivos móviles: tabletas, portátiles y smartphones • Gestión de los equipos: PCs, Portátiles, servidores 	<p>Protección y gestión BYOD (Bring your own Device)</p>
<p>Soporte de Productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte de software • Instalación y configuración del hardware • Prevención de incidencias 	<p>Reducción de costes (mantenimiento y desplazamientos) e incremento de márgenes</p>



05

Propuesta de valor Panda Security: Systems Management

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

El principal objetivo de esta solución es que el proveedor de servicios pueda gestionar la infraestructura TI de sus clientes de forma sencilla y proactiva, reduciendo sus costes y aumentando la eficacia de su negocio. ¿Qué pensarían sus clientes si pudieran adelantarse a las incidencias antes de que sucedan?

Beneficios

La nueva solución Systems Management hace la vida más fácil al proveedor de servicios así como a sus clientes finales.

Optimizar tiempo

Optimizar el tiempo dedicado a cada cliente y cubrir más cuentas con el mismo número de técnicos.

¿Cuántas horas al día pasan los técnicos pegados al teléfono y resolviendo incidencias o esperando a que suene? ¿O cuánto tiempo pierden en hablar con el cliente por teléfono para averiguar la causa del problema? ¡Piensen en todo lo que podrían hacer si pudieran reducir ese tiempo de inmediato!

Como hemos indicado antes, las funcionalidades de monitorización y los completos reportes de actividad permitirán al proveedor de servicios obtener una foto permanentemente actualizada del estado de la red de sus clientes.

Además, podrán adelantarse a los problemas de los clientes antes de que sucedan, reduciendo así drásticamente el número de llamadas que los técnicos tendrán que gestionar y consiguiendo que trabajen en función de los datos de los dispositivos

y logs de cambio, y no en función de lo que les diga el usuario final, eliminando por completo esa primera conversión para realizar un diagnóstico del problema.

Aunque siempre que quieran los proveedores de servicios podrán ir a la oficina del cliente 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.

Aumentar márgenes e ingresos

Aumentar sus márgenes y sus fuentes de ingresos identificando nuevas oportunidades de negocio.

La falta de tiempo impide a los proveedores de servicios analizar las necesidades de cada cliente y ofertarles un paquete personalizado de servicios de valor añadido. Si eso lo trasladamos a las posibles ventas que podrían haber surgido, ¿Pueden calcular el dinero que podrían haber ingresado de haber contado con ese tiempo?

Con Systems Management, los técnicos podrán dejar de hacer suposiciones para comprobar por si mismos cómo les facilita

las cosas esta solución. En primer lugar, el partner puede “paquetizar” los servicios que considere convenientes (seguridad, mantenimiento y resolución de incidencias, actualización de hardware y software, etc.) y venderlos de forma conjunta, gestionándolos de manera integral y sencilla con la consola.

En segundo lugar, Systems Management proporciona a los proveedores de servicios una detallada información sobre el parque de sus clientes, con lo que pueden identificar de forma proactiva nuevas oportunidades de negocio como, por ejemplo: servicios de mantenimiento 24x7, servicios de monitorización en tiempo real, gestión de parches, necesidades de actualización de hardware, etc.

Fidelizar clientes

Homogeneizar la entrega del servicio y fidelizar al cliente.

Ante la avalancha de soluciones y ofertas, al cliente le es muy sencillo irse a otra empresa si le ofrece el mismo servicio estándar a un precio menor que la actual.

Como ya sabrán los proveedores de servicios, no hay nada más difícil que fidelizar a un cliente en un mercado donde

hay poca diferenciación entre los servicios ofrecidos y su entrega.

En estas condiciones, la diferenciación se limita únicamente al precio del servicio. Sin embargo, con Systems Management esto no volverá a suceder.

Debido a la extensa variedad de monitores, scripts y herramientas que ofrece la plataforma, se pueden ofrecer servicios que se ajusten más a las necesidades reales de los clientes. Al poder gestionar todos los clientes y sus incidencias desde una misma plataforma con las mismas herramientas y sistemas de ticketing, aseguran una entrega de servicio uniforme. Además, al poder

anticiparse a los problemas, sorprenderán al cliente resolviendo los problemas antes de que sucedan, ofreciendo un servicio más completo y de mayor calidad.



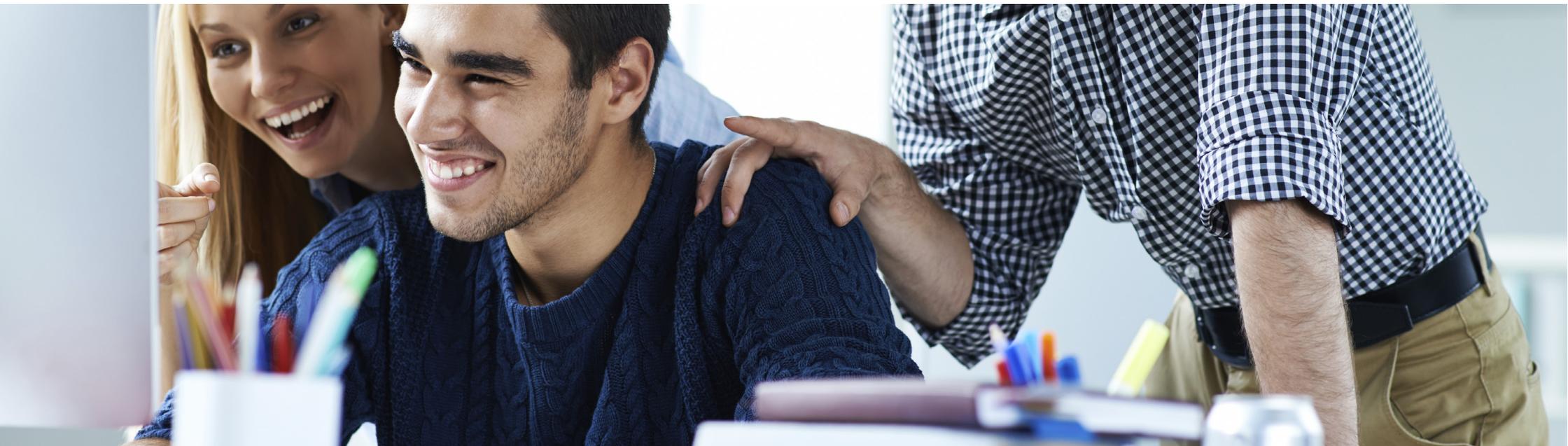
Demostrar valor añadido

Demostrar fácilmente el valor añadido que aporta a los clientes.

Como hemos indicado en puntos anteriores, de nada sirve desvivirse por los clientes 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 se les cobra demasiado.

Con los **completos y detallados informes que ofrece Systems Management**, podrán explicar a sus clientes en qué han 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 los clientes.



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 clientes.

Además, los proveedores obtendrán información del software para optimizar el ancho de banda 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 no se vuelva loco, y le permitirá consultar las licencias de software de todos sus clientes.

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 el cliente (desplazamiento hasta donde el cliente tiene los equipos, uso de ordenadores personales, presencia física que retrasa el trabajo de oficina, etc.) con Systems Management, los proveedores podrán hacer diagnósticos y resolver incidencias de manera transparente y no intrusiva para los clientes, ya que pueden trabajar en remoto, desde cualquier lugar.

La consola viene integrada con herramientas de acceso remoto a los recursos del dispositivo del cliente 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., todo ello sin que el usuario se dé cuenta.

Asimismo, 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 el cliente no se da cuenta de todo el trabajo que desarrolla el partner. 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 proveedores de servicios.

Los proveedores 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 sus clientes 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 proveedores podrán hacer diagnósticos y resolver incidencias desde cualquier lugar, de manera transparente y 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 clientes, 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	Optimizar y reducir el tiempo dedicado a cada cliente y cubrir más cuentas con el mismo número de técnicos.
¿Es capaz de detectar si algo va a ir mal?	Anticípese a los problemas	Monitorización y control	Identificar nuevas líneas de negocio, fidelizar a sus clientes y aumentar sus ingresos.
¿Puede automatizar sus tareas diarias de gestión?	Resuelva y despliegue de forma automática y centralizada	Gestión de equipos y dispositivos	Reducir sus costes operativos, ganar tiempo e incrementar sus márgenes.
¿Puede resolver problemas de modo no intrusivo?	Solucione incidencias en remoto de manera transparente	Soporte y asistencia remota	Homogeneizar la entrega del servicio y fidelizar al cliente.
¿Puede justificar fácilmente su actividad en cada cliente?	Demuestre todo lo que vale su trabajo	Informes de actividad	Demostrar fácilmente el valor añadido que aporta a los clientes.

Prueba Gratis Systems Management

Si has leído este White paper te habrá quedado clara la propuesta de valor así como los beneficios que, como partner, te ofrece Systems Management: más márgenes de beneficios, 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 tu negocio.

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

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

