

# Hiper- Automatización

Optimice el coste, la velocidad y la precisión para mejorar la experiencia de los usuarios y de los informáticos.

**ivanti** Neurons





# Introducción

## Si hay algo a destacar de este white paper, es lo siguiente:

El cambio es la única constante en la vida, especialmente para las TI de las empresas que tienen que abarcar cada vez más sin un aumento proporcional del presupuesto o los recursos. Por ejemplo, servir a una plantilla cada vez más multigeneracional, las preferencias cambiantes en la interacción de la TI y la necesidad de trabajar en cualquier lugar y en cualquier momento, desafía el enfoque tradicional de la TI para la prestación y experiencias de servicios. Además, la explosión de puntos finales y dispositivos de IoT conectados en lugares de trabajo críticos, comunicados y generando datos en el borde, junto con el aumento de las amenazas a la seguridad, requiere una evolución en la seguridad y el servicio de los activos de la TI y los usuarios que los emplean.

El enfoque de Ivanti para hacer frente a estas tendencias consiste en ayudar a las empresas a pasar de los procesos manuales o semiautomatizados a la hiperautomatización. A través de la hiperautomatización, los entornos de la TI se

autorestablecen de forma continua, se autoprotegen los dispositivos y proporcionan experiencias personalizadas de autoservicio a los usuarios finales. Los equipos de la TI de las empresas aumentan sus capacidades con bots automatizados que trabajan mano a mano para detectar, predecir y remediar problemas de forma autónoma; asegurar y dar servicio a los dispositivos tradicionales y modernos; y colocar a las personas en el centro de las experiencias para lograr una ventaja competitiva a largo plazo.

## Acerca de este white paper

Este white paper mostrará cómo la plataforma de hiperautomatización Ivanti Neurons permite un verdadero soporte proactivo; capacita a su personal de nivel 1; acelera la respuesta a las amenazas; y proporciona información inmediata, precisa y procesable sobre los activos y gastos de TI. En estos ejemplos verá cómo mejorar la experiencia de TI para los usuarios finales y el personal de TI, así como ofrecer mejores resultados para todos en su empresa.

Los estudiantes y el personal de la Universidad de Kingston de Londres perdían productividad cuando las baterías de los portátiles empezaban a deteriorarse y dejar de funcionar.

Con Ivanti Neurons, el equipo introdujo una regla cuando la salud de una máquina en garantía cae por debajo del 40 %: se plantea un incidente en la Gestión de Servicios y se envía un correo electrónico al proveedor de hardware para organizar una sustitución de la batería.

## Verdaderos servicios proactivos

La mejor manera de hacer frente a un incidente es solucionarlo antes de que ocurra. ¿Y si pudiera hacerlo sin trabajo adicional y seguir recibiendo todo el crédito?

La plataforma de hiperautomatización Ivanti Neurons incluye un escuadrón de bots constantemente en busca de problemas potenciales, señalándolos e incluso resolviéndolos por usted. ¿Por qué esperar a que un usuario sufra un problema de rendimiento, como el bloqueo de la aplicación, cuando los bots están preparados para marcar esas situaciones por usted? Ahora puede hacer cosas “sencillas” de forma automática, como volver a activar el cortafuegos de un usuario o BitLocker si se desactiva accidentalmente, cerrando así una posible vulnerabilidad de seguridad. Todas estas resoluciones automáticas se rastrean y se añaden a las métricas de rendimiento y a las puntuaciones de satisfacción, lo que es solo uno de los resultados que se pueden obtener con la hiperautomatización.

Ivanti Neurons ahorra tiempo y mejora la experiencia con alertas e informes de tendencias para notificar a las operaciones cuando la actividad se produce fuera de los parámetros que una organización define, como un ciclo de recarga limitado en baterías envejecidas.

¿Cuánto tiempo y dinero podría ahorrar renovando consumibles como las baterías antes de que expiren las garantías de los dispositivos? Con el agente Ivanti Neurons instalado, es fácil consultar todos los dispositivos gestionados por la TI y obtener información en tiempo real. Los informes interactivos permiten a los analistas de la TI profundizar en las respuestas para obtener información detallada sobre un dispositivo individual y tomar medidas de forma proactiva. Añada también acciones proactivas para otras quejas comunes, como demasiadas “pantallas azules”, y estará listo para “sorprender” a sus usuarios finales.

Además, Ivanti Neurons hace realidad los servicios proactivos, eliminando las complejidades de la TI, proporcionando mejores servicios con mayor rapidez y reduciendo la carga de trabajo de sus especialistas en TI, todo ello sin comprometer la seguridad.

“SHIFT LEFT”

## Capacitar al personal de nivel 1

Imagínese que el 80 % de sus escalamientos se resolvieran en la primera llamada. Sería interesante, ¿verdad? Las escaladas forman parte de la vida cotidiana de TI. Pero ser capaz de limitar el número de tickets escalados a usted significa menos interrupciones y más tiempo para trabajar en cosas interesantes. Con Ivanti Neurons, dedicará más tiempo a satisfacer las expectativas de resolución de sus usuarios y a facilitar la vida laboral de todos.

Ivanti Neurons también le ayuda en el descubrimiento, el diagnóstico y la reparación de los incidentes que fueron escalados previamente a un especialista. Combina el descubrimiento, los bots automatizados y los conocimientos de los activos en tiempo real en un potente paquete para reducir la complejidad, los largos tiempos de espera y los elevados costes asociados a la mayoría de las escaladas. Los usuarios finales disfrutan de grandes experiencias y obtienen resoluciones más rápidas y de alta calidad sin interrumpir sus actividades.

Cuando su iniciativa “Shift-Left” se hace realidad, los usuarios obtienen más herramientas para autoabastecerse y los analistas del servicio de asistencia están capacitados para llevar a cabo tareas que tradicionalmente requerían la derivación a especialistas. Las organizaciones de la TI obtienen mejoras en una variedad de métricas. Reducen el tiempo medio de cierre y disminuyen el número de escaladas, mejorando la satisfacción de los usuarios y el coste de las incidencias, respectivamente.

Diagnosticar y solucionar los problemas de latencia no tiene por qué llevar mucho tiempo. Ivanti Neurons puede detectar la latencia por encima del umbral máximo definido, tomar medidas correctivas y verificar los resultados. Si aún no se resuelve, Ivanti Neurons creará un ticket de asistencia que incluya el diagnóstico y los intentos de solución. A partir de ahí, los analistas de soporte utilizan las capacidades y acciones remotas preconfiguradas para solucionar un ámbito más estrecho de las posibles causas de raíz sin necesidad de recurrir a un especialista.



**Diagnosticar y solucionar los problemas de latencia no tiene por qué llevar mucho tiempo. Ivanti Neurons puede detectar la latencia por encima del umbral máximo definido, tomar medidas correctivas y verificar los resultados.**





## Lograr el ANS de 14 días

Un impactante 60 % de las brechas de seguridad involucraron vulnerabilidades en las que había un parche disponible que sin embargo no se aplicó. Con una imagen precisa de la superficie de la amenaza, usted podría priorizar las vulnerabilidades con los factores de mayor riesgo, eliminando potencialmente tres de cada cinco incidentes. Sin duda, supondría un gran alivio.

Ivanti Neurons le ayuda a acelerar la corrección de vulnerabilidades mediante algoritmos de aprendizaje automático supervisados y no supervisados. Se trata de una importante “ayuda” de automatización para sus equipos de SecOps, que se enfrentan a amenazas de seguridad cada vez más graves y frecuentes. Los equipos de seguridad y otros equipos de TI pueden coordinarse mejor, realizando auditorías para identificar los sistemas que no cumplen la normativa y recibiendo informes de cumplimiento de forma rápida y sencilla que pueden poner en práctica.

La hiperautomatización le permite priorizar los riesgos y responder a las amenazas de forma mucho más rápida. El acuerdo de nivel de servicio de 14 días ya no es un objetivo a largo plazo ni tampoco una aspiración. Puede ser su promesa. Al disponer de mejores datos sobre la fiabilidad de los parches y de inteligencia procesable, los equipos de seguridad están equipados para reducir el tiempo de aplicación de parches. Los datos se extraen de una variedad de ubicaciones públicas, de origen colectivo, con información de alta calidad para facilitar la seguridad adaptativa.

Los actores de las amenazas son capaces de explotar las vulnerabilidades en menos de un mes. Ivanti Neurons ayuda a las empresas a adelantarse a los malhechores, reduciendo el tiempo de exposición y el riesgo asociado. La agrupación de datos en fuentes públicas de confianza ofrece a los equipos de seguridad la información necesaria para priorizar las amenazas, acelerar la corrección de vulnerabilidades y garantizar el cumplimiento de la normativa con mayor eficacia.

**Los equipos de seguridad y de TI pueden coordinarse mejor, eliminando el desdoblamiento de esfuerzos y reduciendo las horas dedicadas a la corrección de vulnerabilidades hasta en un 75 %.**



# Información inmediata, precisa y procesable sobre activos y gastos

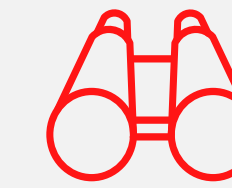
A medida que aumentan los dispositivos en el borde -y se expanden para incluir portátiles y teléfonos inteligentes tradicionales, así como dispositivos IoT- las empresas deben estar preparadas para descubrir, gestionar, apoyar y asegurar a todos ellos.

Por término medio, el 30 % de los activos fijos de TI son activos "fantasma", es decir, activos perdidos que no se pueden encontrar . ¿Hasta qué punto está dispuesto a asumir el riesgo de seguridad de los dispositivos desconocidos y quizás no autorizados? Las organizaciones dedican una media de 10 horas a la semana a resolver problemas de precisión de datos, mientras que el 32 % invierte más de 25 horas a la semana . ¿Qué pasaría si pudiera tener una visibilidad precisa de sus activos de TI y de cuánto le cuestan en minutos sin tener que volver a actualizar su hoja de cálculo de activos?

Ivanti Neurons "conecta los puntos" y agrega información precisa sobre los activos desde múltiples fuentes de datos. Escanea su red sin necesidad de instalar agentes en todos los dispositivos de su red. Los procesos de normalización y reconciliación

totalmente automatizados le ahorran más del 25 % de un FTE. Se acabaron las referencias cruzadas y la actividad de conciliación entre dispositivos que interactúan con todos los sistemas de su parque informático. El resultado le ayuda a identificar los dispositivos que faltan y que no se contabilizan y que suponen importantes riesgos de seguridad. Ivanti Neurons proporciona información precisa sobre los activos y los gastos, lo que permite mejorar la eficiencia de los costes mediante una mejor utilización de los activos existentes y una mayor seguridad.

Por ejemplo, considere el valor reconocido cuando la reconciliación automatizada informa de decenas de miles de activos de TI que no se habían contabilizado correctamente y que sin embargo se utilizaban para acceder a fuentes de datos corporativas. Esta mejora de la visibilidad podría suponer un ahorro significativo en la gestión de activos de hardware y software, o descubrir posibles amenazas a la seguridad si alguno de estos dispositivos no estuviera en manos de empleados autorizados de la empresa. Esto es más que el beneficio obtenido al liberar tiempo para que ese FTE avance en proyectos estratégicos hacia su finalización.



Un gran servicio ferroviario metropolitano utilizaba Active Directory y Microsoft Endpoint Configuration Manager y confiaba en sus datos de inventario. Sin embargo, al utilizar una solución alternativa, un análisis de detección de su red mostró discrepancias con respecto a sus datos internos. ¿El resultado? El servicio ferroviario encontró un 30 % más de dispositivos de los que creía tener, un 30 % más de activos que desconocía, dónde estaban, cómo se utilizaban y no habían sido protegidos.





ivanti

## IVANTI NEURONS

# Hiperautomatización para la autoprotección, el autoestablecimiento y el autoservicio desde la nube hasta el borde

Ivanti Neurons es la plataforma de hiperautomatización diseñada para satisfacer sus necesidades de TI en crecimiento exponencial. Ofrece un conjunto de soluciones de autoestablecimiento, autoprotección y autoservicio para mejorar el coste, la velocidad y la precisión de los servicios de la TI. Los bots automatizados “cambian” sus incidentes de TI al detectar los problemas y ofrecer una acción a nivel de especialista.

Ivanti Neurons aumenta la TI con resoluciones proactivas y no disruptivas para transformar la experiencia del usuario. Aumenta el valor de los sistemas que ya tiene, extrayendo datos precisos de los sistemas Ivanti y de terceros para que los equipos de TI puedan descubrir, gestionar, proteger y dar servicio desde una única plataforma. Con una configuración sencilla, las organizaciones empiezan a notar una reducción de los costes administrativos y una rápida obtención de valor.

Imagínese a Ivanti Neurons como su copiloto de TI, cuyas potentes capacidades de automatización ponen a su alcance sus planes “shift-left” y de autoservicio. Ivanti Neurons le ofrece sugerencias inteligentes y conocimientos para tomar mejores decisiones,

ofrecer resoluciones automáticas y acciones prescriptivas, así como mejorar la experiencia del usuario a través de la velocidad, la precisión, el ahorro de costes y mejores resultados de la experiencia, como por ejemplo:

- Descubrir un 30 % más de activos, mejorando la postura de seguridad.
- Reducir el número de dispositivos vulnerables hasta en un 50 %.
- Reducir las interrupciones no planificadas hasta en un 63 %.
- Resolver hasta el 80 % de los problemas de los puntos finales antes de que los usuarios los comuniquen.
- Reducir el tiempo de despliegue de las actualizaciones de seguridad hasta en un 88 %.

Ivanti Neurons elimina las complejidades de la TI ofreciendo un mejor servicio y más rápido, así como reduciendo la carga de trabajo de sus especialistas en TI, sin comprometer la seguridad. Permite a su equipo de TI gestionar y dar servicio a los puntos finales tradicionales y modernos desde la red hasta el borde.



# Funciones de Ivanti Neurons

## **Ivanti Neurons for Discovery**

Ivanti Neurons for Discovery ofrece información de activos precisa y procesable en tan solo unos minutos. Proporciona visibilidad en tiempo real mediante la exploración activa y pasiva y los conectores de terceros. Estos proporcionan datos normalizados de inventario de hardware y software, información de uso de software y conocimientos procesables para alimentar de forma eficiente las bases de datos de gestión de configuración y de activos.

## **Ivanti Neurons for Edge Intelligence**

Ivanti Neurons for Edge Intelligence permite al departamento de TI consultar todos los dispositivos de borde mediante el procesamiento del lenguaje natural (NLP) y obtener inteligencia en tiempo real en toda la empresa en cuestión de segundos. Proporciona un rápido conocimiento operativo, inventario en tiempo real y configuraciones de seguridad en todo el borde aprovechando la arquitectura basada en sensores.

## **Ivanti Neurons for Healing**

Ivanti Neurons for Healing ofrece un ejército de bots de automatización para detectar, diagnosticar y remediar automáticamente la desviación de la configuración, el rendimiento y los problemas de seguridad, y mantener el cumplimiento de los puntos finales. La automatización de las tareas rutinarias allana el camino hacia la creación de un entorno verdaderamente autorreparable, reduciendo el tiempo y los costes y mejorando la experiencia de los empleados.

## **Ivanti Neurons for Patch Intelligence**

Ivanti Neurons for Patch Intelligence le ayuda a conseguir acuerdos de nivel de servicio más rápidos para sus esfuerzos de reparación de vulnerabilidades mediante algoritmos de aprendizaje automático supervisados y no supervisados. Investigue, priorice y reciba fácilmente mejores conocimientos para su programa de gestión de parches en una ubicación central. Benefíciense de los datos de fiabilidad de los parches que ofrecen inteligencia procesable de forma automática para que pueda actuar sobre las amenazas de forma más rápida y reducir el tiempo de aplicación de parches.

## **Ivanti Neurons for Spend Intelligence**

Ivanti Neurons for Spend Intelligence proporciona información instantánea sobre su panorama de software y el gasto en aplicaciones para entornos locales, en la nube y en el borde, para ayudarle a mejorar la velocidad operativa y la visibilidad de los activos, la utilización y los costes. A diferencia de las complejas herramientas de licencias de software, es fácil e intuitivo de usar, con un tiempo de obtención de valor más rápido. Obtenga un análisis detallado presentado en atractivos paneles de control de sus licencias, compras e instancias para ayudarle a realizar un seguimiento del historial de compras, de las próximas renovaciones de licencias, de los vencimientos de los contratos y del gasto en curso de forma más eficaz en cuestión de tan solo unos minutos. Destaque los posibles problemas de exceso de gasto y las oportunidades de reclamación automatizada.

## **Ivanti Neurons Workspace**

Ivanti Neurons Workspace proporciona una visión de 360 grados de los dispositivos, usuarios, aplicaciones y servicios, con datos en tiempo real. Esto permite a los analistas de primera línea resolver los problemas que antes se derivaban a los especialistas. Las vistas de usuarios y dispositivos reducen la complejidad, los largos tiempos de espera y los elevados costes de escalado, lo que se traduce en una resolución más rápida para los usuarios finales y una mayor productividad.



**ivanti** Neurons

Este documento se proporciona estrictamente como una guía. No se puede ofrecer ni esperar ninguna garantía. Este documento contiene información confidencial y/o propiedad de Ivanti, Inc. y sus afiliados (denominados colectivamente "Ivanti") y no puede ser divulgado o copiado sin el consentimiento previo por escrito de Ivanti.

Ivanti se reserva el derecho a realizar cambios en este documento o en las especificaciones y descripciones de los productos relacionados, en cualquier momento y sin previo aviso. Ivanti no garantiza el uso de este documento y no asume ninguna responsabilidad por los errores que puedan aparecer en el mismo, ni se compromete a actualizar la información contenida en él. Para obtener la información más actualizada sobre el producto, visite [Ivanti.com](http://Ivanti.com).

Copyright © 2020, Ivanti. Todos los derechos reservados. IVI-2405 11/20 RD/BB/DH/FG

**Referencias:**

1. Gartner, Inc. in Hype Cycle for the Internet of Things, 2020, Alfonso Velosa, Dale Kutnick, Benoit Lheureux, Roger Williams, July 15, 2020.
2. <https://www.csoonline.com/article/3153707/top-cybersecurity-facts-figures-and-statistics.html>
3. M. Day and S. Talbot, "Data Validation the Best Practice for Data Quality in Fixed Asset Management"
4. <https://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/3311>

## Háganos saber cómo podemos ayudarle

Ivanti está dispuesto a ayudarle con las soluciones, los servicios profesionales y la formación necesarios para ayudar a mejorar sus operaciones y conseguir mejores resultados. Póngase en contacto con nosotros para obtener más información.

**[ivanti.es/neurons](http://ivanti.es/neurons)**  
**+34 91 049 66 76**  
**[contact@ivanti.es](mailto:contact@ivanti.es)**