

ManageEngine | SWISS MEDICAL MEDICINA PRIVADA

Superando los límites de la pandemia: El caso Swiss Medical

www.manageengine.com/latam/

Swiss Medical Medicina Privada es una de las compañías de servicios de salud más importantes de Argentina y brinda cobertura **a casi un millón de usuarios.** Ofrece tratamiento en las mejores clínicas de internación del país, cuenta con más de 60.000 profesionales de todas las especialidades y más de 18.300 prestadores de diagnóstico.

¿Cómo logró una compañía de este tamaño mudar sus operaciones de manera remota en medio de la pandemia?

La historia de este caso se remonta a 2016, año en el que la compañía decide utilizar ADManager Plus de ManageEngine para gestionar de manera integral sus usuarios grupos y objetos de Active Directory.

“No teníamos productos para gestionar AD, se manejaba por consola o PowerShell, pero era una manera muy poco productiva de trabajar, por lo que buscamos una herramienta que nos permitiera automatizar procesos fácilmente”, asegura Herman Maseberg, Gerente de Seguridad Informática de Swiss Medical.

Organizando la gestión de AD

Al ser Active Directory el directorio de red más popular, es normal que muchas compañías registren la información de sus usuarios en esta plataforma. Sin embargo, su administración con herramientas como PowerShell puede resultar complicada y dificulta la gestión masiva de datos.

Por ello, entre los primeros pasos que transitó Swiss Medical hacia esta transformación, está la organización de los usuarios: “Tenemos varios tipos de usuarios en AD; usuarios internos, externos (subcontratados) y de mantenimiento a sistemas médicos, entre otros”, asegura Maseberg.

“Creamos perfiles específicos para cada uno de estos tipos de usuarios, definiendo así su acceso a ciertos recursos y limitando las tareas a las que tienen disponibilidad. Una forma fácil de organizar el alcance de los perfiles”.

Mediante ADManager Plus, Swiss Medical encontró una manera simple de gestionar todos sus elementos en Active Directory, incluso aplicando plantillas para la administración masiva de usuarios.

Plantillas; una solución para la gestión masiva



"Todas las funcionalidades de plantillas y procesos masivos de ADManager Plus nos ayudaron a mejorar la productividad del equipo. Logramos tiempos de respuesta más rápidos ante los tickets relacionados con Active Directory", agrega Maseberg.

Una vez que Swiss Medical creó perfiles para sus usuarios, decidió aprovechar las plantillas para facilitar la creación de nuevos usuarios de acuerdo con su perfil y definiendo de antemano los niveles de acceso y los permisos.

"Una de las mayores ventajas de ADManager Plus es que para cada tipo de usuario tenemos una plantilla predeterminada. Cuando se recibe un ticket para creación de un usuario interno se utiliza la plantilla, se agrega poca información y lo demás se autocompleta con los campos predeterminados", comenta Maseberg.

Superando límites en tiempos de pandemia

¿Por qué una compañía del sector salud necesita una herramienta cómo ADManager Plus?
"El ejemplo más claro sucedió al comienzo de la pandemia", afirma el Gerente de Seguridad Informática de Swiss Medical.

"Tuvimos que enviar a más de 4.000 colaboradores a realizar trabajo remoto. Para eso había que hacer distintas configuraciones para habilitar grupos de AD según los perfiles. Con ADManager Plus realizamos esta labor en corto tiempo, ejecutando tareas programadas. Si no tuviéramos esta herramienta habríamos tenido que editar usuario por usuario (de más de 4.000), para vincularlos a un grupo específico según su perfil. En un lapso de entre 24 a 48 horas logramos configurar el acceso remoto de más de 4.000 usuarios para trabajar con los permisos y accesos acordes a su perfil".

"No lo hubiéramos logrado de otra manera", confirma.

La adecuación al trabajo remoto no tomó mayores esfuerzos. No resultó en costos adicionales para la compañía, no generó cambios traumáticos en la organización de la información, ni resultó en tareas adicionales para los usuarios. **ADManager Plus** facilitó la transición de Swiss Medical al teletrabajo.

Lo que a muchas compañías les toma meses utilizando los métodos tradicionales, a Swiss Medical le tomó no más de 48 horas. Utilizar las herramientas correctas es parte del éxito.



Auditoría y seguridad: protección completa

ADAudit Plus, la solución de auditoría de cambios en Active Directory de ManageEngine, llegó a implementar el análisis de comportamiento de usuarios en Swiss Medical, principalmente con el fin de **identificar actividades anómalas** o fallas en el reseteo de contraseñas, un tema recurrente en varias organizaciones.

Contemplar soluciones como esta es fundamental para establecer estrategias de seguridad proactivas, que a través del análisis de eventos anómalos y el registro de las actividades cotidianas de los usuarios, puede establecer posibles riesgos y mitigarlos de manera temprana.

"Usamos los reportes de intentos fallidos de conexión o errores frecuentes con ingreso de clave incorrecta y tratamos de analizar si estamos ante un ataque de fuerza bruta o si hay un fallo en el proceso de contraseñas", añade Maseberg.

Herramientas y buenas experiencias

Swiss Medical ha encontrado en las soluciones de ManageEngine, una respuesta a varios desafíos propios de la gestión de TI en nuestros días. No obstante, para Maseberg, más que la relación comercial, media una experiencia de creación de valor compartido.

"Recomiendo ManageEngine en primer lugar por la facilidad de implementación de los productos y las facilidades para probarlos, la curva de aprendizaje es mucho menor en comparación a otros productos similares, que resultan más complicados de manejar en el día a día", asegura.



Herman Maseberg
Gerente de Seguridad Informática

En este vínculo, el partner local, ZMA ha cumplido un rol esencial para garantizar no solo el mejor servicio y los mejores productos, sino también ofrecer la mejor experiencia para los clientes.

"El soporte es muy bueno tanto con ZMA que ha sido una experiencia muy buena, como con el servicio de soporte global. Conocen los productos muy bien y prestan un apoyo muy completo, no solo te ofrecen el software, sino el servicio y la experiencia de contar con productos de ManageEngine", concluye.

ManageEngine

www.manageengine.com/latam/

