

Organización líder en tecnología en Panamá aprovecha las funciones de Endpoint Central



Una de las secretarías más importantes del gobierno de Panamá, enfocada en ciencia y tecnología, utiliza **Endpoint Central** (antes Desktop Central) para la gestión de sus equipos, la actualización de los mismos y la generación de informes personalizados entre otras tareas.

La [Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de la República de Panamá \(Senacyt\)](#) es una institución que tiene como objetivo fortalecer, apoyar, inducir y promover el desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación con el propósito de elevar el nivel de productividad, competitividad y modernización en los diversos sectores.

Abilio Melgar Ubarte se desempeña como Jefe de la Oficina de Tecnología de Senacyt desde hace dos años. Sin embargo, cuenta con una experiencia como administrador de sistemas de más de 10 años: lo que lo convierte en una voz experta y en la persona idónea para liderar la gestión de tecnología en la organización.

Gestión remota al alcance de la mano

Cómo sucede con muchas organizaciones del sector gubernamental, Senacyt enfrentaba un desafío para resolver las **solicitudes de TI** de muchos de sus equipos. En ocasiones era indispensable hacer presencia física y visitar las oficinas de los usuarios para poder solucionar los requerimientos.

Con la llegada de la pandemia este modo de trabajo no se pudo aplicar, por lo que fue necesario buscar opciones que permitieran realizar tareas de soporte de forma remota y sin que la presencialidad fuera necesaria. Así llegaron a conocer a [Endpoint Central](#) (antes Desktop Central).

“Endpoint Central nos ha ayudado a resolver muchos temas que con otras soluciones no era tan factible y de hecho en ocasiones debíamos ir físicamente a un equipo para atender a un usuario, ya no es necesario”, asegura Abilio Melgar.

“Con el [módulo de control remoto](#) de **Endpoint Central** pudimos atender a los usuarios de manera remota y reducir los tiempos de resolución de los tickets. Evitamos enviar personal de soporte físicamente y logramos orientar a los usuarios”, agrega.

Al principio pensar en una solución que permitiera establecer soporte de manera remota para varios equipos era algo difícil de concebir, pero con el paso del tiempo toda la organización notó que la presencia de los técnicos en los puestos de trabajo no era necesaria, y que la gran mayoría de solicitudes se podían solucionar de forma remota.

“Recuerdo una anécdota; me decían que con esta aplicación iba a engordar, porque no tendría que levantarme del puesto de trabajo. Y así sucede, el equipo técnico recibe el requerimiento y basta con que inicie una conexión remota para empezar a resolver la solicitud”, asegura entre risas Melgar.

Actualizaciones fáciles, rápidas y seguras

Para muchas compañías la gestión de parches y actualizaciones puede convertirse en una pesadilla.

Aplicar los parches para los distintos equipos, teniendo en cuenta el software que tienen instalado, o las características de los equipos y pensar en la necesidad de reiniciarlos (cosa que en ocasiones sucede en horas laborales), puede resultar en quejas de los usuarios, retrasos en la prestación de servicios o malas experiencias para los usuarios finales.

Sin embargo, Senacyt encontró en Endpoint Central, la herramienta perfecta para realizar esta complicada labor sin problemas.

“Pudimos aplicar [parches de seguridad](#) para el despliegue en los equipos clientes, logrando un control sobre el estado de actualización de los equipos y con la posibilidad de obtener informes muy completos con detalles importantes”, cuenta Melgar.

Ante de empezar a utilizar **Endpoint Central**, Senacyt gestionaba el despliegue de parches mediante el uso de un servidor WSUS (Windows Server Update Services).

No obstante, las limitaciones naturales de este método no le permitían satisfacer las necesidades de actualización de los equipos, y era un tema muy importante a nivel de cumplimiento.

“La gestión y aprobación de parches es muy fácil y lo mejor es que se pueden activar parches y programar el reinicio de los equipos en horas no laborales, de ser necesario”, agrega Melgar.

Activos, informes y socios: la experiencia de Senacyt

Al ser una organización gubernamental, contar con el control de los equipos es fundamental, por lo que la gestión de activos es un aspecto de vital importancia; de esto depende que las auditorías se lleven a cabo con normalidad y no se presenten inconvenientes.

“La gestión de activos ha sido muy útil”, asegura Melgar. “Trabajamos con un departamento de bienes patrimoniales que de repente necesita saber dónde está ubicado un equipo o conocer el nombre del usuario del dispositivo para temas de inventario. Con Endpoint Central podemos darle respuesta fácilmente”.

Más allá del cumplimiento en los temas de gestión de activos, gestión de actualizaciones o resolución de incidentes, la experiencia de Senacyt con Endpoint Central ha sido muy positiva gracias a sus funciones de informes personalizables.

“La generación de **informes personalizables** también es muy buena, permite establecer diversos datos y mostrarlos de manera dinámica. Un software como Endpoint Central facilita la gestión de los equipos, el parcheo de los dispositivos, cuenta con múltiples funciones y genera informes muy completos, todo desde un único dashboard”, comenta el ingeniero Melgar.

No obstante, todas estas funciones no serían aprovechables sin el acompañamiento de un partner responsable.

“Con [Smartbytes](#) tenemos una relación desde hace más de siete años. Es una empresa con la que tenemos una relación de confianza, siempre tenemos el respaldo y acompañamiento técnico cuando lo requerimos, ya sea de un equipo o herramienta, y esto hace que la transferencia de conocimiento sea enriquecedora y que la curva de aprendizaje sea más rápida. Siempre están disponibles para brindarnos su apoyo”, agrega Melgar.

Sin embargo, el ingeniero Abilio Melgar valora de manera importante su experiencia con **ManageEngine** más allá de la fácil integración entre aplicaciones y las múltiples funciones que utiliza en su trabajo. “Espero que los éxitos de ManageEngine continúen [en esta celebración de los 20 años](#). A nosotros nos honra ser parte del éxito de sus productos”, concluye.



www.manageengine.com/latam

