



ESTUDIO DE CASO

El Consejo Municipal Metropolitano de Dudley reduce costos pasándose al Servicio de Autenticación de SafeNet

Dado que el gobierno local del Reino Unido se encuentra bajo las más severas presiones financieras de las que se tenga memoria, y dado que a pesar de ello necesita mejorar los servicios que provee a los contribuyentes locales, el Consejo Municipal Metropolitano de Dudley descubrió que al pasarse al Servicio de Autenticación SafeNet de Gemalto disminuye costos y demanda de personal de soporte en hasta un 30%.

La organización

El Consejo Municipal Metropolitano de Dudley es el órgano de gobierno del Municipio Metropolitano de Dudley, en la región del Tierras Medias Occidentales del Reino Unido. El Consejo representa a más de 300.000 ciudadanos y brinda servicios, tales como carreteras e infraestructura, viviendas, escuelas, residuos y reciclado, bibliotecas, asistencia social y eventos comunitarios.

La necesidad comercial

Los gobiernos locales en el Reino Unido están enfrentando una tormenta perfecta de reducción de gastos y presión para mejorar la provisión de servicios. El trabajo remoto de los empleados del consejo puede ayudar a abordar ambas prioridades, pero brindar una solución de seguridad confiable para el acceso remoto a las redes del consejo es en sí mismo un gasto significativo, tanto en cuanto al equipo necesario como al tiempo del personal requerido para administrarlo. El equipo de redes del Consejo Municipal Metropolitano de Dudley estaba brindando un acceso remoto a más de mil usuarios, pero quería aumentar ese número aún más, permitiendo ahorros en espacio de oficina y ayudando a mejorar la calidad del servicio. Su infraestructura de acceso remoto, sin embargo, era relativamente costosa y exigía un alto grado de atención del personal técnico.

El desafío

El Consejo Municipal Metropolitano de Dudley se encuentra bajo una gran presión por parte de sus electores para proteger la información sensible y, a la vez, reducir costos, pero su solución actual de RSA era costosa y difícil de manejar.

La solución

El Servicio de Autenticación SafeNet basado en la nube ofrece un licenciamiento y precios flexibles, por lo que no hay gastos iniciales, y la herramienta de migración permite a las compañías manejar tanto las soluciones previas como los tokens inteligentes de Gemalto mediante una única consola de administración, trasladando fácilmente a los usuarios a los tokens inteligentes de Gemalto.

Los beneficios

Al cambiar al Servicio de Autenticación SafeNet, el Consejo Municipal Metropolitano de Dudley no solo implementó una solución de acceso remoto líder, sino que también logró reducir costos y la necesidad de personal de soporte en hasta un 30%.

La Solución

Gemalto, junto a su socio revendedor, Cisilion, acordó con Dudley reemplazar los 1150 tokens de acceso remoto del consejo, que habían sido provistos por la compañía rival RSA, con tokens inteligentes del Servicio de Autenticación SafeNet. A diferencia de la solución anterior, los tokens del Servicio de Autenticación SafeNet son vendidos según un modelo de licenciamiento perpetuo. El acuerdo exigía la realización del reemplazo a lo largo de un período de tres años. Sin embargo, el proceso de migración se completó en un año.

El Servicio de Autenticación SafeNet brinda una autenticación plenamente automatizada, altamente segura y sólida con opciones de tokens inteligentes flexibles que son adaptados a las necesidades únicas de cada organización, reduciendo, substancialmente, el costo total de la operación. Sin necesidad de ninguna infraestructura, el servicio permite una rápida migración a un entorno de nube de capas múltiples y de usuarios múltiples, y protege aplicaciones y datos basados en la nube e instalados en las oficinas del usuario, así como redes, identidades y dispositivos corporativos.

Los beneficios

Rentable desde el día uno

Adrian Turner, Gerente de la Unidad de Redes del Consejo Municipal Metropolitano de Dudley, sostiene que el modelo de licenciamiento del Servicio de Autenticación de SafeNet logró que la migración fuera rentable desde el día uno. "El gran beneficio fue que no tuvimos costos iniciales", explica. "Cada vez que uno de nuestros antiguos tokens vencía, comprábamos uno nuevo del Servicio de Autenticación SafeNet. Y el modelo de licenciamiento significa que cada vez que reemplazamos un token inteligente, estamos ahorrando dinero". La base total de usuarios informáticos de Dudley incluye aproximadamente 5000 computadoras y 1200 laptops. Por algún tiempo, dice Turner, el consejo ha estado tratando de aumentar la movilidad de su fuerza laboral, por lo que hace cinco años, se asoció con un proveedor de acceso remoto para implementar un sistema basado en tokens inteligentes que mejoraría la seguridad de sus sistemas, y a su vez promocionaría el trabajo desde el hogar. Este sistema funcionó bien, pero Turner explica que en un momento se dio cuenta que pasarse al Servicio de Autenticación de SafeNet podría mejorar la funcionalidad y a la vez reducir el costo de operar la infraestructura de acceso remoto.

Menor costo total de propiedad

"Nuestra infraestructura estaba envejeciendo y necesitaba una inversión", cuenta. "Teníamos 1000 key fobs, y era una tarea mensual reemplazarlos. Por otro lado, con el modelo de licenciamiento del Servicio de Autenticación SafeNet, los tokens inteligentes no vencen luego de tres años, lo que conduce a un costo total de propiedad significativamente menor. "El Servicio de Autenticación SafeNet nos ayudó a construir la infraestructura para dar soporte a la migración", explica Turner. "Fue muy simple, y con la ayuda de un ingeniero completamos la tarea en medio día. Tuvimos problemas de puesta en marcha, como podría esperarse, pero esencialmente ha sido un proceso muy ágil. No hemos tenido mucha necesidad de recurrir a más asistencia. Básicamente fuimos capaces de manejarlo todo internamente". Para un consejo

municipal como el de Dudley, los costos definen todo. Turner dice que el consejo está tratando de recortar £70,000,000 de su presupuesto en los próximos años. "Cada centavo cuenta", dice. El mayor trabajo móvil permite a las autoridades la posibilidad de racionalizar el espacio de oficina que necesitan brindar, por lo que los ahorros de costos a partir del cambio puedan potencialmente ser mayores con el tiempo.

Menos demanda de personal de asistencia

Pero este no es el único ahorro. La facilidad de uso de los tokens del Servicio de Autenticación SafeNet, en comparación con el sistema previo, significa que no se necesita que el equipo de ingenieros de Turner tome tantas llamadas de asistencia. "Nuestro sistema anterior era administrado por mi equipo", explica. "Teníamos administradores de redes e ingenieros técnicos haciendo tareas simples como resetear PINs, porque el servicio al cliente era difícil de manejar para los usuarios. Con el Servicio de Autenticación SafeNet, el servicio al cliente está basado todo en Internet y es intuitivo, por lo que hemos pasado esa tarea a nuestra mesa de ayuda de primer nivel y estamos recibiendo muy pocas llamadas para una asistencia de segundo nivel. Es también mejor para los usuarios. Para ellos, que su asunto se resuelva en la mesa de ayuda es más rápido y mejor que tener que asignar el trabajo a un ingeniero y tener que esperar una respuesta".

Esto ha resultado, estima Turner, en un ahorro del 25-30% en los costos de asistencia. Al combinarlo con el 10% que Dudley está ahorrando en compras de key fob, no es una sorpresa que él y sus jefes estén contentos con el cambio al Servicio de Autenticación SafeNet. Ahora, el consejo está buscando un mayor desarrollo de su oferta de acceso remoto con el Servicio de Autenticación SafeNet, incluyendo opciones de autoservicio. En el contexto financiero actual que enfrenta el gobierno local, el simple hecho de que Dudley esté considerando más desarrollo es un verdadero testimonio del éxito de la tecnología y el modelo comercial del Servicio de Autenticación SafeNet.

"Calculamos que hemos ahorrado entre un 25 y un 30% en costos de asistencia al implementar el Servicio de Autenticación SafeNet. El incremento en el trabajo móvil permite a las autoridades la posibilidad de racionalizar el espacio de oficina que necesitan brindar, para que los ahorros de costos del cambio puedan potencialmente ser mayores con el tiempo. El mayor beneficio fue que no tuvimos costos iniciales. Cada vez que uno de nuestros antiguos tokens expiraba, comprábamos uno nuevo de Gemalto. Y el modelo comercial significa que cada vez que reemplazamos un token inteligente, estamos ahorrando dinero".

-Adrian Turner, Gerente de Unidad de Redes, Consejo de Dudley.

Contáctenos: Para todas nuestras ubicaciones e información de contacto, por favor visit safenet.gemalto.com/contact-us

Síguenos en: blog.gemalto.com/security

 **GEMALTO.COM**

gemalto
security to be free