

# Optimización de la seguridad y productividad en la tecnología financiera

## Konfio

Ciudad de México (México)

Uno de los mayores desafíos de los departamentos de IT es satisfacer las necesidades cambiantes y exigentes de los equipos de trabajo en los tiempos actuales. El hecho de que hoy los empleados trabajen en distintos entornos y utilicen distintos tipos de dispositivos de formas muy diversas, supone un nuevo reto para los equipos de IT, que tratan de proporcionar una experiencia coherente, fácil de usar y productiva a los usuarios.

Todos estos desafíos tienen algo en común: la seguridad es siempre la prioridad. Los datos empresariales y de los clientes pueden entrar en cualquier sistema, app, plataforma, software o hardware en cualquier momento, por lo tanto, todo tiene que estar bien protegido.

Y nadie lo sabe mejor que Konfío, una empresa que se dedica a crear experiencias financieras optimizadas e innovadoras a través de soluciones de software y banca digital. Y como es entendible, para una empresa de servicios financieros la seguridad es especialmente importante.

### Puntos clave:

- El sector financiero requiere sistemas de control y seguridad de máxima calidad
- Ofrece la opción de utilizar Mac a los empleados
- Utiliza Jamf Pro, que le permite una incorporación de dispositivos y aplicación de políticas sin intervención del departamento IT



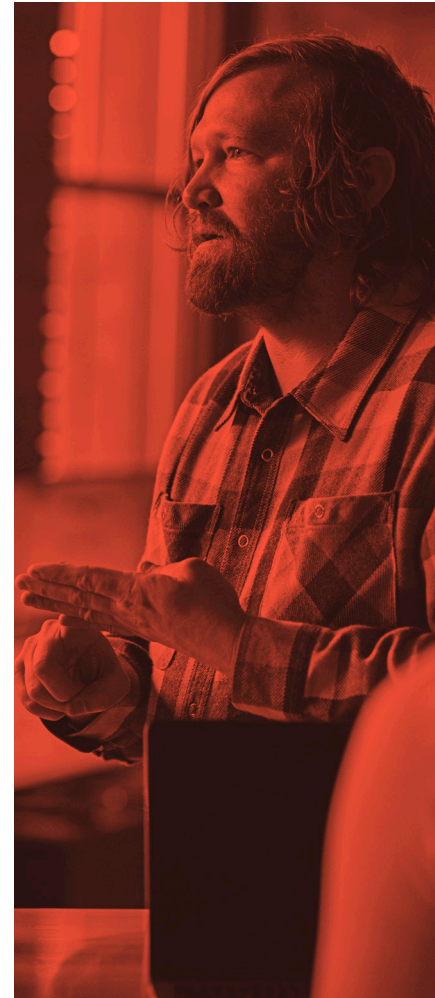
## Satisfacer las necesidades de los clientes y de seguridad en la tecnología financiera

El departamento de IT de Konfío comprende a la perfección el nivel de seguridad que debe tener cualquier empresa de servicios financieros, así como la flexibilidad, diligencia y capacidad de respuesta que debe tener Konfío para estar al día de los repentinos cambios de directrices.

“Nos llegan políticas y expectativas empresariales por parte de nuestros socios comerciales”, señala Daniel Sosa Noguez, director de IT de Konfío. “Cambian constantemente, y tenemos que asegurarnos de que nuestros sistemas y dispositivos cumplan con estas normas”.

Estas políticas nuevas pueden surgir semanalmente o mensualmente, y el equipo de seguridad de Konfío siempre tiene que estar listo para hacer cambios y aplicarlas en los dispositivos de todos los empleados. Esto significa que el equipo de IT de Konfío debe verificar constantemente que los dispositivos de cada empleado estén actualizados con las nuevas condiciones y los nuevos requisitos de seguridad para garantizar el cumplimiento de políticas y la protección de datos.

Konfío empezó como startup. Un equipo pequeño que tenía que tener muchas cosas distintas bajo control. Con un trabajo meticuloso, Konfío construyó un sistema para sus clientes que les permitió crear una plataforma para crecer, sentirse apoyados y encontrar soluciones eficaces y efectivas a todas sus necesidades. El resultado fue un crecimiento expansivo, ya que muchos clientes nuevos aprecian el valor que aporta Konfío. Pero con el crecimiento también llegan nuevos desafíos: ¿cómo incorporar a nuevos empleados para poder ayudar a más clientes y qué tecnología utilizar que aporte ventajas para todas las partes?



## Ofrecer la opción de Mac a los empleados

En 2019, Konfío estaba experimentando un rápido crecimiento e incorporaba 30 empleados nuevos al mes. El número de dispositivos que había que mantener iba creciendo. No se trataba únicamente sobre la cantidad de tiempo que requería configurar dispositivos y tenerlos listos para el primer día de trabajo de cada nuevo empleado, sino que además el hecho de que las incidencias comenzaron a acumularse en IT. Sosa calcula que IT dedicaba al menos el 60 % del tiempo a resolver incidencias sencillas. Problemas con contraseñas, resolución de problemas, descargas de software, entre otras. Y esto sin mencionar el tiempo dedicado a implementar las nuevas necesidades de seguridad.

Sosa admite que el proceso era factible, pero que trabajaban muchas horas y muchas cosas se hacían manualmente. Estos procesos, por su carácter manual, no eran escalables, y por eso mismo tuvieron que buscar una solución. Si seguían así, sería imposible sostener el crecimiento de Konfío.

Se introdujeron dos cambios iniciales: empezaron a ofrecer MacBook como una opción de equipo a los empleados, e IT empezó a utilizar lenguajes de programación y herramientas de código abierto para algunas de sus tareas.

De inmediato, el hecho de que el equipo pudiera utilizar Mac generó un gran impacto. Los ingenieros querían utilizar Mac para trabajar con Linux. El equipo de administración estaba encantado de poder utilizar en el trabajo los mismos dispositivos Mac que utilizaban cómodamente en su vida personal, y, al tratarse de un programa de elección del empleado, los pocos amantes de Windows pudieron seguir utilizando el dispositivo de su preferencia.



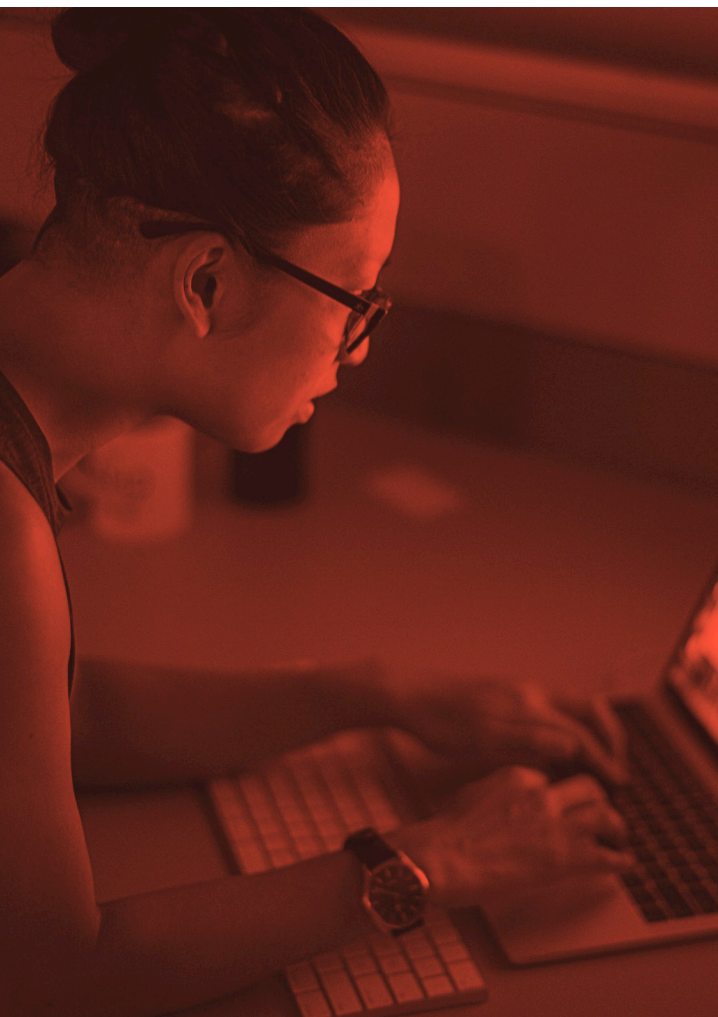
## Maximización de Mac y programas a elección con Jamf

Con estos dos cambios, se resolvieron algunos problemas. Los usuarios informaban de menos incidencias, aunque el número continuaba siendo bastante alto, y IT pudo ir “sorteando” los problemas de las herramientas de gestión. Pero el sistema no era perfecto, seguía requiriendo muchas operaciones manuales, y la sensación general era: “no está mal, pero no es perfecto”.

En 2020, el mundo se vio sumido en una pandemia mundial. Casi de la noche a la mañana, las necesidades de control remoto se multiplicaron. Con los empleados en casa, las operaciones manuales en el dispositivo eran imposibles. Las incidencias para IT tenían que resolverse, los sistemas debían actualizarse, se tenían que aplicar las políticas de seguridad y había que incorporar a nuevos empleados... pero, ahora, en un entorno completamente remoto. Para agravar la situación, la pandemia mundial empezó a amenazar a muchas empresas de todo el mundo, lo que significó que los clientes de Konfío los necesitaban más que nunca.

Las vidas de los clientes de Konfío no se detuvieron cuando todo el mundo tuvo que encerrarse en casa. Sus necesidades no desaparecieron mientras Konfío descubría cómo incorporar a nuevos empleados y cómo proteger los datos de los clientes sin una oficina central. Todo lo contrario... Konfío tuvo que actuar con rapidez y de forma inteligente para encontrar una solución integral que permitiera al equipo de IT trabajar desde casa y llegar a todos los dispositivos sin tocarlos físicamente..... Gracias a Jamf, Konfío solo tuvo que modificar la manera de utilizar MDM para resolver los problemas más urgentes.

Jamf se especializa en la gestión remota de dispositivos y en la inscripción de dispositivos sin intervención. Konfío comenzó a utilizarlo un año antes de la pandemia. Por lo tanto, ya tenían una solución de gestión integral que les permitía que los empleados fueran productivos desde cualquier lugar y que los clientes siguieran siendo su prioridad principal. De inmediato, Konfío supo cómo modificar el uso que estaba haciendo de esta plataforma, especializada en la gestión empresarial de Apple.





Ahora, aproximadamente el 90 % de los dispositivos de Konfío son Apple, y por lo tanto tienen Jamf habilitado; las estaciones de trabajo han transformado la experiencia de la incorporación y han optimizado el proceso de configuración de dispositivos. Cada semana Konfío puede enviar hardware a sus empleados, que simplemente tienen que abrir la caja, encender el dispositivo y empezar a utilizar los recursos ya instalados para trabajar de forma productiva.

“Poder ofrecer un Mac a los nuevos empleados desde el primer día es muy importante; esto definirá nuestra relación con ellos y es un comienzo muy positivo”, señala Javier Martínez, ingeniero de IT en Konfío. “Desde el backend, nos ayuda a poder reaccionar con rapidez. Contar con el soporte en el backend y además poder ofrecer asistencia técnica en la parte de hardware y software es beneficioso para todos. Es mejor, más fácil y más rápido”.

Pero Konfío no utiliza Jamf únicamente para configurar dispositivos. Antes, el equipo de IT de Konfío dedicaba, de media, ¡más de una semana al mes a resolver incidencias y a prestar asistencia! Una vez Konfío empezó a utilizar Jamf, se dio cuenta de que con Self Service de Jamf (un catálogo de apps a la carta compilado por IT) los empleados podían solucionar problemas por sí solos. Podían buscar en el catálogo cuáles eran las aplicaciones y herramientas aprobadas y descargar por su cuenta lo que necesitaban, lo que permitía que IT dedicara más tiempo a iniciativas con valor empresarial.



## Garantizar la seguridad sin poner trabas a la productividad

Cuando Konfío se decidió por Jamf, la incorporación y la resolución de incidencias y otras mejoras eran aspectos positivos, pero no los más importantes. Konfío necesitaba, por encima de todo, una solución compatible con estrictas medidas de seguridad y que les permitiera modificar las políticas de seguridad de forma rápida para cumplir con nuevas normas. En este sentido, Jamf se diferenciaba claramente de las demás soluciones del mercado y de la solución improvisada que tenía Konfío en aquel momento.

“Las necesidades de seguridad siempre están cambiando, y Jamf nos ofrece la flexibilidad de seguir el ritmo de los cambios, especialmente en el entorno remoto, que no nos permite tocar físicamente los dispositivos”, afirma Manlio Tapia, director de Ciberseguridad de Konfío.

En la misma línea, Rodolfo Leal, ingeniero de IT de Konfío, agrega: “ Sin Jamf, las cosas serían extremadamente difíciles de controlar y mantener. Ahora, cada aspecto de nuestras funciones de soporte considera las necesidades y requerimiento de los usuarios remotos, lo que sería casi imposible sin Jamf”.

**“Antes de Jamf, más de la mitad de nuestro trabajo consistía en resolver incidencias sencillas. Ahora nos centramos en la nube, ya no hacemos “cosas genéricas” y trabajamos en tareas más importantes. Ahora, dedicamos aproximadamente el 10 % de nuestro tiempo a la asistencia técnica. Con estos cambios, la mayoría de los empleados pueden resolver sus propios problemas, son más autosuficientes.”**

*Daniel Sosa Noguez,  
IT Lead. Konfío*

**Descubra cómo usted también puede alcanzar el éxito con Apple y Jamf en su empresa.**

**[Solicite una prueba u obtenga más información.](#)**