

Cómo una agencia estatal de Nuevo México habilitó más de 700 escritorios remotos en menos de una semana



N.º DE EMPLEADOS

700

UBICACIÓN

Santa Fe, Nuevo México

MISIÓN

Recaudar y distribuir los ingresos fiscales según las leyes del estado de Nuevo México

RETO

El grupo de TI del Departamento de Hacienda de Nuevo México tuvo que expandir a toda la agencia su entorno de escritorio remoto existente (que consistía en una implementación de Guacamole) para que su labor pudiera continuar durante la pandemia de la COVID-19. Esta necesidad requería ampliar el alcance de la implementación y, para ello, el equipo de TI deseaba un producto comercial con asistencia profesional.

SOLUCIÓN

El departamento desplegó tres instancias de Keeper Connection Manager, que es la construcción comercial de la plataforma de escritorio remoto de código abierto de Keeper Security, Apache Guacamole. Keeper Connection Manager también ofreció una asistencia vital para que el departamento pudiera ampliarse adecuadamente y ofrecer la autenticación de dos factores para una mayor seguridad.

BENEFICIOS

En una semana, los 700 empleados comenzaron a acceder de forma segura a sus escritorios desde casa. Los usuarios finales solo necesitaban un navegador estándar y credenciales de inicio de sesión para acceder a sus escritorios desde cualquier dispositivo. La seguridad se mantuvo y las operaciones empresariales continuaron con una capacidad casi normal.

En febrero de 2020, el grupo de TI del Departamento de Hacienda de Nuevo México reconoció que tenía que prepararse para una potencial cuarentena por COVID-19. Como parte de la preparación, tenía que desplegar rápidamente una solución que permitiera a los más de 700 empleados del departamento acceder a sus escritorios desde casa. La seguridad era la principal prioridad del equipo de TI y querían un producto comercial con asistencia profesional para la implementación expandida de Apache Guacamole, que se había usado previamente como una herramienta de TI. Descubrieron Keeper Connection Manager, lo evaluaron y lo pusieron en marcha.

No todos los empleados tienen un equipo de trabajo que puedan llevarse fácilmente a casa, ya que muchos utilizan ordenadores de escritorio, por lo que desplegar un software de cliente VPN en los ordenadores personales de los empleados no era una opción.

“Esta opción nos ofreció una ruta óptima para extender de forma eficiente el escritorio de un usuario hacia una ubicación remota de forma aiosa, segura y económica”, dijo Mike Baca, Director de Información del Departamento de Hacienda de Nuevo México.

Una solución de código abierto: Apache Guacamole

La organización de TI ha estado utilizando la plataforma de escritorio remoto de código abierto de Apache Guacamole durante más de un año para realizar el mantenimiento, resolver problemas y llevar a cabo actualizaciones fuera de las horas de trabajo sin tener que ir a la oficina.

En un principio, estaba pensado solo para TI, pero otros empleados se enteraron de su capacidad a través de la vid y el equipo de TI lo extendió a unos pocos empleados fuera de la organización de TI.

Sin embargo, el despliegue fue a pequeña escala y ofrecía asistencia a no más de una docena de usuarios. La plataforma Apache Guacamole ofrece un abanico de ventajas..

Lo primero es que la plataforma es segura. Una seguridad fuerte era un requisito clave. No es necesario desplegar un cliente en los equipos de los usuarios finales y todas las comunicaciones se cifran a través de una sesión segura. Los escritorios nunca se exponen al internet público.

Además, para cumplir con los requisitos de seguridad del sector de las tarjetas de pago (PCI), el Departamento de Hacienda de Nuevo México necesitaba utilizar la autenticación de dos factores con los usuarios finales, algo fácil de hacer con Apache Guacamole.

También era muy fácil de usar para los empleados. Lo único que necesitaban era un navegador web estándar y una aplicación móvil de Google Authenticator.

Esto les permitía acceder a sus escritorios desde cualquier dispositivo. LDAP y Google Authenticator se integran fácilmente desde el principio.

El rendimiento es rápido, ya que la plataforma optimiza la compresión y minimiza el volumen de procesamiento en el dispositivo del usuario final.



Glyptodon (ahora Keeper Connection Manager) ofreció una ruta óptima para extender de forma eficiente el escritorio de un usuario hacia una ubicación remota de forma airosa, segura y económica.

– Mike Baca, Director de Información del Departamento de Hacienda de Nuevo México

Keeper Connection Manager ofrece asistencia y software para extenderse rápidamente

Cisneros y su equipo sabían que, si iban a ampliar el entorno de acceso remoto existente a una infraestructura de teletrabajo para toda la agencia, querrían para ello un producto y una asistencia comerciales.

Keeper Connection Manager es una construcción comercial de Apache Guacamole diseñada para que sea mucho más fácil de desplegar en el back-end y con actualizaciones frecuentes para habilitar nuevas capacidades y mejoras. Todas las versiones son retrocompatibles, por lo que una actualización nunca romperá la plataforma. Esto no se garantiza si se utiliza una construcción propia del código abierto de Apache Guacamole.

Keeper Security también ofrece una asistencia profesional de parte de ingenieros con amplia experiencia en el producto y en su puesta en marcha. Asimismo, Keeper Connection Manager ofrece una integración inmediata con Keeper Secrets Manager, para gestionar sin problemas credenciales para las conexiones a sistemas con privilegios en el almacén de Keeper.

Finalmente, el departamento configuró tres instancias de Keeper Connection Manager con balance de cargas para asegurar un buen rendimiento, todo con el apoyo de Keeper Connection Manager. Todos los empleados se pusieron en marcha en una semana.

Sin embargo, a pesar de que las medidas de confinamiento se han levantado y, si miramos más allá, la pandemia retrocede, el Departamento de Hacienda de Nuevo México espera que los empleados sigan utilizando Keeper Connection Manager para acceder a sus escritorios desde casa.



Fuimos capaces de integrar con rapidez un modelo de teletrabajo robusto y seguro, y de adherirnos a las restricciones de confinamiento por la COVID-19.

– Gabe Cisneros Jr., Gestor de Infraestructuras

Esto no solo ofrece a los empleados una mayor flexibilidad en el trabajo, sino que también prepara al departamento para futuros confinamientos en caso de que resurja la COVID-19, así como para aquellos casos en los que haga mal tiempo o se produzcan desastres naturales que impidan que los empleados puedan acudir a la oficina.

“Siempre queremos tener esta herramienta disponible”, dijo Baca. “Los empleados han tenido una productividad casi normal y queremos que esta opción siga estando disponible en caso de que el teletrabajo o el trabajo fuera de horario sea necesario”.

¿Le gustaría saber cómo Keeper Connection Manager puede ayudar a su organización a ofrecer un acceso seguro a escritorios, aplicaciones y servidores virtuales? Póngase en contacto.

sales@keepersecurity.com

* Todas las referencias a Glyptodon Enterprise, nombre anterior del producto cuando se escribió el caso práctico, se han actualizado a Keeper Connection Manager, el nombre actual.