

Caso de éxito sector financiero



Soporte estratégico para plataformas críticas:

Cómo una institución financiera fortaleció la gestión de identidades con Netdata Cybersecurity

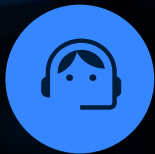
Desafío

Una importante institución financiera contaba con la plataforma CyberArk on-premise para la gestión de accesos privilegiados, rotación de contraseñas y control de identidades internas y de terceros. Sin embargo, se enfrentaban a varios desafíos operativos:

- Presentaban fallas constantes en la rotación de contraseñas, afectando el acceso a aplicaciones internas críticas.
- Las actualizaciones de componentes y servidores se encontraban rezagadas por falta de gestión proactiva.
- La plataforma, aunque instalada, no funcionaba de manera estable ni segura y ya había ocasionado indisponibilidades que implicaban riesgos regulatorios y económicos para el banco.

La Solución

Netdata fue invitado a participar en el proceso de evaluación para convertirse en el nuevo proveedor de soporte. La relación se consolidó tras un incidente puntual en el cual:



Se ofreció soporte inmediato y sin costo, demostrando conocimiento técnico y capacidad resolutive en tiempo real.



Se identificaron y solucionaron problemas relacionados con componentes desactualizados.



Se ejecutó un assessment técnico que permitió estabilizar rápidamente la plataforma.

El cliente optó por iniciar con **bolsas de horas de soporte**, y al poco tiempo, ante los buenos resultados, migró a un **contrato full de soporte continuo**, cubriendo no solo la sede principal en Colombia, sino también sus filiales.

Resultados Tangibles

- **Estabilización total de la plataforma en 3 meses**

Se resolvieron fallas persistentes que impedían la rotación de contraseñas.

Se aplicaron actualizaciones y parches críticos pendientes.

- **Aumento en la productividad interna**

Al garantizar la rotación automática de contraseñas, se recuperó la continuidad operativa de múltiples aplicaciones internas y el acceso de terceros.

- **Cumplimiento normativo asegurado**

La estabilización de CyberArk permitió mantener políticas clave de seguridad y trazabilidad sin intervención manual.

- **Transición exitosa a contrato de soporte total**

El cliente pasó de un modelo de consumo por horas a un esquema con soporte ilimitado, lo que brindó mayor agilidad y previsibilidad.

Un enfoque de soporte consultivo, no transaccional

Lo que destacó Netdata ante el cliente no fue solo su conocimiento técnico, sino su enfoque:



Se tuvo un acompañamiento estratégico, desde el primer contacto.




La experiencia técnica, el entendimiento del entorno y la cercanía con el cliente marcaron una diferencia frente a otros proveedores.



El equipo de soporte actuó como consultor técnico, ayudando a diagnosticar, estabilizar y optimizar la plataforma sin esperar una orden de compra previa.



Testimonio del Cliente



“Lo que valoramos de Netdata es que desde el primer momento demostraron compromiso real con la estabilidad de nuestra operación. Su equipo no solo resolvió los incidentes críticos con rapidez, sino que nos ofreció un acompañamiento consultivo, proactivo y con un alto nivel de expertise en la plataforma.

Gracias a ellos, recuperamos la confianza en nuestro ecosistema de gestión de accesos y hoy contamos con un soporte que realmente está a la altura de nuestras necesidades como entidad financiera”.

¿Quieres transformar tu postura de ciberseguridad y optimizar tus inversiones tecnológicas?

Descubre cómo nuestro modelo



Customer Success
puede ayudarte.



 **Netdata**®

www.netdatanetworks.com