



presenta

**Los 15 problemas  
informáticos que pueden  
hacer perder muchísimo  
dinero a tu empresa.**

**Y cómo solucionarlos.**



# ÍNDICE

## Antivirus

- Cifrado y secuestro de información
- Control de accesos a sitios web

## Internet y Wifi

- Seguridad en redes inalámbricas
- Soluciones de conectividad empresariales

## Mantenimiento

- Rendimiento de la autogestión
- Soporte a teletrabajadores
- ¿Por qué es necesario un servicio de mantenimiento?
- Parches y actualizaciones

## Seguridad en contraseñas

- Seguridad en las contraseñas, autenticación multifactor

## Firewall

- Acceso remoto a la oficina - Seguridad perimetral

## Backup

- Tu servidor no enciende reiniciándose constantemente
- Pérdida de datos en PCS de trabajadores y directivos

## Microsoft 365

- Office 365 ya hace backup de mis datos
- Gestión de correo electrónico
- Migración de datos y documentos a Microsoft 365

# INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial actual, la informática juega un papel fundamental en el funcionamiento diario empresarial. Sin embargo, con el avance tecnológico, surgen desafíos informáticos cada vez más exigentes que pueden afectar la productividad y seguridad de las organizaciones. En este contexto, esta guía se presenta como una herramienta indispensable para abordar con solvencia estos desafíos.

A lo largo de estas páginas, se abordan soluciones prácticas para enfrentar problemas como el cyberloafing, la seguridad en contraseñas, la conectividad empresarial, entre otros. Además, se destaca la importancia del mantenimiento informático y la contratación de servicios profesionales para garantizar la protección y eficiencia de los sistemas informáticos empresariales.

Esta guía ofrece una visión integral para enfrentar los desafíos informáticos en las empresas, proporcionando recomendaciones prácticas respaldadas por la experiencia y el conocimiento necesarios para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos. Con un enfoque en la seguridad, la productividad y eficiencia, este libro se convierte en una herramienta esencial para cualquier empresa que busque optimizar su entorno informático y superar los desafíos que este presenta en la actualidad.

# CIFRADO Y SECUESTRO DE TU INFORMACIÓN (RANSOMWARE)

Después de recibir un email o abrir una página web, tus ficheros no son accesibles y tienen extensiones raras.

## Solución

Protege tus equipos con el antivirus Watchguard EPDR, el cual ofrece una protección avanzada contra el ransomware al analizar el comportamiento del sistema y ejecutar procesos 100% confiables.

## ¿Sabías que?

**¡Estás a un solo click de que te roben los datos!**



Según un estudio de Kaspersky Labs, hasta el 60% de las empresas cierran tras un ataque de este estilo sin posibilidad de remedio (recuperación del 100% de datos con backup).

## Caso Real

El SEPE **quedo bloqueado** por un email con malware abierto, cifrando todos sus sistemas durante varias semanas.

El Hospital de Torrejón de Ardoz a principios de 2020 tuvo un **incidente** similar que le obligó a pasar consultas con papel y lápiz como hace 30 años...

## Ejercicio

**¿Qué coste tendría para tu empresa estar parada más de 2 días ?**

Un coste hora medio por empleado es de de 20€. A eso agrégale el hecho de que ha perdido toda la información sobre pedidos, clientes, prestamos, cobros y pagos...

# CONTROL DE ACCESOS A SITIOS WEB (CYBERLOAFING)

Tus empleados pierden demasiado tiempo navegando por internet, accediendo a redes sociales personales, viendo plataformas de streaming, realizando compras personales. Algunos sitios visitados son fuente de virus y problemas para los equipos informáticos.

## Solución

Despliega un sistema de monitorización y control de accesos web, que permita identificar y filtrar para autorizar o no el acceso a estas web de forma sencilla.

## Caso Real

Un **estudio** indica que los trabajadores pasan alrededor del 10% de media de su jornada laboral navegando por internet, enviando correos electrónicos a amigos o comprando en línea. A esta actividad en el trabajo se le llama “cyberloafing”.

## ¿Sabías que?



**Puedes reducir significativamente el tiempo desperdiciado**

Configurar este tipo de herramientas no hará que el porcentaje de tiempo que los empleados desperdicia sea de un 0%, pero acercará a ese valor más que si no ponemos ninguna medida.

## Ejercicio

**¿Cuántos € te cuesta este comportamiento en tu empresa?**

Recuerda el coste por hora medio de un trabajador es de 20€ y pasan un 10% de la jornada a gestionar cosas personales.

# ACCESO REMOTO A LA OFICINA - SEGURIDAD PERIMETRAL

En el momento de acceder de manera remota a la oficina, puede surgir la incidencia de que los trabajadores no puedan conectarse al servidor para actualizar el software de gestión o tratar con información comercial.

## Solución

**Instalar un Router / Firewall con capacidades de gestión VPN**, que sustituya al router del operador. Los Firewalls UTM te permitirán no solo establecer conexiones VPN seguras a la oficina, sino que además te protegerán de posibles ataques a tu red.

## Caso Real

Varios de nuestros clientes realizaban conexiones por escritorio remoto mediante servidores de escritorios remotos (Terminal Server) sin ningún tipo de conexión previa por VPN. El resultado era el cifrado de todos sus datos en repetidas ocasiones, ya que los hackers se valían de errores en el protocolo RDP, que les permitía tomar el control total del equipo.

## ¿Sabías que?

### Ciberataques en auge



Solo durante el año 2020 los ciberataques aumentaron un 600% y que España es el 10º país del mundo con mayor número de ciberataques.

Y no sólo las grandes empresas son el objetivo de los hackers, también las PYMES y autónomos.

## Ejercicio

**¿Es rentable para una empresa no invertir menos de 100€ al mes en un servicio de seguridad perimetral que evite la paralización de la actividad empresarial causada por un ataque de Ransomware?**

# SEGURIDAD EN REDES INALÁMBRICAS

En tu oficina dispones de una conexión a internet, y debido a que recibes algunas visitas de comerciales o por necesidades de tus trabajadores tienes una red inalámbrica habilitada. Quizá no sepas que es de los vectores de ataque más sencillos de realizar a una empresa, ya que descuidamos muchísimo su seguridad.

## Solución

Deberías desactivar la Wifi del router de tu operador y no utilizarla. Como solución debes instalar una red inalámbrica profesional con la posibilidad de crear una wifi para los invitados, pensada para PYMES, de fácil configuración y con rendimiento y seguridad empresariales.

## ¿Sabías que?

El RGPD ya no permite redes wifi abiertas sin contraseña. Ahora es obligatorio que deban contar con autenticación y aceptar las condiciones de uso.



## Caso Real

Una visita se conectó a la wifi corporativa de uno de nuestros clientes. El portátil de la visita estaba contagiado por un virus y terminó por paralizar durante varios días la empresa, porque el virus se propagó a los dispositivos y servidores de la empresa.

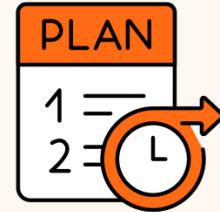
## Ejercicio

**¿Qué coste tendría para tu empresa estar parada más de 2 días?**

# SERVIDOR NO ENCIENDE REINICIÁNDOSE CONSTANTEMENTE

Llegas a la oficina y no hay internet, no funcionan las aplicaciones de gestión. El servidor no enciende, se reinicia constantemente. Parece una actualización de Windows incorrecta.

## Solución



**Contratar una solución de Backup profesional.**

Dispón de un **plan** contra desastres, que incluye copias de seguridad locales y en la nube cada pocos minutos y permita la restauración completa del servidor en un tiempo razonable.

## ¿Sabías que?

3 de cada 5 backups no son válidos para la restauración, y el 20% no hace backup de todo lo que es necesario para una correcta restauración.

## Caso Real

Uno de nuestros clientes perdió su servidor de comunicaciones, el principal si lo tenía respaldado con nuestra solución. Esto le hizo estar 4 días sin poder cargar pedidos por los comerciales desde el cliente, retrasando su operativa diaria...

## Ejercicio

**¿Estás preparado para enfrentarte a la complejidad de reinstalar todo el sistema operativo y programas en caso de que sea imposible repararlo, incluyendo la gestión de licencias y copias de seguridad actualizadas?**

# PÉRDIDA DE DATOS EN PCS DE TRABAJADORES Y DIRECTIVOS

Cualquier tipo de problema software o hardware, casuístico o malintencionado, puede hacer que TODA la información de un PC desaparezca. Por ejemplo, pueden robarte un portátil, puede estropearse un PC por una subida de tensión eléctrica, puede formatearse erróneamente o por un virus un disco, etc..

## Solución

**Configura una solución de Backup para los PCs de tus trabajadores.**

Tendrás siempre los equipos a punto, protegidos contra virus y con backup automático de tus datos 100% a la nube.

## ¿Sabías que?

El Back Up es tu seguro de vida para evitar pérdidas de información ya sean forzadas o por un error humano. No requiere ningún tipo de configuración ni monitorización por parte del usuario, TODO es gestionado por la empresa de mantenimiento informático sin carga de trabajo para el cliente.



## Caso Real

Un portátil robado del maletero de un coche puede hacer perder demasiada información que no estaba 100% replicada a los servidores del cliente.

## Ejercicio

**Piensa en cuantos documentos o presentaciones tienes sin copiar y qué te originaría perderlos.**

# OFFICE 365 YA HACE BACKUP DE MIS DATOS

Tengo todos mis datos en la nube de Microsoft: correo en Exchange, datos personales en OneDrive, datos corporativos en SharePoint, el trabajo de nuestros equipos de trabajo en Teams... Ya estoy seguro, ¿no? ¿Al estar todo en la nube? Error, los proveedores Cloud como Microsoft nos proporcionan la infraestructura pero no se responsabilizan de los datos que cada usuario tiene en sus plataformas.

## Solución

**Contratar un servicio de backup Cloud2Cloud** que se integra a la perfección con Microsoft, con el que tendremos backup programados de todos nuestros datos en Office 365, y la posibilidad de restauración completa o granular de los mismos.

## ¿Sabías que?



¿Hasta el 75% de las pérdidas de datos se deben a borrados accidentales? Por defecto los servicios en la nube de Microsoft borran definitivamente los datos de la Papelera de reciclaje a los 14 días.

## Caso Real

Una empresa con todos sus datos en la nube de Microsoft, pensó que con esto tenía todas las garantías de seguridad necesarias. Un trabajador descontento eliminó “involuntariamente” una carpeta con documentación crucial para la empresa, y se encargó de eliminar también esta documentación de la papelera de reciclaje de Office 365, por lo que perdió esa información irreversiblemente.

## Ejercicio

**¿Te imaginas perder datos críticos de tu empresa o de tus clientes almacenados en Microsoft 365?**

# RENDIMIENTO DE LA AUTOGESTIÓN

Los empleados de una empresa “autogestionan” con sus conocimientos los servicios informáticos. Los equipos no funcionan adecuadamente, van lentos y cada vez la productividad de la gente de administración y comerciales es menor. El empleado que se encargaba de mantener los PCs como extra ya no sabe cómo actuar.

## Solución

**Contratar un servicio de mantenimiento informático** profesional que revisa diariamente el correcto funcionamiento de todos tus dispositivos. Tendrás siempre los equipos a punto, actualizados, protegidos contra virus y con backup automático de tus datos.

## ¿Sabías que?

Un buen servicio de mantenimiento reduce costes en un 30%, mejora la productividad hasta un 25% y mejora la vida útil de los equipos hasta un 50%.

## Caso Real

Un cliente gestionaba el mismo los sistemas informáticos de su empresa, comprando los equipos, formateándolos, configurando accesos, etc. No tenía tiempo para gestionar correctamente su negocio porque dedicaba demasiado tiempo en mantener su parque tecnológico. Decidió contratar nuestro servicio de mantenimiento para poder centrarse en gestionar su negocio.



## Ejercicio

**¿Estás invirtiendo demasiado tiempo y dinero en gestionar los sistemas informáticos de tu empresa en lugar de contratar un servicio informático más eficiente y económico?**

# SOPORTE A TELETRABAJADORES

Los teletrabajadores tienen problemas para conectar por remoto y están perdiendo hasta 3 horas a la semana cada uno en intentar resolver problemas de conexión, impresión desde casa, etc...

## Solución

**Contratar un servicio de mantenimiento informático** profesional. Con un departamento técnico que da soluciones inmediatamente a los problemas mediante conexión remota.

## ¿Sabías que?

Hasta el 37% de los teletrabajadores pasa más de 6 horas semanales tratando de resolver problemas informáticos o de comunicaciones. Hacer las configuraciones necesarias en los equipos y en la oficina para que este trabajo sea posible puede ser muy peligroso a nivel de ciberseguridad si no se hace correctamente.

## Caso Real

Debido a la situación generada por la pandemia del Covid-19, muchas empresas han tenido que enviar a sus trabajadores a teletrabajar, incluso en algunos casos el 100% de la jornada laboral. El uso de herramientas no adecuadas puede hacer que tus empleados paren su actividad al completo por una caída del servicio, el uso de herramientas aparentemente gratuitas, etc...

## Ejercicio

**¿Cuántos teletrabajadores tienes en plantilla y cuál es su coste hora si se quedan sin poder trabajar?**



# ¿POR QUÉ ES NECESARIO UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Los sistemas informáticos y ordenadores constituyen hoy en día una herramienta fundamental en las empresas y descuidarlos es uno de los principales motivos de pérdidas de productividad ¿No crees que es mejor que los sistemas informáticos, estén soportados por una empresa (y no una única persona) con los conocimientos y experiencia necesarios para proponerte la mejor solución?

## Solución

Un servicio de mantenimiento informático es crucial para el buen funcionamiento de una empresa. Este será el responsable de mantener y reparar tus sistemas informáticos.

Te permitirá despreocuparte de la gestión y problemática de tu informática interna.

## ¿Sabías que?

¿Un 34% de los trabajadores mencionan los fallos informáticos como uno de los principales motivos de estrés laboral?



## Caso Real

Una percepción errónea y el desconocimiento desacreditan la contratación de un mantenimiento informático, pensando que constituye un gran gasto anual en lugar de una inversión. Esta actitud tiene como consecuencia preocupantes pérdidas de productividad a los trabajadores y, por ello, grandes consecuencias económicas para la compañía.

## Ejercicio

**¿Cuántos empleados tienes y cuánto tiempo puedes soportar que dediquen a tareas improductivas?**

# SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD EMPRESARIALES

No tienes internet, y por tanto tu empresa queda parada hasta que se reestablezca. No puedes facturar, recibir y hacer pedidos, comprobar y realizar pagos...

## Solución

Si tu empresa depende 100% de internet necesitas un servicio de internet profesional fiable y seguro. A veces la conexión de fibra óptica más barata no es la mejor solución. Te proponemos que contrates soluciones de conectividad seguras, con hasta 2 accesos a internet FTTH balanceados y backup 4G con la misma dirección IP Pública fija.

## ¿Sabías que?

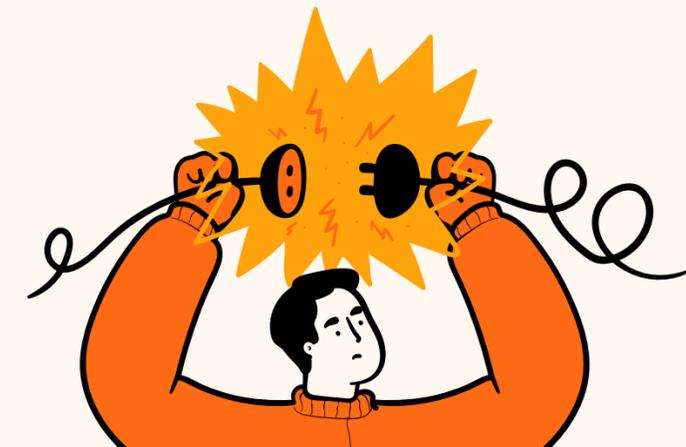
Nada es 100% fiable, y menos las conexiones a internet. A veces se cae el operador, a veces se cortan los cables, a veces hay problemas en la central... Con un servicio Dual y Seguro se reducirá ampliamente el porcentaje de fallos

## Caso Real

Una empresa con tienda online, que actualiza el stock de la tienda leyendo datos de su ERP local. Si se queda sin internet, no tiene información del stock en tiempo real y por tanto no puede realizar ventas fiables a sus clientes.

## Ejercicio

**¿Cuánto tiempo puedes permitirte que tu empresa esté desconectada de internet?**



# GESTIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

Tengo el correo electrónico configurado en varios dispositivos, y esto hace que tenga mensajes NO LEÍDOS duplicados. Además, cuando busco un email enviado no lo encuentro porque no se desde que dispositivo lo envié. Si accedo a mi email por el webmail del proveedor no veo nada más que algunos nuevos.

## Solución

Contrata una **solución de correo electrónico profesional**, como Exchange Online dentro de las soluciones de Office 365. Contrata una empresa que te ayude a migrar todas tus cuentas de correo electrónico, guardando tus históricos de email y haciendo que un trámite complicado pase a ser un juego de niños.

## ¿Sabías que?

En 2017 se estimó que el número de usuarios de email era de 3.700 Millones de usuarios, con un tráfico generado de hasta 270.000 Millones de email enviados diariamente.



## Caso Real

Un cliente tenía configurado su correo en varios dispositivos. Como no tenía la solución de correo adecuada perdía mucho tiempo en buscar si el correo lo había enviado desde su móvil o desde su ordenador. Contrató la solución Exchange de Microsoft 365 y se acabaron todos sus problemas. Porque todos los dispositivos estaban sincronizados.

## Ejercicio

**¿Cuánto mejoraría la productividad de tus empleados si no tuvieran que leer correos electrónicos por duplicado / triplicado y encontrasen los email que buscan a la primera?**



# MIGRACIÓN DE DATOS Y DOCUMENTOS A MICROSOFT 365

Tienes todos tus datos en un almacenamiento compartido en la oficina, dividido en carpetas compartidas con privilegios diferentes por usuario, en las que entre otras cosas los trabajadores de tu empresa desarrollan los proyectos que ponen en marcha en tus clientes. Sin embargo, para acceder a estos datos los usuarios deben estar en la red de la empresa o conectarse por VPN. Esto es seguro pero poco ágil

## Solución

Deberías migrar tus datos a Office 365, lo que te permitiría acceder a todos tus datos de forma segura, desde cualquier ubicación y dispositivo. Deberás tener en cuenta en la migración tus necesidades de privacidad, seguridad de la información y documentación.

## ¿Sabías que?

Un informe indica que el 89% de los responsables IT o gerentes de empresas creen que sin los datos en nube, administrar y haber sostenido sus negocios durante la pandemia hubiera sido imposible.

## Caso Real

Uno de nuestros clientes, con mas de 50 usuarios, necesitaba implantar normas de acceso a documentación y teletrabajo más efectivas que los accesos VPN que usaban en ese momento. En colaboración con todos sus departamentos subimos toda su información a Office 365 tras la preparación necesaria. Ahora mismo todos sus trabajadores pueden acceder a la información sin complicaciones

## Ejercicio

**¿Tus empleados necesitan acceder a los documentos desde fuera de la oficina?**



# SEGURIDAD EN LAS CONTRASEÑAS-AUTENTICACIÓN MULTIFACTOR

Las contraseñas ya no son una protección suficiente para los inicios de sesión. Un gran porcentaje de usuarios dispone de un conjunto muy reducido de contraseñas, casi siempre sencillas, con las que inicia sesión en múltiples servicios. A pesar de que su empresa no haya sufrido un ataque cibernético, es posible que alguno de sus usuarios tengan sus credenciales vulneradas por otro servicio

## Solución

Las aplicaciones MFA (Multiple factor de autenticación) protegen a los usuarios de estos ataques de credenciales consiguiendo que sólo los usuarios autorizados correspondientes puedan acceder a los recursos, ya que para acceder a ellos se les exige una autenticación adicional.

## ¿Sabías que?

el 90% de las contraseñas son vulnerables y, aunque parezca mentira, la contraseña mas usada en el mundo es 123456?

## Caso Real

Hay millones de maneras de robar una contraseña, y una sola contraseña puede acabar siendo la responsable de la perdida de datos de toda la red. ¿Estás seguro de que tus usuarios las cuidan?

## Ejercicio

Las contraseñas poco seguras o robadas se aprovechan en el 81 % de los ciberataques en todo el mundo y el 61 % de todos los ataques se dirigen a empresas con menos de 1000 empleados”.

¿Aún crees estar seguro?



# PARCHES Y ACTUALIZACIONES

Hoy en día, la mayoría de los ataques de seguridad y exploits se aprovechan de los sistemas y aplicaciones de terceros no actualizados, explotando vulnerabilidades conocidas, para las que se dispone de una actualización semanas, incluso meses antes de la brecha, pero que nunca han sido actualizados.

## Solución

Contar con una solución de actualización de parches, no “solo de Microsoft”, sino de todos los fabricantes de software que disponemos en el PC (Adobe, Oracle, Macromedia, etc...) supone un peldaño más en la arquitectura de seguridad para su empresa, ayudando a reducir los vectores de ataque al los puestos de trabajo

## ¿Sabías que?

Gran parte de ciberataques se aprovechan de los sistemas y aplicaciones de terceros no actualizados, explotando vulnerabilidades conocidas

## Caso Real

Un ejemplo de malware que se aprovecha de la falta de actualización de los equipos, es el conocido como **Conficker**. Este malware apareció a finales de noviembre de 2008, afectando a equipos con sistemas operativos Windows desactualizados. Se extiende rápidamente en redes, infectando equipos, que pasan a formar parte de una red zombi o botnet.

## Ejercicio

En 2020 hasta el **99%** de las vulnerabilidades causantes de incidentes de seguridad eran conocidas antes de producirse

¿Están tus equipos actualizados?



**Recuerda que la tecnología es una herramienta poderosa que puede impulsar el crecimiento de tu negocio, pero también puede convertirse en un obstáculo si no se gestiona adecuadamente.**

**No dudes en contactar con nuestro equipo de expertos en mantenimiento informático para empresas si necesitas ayuda para resolver cualquier incidencia o mejorar la seguridad y eficiencia de tus sistemas.**

**917 37 86 95**

**[info@incopyme.com](mailto:info@incopyme.com)**