

Aumentan medidas de ciberseguridad de Atención a Clientes en trabajo remoto

- En menos de un mes, Atento creó un modelo de trabajo remoto con ciberseguridad reforzada.
- Actualmente más de 72 mil agentes de la compañía laboran desde casa.

Ciudad de México a 26 de enero de 2021.- Debido a la contingencia sanitaria, Atento —empresa líder en atención al cliente (CX)— adaptó sus operaciones a través de trabajo remoto para alrededor de 5 mil colaboradores en México y más de 60 mil a nivel global, todo con el objetivo de cuidar su salud y, al mismo tiempo, dar continuidad a los servicios con sus clientes, lo que trajo consigo el reforzamiento de medidas de seguridad para la realización de sus labores.

La ciberseguridad cobró aún mayor importancia con el modelo de trabajo a distancia, aspecto que debe ser una alta prioridad para las empresas. De acuerdo con un estudio de Kaspersky¹, durante 2020, se registraron más de 37 millones de ataques a compañías en Latinoamérica, mientras que la ONU advirtió de un incremento de 600%¹ de ciberataques a nivel global durante los primeros meses de la contingencia.

Las consecuencias de filtración de datos a partir de un ciberataque tienen importantes consecuencias para las empresas, puesto que 50% de los usuarios afirman que verían de manera negativa a la marca afectada aún después de un año del incidente. Este aspecto es una de las mayores preocupaciones para los encargados de seguridad en las compañías, quienes ven los ataques externos, malware y las fugas de información accidentales por correo electrónico como las tres principales vulnerabilidades a reforzar en cualquier organización.

En el caso específico de Atento, sus agentes se encuentran trabajando desde sus hogares dentro del modelo Atento@Home, que en menos de un mes adaptó para esta nueva normalidad los esfuerzos de digitalización que ya habían realizado. Para garantizar la seguridad en las operaciones desde casa, la empresa ha implementado y reforzado las siguientes medidas en todos los países donde tiene presencia:

Computadoras

Con la finalidad de procurar la seguridad de la información, las computadoras de la compañía cuentan con sistemas de bloqueo de puertos USB y antenas bluetooth. Adicionalmente, no se pueden instalar programas ajenos a la plataforma de trabajo, por lo que jamás se almacena información en el disco duro del dispositivo. De esta manera, una vez que termina el turno laboral la máquina se depura y no se puede acceder a ningún tipo de dato.

¹ <https://latam.kaspersky.com/blog/empresas-principal-objetivo-de-ciberataques-en-america-latina/20209/>

Software

Desde el aspecto de software, los equipos cuentan con las últimas versiones de Antivirus, Antispyware y Antimalware, para prevenir cualquier tipo de amenaza. Para garantizar su correcto funcionamiento, los administradores pueden realizar actualizaciones remotas de los parches de seguridad en los dispositivos. Adicionalmente, la plataforma de trabajo sólo funciona al conectarse a la red virtual privada (VPN) exclusiva de Atento, que habilita una comunicación encriptada mucho más segura.

Cifrado de datos

La comunicación entre agentes, clientes finales y los sistemas de gestión de información, están cifradas de extremo a extremo, con el objetivo de proteger los datos de ser interceptados por terceros, y garantizar que lleguen sólo a aquellos a quienes están destinados.

Accesos

Solamente se puede ingresar a la plataforma de trabajo al iniciar sesión con un usuario activo y aprobado en el sistema, además, se requiere una autenticación de dos pasos para verificar la identidad del agente, quien recibe un mensaje SMS con un código que debe ingresar para completar su acceso. Los agentes cuentan con perfiles que únicamente les permite ver la información de la campaña en la que trabajan. Adicionalmente, la información sensible de los clientes finales se puede ocultar o “enmascarar” para mantenerla a salvo.

Turnos

Además de las medidas para garantizar la identidad del agente al acceder a la plataforma, en el perfil asignado se delimitan los horarios y días en que el agente trabajará y se bloquea el acceso fuera de ellos, incluyendo horas de descanso y comida. Asimismo, tras 120 segundos de inactividad el sistema bloquea la sesión automáticamente.

Cumplimiento

Para garantizar que todas estas medidas de ciberseguridad están funcionando correctamente, así como monitorear anomalías, existe un equipo dedicado, que se apoya de software con analíticas, que alertan en caso de comportamiento irregular o sospechoso en los sistemas de trabajo.

Marca de agua de pantalla

La cual muestra la dirección IP, la hora y la fecha, el usuario, entre otros elementos de control.

Geolocalización del agente con MFA token

Proceso de autenticación con múltiples factores, incluyendo el lugar donde el agente se conecta. Es decir, si se encuentra en cualquier lugar que no corresponda a su casa, el sistema lo bloquea.

Reconocimiento facial

Monitoreo de pantalla en tiempo real con reconocimiento facial. Se trata de una comprobación de identidad biométrica a través de la cual se autentica que la persona que utiliza el equipo es el agente.



Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

ⁱ <https://www.un.org/en/academic-impact/75-un75-conversation-rethinking-radicalization>