



Estudo de Caso

Conquista rápida na redução de riscos e higiene do CMDB com Balbix

ATENTO

 Balbix®

Desafio: Conseguir visibilidade precisa dos ativos e priorizar riscos era difícil de realizar e impossível de manter ao longo do tempo.

A Atento inicialmente enfrentou desafios devido ao esforço manual necessário para manter inventários de ativos e aplicações precisos e atualizados em seu Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB). Isso ocorria principalmente porque tinham ferramentas separadas para seu ambiente, cada uma com seu próprio painel de controle e sistema de relatórios. Coletar esses relatórios exigia centenas de horas de trabalho manual para capturar, consolidar e gerar relatórios. Esse processo precisava ser repetido a cada auditoria.

A Atento reconheceu a necessidade de gerenciamento de ativos e riscos em tempo real. Para resolver isso, implementaram o Balbix e utilizaram suas capacidades baseadas em IA para obter visibilidade abrangente e priorizar riscos. O Balbix ofereceu insights sobre ativos, aplicações, vulnerabilidades e controles em ambientes de TI, IoT e nuvem, segmentados por localização. Isso capacitou os CISOs regionais a gerenciar riscos de forma mais eficaz e orientar suas equipes estrategicamente.

Além disso, o Balbix forneceu insights sobre versões de sistemas operacionais e aplicações e patches, incluindo todos os sistemas fora de linha, simplificando o gerenciamento de riscos. Essas mudanças abriram caminho para o uso produtivo do nosso CMDB, aprimorando as capacidades de rastreamento e gerenciamento de ativos.

Solução: Aproveitando o Balbix e seu gerenciamento de risco cibernético baseado em IA

Para o gerenciamento de riscos, as equipes de segurança da Atento confiavam em ferramentas tradicionais de gerenciamento de vulnerabilidades (VM) para identificar vulnerabilidades críticas. No entanto, os dados muitas vezes careciam da ação necessária para uma priorização eficaz e mitigação de riscos, resultando em vulnerabilidades não resolvidas. Com o Balbix, a Atento adotou uma abordagem proativa para priorização de vulnerabilidades e redução de riscos.

Utilizando IA e modelos de linguagem grandes (LLMs), o Balbix foi capaz de deduplicar, correlacionar e normalizar dados de ativos e sistemas operacionais, software e localização relacionados de diferentes ferramentas em um painel unificado. Cada líder regional de cibersegurança e gerenciamento de riscos agora tem acesso a um painel de riscos cibernéticos que fornece insights sobre os riscos presentes em sua região, capacitando-os a gerenciar e mitigar riscos proativamente.

Principais destaques:

Com o Balbix, a Atento foi capaz de:

- Alcançar visibilidade em tempo real das vulnerabilidades em 100% de sua infraestrutura
- Maior transparência ao fornecer visibilidade para todos os responsáveis pelo risco
- Melhorar a comunicação executiva ao quantificar o risco em termos monetários
- Economizar custos ao descomissionar ferramentas redundantes de gerenciamento de vulnerabilidades
- Alcançar 98% de precisão na higiene do nosso CMDB ServiceNow[®] mantendo os ativos atualizados

Sobre a Atento

A Atento é uma das cinco maiores provedoras de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) e terceirização de processos de negócios (BPO) do mundo, além de ser líder na América Latina. Presente em 17 países, possui quase 100 centros de atendimento ao cliente e mais de 110 mil colaboradores entregando experiência do cliente (CX) em seu ambiente de TI. Sob a liderança do CISO global, Luiz Frota, apoiado por líderes globais e regionais de cibersegurança e TI em cada mercado, a Atento gerencia eficazmente os riscos cibernéticos em sua ampla presença.

Como principal prestadora de serviços para várias organizações globais, a Atento está comprometida em demonstrar práticas de segurança de primeira linha. Isso envolve relatar regularmente o inventário atual de ativos, status de patches de software, controles de segurança e técnicas de fortalecimento de dispositivos para clientes e auditores.

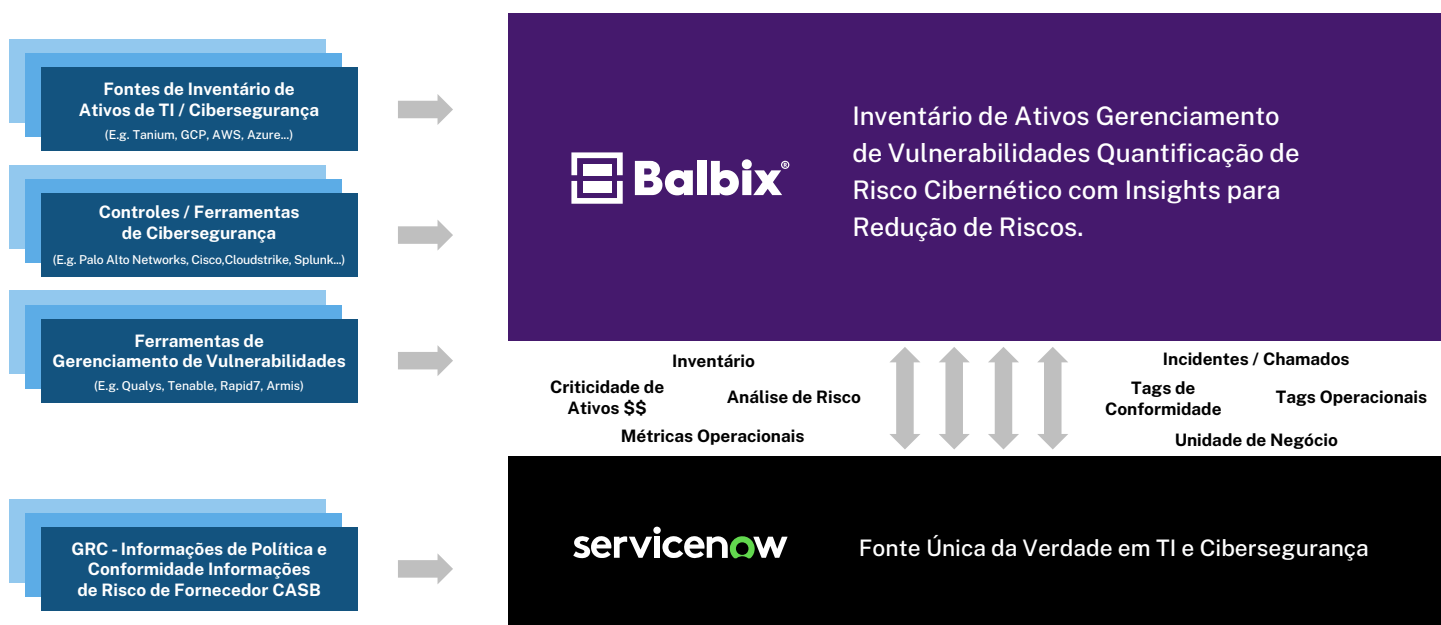
Além disso, com o Balbix, a equipe de segurança pode priorizar vulnerabilidades com base em suas ameaças reais e capacidade de exploração, incorporando controles mitigadores. Logo após, descomissionaram seus scanners de VM para reduzir a proliferação de ferramentas.

A equipe de segurança da Atento também estabeleceu benchmarks para a redução de riscos em diferentes regiões, criando um ciclo virtuoso que reduziu o número de vulnerabilidades. Isso levou a uma diminuição imediata das vulnerabilidades e melhorou a produtividade.

“O sucesso de nossos esforços foi mensurável”, afirmou Luiz Frota. “Reduzimos os tempos de patch de sistemas operacionais e melhoramos o tempo médio de correção (MTTP) em 67%. No geral, o Balbix se mostrou um divisor de águas para a empresa em termos de gerenciamento de vulnerabilidades e riscos.” Essa abordagem destaca o processo de gerenciamento de riscos da Atento e a posiciona entre os 10% melhores da indústria.

Aproveitando insights do Balbix, a Atento também melhorou a funcionalidade de seu CMDB ServiceNow®, elevando sua precisão para 98% em relação a hardware, software, sistemas operacionais e seus respectivos proprietários, aumentando significativamente o valor realizado do CMDB. “Com o Balbix, transformamos nosso CMDB em um ativo vital e altamente produtivo para a empresa”, disse Luiz.

Luiz também destacou os benefícios estratégicos de demonstrar e comunicar à equipe de gerenciamento como a redução de riscos pode impactar o resultado da Atento. Com a Quantificação de Riscos Cibernéticos (CRQ) do Balbix, a Atento conseguiu relatar riscos em termos monetários e fazer benchmarks com os padrões da indústria. Essas métricas foram fundamentais para garantir a confiança e o apoio da liderança e do conselho para garantir futuros orçamentos.



Conclusão

A adoção do Balbix pela Atento elevou substancialmente sua estrutura de cibersegurança e eficiência operacional. A abordagem robusta mantém e avança significativamente o status da Atento como líder de cibersegurança na indústria de BPO, exemplificando um compromisso com a melhoria contínua e visão estratégica no gerenciamento de riscos.