



Caso de Estudio

Logrando una rápida reducción de riesgos e higiene con Balbix

ATENTO

 Balbix®

Desafío: Conseguir una visibilidad precisa de los activos y priorizar riesgos era difícil de lograr e imposible de mantener en el tiempo.

Atento inicialmente enfrentó desafíos debido al esfuerzo manual necesario para mantener inventarios precisos y actualizados de activos y aplicaciones en su Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB). Esto se debía principalmente a que tenían herramientas diferentes para su entorno, cada una con su propio panel de control y sistema de informes. Recopilar estos informes requería cientos de horas de trabajo manual para recolectar, consolidar y generar informes. Este proceso tenía que repetirse cada vez que había una auditoría.

Atento reconoció la necesidad de gestión de activos y riesgos en tiempo real. Para resolver esto, implementó Balbix y utilizó sus capacidades basadas en IA para obtener visibilidad completa y priorizar riesgos. Balbix ofreció información sobre activos, aplicaciones, vulnerabilidades y controles en entornos de TI, IoT y nube, segmentados por ubicación. Esto permitió a los CISOs regionales gestionar los riesgos de manera más efectiva y guiar a sus equipos estratégicamente.

Además, Balbix proporcionó información sobre versiones de sistemas operativos y aplicaciones y parches, incluyendo todos los sistemas fuera de línea, simplificando la gestión de riesgos. Estos cambios allanaron el camino para el uso productivo de nuestro CMDB, mejorando las capacidades de seguimiento y gestión de activos.

Solución: Aprovechando Balbix y su gestión de Riesgo Cibernético Potenciada por } IA

Para la gestión de riesgos, los equipos de seguridad de Atento confiaban en herramientas tradicionales de gestión de vulnerabilidades (VM) para identificar vulnerabilidades críticas. Sin embargo, los datos a menudo carecían de la acción necesaria para una priorización eficaz y mitigación de riesgos, resultando en vulnerabilidades no resueltas. Con Balbix, Atento adoptó un enfoque proactivo para la priorización de vulnerabilidades y la reducción de riesgos.

Utilizando IA, Balbix pudo deduplicar, correlacionar y normalizar datos de activos y sistemas operativos, software y ubicación relacionados de diferentes herramientas en un panel unificado. Cada líder regional de ciberseguridad y gestión de riesgos ahora tiene acceso a un panel de riesgos cibernéticos que proporciona información sobre los riesgos presentes en su región, permitiéndoles gestionar y mitigar riesgos proactivamente.

Aspectos destacados:

Con Balbix, Atento logró:

- Alcanzar visibilidad en tiempo real de las vulnerabilidades en el 100% de su infraestructura
- Mayor transparencia al proporcionar visibilidad para todos los responsables de riesgos
- Mejorar la comunicación ejecutiva al cuantificar el riesgo en términos monetarios
- Ahorrar costos al discontinuar herramientas redundantes de gestión de vulnerabilidades
- Alcanzar un 98% de precisión en la higiene de nuestro CMDB de ServiceNow[®] manteniendo los activos actualizados

Sobre Atento

Atento es una de las cinco principales proveedoras de gestión de relaciones con clientes (CRM) y tercerización de procesos de negocio (BPO) en el mundo, y líder en América Latina. Presente en 17 países, cuenta con casi 100 centros de atención al cliente y más de 110 mil agentes brindando experiencia al cliente (CX) en su entorno de TI. Bajo la dirección del CISO global, Luiz Frota, apoyado por líderes globales y regionales de ciberseguridad y TI en cada mercado, Atento gestiona eficazmente los riesgos cibernéticos en su extensa huella geográfica.

Como principal proveedora de servicios para numerosas organizaciones globales, Atento está comprometida a demostrar prácticas de seguridad de primera clase. Esto implica informar regularmente sobre el inventario actual de activos, el estado de los parches de software, los controles de seguridad y las técnicas de endurecimiento de dispositivos a clientes y auditores.

Además, con Balbix, el equipo de seguridad pudo priorizar vulnerabilidades basadas en sus amenazas reales y capacidad de explotación, incorporando controles mitigantes. Poco después, descontinuaron sus escáneres de VM para reducir la proliferación de herramientas.

El equipo de seguridad de Atento también estableció puntos de referencia para la reducción de riesgos en diferentes regiones, creando un ciclo virtuoso que redujo el número de vulnerabilidades. Esto llevó a una disminución inmediata de las vulnerabilidades y mejoró la productividad.

“El éxito de nuestros esfuerzos fue medible”, afirmó Luiz Frota. “Reducimos los tiempos de parcheo de sistemas operativos y mejoramos el tiempo promedio de parcheo (MTTP) en un 67%. En general, Balbix demostró ser un gran cambio para la empresa en términos de gestión de vulnerabilidades y riesgos.” Este enfoque destaca el proceso de gestión de riesgos de Atento y la posiciona entre el 10% superior de la industria.

Aprovechando la información de Balbix, Atento también mejoró la funcionalidad de su CMDB de ServiceNow®, elevando su precisión al 98% en cuanto a hardware, software, sistemas operativos y sus respectivos propietarios, aumentando significativamente el valor obtenido del CMDB. “Con Balbix, transformamos nuestro CMDB en un activo vital y altamente productivo para la empresa”, dijo Luiz.

Luiz también destacó los beneficios estratégicos de demostrar y comunicar al equipo de gestión cómo la reducción de riesgos puede impactar el resultado final de Atento. Con la Cuantificación de Riesgos Cibernéticos (CRQ) de Balbix, Atento pudo informar sobre riesgos en términos monetarios y hacer comparaciones con los estándares de la industria. Estas métricas fueron fundamentales para asegurar la confianza y el apoyo del liderazgo senior y miembros del consejo para garantizar futuros presupuestos.



Conclusion

La adopción de Balbix por parte de Atento ha elevado sustancialmente su marco de ciberseguridad y eficiencia operativa. El enfoque robusto mantiene y avanza significativamente el estatus de Atento como líder en ciberseguridad en la industria de BPO, ejemplificando un compromiso con la mejora continua y la visión estratégica en la gestión de riesgos.