



Prevención y Detección de Intrusos

Atento Mexicana

Busca una solución que le permita mantener y reforzar la integridad de su información evitando la incursión de códigos maliciosos que puedan poner en riesgo la credibilidad de su negocio.

Caso de Referencia

Situación

Atento Mexicana es líder en la prestación de servicios de outsourcing, para la atención a clientes, en los mercados de Contact Centers, plataformas multicanal (teléfono, internet, SMS, etc.) y Busines Process Optimization (BPO).

Su infraestructura contempla a más de 6,000 posiciones de atención a clientes.

Atento, necesitaba atender y vigilar el tráfico de información que circula por su red, con la finalidad de reducir los riesgos de ataques a la infraestructura de TI que maneja para brindar servicio a sus clientes, para lo cual requería una alternativa de solución la cual le permitiera revisar y llevar acciones de filtrado sobre paquetes de datos que ingresen y/o abandonen la red, de forma que cuando se registren incursiones o intentos de incursión por parte de algún código malicioso y/o ataques, estos puedan ser detectados, bloqueados y/o previstos para que la continuidad del negocio no se vea afectada por estos elementos.

Por tanto, Atento necesita tener una herramienta que permita hacer prevención y detección de intrusos.

Proyecto

ARAME, empresa de Grupo SCANDA, ofreció a Atento Mexicana su alternativa de solución de "Intrusion Detection and Prevention System" (IDP) de Juniper; este equipo se encarga de monitorear, escanear y validar la integridad del tráfico que circula en la red de Atento.

Atento obtiene, a través de esta herramienta, una protección integral contra las amenazas actuales, logra la creación de un perímetro virtual que proporciona una capa adicional de protección para resguardo contra amenazas que penetren los perímetros de red tradicionales o que se originan dentro de las redes empresariales, además que ha reducido con gran exactitud la cantidad de falsos positivos.

Con esta solución, ha mejorado la disponibilidad y la seguridad de la infraestructura fundamental del sistema y de la red al detectar y bloquear los ataques en el enlace de red antes de que logren estos sus objetivos.

Perfil del Cliente

Atento México es líder en el mercado mexicano en la prestación de servicios de atención de las relaciones entre las empresas y sus clientes, a través de contact centers o plataformas multicanal (teléfono, internet, SMS...) y BPO.

Atento México nació a principios del año 2001 como la empresa con el mayor y más avanzado, desde el punto de vista tecnológico, contact center del país. Actualmente, Atento México da empleo a más de 12,000 profesionales aproximadamente, muchos de ellos jóvenes estudiantes o recién egresados de carreras universitarias. Los ejecutivos de Atento México son destacados profesionales con amplia experiencia en este sector de la industria, lo que supone una planeación estratégica de cada uno de los movimientos que se realizan dentro de la empresa, brindando un alto nivel de confiabilidad a nuestros clientes.

Problemática

Atento presta sus diferentes servicios dentro de los mejores estándares de la industria, por lo cual busca proteger la información que utiliza en su operación con la finalidad de evitar usos indebidos, pérdida de confidencialidad, robo etc.

Atento opera 24 hrs. al día por lo que no puede sufrir problemas de falta de continuidad en la operación debida a incidentes de seguridad como ataques de negación de servicios, código malicioso, amenazas de día cero, etc.

Por las razones anteriores Atento requería alguna alternativa para ayudar a proteger la información del negocio - clientes y para reducir el riesgo de ataques a la red, por lo que evaluó infraestructura de IDPS de diferentes fabricantes.

Oferta

Intrusion Detection and Prevention System (IDP) de la marca Juniper.

Herramienta especializada para detectar, bloquear, prevenir las amenazas actuales y emergentes tanto a nivel de aplicación como de red.

Los equipos implementados corresponden a la familia IDP 200 de Juniper y son utilizados en las diferentes localidades de Atento.

Beneficios

Reduce al mínimo los falsos positivos.

Optimiza el Performance.

Identifica Ataques de tráfico encriptados o utilizando protocolos desconocidos.

Detecta tráfico interactivo no autorizado tales como gusanos o troyanos instalados inadvertidamente.

Garantiza la disponibilidad y la seguridad de la empresa.

Ayuda a garantizar que el tráfico de información que circula por la red no se vea amenazado por ataques externos o internos.