

[24]7.ai, leader de l'automatisation des centres d'appels, a choisi Proofpoint comme partenaire de sécurité

Le fournisseur de chatbots optimisés par l'intelligence artificielle protège ses effectifs dispersés avec une stratégie de cybersécurité centrée sur les personnes

LES DÉFIS

- Protéger la propriété intellectuelle et les données clients d'entreprises issues d'un large éventail de secteurs
- Protéger les nouveaux effectifs dispersés, notamment des collaborateurs en télétravail
- Étendre les fonctionnalités de sécurité dans les limites du budget alloué

LES SOLUTIONS

- Proofpoint Email Protection
- Proofpoint Targeted Attack Protection (TAP)
- Proofpoint Threat Response Auto-Pull

LES RÉSULTATS

- Blocage d'un large éventail de menaces propagées par email
- Identification des utilisateurs et des départements particulièrement ciblés ayant besoin d'une protection accrue
- Protection des collaborateurs en télétravail et préservation de leur conformité
- Renforcement de l'équipe de sécurité interne grâce à une threat intelligence et à des recherches extérieures

L'entreprise

Si vous vous êtes déjà retrouvé prisonnier du menu vocal d'un standard téléphonique, d'une discussion dénuée de sens avec un chatbot ou même d'une conversation par téléphone avec un représentant du support client s'obstinant à suivre son script à la lettre, [24]7.ai comprend votre douleur.

Fondée il y a 20 ans, l'entreprise basée dans la Silicon Valley s'est engagée dans une quête visant à rendre le service client plus simple et plus agréable, une mission d'autant plus urgente que la pandémie de COVID-19 a profondément bouleversé le commerce numérique et le télétravail. « Si les clients qui se rendent sur votre site Web ne parviennent pas à trouver les informations qu'ils recherchent très rapidement et efficacement, ils ont tendance à s'en aller », explique Rebecca Wynn, Global CISO et Chief Privacy Officer de [24]7.ai. « Les gens n'ont plus le temps pour ça. »

En général, les entreprises se tournent vers [24]7.ai lorsqu'elles se rendent compte que leurs clients ne sont pas satisfaits de leur expérience en ligne et ne concrétisent pas leurs achats. C'est l'équivalent numérique d'un acheteur qui abandonne son panier à moitié rempli dans le rayon d'un supermarché.

Même en ligne, les clients veulent bénéficier d'une expérience personnalisée. Les entreprises ont du mal à s'adapter à cette exigence. Pour [24]7.ai, la solution consiste à combiner intelligence artificielle et compréhension humaine pour prédire et personnaliser l'expérience client. L'idée est d'apporter aux interactions numériques une touche plus humaine grâce à l'intelligence artificielle, afin de mieux comprendre l'aide dont les clients ont besoin et comment leur fournir rapidement. Les conversations optimisées par l'intelligence artificielle peuvent s'adapter en fonction du terminal utilisé par le client, qu'il s'agisse d'un ordinateur portable, d'un smartphone, d'un service de messagerie ou d'un appel à un agent.

[24]7.ai, anciennement [24]7 Customer, était à l'origine une société d'externalisation des processus métier (EPM), ou centre d'appels. Les entreprises faisaient appel à elle pour externaliser leurs fonctions de service client, explique Lisa Matherly, vice-présidente du marketing de [24]7.ai.

L'adoption de l'intelligence artificielle par [24]7.ai s'est inscrite dans le prolongement naturel de son travail auprès des entreprises qu'elle accompagne, et qui cherchaient à rendre leurs opérations de support client plus efficaces, leurs agents vocaux plus productifs et l'expérience globale plus agréable pour les clients. [24]7.ai s'est appuyé sur les enseignements tirés de son expérience pour développer une gamme de produits destinés à faciliter l'automatisation de nombreuses tâches de service client, et sait quand faire appel à des ressources humaines pour les opérations qui ne peuvent pas être automatisées.

[24]7.ai aide les entreprises à offrir une expérience plus personnalisée et plus fluide à leurs clients. L'automatisation numérique et vocale optimisée par l'intelligence artificielle anticipe les besoins des clients pour un service plus rapide et plus efficace. L'entreprise propose également des outils en libre-service permettant aux clients de créer, d'automatiser et d'optimiser facilement leurs propres parcours de vente et de service client.

Les défis

La protection de la propriété intellectuelle et la préservation de la confidentialité des informations des clients sont deux aspects essentiels des activités de [24]7.ai.

L'entreprise compte à son actif plus de 200 brevets approuvés ou en cours d'approbation, ainsi que des éléments de propriété intellectuelle qu'elle protège précieusement. La protection des données clients est tout aussi importante. Certaines sessions de chat, par exemple, peuvent inclure des numéros de carte de crédit ou des données personnelles.

La clientèle de [24]7.ai couvre l'ensemble des secteurs. Bon nombre d'entre eux, comme la santé, la finance et les administrations publiques, sont hautement réglementés. [24]7.ai doit maintenir les données clients hors de portée des cybercriminels et préserver leur conformité à un nombre croissant de réglementations.

« Ce que je recherche chez un partenaire, c'est qu'il devienne une véritable extension de mon équipe. Nous sommes en pleine cyberguerre et j'ai besoin d'alliés. »

Rebecca Wynn, Global CISO et Chief Privacy Officer, [24]7.ai

« La cybersécurité joue un rôle crucial dans nos activités », affirme Rebecca Wynn. « Nous sommes en cyberguerre contre des gens armés d'un clavier qui tentent de nous faire du mal à tous. »

Ce combat est devenu encore plus compliqué avec la crise de la COVID-19. La pandémie mondiale a favorisé la dispersion des effectifs, a entraîné la numérisation du commerce et a engendré de nouveaux risques de sécurité et de conformité.

Heureusement, [24]7.ai était préparé. L'entreprise avait déjà entamé la transition vers le télétravail avant la pandémie. Elle était donc mieux préparée que la plupart à ce bouleversement majeur. (La majorité de ses 10 000 collaborateurs sont désormais en télétravail. D'autres se rendent sur des microsites permettant de respecter les règles locales de distanciation sociale.)

La société s'est réunie avec ses principaux fournisseurs, les opérateurs de ses centres de données et ses meilleurs clients pour discuter des conséquences potentielles de la pandémie sur les opérations et établir un plan de réponse. À mesure que l'entreprise constituait une équipe chargée de veiller à la continuité des opérations et se dépêchait de rassurer ses clients, de nouvelles implications liées à la sécurité ont été mises en lumière.

La confidentialité des données est l'une d'entre elles.

« Qui sont les personnes de confiance au sein de votre foyer et qu'est-ce qu'un environnement sûr ? », demande Rebecca Wynn. « Si votre partenaire s'approche de vous, il pourrait voir par inadvertance ce qui se trouve sur votre écran. »

La solution

Pour [24]7.ai et d'autres entreprises, le nouvel environnement de travail se décline en réalité en milliers de nouveaux environnements de travail. Contrairement à un bureau, qui propose des espaces de travail uniformes dans des conditions facilement contrôlées, chaque environnement domestique est unique. Les entreprises doivent gérer une multitude de combinaisons de terminaux et de réseaux, qui se trouvent tous hors de la portée des départements informatique, de sécurité et de conformité.

Pour aider ses clients à faire face au chaos, [24]7.ai a créé de nouveaux accords d'utilisation acceptable pour les ressources d'entreprise. Dans certains cas, elle a même demandé aux collaborateurs d'envoyer des photos de leur environnement de travail à leur entreprise afin que celle-ci puisse garantir à ses clients que leurs données étaient correctement gérées et protégées.

Le télétravail nécessitait également de renforcer l'approche centrée sur les personnes de la cybersécurité. « Même si les cybercriminels ciblent les individus plutôt que l'infrastructure informatique traditionnelle depuis longtemps déjà, protéger les collaborateurs à distance peut s'avérer encore plus complexe », précise Rebecca Wynn.

« Je ne peux pas surveiller tous les membres du personnel à leur domicile », ajoute-t-elle. « Que puis-je faire pour appliquer les mêmes contrôles de sécurité et de confidentialité lorsqu'ils travaillent sur leur ordinateur ? »

Pour relever ce défi, Rebecca Wynn a sollicité l'aide de Proofpoint, un éditeur de solutions de cybersécurité qu'elle considère comme un allié stratégique dans son combat contre les cybermenaces et les risques de conformité.

« Ce que je recherche chez un partenaire, c'est qu'il devienne une véritable extension de mon équipe », explique-t-elle. « Nous sommes en pleine cyberguerre et j'ai besoin d'alliés. »

L'entreprise utilise Proofpoint Email Protection pour bloquer un large éventail de cybermenaces, la plupart du temps avant qu'elles n'atteignent la boîte de réception des utilisateurs. Cette solution primée bloque le spam, les malwares et les attaques qui utilisent l'ingénierie sociale pour exploiter la nature humaine plutôt que les vulnérabilités techniques.

Ces menaces dépourvues de malwares incluent des escroqueries par email telles que des attaques par piratage de la messagerie en entreprise (BEC, Business Email Compromise). Lors des attaques BEC, les cybercriminels usurpent l'identité de collègues, de partenaires commerciaux et de marques de confiance. Ils emploient des techniques qui ne sont pas toujours faciles à détecter avec des dispositifs traditionnels de protection de la messagerie.

Lorsqu'un email réussit à franchir vos défenses ou devient malveillant après sa remise, Proofpoint Threat Response Auto-Pull le supprime automatiquement, ainsi que toute copie qui aurait été transférée à d'autres utilisateurs.



Les résultats

Le déploiement des solutions Proofpoint a permis à [24]7.ai d'adopter une approche centrée sur les personnes de la cybersécurité, en lui offrant une visibilité sur ses utilisateurs les plus ciblés, appelés Very Attacked People™ (VAP, ou personnes très attaquées) par Proofpoint.

« Proofpoint me permet d'identifier les utilisateurs et les départements ciblés par tel ou tel type d'attaques », se réjouit Rebecca Wynn.
« Je peux déterminer si je dois mettre en place des formations supplémentaires ou programmer des entretiens individuels avec le personnel, et ainsi mieux me préparer à protéger l'ensemble de l'entreprise. »

Selon Rebecca Wynn, la threat intelligence complète fournie par Proofpoint est l'un des aspects qui en fait un partenaire si précieux. À l'instar de [24]7.ai, Proofpoint propose ses services à des entreprises issues de nombreux secteurs. Il est donc capable de détecter les cybermenaces potentielles dans les secteurs auxquels [24]7.ai fournit ses services.

Rebecca Wynn affirme que Proofpoint l'a aidée à gagner en efficacité en devenant une extension de son équipe de sécurité interne. Grâce aux investissements de Proofpoint dans la recherche et le développement ainsi qu'à l'exhaustivité de sa threat intelligence, Rebecca Wynn peut redéployer son équipe afin qu'elle se concentre sur les problèmes de sécurité mieux gérés en interne.

« Vous faites partie de mon équipe », déclare Rebecca Wynn.

L'accès aux données de cybersécurité de Proofpoint permet à [24]7.ai de bénéficier d'informations critiques en temps quasi réel afin de prendre des décisions plus avisées, ce qui rend son équipe plus efficace et renforce la protection de son entreprise.

« Proofpoint m'a permis de retrouver le sommeil, car je sais que la situation est sous contrôle », assure Rebecca Wynn.

EN SAVOIR PLUS

Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse : proofpoint.com/fr.

À PROPOS DE PROOFPOINT

Proofpoint, Inc. (NASDAQ:PFPT) est une entreprise leader dans le domaine de la cybersécurité et de la conformité qui protège les ressources les plus importantes et les plus à risques des entreprises : leurs collaborateurs. Grâce à une suite intégrée de solutions cloud, Proofpoint aide les entreprises du monde entier à stopper les menaces ciblées, à protéger leurs données et à rendre leurs utilisateurs plus résistants face aux cyberattaques. Les entreprises de toutes tailles, y compris plus de la moitié des entreprises de l'index Fortune 1000, font confiance aux solutions de sécurité et de conformité de Proofpoint centrées sur les personnes, pour diminuer leurs risques les plus critiques via les emails, le cloud, les réseaux sociaux et le Web. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.proofpoint.com/fr.

©Proofpoint, Inc. Proofpoint est une marque commerciale de Proofpoint, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.