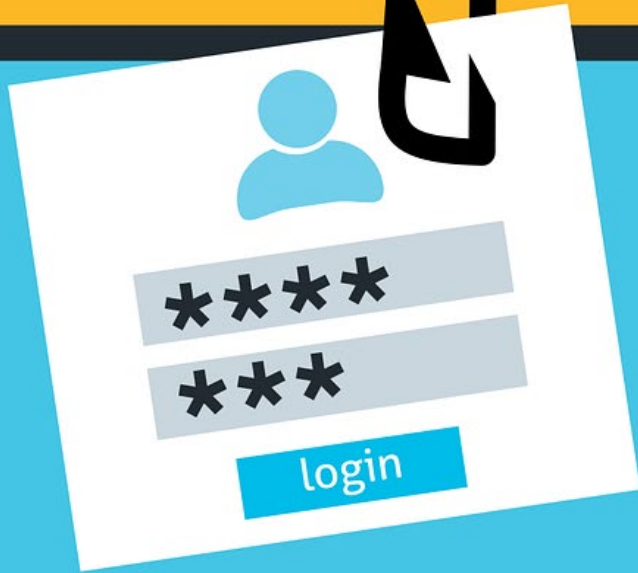




Transformando a positivas las experiencias de
usuario luego **de un ciberataque**



Password



- Contraseña debe contener una combinación de mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.
- Debe ser de mínimo 10 caracteres
- No debe tener caracteres o números secuenciales
- No debe ser la fecha de cumpleaños.
- No nombre de familiares ni mascotas

- Debe cambiarla periódicamente
- No comparta la clave con nadie
- Si sospecha que su clave fue comprometida, cámbiala e informe al administrador

Bank. Pass.
abcdef1

Work
Password:
123456
User
Name:
000724

Linked In.
Password:
Mypet345

Primera solución al recordatorio de passwords

Facebook
Password:
John992

Password:
Miami 123

email
Fintech 123



Triggers para
el cambio



Triggers para el cambio

1) La experiencia de usuario. Entre 75% y 95 % de accidentes industriales son causados por humanos

- Inconsciencia?
- Difícil de utilizar?

**El problema está en el diseño. Don Norman
“The Design of Everyday Things”**



Triggers para el cambio

2) La ciberseguridad. Ataques cada vez más letales.

- El riesgo de un único factor de autenticación
- El 88% de las vulneraciones de seguridad son causadas por HERRORES UMANOS!!

Fuente: <https://blog.knowbe4.com/88-percent-of-data-breaches-are-caused-by-human-error>



Una historia de
héroes y villanos

Una historia de héroes y villanos

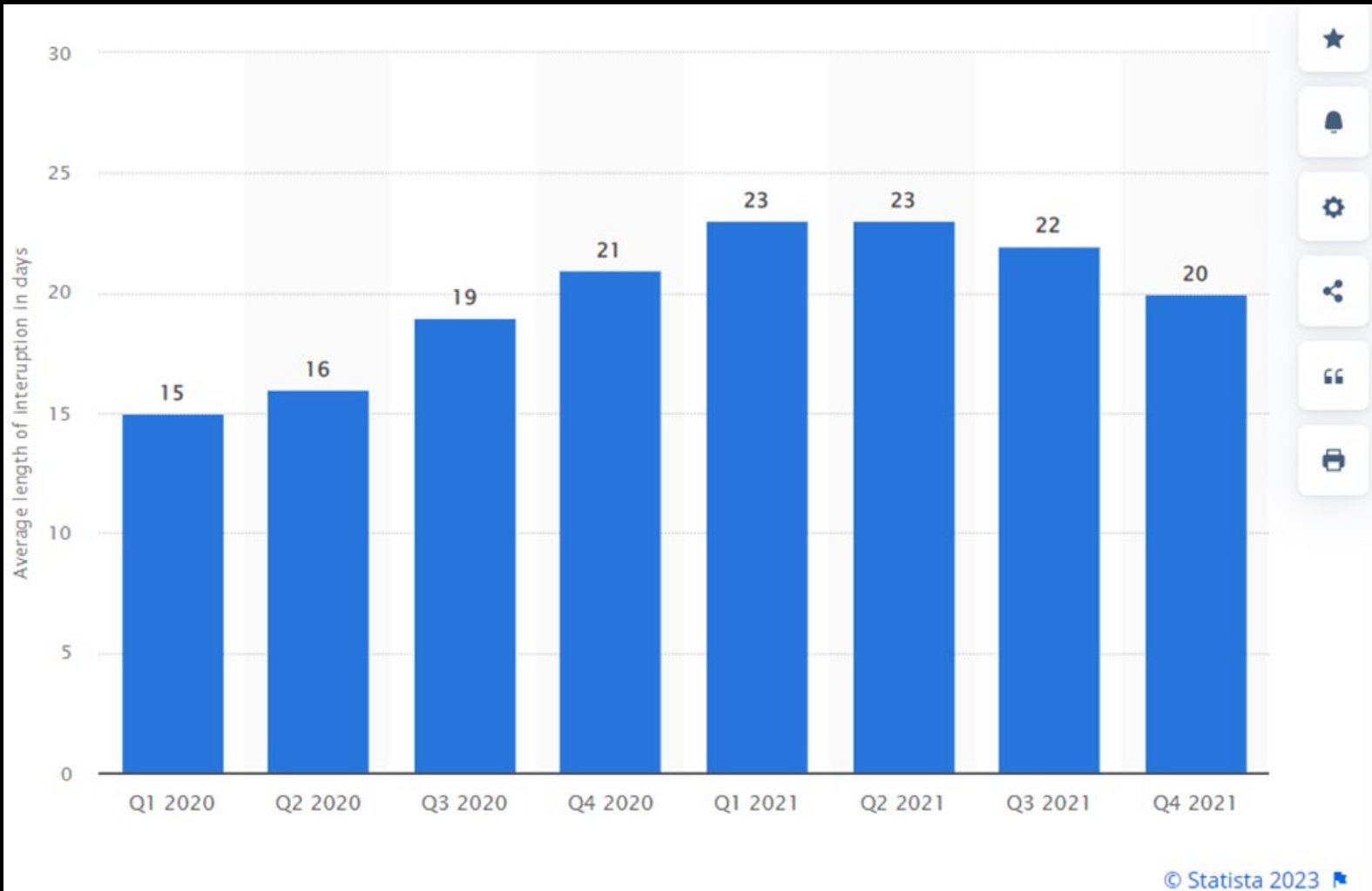
La ciberseguridad de hoy **no** se enfrenta a los mismos problemas de hace 10 años.

Los villanos tienen muchos recursos y trabajan juntos:

- Billones de dólares de pérdida por ataques cibernéticos.
- **43% de ataques involucran empresas pequeñas**
- Desproporción entre el esfuerzo del ciberdelincuente vs los responsables de Ciberseguridad



Una historia de héroes y villanos



Malware:

- Promedio de rescate \$1,2MM
- Tiempo promedio de interrupción registrado mayor a 20 días

Pregunta

¿Cómo se puede lograr una positiva experiencia de usuario luego de un ataque?





Casos



Basarse en un modelo de cambio en el comportamiento:

- 52% de los líderes en seguridad dicen que la concienciación es un factor esencial en la postura de ciberseguridad en las empresas, **pero...**
- El 72% de las personas confiesan que no se sienten “enganchadas” con las capacitaciones de ciberseguridad.

Caso 1. Vulneración del usuario

- Más aún 36% confirman atender a conciencia a estas capacitaciones

Fuente inspiración: National Cybersecurity Alliance – RSA Conference 2023



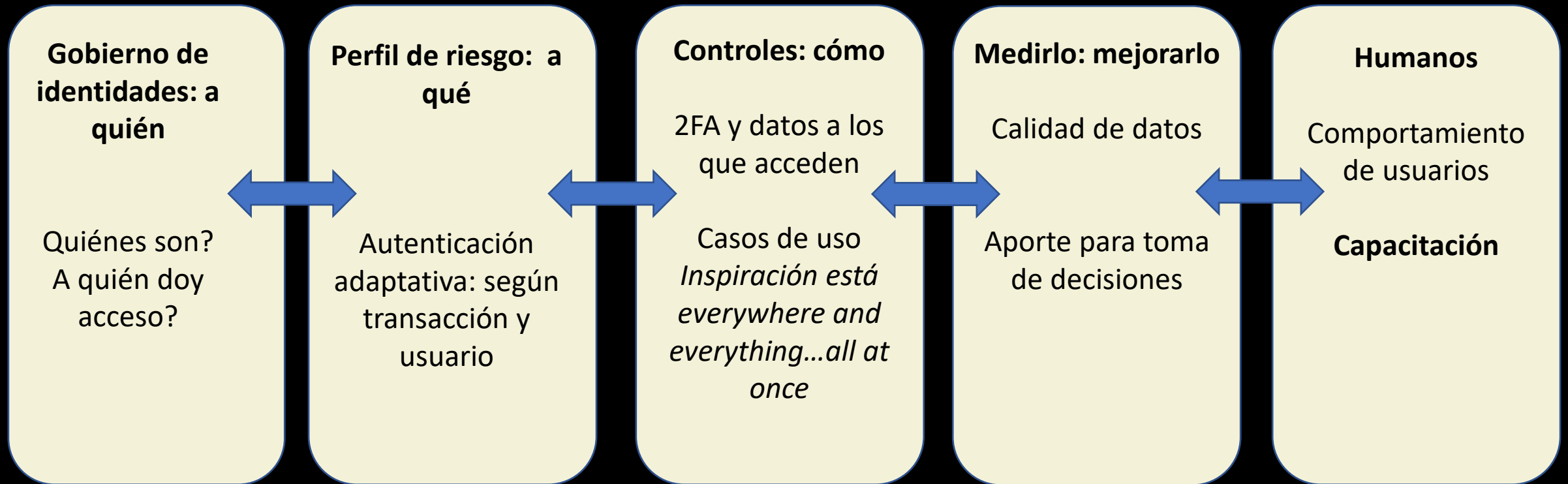
Características:

- Ataca OS de teléfonos celulares
- No participa el Usuario final

Caso 2. Accessibility malware

Fuente: Appdome

Caso 1 – Coexistencia de experiencia de usuario y Ciberseguridad



Caso 2.

- **¿Quién assume la responsabilidad?**
- Fraude con implicación monetaria
- Inconformidad del Usuario con las explicaciones
- Quejas de usuarios en redes sociales
- Controles a nivel antimalware



Beneficios

- Mayor retorno de la inversión
- Disminución prima en el seguro por Ciberseguridad
- Disminución de pérdidas por fraudes
- Reputación de marca positiva
- Lealtad del cliente

Net sales revenues	32,983	
Cost of goods sold	<u>22,043</u>	
Gross Profit		10,940
<hr/>		
Operating Expenses		
Selling expenses	6,022	
General & Admin expenses	<u>1,788</u>	
Total Operating expenses		<u>7,810</u>
Operating Profit Before Taxes		3,130
<hr/>		
Financial rev / exp gain (expense)		<u>(3,130)</u>
Income before tax & extraordinary items		0
Less income tax on operations		<u>0</u>
Income before extraordinary items		0
Extraordinary items after tax		0
<hr/>		
Net Income (Profit)		0

Agradecimientos...



Diseño de la presentación

Felipe García



Designing Effective Security UX: If It's Not Usable, It's Not Secure

Ranjeet Kumar Tayi



Are password managers secure?

Jennifer van der Kleut for NortonLifeLock



Concienciación

Engagement through Entertainment: How to Make Security Behaviors Stick

Jenny Brinkley / Lisa Plaggemier



Retención de clientes

<https://www.linkedin.com/pulse/why-focusing-customer-experience-retention-recession-proof-business-/?>

<https://www.researchgate.net/>