

CASO DE ÉXITO

OEC y KnowBe4: Capacitación en Tres Idiomas para Equipos Distribuidos por 71 Sitios por el Mundo

OEC presta servicios en los segmentos de ingeniería y construcción civil pesada y mantenimiento de emprendimientos industriales. Con sede en Brasil, la organización atiende a seis mercados: Brasil, Angola, Gana, Estados Unidos, Panamá y Perú; y posee actualmente 71 localidades, entre obras y oficinas en estos países.

Con tantas localidades, culturas sociales e idiomas diferentes, OEC tenía el desafío de construir una cultura única de concientización sobre seguridad. La organización necesitaba gestionar diferentes operaciones y capacitar a cerca de 4.500 usuarios en diferentes idiomas alrededor del mundo.

KnowBe4 Entrega Entrenamientos de Alta Calidad para Concimentación en Seguridad

Antes de implementar el entrenamiento KnowBe4, OEC realizaba campañas puntuales y con contenido desarrollado internamente para el entrenamiento en seguridad de la información, distribuidas por correo electrónico. “El material era suministrado en portugués durante 30 días. Entonces lo traducíamos para un segundo idioma—español—y solo después de otros 30 días podíamos divulgar el contenido en un tercer idioma – inglés. Esto significaba un delay de 60 días entre la entrega de los entrenamientos al primero y al último grupo de usuarios”, detalla Renato Sobral, gerente de seguridad de la información de OEC.

OEC gastó dos años experimentando diversas plataformas de capacitación—pagadas y de código abierto—para concientización sobre seguridad y simulación de phishing, pero ninguna de ellas satisfizo las demandas de soporte técnico y recursos específicos de la organización.

“Sin duda, las capacitaciones y la plataforma de phishing simulado impactaron significativamente la mejoría del índice y concientización general de nuestros usuarios en términos de cultura de seguridad.”

OEC

Industria

Construcción

Sede

Salvador, Brasil

Desafío

Construir una cultura única de concientización sobre seguridad

Success by the Numbers

- Más de 1.600 horas de entrenamiento realizadas en tres meses
- 94% de los colaboradores completaron las capacitaciones
- Contenidos de capacitación entregada a 71 localidades
- Capacitaciones simultáneas en 3 idiomas

“Ninguna de esas plataformas tenía la cantidad y la calidad de contenido y de recursos ofrecidos por la plataforma KnowBe4. Además de eso, estas plataformas no eran fuertes en informes e información de análisis y, también, no permitían disparos a un gran número de dominios de manera automática”, expresó Sobral.

En enero del 2023, OEC inició la implementación de **la plataforma de capacitación en concientización sobre seguridad y simulación de phishing de KnowBe4**, y comenzó el planeamiento de las campañas de entrenamiento con el soporte de **AK Networks**, uno de los asociados de KnowBe4 en Brasil.

En abril, el área de seguridad en TI de OEC disparó la prueba de referencia de simulación de phishing, que presentó un índice relativamente elevado de usuarios que hicieron clic en un correo de phishing. Tres meses más tarde, durante la segunda prueba de simulación, este índice disminuyó en más del 80%.

“Fueron tres meses para implementar la plataforma de KnowBe4, que es muy amigable, y configurar los entrenamientos”, cuenta Sobral, añadiendo que, “sin duda, las capacitaciones y la plataforma de phishing simulado impactaron significativamente la mejoría del índice y concientización general de nuestros usuarios en términos de cultura de seguridad”.

Sobral comenta que la cantidad y la calidad del contenido disponible en la plataforma de KnowBe4 son diferenciadas.

“Cuando disparamos la primera capacitación comenzamos a recibir feedbacks de nuestros usuarios elogiando que los materiales eran intuitivos y agradables”, expresó Sobral. “Creo que la calidad del contenido compromete a las personas a completar las capacitaciones.”

“Fueron tres meses para implementar la plataforma de KnowBe4, que es muy amigable, y configurar los entrenamientos.”

Concientización Integrada al Onboarding Garantiza Más Productividad de TI

OEC estructuró el contenido de capacitación en la plataforma KnowBe4 para satisfacer las demandas obligatorias de entrenamientos anuales y para asegurar que nuevos empleados reciban el entrenamiento necesario cuando comienzan a trabajar en la organización.

“Además de los cuatro módulos de concientización y capacitación en seguridad establecidos como obligatorios para todos los usuarios, también utilizamos el recurso de Administración de Políticas de la plataforma KnowBe4. Cuando un nuevo empleado comienza a trabajar en OEC, usamos la plataforma para compartir con él nuestras políticas internas de seguridad y supervisar si él las está leyendo. Las políticas deben ser leídas y aceptadas en el plazo de 30 días. Si esto no sucede, su gestor es automáticamente notificado”, explica Sobral.

“Creo que la calidad del contenido compromete a las personas a completar los entrenamientos.”

La plataforma de KnowBe4 también permite automatizar grupos dinámicos para el recibimiento de los entrenamientos, lo que ayuda a gestionar la alta rotación de personal inherente a los proyectos de construcción.

“Personas entran y salen conforme las obras comienzan y terminan. La plataforma KnowBe4 nos permite desactivar usuarios de manera muy simple, además de establecer configuraciones asociadas a idiomas, fechas de separación, licencias y vacaciones para determinar cuáles usuarios deben o no recibir cada entrenamiento”, expresó Sobral.

Entre las muchas funcionalidades ofrecidas por KnowBe4, Sobral destaca el Phish Alert Button (PAB) que le permite al usuario rápidamente reportarle un correo electrónico sospechoso al área de seguridad.

Sobral enfatiza que el PAB ayuda mucho en la productividad del equipo de TI.

“Ya al inicio colocamos el complemento del PAB en el Outlook de todos los usuarios. Hicimos una campaña interna de divulgación y hoy, con un clic, ellos pueden comunicar el email sospechoso de phishing, y este es entonces borrado de la bandeja de entrada del usuario, evitando el riesgo de apertura posterior, por equivocación”.

“Este alto número se debe a la calidad del contenido, a su intuitividad y a la disponibilidad proporcionada por la App de aprendizaje de KnowBe4.”

El área de seguridad de la información de OEC está compuesta por un equipo reducido, según Sobral. Solamente parte del equipo cuida de las campañas de concientización e, incluso así, no necesita dedicarle 100% del tiempo a esto. El tamaño reducido del equipo torna los recursos de automatización de la plataforma KnowBe4 cruciales para el éxito, expresó Sobral.

“El esfuerzo para hacer un programa de concientización sin automatización demandaría por lo menos otras cuatro personas con dedicación exclusiva”, él afirma.

Midiendo el Éxito a Escala Global

OEC utiliza en larga escala los informes ofrecidos por la plataforma KnowBe4. “La parte de informes es muy completa. Permite generar diversos indicadores (KPIs) para todas las áreas y equipos en cada mercado donde OEC actúa, satisfaciendo demandas de auditoría y conformidad”, afirma. “Tenemos respuestas y detalles específicos de entrenamientos por usuario para satisfacer cuestionamientos de cada área.”

OEC ya entregó más de 1.600 horas de entrenamiento a usuarios en 71 localidades—entre obras y oficinas distribuidas por el mundo. El índice global de usuarios con entrenamiento concluido es del 94%.

“Este alto número se debe a la calidad del contenido, a su intuitividad y a la disponibilidad proporcionada por la App de aprendizaje de KnowBe4”, expresó Sobral, refiriéndose al recurso para acceso a los entrenamientos de la plataforma a cualquier hora y en cualquier lugar a partir de dispositivos móviles. “Incentivamos mucho a las personas a utilizar la aplicación móvil”, afirma.

Automatizar el Análisis y Mitigación de Phishing es el Próximo Paso en OEC

Para dar secuencia al éxito del programa, el próximo paso, según Sobral, es automatizar el tratamiento de los e-mails reportados a través de la plataforma PhishER de KnowBe4—que permite que el equipo de InfoSec responda rápidamente a los correos electrónicos relatados por los usuarios de forma precisa y eficiente.

“Hoy recibimos las notificaciones por el PAB y hacemos los análisis manualmente”, expresó Sobral. “Queremos en breve automatizar este análisis con PhishER.”