

CASO DE ÉXITO

Desktop Estructura Departamento de Ciberseguridad en la Plataforma de KnowBe4

La historia de Desktop tuvo inicio en 1997, cuando el actual accionista de la organización fundó [Desktop Online Informática](#). Desde entonces, la organización ganó miles de suscriptores y provee servicios en ciudades del estado de San Pablo.

Después de tornarse pública en el 2021, Desktop necesitó mejorar sus procesos de negocios relacionados a la seguridad de la información. Esto llevó a la organización a estructurar un equipo específico de ciberseguridad responsable de la implementación de programas de capacitación y por la implementación de una cultura de ciberseguridad junto a sus colaboradores.

“La accesibilidad ofrecida por medio de las capacitaciones en videos subtitulados es otro diferencial importante, especialmente cuando hablamos de una organización que busca inclusión social, como es el caso de Desktop.”

El Reconocimiento, la Accesibilidad y el Contenido Fueron Cruciales para la Elección de KnowBe4

Para ayudar a alcanzar este objetivo, Desktop se dispuso a evaluar plataformas por medio de las cuales pudiese gestionar capacitaciones en ciberseguridad para sus colaboradores. Después de evaluar diversas soluciones, la organización optó por implementar [la Plataforma de capacitación en concientización sobre seguridad](#) y [Capacitación de Compliance Plus](#), de KnowBe4.

Luiz Barbosa, especialista en ciberseguridad de Desktop, afirmó que la organización consideró evaluaciones realizadas por reconocidos institutos de investigación, como Gartner™, que posicionó a KnowBe4 entre las plataformas líderes de capacitación en concientización sobre seguridad. Barbosa también destaca el volumen de contenido, la frecuencia de las actualizaciones y la simplicidad de la interfaz de la plataforma como diferenciales para la elección de KnowBe4.

“La accesibilidad ofrecida por medio de las capacitaciones en videos subtitulados es otro diferencial importante, especialmente cuando hablamos de una organización que busca inclusión social, como es el caso de Desktop”, expresó Barbosa, agregando

Industria

Telecomunicaciones

Sede

Sumaré, San Pablo, Brasil

Desafío

Establecer las bases para la implantación de un programa de ciberseguridad y de una cultura de concientización sobre seguridad.

Éxito en números

- Capacitaciones lanzadas quincenalmente
- Tasa del 88% de conclusión de capacitaciones de empleados
- Capacitaciones entregadas a casi la totalidad de la organización
- Reducción de tasa de clics en correos electrónicos de phishing mediante pruebas simuladas de phishing
- Adhesión de la dirección y de los accionistas al programa, observando un aumento en la concientización sobre seguridad entre los empleados

que actualmente la organización cuenta con colaboradores con deficiencia auditiva.

Diagnóstico Preciso para la Implementación de una Cultura de Seguridad

Cuando Desktop implementó la plataforma de KnowBe4, la organización realizó la [Encuesta sobre Cultura de Seguridad \(Security Culture Survey, SCS\)](#) y la [Evaluación de Conocimiento sobre Seguridad \(Security Awareness Proficiency Assessment, SAPA\)](#). La SCS facilitó la gestión de riesgos de Desktop al evaluar el estado actual de la cultura de seguridad en toda la organización. Ya la SAPA ofreció una visión general de los puntos fuertes y débiles de seguridad de la organización con base en la evaluación de los conocimientos sobre seguridad de los usuarios. Barbosa afirmó que los resultados traídos por ambas desempeñaron un papel crucial para el establecimiento de la estrategia de capacitaciones de Desktop.

Para completar el proceso de diagnóstico, la organización realizó la [prueba de phishing de referencia](#) y descubrió el porcentaje de usuarios que haría clic en un ataque de correos electrónicos de phishing real.

“El diagnóstico nos ayudó a identificar puntos débiles, ayudando a definir cuáles deberían ser nuestras primeras capacitaciones en seguridad”, explicó Barbosa. “Dos disciplinas (contraseñas y autenticación e informes de incidentes) tuvieron notas por debajo del 50% entre los usuarios que participaron de la encuesta inicial. Con base en esto, iniciamos nuestras primeras campañas en estos tópicos”.

La Tasa de Conclusión de Capacitaciones es del 88% con KnowBe4

En mayo de 2023, Desktop comenzó a impartir capacitaciones para sus colaboradores por medio de la plataforma de KnowBe4.

Todos estos colaboradores reciben nuevas capacitaciones quincenalmente. Barbosa explica que, por defecto, la plataforma de KnowBe4 exige que las capacitaciones sean concluidas en 30 días. Pero Desktop viene buscando acelerar el proceso.

“El diagnóstico nos ayudó a identificar puntos débiles, ayudando a definir cuáles deberían ser nuestras primeras capacitaciones en seguridad.”

“Inicialmente, hemos trabajado para que las capacitaciones sean realizadas en 20 a 25 días, como máximo”, afirma. “Configuramos el sistema para enviar correos electrónicos informando el vencimiento de la capacitación en este plazo y llamando al empleado para concluirla cuando sea posible”.

Las capacitaciones también se pueden ver a través de la [aplicación de aprendizaje de KnowBe4](#), lo que ayuda a elevar el índice de conclusión, ya que les permite a los empleados ver el contenido en cualquier lugar y en cualquier momento.

La estrategia está funcionando, según Barbosa. La organización ha registrado una media del 88% de capacitaciones concluidas.

“Sabemos que siempre hay colaboradores de vacaciones o de licencia, lo que dificulta alcanzar el 100%”, expresa Barbosa. “Aun así estamos trabajando junto a los gestores para comprometer aún más a los colaboradores y ayudar a elevar este índice”.

“Barbosa afirma que la tasa de clics en correos electrónicos en las simulaciones de phishing ha caído en cada nueva prueba.”

La Concientización sobre Phishing Sucede en Paralelo

En paralelo a las capacitaciones, Desktop envía el simulado de phishing cada 15 días. Barbosa cuenta que la plataforma de KnowBe4 crea automáticamente las campañas, utilizando diferentes plantillas. “Fue desarrollada una programación y los correos electrónicos

son enviados a los colaboradores de forma automática y aleatoria”, afirma Barbosa. De esta manera, es más fácil probar a los colaboradores regularmente y entender el riesgo de hacer clic en correos electrónicos de phishing.

El equipo de Desktop monitorea los resultados por medio de los informes generados por la plataforma de KnowBe4 y, a partir de estos análisis, identifica a los empleados que se caracterizan repetidamente como ofensores.

“Para quienes hacen clic más de una vez en los correos electrónicos de simulación de phishing, creamos campañas específicas de capacitación, que son campañas adicionales y obligatorias para estos colaboradores”, expresa Barbosa.

Barbosa afirma que la tasa de clics en correos electrónicos en las simulaciones de phishing ha caído en cada nueva prueba.

Desktop también implementó el [Phish Alert Button](#), un ícono de alerta de phishing configurado en su plataforma de correos electrónicos por medio del cual los usuarios pueden reenviar los mensajes sospechosos para análisis del departamento de Ciberseguridad. “Con las capacitaciones, la utilización del Phish Alert Button aumentó mucho”, expresó Barbosa.

Bases para Una Cultura Organizativa Robusta en Ciberseguridad

Desde que implementó la plataforma de simulación de phishing y capacitación de KnowBe4, Desktop fortaleció su seguridad integral.

Barbosa cuenta que muchos empleados dieron feedback positivo sobre la plataforma, elogiando la calidad y variedad de los contenidos, y que esto ha tenido un impacto directo en los negocios y en la imagen de la organización.

“La dirección, los gestores e incluso los accionistas de Desktop notan esa mayor concientización en seguridad de los colaboradores”, destaca.

“KnowBe4 desempeña un papel importante en la promoción de una cultura organizativa robusta en seguridad cibernética a través de sus pruebas y capacitaciones de phishing.”

“KnowBe4 desempeña un papel importante en la promoción de una cultura organizativa robusta en seguridad cibernética a través de sus pruebas y capacitaciones de phishing”, afirma Barbosa, añadiendo que las simulaciones de phishing de KnowBe4 han sido cruciales para evaluar la resistencia de la organización a amenazas externas, algo fundamental para la longevidad de un negocio.

Lo que Viene por Delante: Capacitaciones Más Específicas y Más Automación contra Phishing

Después de casi un año de capacitaciones unificadas para todas las áreas de la organización, Desktop iniciará en 2024 la segmentación de los contenidos específicos para cada departamento. “Estamos estructurando capacitaciones específicas para las áreas de Recursos Humanos, Desarrollo y Finanzas, inicialmente”, expresó Barbosa.

La organización también planea implementar los episodios de la premiada serie de capacitaciones “The Inside Man”, de KnowBe4. La serie entretiene y educa a través de episodios con calidad de streaming que unen principios fundamentales para mejores prácticas de ciberseguridad.

Desktop también está estudiando la ampliación en el número de licencias para atender a nuevos colaboradores, así como la implementación de [PhishER Plus](#) para automatizar la priorización de mensajes de phishing y acelerar respuestas a estas amenazas.