

ESTUDO DE CASO

Instituto Profissional IACC: uma estratégia completa de treinamento com a KnowBe4

Situado no Chile, o [Instituto Profissional IACC](#) oferece aos alunos ensino remoto assíncrono (gravado). A missão do IACC é treinar pessoas nos campos técnico e profissional usando programas online que atendam a diversas necessidades durante suas carreiras, promovendo o desenvolvimento contínuo dos alunos e da sociedade em que se encontram.

Desde a criação da equipe de segurança da informação em 2021, o IACC tem como prioridade a segurança cibernética e a proteção da instituição contra possíveis ameaças de engenharia social. Depois de tentar desenvolver uma estratégia com um fornecedor que não atendeu às necessidades do negócio, o instituto decidiu buscar no mercado um novo fornecedor capaz de oferecer uma estratégia completa e consistente.

“Em 2023, recebemos a recomendação de alguém de fora da instituição, que já usava os recursos de treinamento e phishing da KnowBe4, de que essa seria a organização perfeita para nos ajudar, e um consultor externo nosso também confirmou isso. Realizamos alguns testes gratuitos fornecidos pela KnowBe4, exploramos os recursos da ModStore e os modelos disponíveis e resolvemos escolhê-la”, afirma Jaime Gacitúa, analista de segurança da informação no IACC.

Uma forte estratégia de lançamento

No primeiro mês de implementação da [plataforma de treinamento de conscientização em segurança da KnowBe4 \(KSAT\)](#), a equipe de segurança se concentrou em conhecer a ferramenta. Ela recebeu treinamento para dominar seu uso e explorou todos os modelos de simulação de phishing disponíveis para criar uma estratégia eficaz de lançamento interno que tivesse um impacto positivo nos funcionários.

“Recebemos o apoio de um Gerente de sucesso do cliente da KnowBe4 desde o início.”

“Recebemos o apoio de um Gerente de sucesso do cliente da KnowBe4 desde o início. Tínhamos algumas preocupações sobre a participação dos usuários no treinamento e precisávamos criar algo que prendesse a atenção deles já na primeira sessão”, explica Gacitúa.

A primeira sessão de treinamento teve 72% de engajamento do total de 320 funcionários. Logo após, foi realizado um teste de phishing para comparar os resultados dos participantes com os de quem não participou do treinamento. De todos os funcionários, 25% clicaram neste primeiro teste de phishing após a sessão inicial de treinamento da KnowBe4, o que representa uma melhoria de 45% em comparação com o fornecedor anterior.

Instituto IACC

Setor

Educação

Sede

Santiago, Chile

Desafio

Melhorar a cultura de segurança e diminuir as taxas de cliques dos usuários em e-mails de phishing.

Os números do sucesso

- 45% de melhoria nos resultados em comparação com o fornecedor anterior
- 72% de engajamento dos funcionários no treinamento inicial
- 230 funcionários treinados
- 25% de cliques no primeiro teste de phishing com a KnowBe4

Preparação dos funcionários para se protegerem contra e-mails suspeitos

Fornecer treinamento de conscientização em segurança sobre como lidar com e-mails suspeitos é uma prioridade para a equipe de segurança da informação do IACC, e as sessões de treinamento da KnowBe4 têm sido fundamentais para apoiar essa missão.

“Estamos muito satisfeitos com o conteúdo disponível na ModStore. A primeira série que usamos foi a de Kevin Mitnick, que foi muito bem recebida por nossos funcionários. Era muito completa. Cada assunto foi explicado detalhadamente,

“Estamos muito satisfeitos com o conteúdo disponível na ModStore.”

com vídeos curtos que os funcionários podiam assistir no computador durante o expediente. Além disso, tudo está disponível no nosso idioma local, o espanhol”, conclui Gacitúa.

Toda vez que um funcionário clica em um e-mail de simulação de phishing, ele é inscrito automaticamente em um treinamento extra para evitar incidentes futuros. Informações sobre as taxas de cliques dos usuários também são incluídas em um relatório geral para a gerência. Esse relatório é apresentado regularmente a um comitê institucional (com periodicidade mensal e anual). Isso permite à equipe do IACC acompanhar o progresso e comparar os resultados das iniciativas e campanhas de simulação de phishing realizadas.

Compreensão da ferramenta para melhorar os resultados

As primeiras campanhas eram direcionadas a todos os funcionários do IACC. Nas próximas sessões de treinamento planejadas, a equipe de segurança vai separar os testes e o treinamento para o grupo de funcionários novos e para aqueles que nunca participaram de uma sessão. Depois, eles serão divididos em departamentos, como recursos humanos, contratação e finanças.

“Este ano, contratamos vários funcionários, um total de 206 em 2024, e precisamos manter um processo contínuo de treinamento e conscientização para todos. Estamos sempre focados na análise dos resultados para planejar os próximos passos e, agora, estamos pensando em implementar cursos de curta duração direcionados para funcionários com mais treinamento”, afirma Gacitúa.

Além disso, o IACC está avaliando a implementação do [AIDA](#) (Artificial Intelligence Defense Agents), a ferramenta de inteligência artificial da KnowBe4, na próxima fase do treinamento. O AIDA vai ajudar a instituição a selecionar de forma dinâmica os modelos de teste de phishing, emitindo recomendações automáticas de aprendizado opcional conforme o nível de conhecimento e habilidade dos usuários.

Benefícios de uma base de usuários engajados

Compreender o modo como os funcionários enxergam e aceitam o treinamento de conscientização em segurança é fundamental para o IACC, que está sempre prestando atenção nas reações deles. A aceitação tem sido positiva. Os funcionários destacam que é um modo eficaz de estar alerta a possíveis ameaças. Eles acham o treinamento bastante abrangente, fácil de usar e interativo.

Do ponto de vista da equipe de segurança da informação, os benefícios são significativos. A ampla oferta de conteúdo de treinamento contribui para a redução dos cliques em e-mails de phishing, enquanto a interatividade da ModStore aumenta o envolvimento.

“A plataforma da KnowBe4 vai além das mensagens comuns que as organizações costumam oferecer. É a melhor ferramenta para conscientizar os usuários sobre segurança cibernética e possíveis ameaças de engenharia social.”

“Estamos muito satisfeitos com a nossa colaboração com a KnowBe4. Trata-se de uma plataforma bastante abrangente, onde encontramos tudo o que é necessário para treinar e avaliar os usuários. A plataforma da KnowBe4 vai além das mensagens comuns que as organizações costumam oferecer. É a melhor ferramenta para conscientizar os usuários sobre segurança cibernética e possíveis ameaças de engenharia social”, acrescenta Gacitúa.