

ESTUDO DE CASO

OEC e KnowBe4: Capacitação em 3 Idiomas para Equipes Distribuídas por 71 Sites pelo Mundo

A **OEC** presta serviços nos segmentos de engenharia e construção civil pesada e manutenção de empreendimentos industriais. Sediada no Brasil, a organização atende a seis mercados: Brasil, Angola, Gana, Estados Unidos, Panamá e Peru; e possui atualmente 71 localidades, entre obras e escritórios nesses países.

Com tantas localidades, culturas sociais e idiomas diferentes, a OEC tinha o desafio de construir uma cultura única de conscientização em segurança. A organização precisava gerenciar diferentes operações e capacitar cerca de 4.500 usuários em diferentes idiomas ao redor do mundo.

KnowBe4 Entrega Treinamentos de Alta Qualidade para Conscientização em Segurança

Antes de implementar o treinamento KnowBe4, a OEC realizava campanhas pontuais e com conteúdo desenvolvido internamente para o treinamento em segurança da informação, distribuídas por e-mail. “O material era disponibilizado em Português durante 30 dias. Então traduzíamos para um segundo idioma - Espanhol e só após mais 30 dias conseguíamos divulgar o conteúdo em um terceiro idioma - Inglês. Isso significava um delay de 60 dias entre a entrega dos treinamentos ao primeiro e ao último grupo de usuários,” detalha Renato Sobral, gerente de segurança da informação da OEC.

A OEC gastou dois anos experimentando diversas plataformas de treinamento—pagas e open source—para conscientização em segurança e simulação de phishing, mas nenhuma delas atendeu às demandas de suporte técnico e recursos específicos da organização.

“Sem dúvida, os treinamentos e o simulado de phishing impactaram significativamente a melhora do índice e conscientização geral dos nossos usuários em termos de cultura de segurança.”

OEC

Indústria

Construção

Sede

Salvador, Brasil

Desafio

Construir uma cultura única de conscientização sobre segurança

Sucesso em números

- Mais de 1.600 horas de treinamento realizadas em três meses
- 94% dos colaboradores completaram os treinamentos
- Conteúdos de treinamento entregues a 71 localidades
- Treinamentos simultâneos em 3 idiomas

“Nenhuma delas tinha a quantidade e a qualidade de conteúdo e de recursos oferecidos pela plataforma KnowBe4. Além disso, essas plataformas não eram fortes em relatórios e informações de análise e, também, não permitiam disparos a um grande número de domínios de maneira automática”, diz Sobral.

Em janeiro de 2023, a OEC iniciou a implementação da **plataforma de treinamento para conscientização em segurança e simulação de phishing** da KnowBe4, e começou o planejamento das campanhas de treinamento com o suporte da **AK Networks**, um dos parceiros da KnowBe4 no Brasil.

Em abril, a área de segurança em TI da OEC disparou o teste baseline de simulação de phishing, que apresentou um índice relativamente elevado de usuários que clicaram num e-mail phishing. Três meses mais tarde, durante o segundo teste de simulação, esse índice caiu em mais de 80%.

“Foram três meses para implementar a plataforma da KnowBe4, que é bastante amigável, e configurar os treinamentos”, conta Sobral, acrescentando que, “sem dúvida, os treinamentos e o simulado de phishing impactaram significativamente a melhora do índice e conscientização geral dos nossos usuários em termos de cultura de segurança”.

Sobral comenta que a quantidade e a qualidade do conteúdo disponível na plataforma da KnowBe4 são diferenciadas.

“Foram três meses para implementar a plataforma da KnowBe4, que é bastante amigável, e configurar os treinamentos.”

“Assim que disparamos o primeiro treinamento começamos a receber feedbacks dos nossos usuários elogiando que os materiais eram intuitivos e agradáveis”, diz Sobral. “Acredito que a qualidade do conteúdo engaja as pessoas a completarem os treinamentos.”

Conscientização Integrada ao Onboarding Garante Mais Produtividade de TI

A OEC estruturou o conteúdo de treinamento na plataforma KnowBe4 para atender às demandas obrigatórias de treinamentos anuais e para assegurar que novos funcionários recebam o treinamento necessário quando começam a trabalhar na organização.

“Além dos quatro módulos de conscientização e capacitação em segurança estabelecidos como mandatórios para todos os usuários, também utilizamos o recurso de Gestão de Políticas da plataforma KnowBe4. Quando um novo funcionário começa a trabalhar na OEC, usamos a plataforma para compartilhar com ele nossas políticas internas de segurança e acompanhar se ele as está lendo. As políticas precisam ser lidas e aceitas no prazo de 30 dias. Se isso não acontece, seu gestor é automaticamente notificado”, explica Sobral.

“Acredito que a qualidade do conteúdo engaja as pessoas a completarem os treinamentos.”

A plataforma da KnowBe4 também permite automatizar grupos dinâmicos para o recebimento dos treinamentos, o que ajuda a gerenciar o alto turnover inerente aos projetos de construção.

“Pessoas entram e saem conforme as obras começam e terminam. A plataforma KnowBe4 nos permite desativar usuários de maneira muito simples, além de estabelecer configurações associadas a idiomas, datas de afastamento, licenças e férias para determinar quais usuários devem ou não receber cada treinamento”, diz Sobral.

Entre as muitas funcionalidades oferecidas pela KnowBe4, Sobral destaca o Phish Alert Button (PAB, sigla em Inglês), que permite ao usuário rapidamente reportar um e-mail suspeito à área de segurança.

Sobral enfatiza que o PAB ajuda muito na produtividade do time de TI.

“Logo no início colocamos o plug-in do PAB no Outlook de todos os usuários. Fizemos uma campanha interna de divulgação e hoje, com um clique, eles conseguem comunicar o email suspeito de phishing, e este é então apagado da caixa de entrada do usuário, evitando o risco de abertura posterior, por engano”.

“Esse alto número se deve à qualidade do conteúdo, à sua intuitividade e à disponibilidade proporcionada pelo Aplicativo KnowBe4 Learner da KnowBe4.”

A área de segurança da informação da OEC é composta por um time reduzido, segundo Sobral. Apenas parte dele cuida das campanhas de conscientização e, mesmo assim, não precisa dedicar 100% do tempo a isso. O tamanho reduzido da equipe torna os recursos de automação da plataforma KnowBe4 cruciais para o sucesso, diz Sobral.

“O esforço para fazer um programa de conscientização sem automação demandaria pelo menos mais quatro pessoas com dedicação exclusiva”, ele afirma.

Medindo o Sucesso em Escala Global

A OEC utiliza em larga escala os relatórios oferecidos pela plataforma KnowBe4. “A parte de relatórios é muito completa. Permite gerar diversos indicadores (KPIs) para todas as áreas e equipes em cada mercado onde a OEC atua, atendendo a demandas de auditoria e conformidade”, afirma. “Temos respostas e detalhes específicos de treinamentos por usuário para atender a questionamentos de cada área.”

A OEC já entregou mais de 1.600 horas de treinamento a usuários em 71 localidades—entre obras e escritórios distribuídos pelo mundo. O índice global de usuários com treinamento concluído é de 94%.

“Esse alto número se deve à qualidade do conteúdo, à sua intuitividade e à disponibilidade proporcionada pelo Aplicativo KnowBe4 Learner”, diz Sobral, referindo-se ao recurso para acesso aos treinamentos da plataforma a qualquer hora e em qualquer lugar a partir de dispositivos móveis. “Incentivamos muito as pessoas a utilizarem o aplicativo móvel”, afirma.

Automatizar a Análise e Mitigação de Phishing é o Próximo Passo na OEC

Para dar sequência ao sucesso do programa, o próximo passo, segundo Sobral, é fazer a automação do tratamento dos e-mails reportados através da plataforma PhishER da KnowBe4—que permite que a equipe de infosec responda rapidamente aos e-mails relatados pelos usuários de forma precisa e eficiente.

“Hoje, recebemos as notificações pelo PAB e fazemos as análises manualmente”, diz Sobral. “Queremos em breve automatizar essa análise com PhishER.”