

Brent Perkins:

Bienvenidos a Digging In, un podcast de Brasfield & Gorrie. Soy su anfitrión, Brent Perkins, Director de Desarrollo Personal de Brasfield & Gorrie. Estamos muy entusiasmados con esta nueva plataforma. Lo llamamos Digging In porque queremos profundizar en grandes historias y perfiles de los empleados de Brasfield & Gorrie. También queremos profundizar en lo que ocurre en la compañía y profundizar en los temas que afectan nuestra vida cotidiana. Esperamos que les sirva para que se sientan conectados con sus colegas y con la compañía en su conjunto. Esperamos que este nuevo podcast les resulte útil, tanto si lo escuchan en su trayecto al trabajo, como si lo hacen mientras van de un sitio a otro o hacen ejercicio.

El tema de nuestra primera temporada son los momentos decisivos. Escucharemos a diferentes grupos de empleados de Brasfield & Gorrie. Compartirán experiencias que los han formado personal y profesionalmente, los momentos decisivos en sus carreras y sus vidas. Espero que lo disfruten.

Bienvenidos al último episodio de la primera temporada del podcast Digging In. Estamos contentos de que estén aquí. Este último episodio de la temporada se llama Firefighters (Bomberos). Hablaremos con tres colegas de Brasfield & Gorrie que se han enfrentado a situaciones de crisis. Ninguno de nosotros quiere encontrarse nunca en una crisis, pero cuando sucede esas experiencias suelen moldearnos. Creo que realmente van a disfrutar de escuchar a estos tres empleados sobre los momentos de crisis y cómo los manejaron. Profundicemos.

Nuestro primer invitado de hoy es Dino Zevas. Dino, bienvenido. Encantado de recibirte.

Dino Zevas:

Encantado de estar aquí. Gracias por recibirme hoy.

Brent Perkins:

Dino es Superintendente General Regional Ejecutivo. ¿Sabes que ese debe ser el título más largo de la compañía?

Dino Zevas:

Lo es. Tenemos que idear un acrónimo.

Brent Perkins:

Uno de tres, pero Dino está fuera de la oficina de Orlando. Lleva 24 años en la compañía y ha trabajado en muchísimos proyectos. Pero hay uno en particular del que vamos a hablar un poco hoy, el proyecto de Orlando VA. Dino, el tema de toda la temporada son los momentos decisivos, y por supuesto este episodio se llama Firefighters (Bomberos), que trata de los momentos decisivos. Sé que para ti, el 2011, el Orlando VA, puede que no lo supieras en ese momento, pero se convirtió en un momento decisivo para ti. Cuéntanos un poco sobre lo que pasó en el VA.

Dino Zevas:

De acuerdo. Bueno, para empezar, para aquellos que no estén familiarizados con esto El proyecto de Orlando VA fue en realidad una serie de proyectos que licitamos en 2009. Y estaba la parte del hospital, que es un hospital gigante. Es aproximadamente un millón de pies cuadrados de área hospitalaria, otros 900 000 pies cuadrados de espacio intersticial en el hospital, y contenía unas 140 000 yardas de concreto en el propio hospital. También hubo otros proyectos que licitamos y obtuvimos en el campus, pero la mayor parte de lo que ocurrió allí fue en relación con el hospital. Así que hicimos la parte de la

estructura de concreto del hospital y salió bastante bien. Pero muy pronto, cuando empezamos a construir el interior, que era un paquete separado y una licitación separada, empezamos a darnos cuenta de que los documentos estaban incompletos y tenían muchas fallas y que básicamente no se podía construir.

Y en ese momento, el trabajo comenzó a estancarse. Y a medida que se estancaba, hacíamos más preguntas, enviábamos más solicitudes de información y la situación se estaba volviendo bastante conflictiva. Y se volvió lo suficientemente conflictiva hasta el punto en que llamaron para una redada por el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas de Estados Unidos (ICE, por sus siglas en inglés) a toda nuestra gente de ejecución directa, y había ametralladoras y helicópteros haciendo una redada en el proyecto. Y entonces todo el progreso de la obra, no por eso, sino por los problemas con los planos, se fue paralizando y se llevó a un nivel de demandas y abogados. Y muchas de las decisiones las tomaban los abogados. Y gran parte de la comunicación la hacían los abogados, y se convirtió en un trabajo extremadamente conflictivo, y prácticamente eso es lo que ocurrió.

Brent Perkins:

Para los que nos escuchan, si no recuerdan ese tiempo, o tal vez si estaban en la universidad en ese momento, o incluso en la secundaria, esto fue en 2011 saliendo de la crisis financiera. Y en 2010, teníamos muchas ganas de trabajar. Estábamos buscando trabajo, y este trabajo en VA fue un gran proyecto para nosotros. Esperábamos que esto fuera realmente un gran proyecto. Así que tener problemas, tener dificultades, tener este pequeño nivel de tensión, pues fue realmente estresante. No puedo ni imaginar por lo que estuvieron pasando.

Dino Zevas:

Sí, y solo para dar una idea del nivel de dificultad, al final del trabajo nuestras demandas ascendían a unos \$250 millones y no se sabía cuánto podría haber perdido la compañía en ese trabajo. Así que fue bastante estresante.

Brent Perkins:

Sí. Bueno, el Sr. Gorrie fue nuestro primer invitado en el podcast. Y cuando me preparaba con él para hablar sobre su podcast, mencionó el trabajo de VA y me dijo: "esto realmente podría habernos hundido. Esto podría habernos arruinado". Quiero que me cuentes sobre un momento decisivo en particular que hayas compartido conmigo. Creo que es una gran historia para compartir con nuestros oyentes sobre tu paso por el tráiler de VA. Vaya, qué gran momento. Cuentáanos sobre ese paso por el tráiler de VA.

Dino Zevas:

De acuerdo. Bueno, me enviaron allí. Los Gorrie decidieron que era hora de cambiar el campo de juego. E íbamos a ir allí y ser Brasfield & Gorrie y hacer cosas según nuestra cultura y terminar el trabajo, lograrlo y luego dejar el resto atrás. Así que el día que llegué allí, nunca lo olvidaré. Estaba allí hablando con Brian Murray, a quien no conocía en ese momento, acababa de conocerlo. Y nuevamente, el escenario más conflictivo que te puedas imaginar. Y entonces le dije a Brian Murray: "voy a acercarme a hablar con los muchachos de VA y hacerles saber que estoy aquí y comunicarles mis intenciones". Y Brian dijo: "amigo, no sé si es una buena idea. No creo que puedas hacerlo".

Brent Perkins:

Se quedó boquiabierto.

Dino Zevas:

Sí, claro, porque el tráiler de VA era un lugar grande y aterrador. Ahí es donde sucedieron todas las cosas malas. Y dije: "creo que voy a ir allí de todos modos". Y fui al tráiler de VA y llamé a la puerta y tenías que tocar un timbre para entrar. No podías simplemente entrar. Y entré y me fui a ver al jefe de entonces, entré a su despacho y hablé con él. Y le dije: "solo quiero que sepas que me han enviado aquí para cambiar de rumbo y hacer este trabajo y ponerlo en marcha de nuevo. Y vamos a terminar este trabajo y vamos a terminarlo tan rápido como podamos. Y ese es mi único propósito al 100% de estar aquí. No tengo otras intenciones. No tengo ningún otro motivo que no sea hacer este trabajo. Realmente creo que es lo mejor para Brasfield & Gorrie, es lo mejor para VA, y es lo mejor para los veteranos que van a utilizarlo cuando esté terminado. Así que para eso estoy aquí, sin segundas intenciones".

Y como que me miró y creo que estaba un poco incrédulo, pero dijo: "si estás aquí para hacer eso, te apoyaremos para que lo hagas". Y todo cambió en ese momento y pudimos hacer cosas y obtener respuestas y no se nos dijo que no a cada paso del camino. Y ese fue un momento de cambio en el trabajo. Sin duda, tomó mucho tiempo lograr que eso sucediera.

Brent Perkins:

Pero en lo que respecta a la finalización y construcción del trabajo, ¿fue un gran momento para ti y el equipo?

Dino Zevas:

Fue un gran momento. Teníamos más de 250 empleados de Brasfield and Gorrie allí, y trabajamos siete días a la semana durante unos nueve meses seguidos. Fue un largo camino, pero sucedió.

Brent Perkins:

Sí, me hace pensar en el Sr. Gorrie y en nuestra declaración fundacional de cumplir nuestros compromisos y tratar a los demás según la Regla de Oro. Y para ti, ir a ese tráiler, a ese lugar aterrador, fue realmente un acto de decir "vamos a ser quienes somos". Vamos a cumplir nuestros compromisos. Y voy a reunirme contigo y voy a decirte cara a cara que vamos a ser quienes somos". Y es genial escuchar eso. Después de esa reunión, se notó un cambio en la realización de ese trabajo.

Dino Zevas:

Sí. Fue un gran momento. Y todo el mundo empezó a verlo poco a poco. Toda las personas que han pasado por todas las cosas duras dijeron: "oye, esto es diferente". Y empezó a ser realmente diferente. Y poco a poco, las cosas se pusieron en marcha y cobramos impulso, y así es como lo conseguimos.

Brent Perkins:

Sí. Así que Dino, voy a terminar con esta pregunta. Piensas en los jóvenes que entran a nuestra compañía hoy en día. Llevas mucho tiempo en esto. Has visto mucho. Conoces la cultura de nuestra compañía. Si alguna vez un joven se acercara a ti y te dijera: "Hola Dino, ¿cómo explicarías la cultura de nuestra compañía?" ¿En qué consiste? Explica en palabras esto lo mejor que pueda.

Dino Zevas:

Bueno, siempre tengo en cuenta lo que dice el Sr. Gorrie, y a la Regla de Oro de tratar a la gente como quieres que te traten. Esa es una gran regla. Decir la verdad y cumplir tus compromisos.

Brent Perkins:

Sí, hagan esas tres cosas, y les será fácil sentirse bien con lo que son, al menos cuando recuesten la cabeza sobre la almohada por la noche.

Dino Zevas:

Por supuesto.

Brent Perkins:

Muchas gracias por formar parte del podcast. Ha sido divertido hablar contigo, y sé que las personas que están escuchando definitivamente se sentirán afortunadas por esto.

Dino Zevas:

Lo mismo digo. Gracias por invitarme.

Brent Perkins:

De acuerdo. Nuestra siguiente invitada es Tracey Sibley, Vicepresidenta de Marketing. Tracey, bienvenida al podcast.

Tracey Sibley:

Gracias por recibirme.

Brent Perkins:

Me alegro mucho de que estés aquí. Para aquellos que no estén familiarizados con Tracey, ella trabaja en nuestra oficina de Orlando y supervisa nuestros equipos de marketing y comunicación. También dirige nuestros esfuerzos de comunicación de crisis, de los que hablaremos un poco más hoy. Ella experimentó la Crisis del Aeropuerto de Birmingham en 2013, un poco después de experimentar una crisis anterior en Orlando en 2011 en nuestro trabajo de VA. Bueno, Tracey, estamos muy contentos de recibirla. El episodio de hoy trata sobre los bomberos. Se trata de personas de nuestra compañía que han tenido que intervenir y enfrentarse a la crisis, y a estas alturas usted ya está muy familiarizada con las crisis. Quisiera que nos remontara un poco a 2013, a ese trágico día de marzo de 2013. Y para nuestros oyentes que tal vez no hayan escuchado la historia de Luke Bresette y lo que sucedió, si pudieras contarnos un poco sobre eso y luego contarnos cómo fue para ti recibir esa llamada telefónica.

Tracey Sibley:

Claro que sí. Bueno, nadie quiere pasar por una crisis. Nadie quiere que le ocurra esa situación, pero ocurrió. Y no creo que sea la última vez que nos pase como compañía. Y entonces, el viernes por la tarde, eran las 2:00 p. m. hora del centro, 3:00 p. m. hora del este, yo estaba en casa en ese momento. No me sentía bien. Y recibí una llamada telefónica de Tom Garrett diciendo que teníamos una crisis en el aeropuerto y que iba a organizar una llamada telefónica, y que íbamos a tratar de averiguar más sobre lo que estaba sucediendo. Pero él solo quería prepararme para actuar y estar lista para participar.

Brent Perkins:

¿Podrías decir a nuestros oyentes lo que pasó?

Tracey Sibley:

Bueno, aún estábamos trabajando en la obra y estábamos instalando equipos en el aeropuerto. Y lo que pasó fue, según los hechos del caso que aconteció, que un niño, una familia, estaba en el aeropuerto y salían de Birmingham. Volvían a casa, y los niños estaban cerca del monitor de estado de vuelos.

Brent Perkins:

El gran monitor.

Tracey Sibley:

El gran monitor que muestra todos los estados, las salidas y las llegadas entrantes. Y por alguna razón, se cayó. Y por desgracia, uno de los niños quedó atrapado debajo, y la madre también resultó herida, y otro niño, otro hermano, también resultó herido.

Brent Perkins:

Vaya, qué trágico. Bueno, sé que en su experiencia con el VA, unos años antes, también hubo una crisis que tuvimos que manejar. En aquel momento, solo llevaba un par de meses con nosotros y estaba asumiendo un nuevo rol. En su anterior compañía, quizá la comunicación de crisis no era exactamente lo que usted hacía. Pero ahora que entra a Brasfield & Gorrie, eso era parte de la descripción de su trabajo. Así que remóntenos un poco más atrás, a 2011, la crisis del VA, y cómo fue esa situación para usted.

Tracey Sibley:

Recuerdo ese día como si fuera ayer. En realidad, yo estaba en Birmingham en ese momento, y recibimos la llamada telefónica de que algo había ocurrido en Orlando y que todos debíamos reunirnos y estar preparados. Así que mucha gente estaba reuniendo información en ese momento. Tuvimos una redada del ICE en el proyecto de VA de Orlando. Y entonces estábamos esforzándonos. Estábamos esforzándonos por averiguar qué estaba pasando, por qué estaba ocurriendo, etc. Entonces, como obviamente se trataba de agencias federales, el asunto subió a otro nivel. Así que inmediatamente pedí nuestro plan de crisis actual. De modo que teníamos numerosos planes de crisis en la compañía. No sabíamos realmente cuál era el más reciente y el mejor. Así que inmediatamente recurrí a mi red, mi red profesional en la que me apoyo todo el tiempo, y me encontré con una amiga de confianza en la industria de las relaciones públicas que lidiaba con crisis, y me puso en contacto con el mejor de los mejores. Y ese día iniciamos nuestra relación con Edelman.

Brent Perkins:

Sí. Así que Edelman realmente intervino en 2011 para ayudarnos. Vamos a volver a 2013 con la crisis del aeropuerto. Sé que volviste a confiar en Edelman en esa crisis para ayudarnos. Háblanos de ello.

Tracey Sibley:

Por supuesto. Bueno, a los 30 minutos de entender un poco más lo que pasó en el aeropuerto, Edelman se involucró. Entonces ya teníamos programada una llamada para ponerles al corriente de lo que estaba ocurriendo, y de todas las partes que estaban presentes con nuestro propietario, con el aeropuerto. E inmediatamente hicimos una llamada y ya estábamos pensando en los siguientes pasos. Así que el simple hecho de contar con esa relación aceleró su capacidad para involucrarse y ayudarnos.

Brent Perkins:

Sí. Una cosa que me pareció interesante al escuchar estas historias mientras hablábamos antes de este podcast, fue toda esta idea de que usted tenía este nuevo rol, y habría sido fácil para usted tratar de probarse a sí mismo y decir: "oh, puedo manejar esto". Para esto me contrataron". En 2011, decidió: "oye, voy a recurrir a las mejores personas que conozco que puedan ayudarnos en esta situación". Y la humildad de eso realmente me impactó. Como si dijera: "este no es el momento de tratar de probarme a mí mismo. Este es el momento de recurrir y apoyarme en las personas que sé que son mejores en su trabajo". Y fue entonces cuando contactó con Edelman.

Avanzando rápidamente hasta 2013, se me ocurrió que, bueno, Tracey podría haber ido a aquel lugar y decir: "bueno, ya he manejado una crisis. Ahora creo saber cómo hacerlo. Sé cómo lo hizo Edelman en 2011. Ahora lo sé". Una vez más, compartiste esa humildad como para decir: "bueno, tenemos otra crisis en nuestras manos. Voy a volver a buscar ayuda. No voy a ser orgullosa y voy a volver a recurrir a los mejores". Y simplemente me encanta esa parte de la historia. Háblanos un poco de la importancia de seguir apoyándose en las personas en esos momentos de crisis.

Tracey Sibley:

Para ser sincera, la crisis del aeropuerto de Birmingham fue como ninguna otra. Un niño estaba involucrado. Un niño fue la víctima, y una familia fue la víctima. Y fue en Birmingham. Fue en el patio trasero de Brasfield & Gorrie. Y esa era nuestra gente. Esa es nuestra comunidad. Así que fue algo totalmente diferente. Y sabía que iba a ser necesario incorporar esos recursos y que no podía hacerlo sola. De ninguna manera. Necesitaba la experiencia y la orientación. Y sé que los Gorrie y el equipo ejecutivo pensaron lo mismo, que necesitábamos la experiencia para ayudarnos a superar esto.

Brent Perkins:

Sí. Me hace pensar que el trabajo en equipo es uno de nuestros valores. Y pienso que trabajamos en un sector en el que la gente es muy competente. Las personas suelen ser del tipo A, y a veces existe la tendencia a decir: "yo puedo manejarlo", pero el trabajo en equipo es muy importante. Y sé que compartió conmigo lo del equipo ejecutivo durante la crisis del aeropuerto y cómo se acercaron a usted para apoyarla durante ese tiempo. Cuenta a nuestros oyentes un poco sobre cómo nuestros ejecutivos se acercaron a ti para realmente apoyarla.

Tracey Sibley:

Sí, eso significó mucho para mí. Y lo sigue siendo hasta el día de hoy; simplemente la confianza y seguridad que tenían en mi capacidad. Así que significó muchísimo para mí, que dijeran: "bien, puedes hacerlo". O el hecho de que estuvieran allí conmigo, hombro a hombro, tomando decisiones difíciles, y que estuviéramos todos juntos en esto. Independientemente de la decisión que se tomara, se trataba de una decisión en grupo y eso lo sabíamos desde el principio. Y también demuestra que realmente vivimos nuestros valores, y no dejamos a nadie atrás. Simplemente no lo hacemos.

Brent Perkins:

Sí, eso es estupendo. Y sé que probablemente fue muy delicado en ese momento porque estamos tratando de ser afectuosos y compasivos, y en el dolor con esa familia, pero también tratando de hacer lo correcto para proteger nuestra compañía. Así que en esa crisis, tuvo que haber sido un equilibrio difícil.

Tracey Sibley:

Sí. Desde el principio quedó muy claro que nuestra prioridad era estar al lado de la familia, asegurarnos de que recibieran el consuelo que necesitaban y poder hacer por ellos todo lo que pudiéramos en ese momento. Y equilibrar eso con poder reducir la cantidad de riesgo para la compañía. Y es un equilibrio complicado, porque tu corazón simplemente está con esta familia a la vez que intentamos buscar respuestas. Intentamos buscar los hechos de lo sucedido para evitar que algo así vuelva a ocurrir.

Pero luego hay un equipo de personas que realmente estaban apoyando, tratando de apoyar a la familia, tratando de ayudarles a superar esto, y tratando de obtener las respuestas que querían pero sin poner la compañía en riesgo. Así que había un equilibrio complicado.

Brent Perkins:

Por supuesto. Y yo diría que probablemente hubo muchas lecciones aprendidas en el evento de 2011, el evento de 2013, pero teniendo ese plan de gestión de crisis bueno, sólido y preparado, cuénteme lo que aprendió al respecto.

Tracey Sibley:

Bueno, para ser sincera, todavía estábamos atravesando la crisis del VA en 2013. Eso no terminó hasta 2016. Así que todavía estábamos lidiando con esa crisis. Pero realmente demostró lo importante que era contar con un plan de crisis, que la gente aceptara y entendiera, y que fuera fácil de manejar.

Así que, junto con Seguridad y con nuestro equipo ejecutivo, y mucha gente de Legal y Riesgo, nos unimos para elaborar este plan integral que utilizamos hoy, y que actualizamos anualmente, pero que seguimos mejorando. Con la aplicación que hemos creado, ha sido una herramienta increíble para nosotros y para que los equipos de proyecto se sientan cómodos y confíen en que tienen un equipo corporativo que les respalda y que está ahí para apoyarles de manera que puedan afrontar lo que está sucediendo.

Pero poder contar con ese plan y seguir actualizándolo, revisándolo y realizando mejoras es muy valioso. Seguimos añadiendo cosas a nuestro plan general cada año, y continuamos formando y desplegándolo para que todos entiendan qué recursos tienen de reserva. Y lamentablemente ha demostrado su eficacia una y otra vez. Pero siento que, como compañía, somos capaces de manejar las crisis mucho mejor y más rápido, y los equipos de proyecto reciben mucho más apoyo que hace 10 años.

Brent Perkins:

Sí, y eso es muy importante. Cuando las balas vuelan, dicen que tener ese plan es un gran consuelo, y te da esa claridad en la crisis para saber qué camino tomar en lugar de tener que mirar alrededor.

Bueno, Tracey, muchas gracias por compartir con nosotros esas dos historias, la de 2011 y la de 2013, y estamos muy agradecidos por lo que usted y su equipo hacen, por hacernos quedar bien, y por mantenernos preparados para la próxima crisis. Así que le agradezco que forme parte de este podcast. Gracias.

Tracey Sibley:

Muchas gracias.

Brent Perkins:

El último invitado del podcast de hoy es Rickey Whitworth. Rickey es uno de nuestros directores de TI sobre infraestructura de seguridad y desarrollo de aplicaciones. Es una persona muy ocupada. Rickey, muchas gracias por acompañarnos en el podcast.

Rickey Whitworth:

Gracias, Brent, y gracias por recibirme.

Brent Perkins:

Hoy hemos estado hablando con otras personas, Dino y Tracey, y les estamos llamando a todos bomberos, personas de nuestra compañía que han tenido que intervenir en medio de la crisis, y simplemente ir tras ella y resolver las cosas en el momento. Y muchas veces estas crisis pasan desapercibidas. Y diría que la mayoría de nuestros empleados no son conscientes de lo que tú y tu equipo tienen que pasar. Así que me gustaría que compartieras con nuestros oyentes un momento decisivo, una crisis que tú y tu equipo tuvieron que soportar y resolver en los últimos años.

Rickey Whitworth:

Bueno, parece que gran parte del trabajo de TI es la extinción de incendios, y seguimos formando el equipo, y los incendios se vuelven más complejos y han cambiado a lo largo de los años. Llevo mucho tiempo en Brasfield & Gorrie, así que he visto cómo ha ido aumentando a lo largo de los años.

Pero creo que uno de los que más me llama la atención se remonta a algunos de nuestros ataques de seguridad que hemos visto como compañía. Creo que todo el mundo es consciente de lo que hacemos para comprobar la capacidad de las personas para reaccionar ante los correos electrónicos de phishing. Y realizamos simulaciones de phishing y controles de seguridad más estrictos, como la autenticación multifactor. Y hemos hecho todo esto porque hemos combatido muchos incendios en torno a esto. Y de algún modo estaba revisando mis notas, y diría que mucho de esto comenzó probablemente, estábamos realmente cargados de esto en 2016 y 2017; parecía que de repente, una gran cantidad de nuevos ataques de seguridad estallaron en la escena.

Y teníamos una sala que llamábamos nuestra "sala de guerra" aquí en el edificio, y decíamos: "Cuando sea el momento de reunirnos, iremos a esta sala y averiguaremos qué está pasando". Recibimos un informe, y muchas veces con un ataque de seguridad de cierto tipo, es sólo un pequeño correo electrónico, hay una llamada, o alguien ve algo que no es del todo correcto. Y entonces empiezas a profundizar, y de repente explota, y tienes una crisis total en la que necesitas que todos participen. Para entender la gran idea aquí, hay que saber un poco sobre los ataques de ransomware. ¿Estás familiarizado con estos?

Brent Perkins:

No. ¿Qué es un ataque de ransomware? Es un término técnico con el que no estoy familiarizado.

Rickey Whitworth:

Bueno, si te fijas hoy en día, está en las noticias. Hubo uno grande la semana pasada. Este problema incluso surgió en el gobierno federal y tuvieron un par de violaciones, pero en general, parece que hay mucho dinero con las organizaciones que salen y entran en la red de una compañía. Se cuelan por la puerta de alguna manera, normalmente engañando a un usuario final, una especie de phishing por correo electrónico, algo así, y obtienen las credenciales. Consiguen entrar en la puerta una vez que estás en la puerta, ellos irán

Brent Perkins:

Déjame detenerte ahí. Entonces, ¿estos correos electrónicos de phishing que recibimos a menudo realmente intentan prepararnos para que no nos dejemos engañar por estos atacantes de ransomware?

Rickey Whitworth:

Eso es cierto, sí, eso es. Entonces, si pensamos en nuestras credenciales, nuestro nombre de usuario y contraseña, para Brasfield & Gorrie como una llave, y si alguien puede convencernos de darles esa llave, entonces pueden entrar por la puerta y empezar a hacer cosas.

Brent Perkins:

Vaya, eso sí que es una locura.

Rickey Whitworth:

Así que es casi como una situación de rehenes; entrarán y encriptarán sus datos, los bloquearán para que no podamos verlos, y luego recibirás una demanda, generalmente un archivo de texto ubicado en la raíz de una unidad C: en un servidor en algún lugar que dice, "Oye, hemos bloqueado todos tus datos. Si quieres desencriptarlo, si quieres recuperarlo, páganos dinero". Y es en Bitcoin.

Y el costo de eso sigue subiendo, y las organizaciones lo están pagando. Recientemente en Alabama, tuvimos una gran violación, un ataque de ransomware al Hospital DCH en Tuscaloosa, y tuvieron que cerrar durante unos días el pasado diciembre-

Brent Perkins:

¡Vaya!

Rickey Whitworth:

... para recuperarse de esto. Y este año, en diciembre, el Distrito Escolar de Huntsville cerró y dejó salir a todos de la escuela antes de tiempo porque no podían recuperarse de un ataque.

Brent Perkins:

Así que, literalmente, cuando dijo rehén, es una situación de rehenes. Algo así como: "Bueno, tenemos algo que quieres, o nos pagas o no te lo devolvemos".

Rickey Whitworth:

Eso es correcto. Y eso significa-

Brent Perkins:

¡Eso es una locura!

Rickey Whitworth:

Y tenemos muchos datos.

Brent Perkins:

Sí. Entonces, ¿las compañías realmente están pagando estas extorsiones?

Rickey Whitworth:

Lo hacen, y muchas veces, dado que estas personas son tan minuciosas que entrarán y borrarán tus copias de seguridad. Borrarán todo lo que puedas hacer para recuperarlo. Y a veces las compañías, si no

tienen un programa de seguridad sólido, su única opción es pagarlo, y por lo menos recuperar sus datos, y luego pensar en qué hacer después.

Brent Perkins:

Vaya.

Rickey Whitworth:

Y estamos hablando posiblemente de millones de dólares. No te piden \$150, por lo general saben el valor de lo que tienen.

Brent Perkins:

Y sé que en nuestra preparación para esta llamada, me mencionó algo que sucedió hace un par de años. Cuéntale a nuestros oyentes sobre eso.

Rickey Whitworth:

Claro que sí. Para mí, el mejor ejemplo para combatir incendios, es decir la unión del equipo para combatir un incendio, ocurrió cuando algunos de nosotros íbamos a almorzar y recibimos una llamada de nuestro servicio de asistencia que informaba de que estaban recibiendo un montón de llamadas de personas que no podían iniciar sesión en sus cuentas. Las personas recibían un mensaje de que su cuenta había sido bloqueada o desactivada. Cuando escuchas eso de vez en cuando durante el día, no es gran cosa, pero recibimos muchas llamadas al respecto. Y esa sería una de las primeras señales de que alguien está entrando en la red, a medida que consigue el control de nuestro directorio y cierra algunas cuentas.

Rickey Whitworth:

Así que fui a iniciar sesión. Estábamos todos en el coche y dije: "Bueno, déjenme ir a comprobarlo y ver qué tiene bloqueada esta cuenta de usuario", y fue entonces cuando me di cuenta de que mi cuenta estaba bloqueada. Y luego estaba sentado allí con otros dos administradores que tienen el mismo privilegio que yo y sus cuentas estaban bloqueadas.

Brent Perkins:

Es una mala noticia que la cuenta del director de TI esté bloqueada.

Rickey Whitworth:

Así es. Así que no teníamos visibilidad de lo que estaba pasando. Así que, por supuesto, nos dimos la vuelta, volvimos, y por suerte habíamos tenido algunos incidentes menores hasta ese momento que nos habían preparado para saber cómo trabajar, pero reunimos a todo el equipo bastante rápido. Y con el número de personas que tenemos en TI, hay muchas especialidades dentro del grupo. Está el técnico, está el soporte, la gente que va a tu mesa y arregla tus ordenadores y responde a tus llamadas telefónicas. Tenemos mucha gente diferente haciendo cosas diferentes.

Así que fue realmente impresionante de ver. Rápidamente, teníamos 15 personas en una sala de conferencias y todo el mundo corría por diferentes caminos para tratar de averiguar qué estaba pasando. Lo primero fue ¿qué está pasando? Al mismo tiempo, alguien estaba tratando de comunicarse, ¿verdad? ¿Quién va a ir a avisar a la compañía de que sabemos lo que está pasando?

En este caso, como sus cuentas estaban todas bloqueadas, nadie recibe el correo electrónico, ¿verdad? Ni siquiera teníamos forma de comunicarnos. Así que tuvimos que empezar a intentar resolverlo.

Brent Perkins:

En este caso concreto, ¿qué ha descubierto?

Rickey Whitworth:

Bueno, ha tardado un poco. Resultó que, después de los hechos, descubrimos que nuestras cuentas habían sido bloqueadas como una especie de interruptor de emergencia. Es un interruptor de emergencia que ponemos en las cuentas y que, si hay un cierto número de intentos de adivinar la contraseña, se bloquea. Todas nuestras cuentas se habían bloqueado. Así que teníamos un administrador que podía... que todavía estaba conectado. En realidad, era un interno que todavía estaba conectado y fue capaz de desbloquear una de nuestras cuentas. Y a partir de ahí lo desbloqueamos.

Entonces, cuando empezamos a investigar, descubrimos que un ordenador en un lugar de trabajo había interactuado con un correo electrónico. Y en este caso, realmente instaló un software. Entonces, a veces solo quieren tus credenciales, y en este caso, colocaron un software malicioso en ese portátil. Entonces, ese portátil procedió a hacer su propio reconocimiento de nuestra red y encontró todos los nombres de usuario y comenzó a adivinarlos. Y se llama un ataque de spray y van a entrar y tratar de adivinar todas las contraseñas que puedan, ver si tienes una contraseña fácil. Por suerte, como dije, el nuestro se activó y bloqueó, pero aun así quisimos restablecer la contraseña de todos porque no teníamos forma de saber si lo hicieron o no.

Brent Perkins:

Entonces, sobrevivimos a este ataque, pero si pudiera darnos una palabra de sabiduría para el futuro, ¿qué diría?

Rickey Whitworth:

Bueno, yo diría que se preparen para muchas más conversaciones sobre seguridad, ¿no? Es decir, la concienciación sobre la seguridad es cada vez mayor en todas las compañías y está apareciendo más en las noticias. Y necesitamos los ojos y los oídos de todos para encontrar las cosas que van mal. Hay muchas maneras de entrar en el edificio. Y nuevamente, tenemos un gran equipo que puede responder y rastrear las cosas. Y cada vez que tenemos estas situaciones, aprendemos. Son una experiencia de aprendizaje, y creo que eso es similar en cualquier otro grupo de la compañía.

Pero yo diría que si ven algo sospechoso, repórtenlo. Tienen una forma de reportar un correo electrónico. Cada vez que tengan un poco de duda, tenemos personas que pueden revisar ese correo electrónico y decirles rápidamente si es real, si no lo es, y si es seguro interactuar con él.

Brent Perkins:

Esa es la forma en que cada uno de nosotros, como empleados, podemos ayudar activamente a proteger a la compañía de estos ataques de ransomware.

Rickey Whitworth:

Así es.

Brent Perkins:

Vaya, eso es una locura. Eso es intenso. Me imagino que cuando recibe un pequeño aviso como ese, es un momento muy intenso.

Rickey Whitworth:

Eso es cierto. Hablo mucho de esta historia cuando estamos haciendo Cultivar y hablamos con diferentes grupos, y la gente puede haberla escuchado en un lenguaje un poco más colorido a lo largo del camino cuando he compartido con grupos pequeños, pero fue uno de los momentos más aterradores que he tenido desde que estoy en Brasfield & Gorrie. Realmente lo era.

Brent Perkins:

Vaya. Pues bueno, amigo, muchas gracias por estar en el podcast. Creo que esto realmente nos da a todos los que no sabemos lo que ustedes hacen todos los días, nos da una idea del estrés y la presión con los que ustedes lidian cuando este tipo de ataques aparecen y lo importante que es para todos nosotros estar atentos, simplemente sospechar de las cosas. Bueno, realmente aprecio que esté en el podcast de hoy, Rickey.

Rickey Whitworth:

Gracias.

Brent Perkins:

Bueno, quiero agradecerles que me acompañen hoy para escuchar a estos bomberos. Es muy bueno saber que tenemos gente en primera línea lista para actuar cuando la compañía esté en crisis. Estoy muy animado después de escuchar a nuestros invitados de hoy, y espero que ustedes también lo estén.

Y oigan, simplemente quisiera agradecerles por acompañarnos en esta temporada. Ha sido muy divertido publicar este podcast y, como suelo hacer, quiero terminar con algo bueno. Y lo único bueno de hoy es que quiero dar las gracias a nuestro equipo de comunicación, especialmente a Polly Manuel, que ha sido de gran ayuda para poner en marcha este podcast de Digging In. Ella ha trabajado mucho entre bastidores. Así que solo quisiera dar las gracias a Polly.

Y otra cosa antes de irnos, realmente estoy deseando que llegue la próxima temporada. La próxima temporada se llamará Courageous Conversations (Conversaciones valientes), y pienso que la van a disfrutar. Y esto es parte de lo que hemos estado haciendo aquí en Brasfield & Gorrie, donde hemos estado hablando de temas difíciles, sin rehuir los temas del día, desde temas de diversidad e inclusión hasta temas de raza, temas de los que realmente tenemos que hablar en nuestro país. Así es como aprendemos. Así es como crecemos. Y amigos, hemos estado profundizando, y vamos a seguir profundizando en la segunda temporada de este podcast. Así que estoy emocionado de que nos acompañen con esto.

Como siempre, nos encantaría saber de ustedes. Cualquier idea para futuros podcasts, alguien al que les gustaría escuchar ser entrevistado, y algo bueno que tengan en mente, nos encantaría escucharlo. Así que pueden contactarse con nosotros en podcast@brasfieldgorrie.com. Es podcast@brasfieldgorrie.com. Y de nuevo, gracias por acompañarnos en esta temporada. Esperamos verlos en la segunda temporada. Cuidense.