



Preparación óptima para el peor de los casos
IBM SCHWEIZ INCORPORA FACT24 A SU GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y CONTINUIDAD EMPRESARIAL

Ciente



Sector

Tecnología de la información

Planteamiento del problema

Para la compañía suiza IBM Schweiz AG, el sistema de gestión de emergencias o continuidad empresarial tiene la máxima prioridad en el caso de dificultades o averías. Los grandes centros de cálculo de IBM en Basilea y Winterthur se concentran en garantizar una comunicación rápida con los grupos internos de personas (personal de gestión de crisis, grupos expertos y directivos), así como con puestos externos (clientes de IBM).

Solución

IBM Schweiz AG ha incorporado el servicio **FACT24** en sus planes de emergencia como solución de telecomunicación para dar la alarma en segundos y la convocación automática de conferencias telefónicas. Por otra parte, mediante una interfaz XML se pone en práctica la utilización integrada de un software BCM y **FACT24**.

Ventajas

- Mejor localización gracias a la alarma mediante diferentes medios de comunicación
- Iniciación de conferencias telefónicas espontáneas
- Conexión al software de continuidad empresarial ROGS/DMS
- Opción de determinar el idioma en función de la persona

LA IBM SCHWEIZ AG ::

La compañía IBM figura entre las empresas globales más grandes de la tecnología de la información. La empresa inventa, desarrolla y fabrica soluciones tanto para el espectro completo de sistemas de ordenadores, software, redes, tecnología de almacenamiento como también para la microelectrónica. En la IBM Schweiz trabajan unas 3.000 personas en diez emplazamientos en Suiza.

El tema de la contratación externa de procesos de negocios (Business Process Outsourcing, BPO) está ganando cada vez más peso en Suiza en el marco del alojamiento de aplicaciones e infraestructuras. Para lo cual las empresas subcontratan sus procesos estándar, como son los recursos humanos, la contabilidad y la logística. La división de negocios de IBM, Soluciones de contratación externa (Outsourcing Solutions), ofrece a los clientes para este fin un programa amplio y escalable, así como soluciones eficientes de TI, que se actualizan en todo momento. Esta oferta se centra las 24 horas del día en aspectos como seguridad, máxima disponibilidad y soporte, tanto en la infraestructura como también en la gestión de las aplicaciones comerciales.

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

Aunque la mayoría de los sistemas en los centros de cálculo de IBM Schweiz en Basilea y Winterthur tiene una estructura redundante y así se garantiza la máxima estabilidad del sistema frente a averías, no se puede excluir que se produzca un caso de emergencia. Una gestión profesional de crisis es decisiva, ya en los primeros minutos de un caso de emergencia, para evitar una situación grave de emergencia. Se informa y da la alarma en el plazo más corto posible a todos los grupos necesarios directivos, a los grupos

de gestión de crisis y a los equipos de expertos. Además, se informa con la mayor rapidez posible a los clientes subcontratados de IBM.

Aumento de los requisitos

Debido a la importancia cada vez mayor de los servicios de TI, la IBM Schweiz integró ya en 1996 una gestión de crisis y acontecimientos. No obstante, esta solución estaba inicialmente limitada a una activación manual de la alarma por parte de una compañía externa. Por este motivo, la solución cesó de corresponder en poco tiempo con los estándares de calidad de IBM. Resultó ser demasiado poco flexible y eficiente, la actualización era demasiado costosa y no era posible ajustar un mensaje multilingüe para las personas a los que se tenía que dar la alarma.

SOLUCIÓN ::

Im En el mes de mayo de 2005, la gestión de emergencias en los centros de cálculo de IBM en Basilea y Winterthur tomó la decisión de profesionalizar la gestión de alarmas y crisis. Los dos centros de cálculo garantizan a unos 70 clientes la subcontratación de los procesos comerciales y están sometidos en parte a regulaciones legales y acuerdos internacionales (Basilea II, ley Sarbanes-Oxley). La gestión de continuidad empresarial es un componente absolutamente esencial para IBM Schweiz. En caso de emergencia cuenta cada minuto.

Después de haber realizado un análisis detenido del mercado, la compañía se decidió por la empresa muniquesa **F24**. No había ninguna otra compañía que pudiera cumplir los requisitos establecidos por IBM en cuanto a las opciones multilingües, la integración en los sistemas existentes de gestión de emergencias y, sobre todo, la posibilidad de una conexión directa de conferencia telefónica.



Equipado para el peor de los casos

«Hasta la fecha nuestros centros de cálculo de IBM Schweiz no han tenido por suerte ningún caso de emergencia grave. Pero con el manejo sencillo de la solución rápida y multilingüe de alarma y teleconferencia **FACT24** estamos seguros de que nos hemos preparado de la mejor forma para el peor de los casos»

Peter Biber, coordinador de procesos de TI de la gestión de la continuidad empresarial/emergencias de IBM SOD Schweiz

LA REALIZACIÓN ::

Requisitos de comunicación
F24 colaboró estrechamente con IBM SOD Schweiz en el análisis de las necesidades de comunicación de la división Soluciones de Contratación Externa en caso de crisis. Para ello, se pudieron actualizar los escenarios actuales por la nueva opción disponible de la conferencia telefónica. Los diversos escenarios de alarma y conferencia telefónica se administraron mediante la superficie en Internet de **FACT24** con codificación SSL. Tras haber realizado un gran número de pruebas, **FACT24** ya estaba listo para su funcionamiento en IBM Schweiz en el plazo de 14 días.

Formación de empleados
 Junto a la preparación del servicio de alarma y teleconferencia, para IBM es muy importante garantizar la formación de los empleados responsables. De esta forma, se llevan cabo en Suiza hasta dos veces al año cursillos y alarmas de prueba con **FACT24**. Además, el personal nuevo recibe de inmediato un cursillo en la misma empresa.

Activación en caso de emergencia
 En IBM se puede dar la alarma o reunir internacionalmente en conferencias telefónicas espontáneas hasta a 140 personas. En estos casos, el factor decisivo es el tiempo requerido para dar la alarma, así como la posibilidad de reacción. En caso de emergencia, el servicio de vigilancia de los centros de cálculo de IBM en Basilea y Winterthur, apoyado por una matriz sencilla de decisión, marca el número internacional de **FACT24** y activa, pulsando un botón en el teléfono, el escenario necesario de alarma o conferencia telefónica.

El personal de gestión de crisis activa las otras fases de alarma en función de la situación. Por otra parte, se ha incluido **FACT24** en los planes de emergencia de la IBM Schweiz AG que están documentados en el software de continuidad comercial ROGSI/DMS. Desde esta aplicación se puede activar directamente una alarma por medio de la interfaz XML.

El proceso de alarma
 Die Los servidores de alarma, con estructura redundante, de **FACT24** se ponen en contacto por hasta 240 canales paralelos de RDSI con las personas ejecutivas, previamente definidas, y con el equipo de operaciones vía teléfono fijo y móvil, fax, correo electrónico, servicios de buscadores, SMS u otros aparatos terminales predefinidos. Si no se puede localizar a una persona determinada por teléfono fijo ni tampoco por móvil, se puede avisar automáticamente a un suplente predefinido. Así se da la alarma o avisa con **FACT24**, en el plazo de pocos minutos, a cientos de personas.

Las personas a las que se ha llamado confirman la llamada introduciendo el tiempo requerido del recorrido hasta la llegada al lugar de operaciones mediante el teclado de frecuencia vocal o se incorporan a una conferencia telefónica. Durante el proceso de alarma, **FACT24** recopila las reacciones en forma de informes y los envía automáticamente por fax o correo electrónico a las centrales de operación. La dirección de operaciones puede saber al instante a quién se ha avisado ya, pero, lo más importante, cuándo van a llegar qué personas al lugar definido de operación. De esta forma se facilita enormemente el control de la operación.



Centro de cálculo de IBM Winterthur



Centro de cálculo de IBM Winterthur



Centro de control de la gestión de emergencias de IBM

FOTOS: IBM

Estamos a su disposición para facilitarle más información:

www.f24.com



F24 Servicios de Comunicación S.L.U.
 Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26
 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España
 Teléfono: +34 911 845-925
 Telefax: +34 913 511-858
 Correo electrónico: oficina@f24.com

F24 AG (SA)
 Frauenplatz 5
 80331 Munich | Alemania
 Teléfono: +49 89 23 23 638-0
 Telefax: +49 89 23 23 638-6
 Correo electrónico: office@f24.com

