



Techniker Krankenkasse utiliza FACT24 para garantizar los tiempos de reposición de TI NUEVO SISTEMA DE ALARMA BASADO EN LA ALTA DISPONIBILIDAD

Cliente



Sector

Seguros

Planteamiento del problema

Igual que en otras empresas, en Techniker Krankenkasse (TK) prácticamente todos los procesos comerciales se basan en TI. Por eso, los posibles escenarios de crisis son el resultado de fallos de TI. En caso de emergencia, Continuidad de Negocio dispone todo lo necesario para que las aplicaciones centrales vuelvan a estar disponibles en un máximo de cuatro horas. Sin embargo, la alarma a la organización de emergencias duraba más que el tiempo de reposición necesario para TI. Era necesario poner fin a la alarma manual.

Solución

La elección de un sistema de alarma se sometió a estrictos criterios de valoración. La ubicación exterior de los medios de alerta en caso de emergencia rápidamente inclinó la balanza hacia el Servicio de Alarma y Teleconferencia FACT24. Al cabo de apenas cuatro semanas, el servicio quedó integrado en la gestión de la continuidad de TK –sin necesidad de instalar hardware o software adicional.

Ventajas

- Alarma a través de 240 líneas RDSI paralelas
- Reducción del tiempo de alarma de seis a tres minutos
- Las confirmaciones (alternativas) ayudan en la planificación de recursos
- Multiconferencias espontáneas
- Invitación posterior de otros participantes a la conferencia
- Conexión por XML y VDS a sistemas propios

Techniker Krankenkasse (TK)

es una aseguradora oficial en salud de alcance nacional con más de 6,3 millones de asegurados. Con 215 sucursales y más de 10.000 trabajadores, es la mayor aseguradora de Alemania. Una de las ideas principales detrás de TK es ganarse la confianza de los asegurados diariamente. En la asistencia a los clientes, la aseguradora atribuye un valor especial a la flexibilidad y la implicación personal de sus trabajadores. Así, por ejemplo, TK está disponible telefónicamente para sus clientes los 365 días del año a cualquier hora.

Asimismo, todos los procesos comerciales de TK depende de alguna manera de las tecnologías de información. La disponibilidad de TI es una de las principales preocupaciones de la gestión del riesgo y de la continuidad de la empresa. Los responsables de las aplicaciones y los servicios de TI deben garantizar continuamente su funcionalidad. Para TK, los largos tiempos de reposición de TI, vinculados con una pérdida de datos, eran inadmisibles.

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

Techniker Krankenkasse cuenta con una gestión estructurada de los casos de emergencia para evitar o minimizar los daños materiales, personales o de imagen. La gestión se realiza a través del comité crisis y tres equipos de emergencia con 60 trabajadores. Sus tareas y responsabilidades están documentadas en el plan de emergencia basado en TI. Para poner en práctica todos los planes, se realizan periódicamente pruebas de continuidad y simulacros de alarma.

Sin embargo, incluso con la mejor preparación no se pueden excluir incidentes imprevistos. Es necesario garantizar en todo momento un intercambio rápido y seguro de la información y tomar decisiones, incluso cuando los propios recursos de TI / TK se vean afectados por un fallo.

Reducir los tiempos de reposición

En caso de emergencia, los planes de gestión de la continuidad contienen todo lo necesario para que las aplicaciones centrales vuelvan a estar disponibles en un máximo de cuatro horas. La empresa define como caso de catástrofe (caso C) el caso extremo de que los procesos comerciales se vean amenazados durante más de 48 horas por un fallo de TI. Las situaciones clásicas de amenaza son el fallo de un centro informático, el ataque por virus al sitio web de TK u otros incidentes que dañen la comercialización del producto. Por lo tanto, pueden verse afectados, además de las aplicaciones de TI originales, los sistemas de producción del centro de impresión y el servicio de correo. A fin de cuentas, TK envía diariamente más de 27.000 cartas a sus clientes.

Las alarmas duran demasiado

Para alcanzar un tiempo de reposición de TI más corto, se ha ideado una solución de alta disponibilidad. En caso de fallo de un centro informático, los procesos se canalizan actualmente a un segundo centro informático. El anterior método de alarma de la organización de emergencias resultaba inadecuado. La transmisión manual de listados por teléfono y el uso de cadenas telefónicas duraba hasta 6,5 horas más que el tiempo de reposición alcanzado de las aplicaciones centrales de TI de cuatro horas.

SOLUCIÓN ::

Para la elección de un nuevo sistema de alarma, se desarrollaron criterios de valoración. Entre otros se consideraba la independencia de la instalación telefónica propia, las solicitudes de confirmación alternativas y varias funciones para la gestión de conferencias telefónicas. Después de algunas pruebas, se optó por el servicio de alarma y multiconferencia FACT24. "Recomendaría FACT24 a todo el mundo", manifiesta el Responsable de Continuidad de Negocio, Christian Senger,



Estar a la altura de los requisitos

« La alta disponibilidad de TI es una característica clave de calidad para TK. Ante un fallo de TI, la misma alarma debe contribuir a minimizar los tiempos de reposición. Una alarma manual dura demasiado. Con FACT24 podemos ahora dar la alarma a la organización de emergencias en sólo tres minutos y garantizar así una gestión profesional de la crisis. »

Christian Senger,
Gestor de Continuidad de la empresa de Techniker Krankenkasse (TK)

para reafirmar su decisión. Habiendo probado ya las funcionalidades de otros sistemas de alarma, declara que FACT24 es el mejor en la relación costo-beneficio.

FACT24 integrado en cuatro semanas

El servicio de F24 AG estuvo listo para utilizarse en apenas cuatro semanas. Según los responsables, esto se debe, por un lado, a que es un sistema intuitivo y de fácil manejo, y por el otro a que no requiere la instalación de hardware o software nuevo. Para utilizar FACT24 no hace falta nada más que un PC con conexión a Internet y un teléfono. Esto es válido tanto para la administración como para la activación de una alarma.

LA REALIZACIÓN ::

El servicio de seguridad vio claramente reducida su carga de trabajo con FACT24: Actualmente, puede resolver una alarma con una sola llamada. En la mayoría de los casos, el primer paso es iniciar una multiconferencia con el comité de crisis para poder aclarar inmediatamente la forma de reaccionar ante la situación. Para dar la alarma a los miembros del comité de crisis, TK utiliza cualquier infraestructura disponible: aparatos de teléfono y fax, además de teléfonos móviles de servicio y privados.

Para dar la alarma al equipo de emergencias, con hasta 240 llamadas simultáneas, además de transmitir el mensaje de alarma, se incluye una solicitud de confirmación. La indicación del tiempo de trayecto en minutos (confirmación) se realiza mediante el teclado del teléfono. En caso de catástrofe, el comité de emergencias recibe por correo electrónico, por fax o mediante la interfaz web de FACT24, información sobre qué empleado y

cuándo estará disponible en el centro de respaldo o quién no está disponible actualmente.

Más rápido y de alta disponibilidad

Con FACT24, TK obtuvo una ventaja clara en comparación con los anteriores métodos (véase la ilustración). La organización de emergencias (más de 60 miembros), recibe ahora el aviso en tres minutos. Por otro lado, FACT24 documenta y mantiene actualizadas todas las actividades y confirmaciones iniciadas sin necesidad de dedicarle un tiempo adicional. Esto no solamente implica un ahorro de tiempo sino también una reducción del estrés para los implicados. Otra clave de FACT24 según TK es su alta disponibilidad. Todos los sistemas y procesos implicados en la alarma están contruidos de forma redundante y alcanzan una disponibilidad garantizada del 99,98%.

PERSPECTIVAS ::

El siguiente paso para TK será una integración mayor en la gestión de la empresa. Desde fallos en subsistemas, hasta el suministro de energía, es necesario dar la alarma mediante FACT24.

En una situación de crisis, la comunicación con el comité de crisis y con los responsables de la toma de decisiones es vital. El intercambio de información sobre la situación y las medidas aplicadas es una de las funciones más importantes de un servicio de alarma. Además de una garantía de ahorro de tiempo, FACT24 se ha convertido también en un importante portal de información y comunicación para la gestión de crisis de TK.

Fase	Acción	Tiempo dedicado manualmente	FACT24
Fallo en un centro informático	Notificación al comité de emergencias (9 miembros) a través del servicio de seguridad Inicio de la teleconferencia	20 min. -	3 min. 3 min.
Escalación	Notificación del equipo de emergencias (54 miembros) Documentación de solo lectura	370 min. 80 min.	2 min. Automático
Tiempo total		470 min.	8 min.

Ilustración 1 "Comparación de alarmas de la organización de emergencias de TK"



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

