



Gestión en caso de emergencia del banco de transacciones líder de Alemania:  
**EL DWPBANK ELIGE FACT24 PARA LA ALARMA AUTOMATIZADA EN CASO DE EMERGENCIA**

Cliente



Sector

Comercio, bancos y seguros

Planteamiento del problema

El dwpbank buscaba una solución con la que pudiera reaccionar adecuada y rápidamente y en toda la empresa ante situaciones de peligro o en el caso de averías importantes de la tecnología de la información. La solución manual anterior de la compañía ya no era capaz de cumplir con el objetivo de dar la alarma rápidamente a muchas personas y hacerlo en combinación con una documentación detallada de todas las etapas de la alarma y las actividades.

Solución

El dwpbank emplea desde finales de 2005 el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24**. Con este servicio se puede dar la alarma en unos pocos minutos tanto a los grupos operativos como también a los miembros del personal de gestión de crisis. La implementación de **FACT24** en los planes de emergencia propios del banco y la formación en el sistema pudo efectuarse en el plazo de sólo cinco días laborales.

Ventajas

- Alarma telefónica en segundos con opción óptima de respuesta
- Funcionamiento independiente del hardware o el software
- Sin necesidad de una copia de seguridad técnica propia
- Documentación detallada de todas las etapas de alarma y las actividades
- Administración y configuración sencillas de los escenarios de alarma y conferencia telefónica mediante Internet

El Deutsche Wertpapier-Service Bank AG es líder en Alemania del mercado de transacciones bancarias. El dwpbank ofrece servicios de procesos y TI relacionados con la transacción de valores para aproximadamente 250 institutos financieros de todos los sectores de los servicios de crédito y un total de 7,6 millones de depósitos. El banco emplea a más de 1.300 personas en siete emplazamientos en Alemania. Los bancos de transacciones, como el dwpbank, son expertos en procesos y se responsabilizan de una parte claramente delimitada de la cadena de valores generados ante sus clientes. Se concentran en la Contratación externa de procesos comerciales (BPO), es decir, el tratamiento profesional y estandarizado de los procesos potencialmente externos. Sus clientes se pueden centrar por completo en su negocio principal con los clientes finales. La idea básica de los bancos de transacciones consiste en procesar eficientemente un gran volumen de operaciones comerciales similares. Con un total de más de 35 millones de transacciones procesadas en el año 2005, el rendimiento de los sistemas de TI desempeña un papel esencial para el dwpbank. Una avería completa de los sistemas centrales de TI o de los procesos comerciales causaría, en un plazo mínimo de tiempo, alteraciones o la interrupción completa de las operaciones cotidianas. Por este motivo, los temas de la gestión de riesgos y casos de emergencia, así como la planificación de la continuidad comercial, son esenciales y se han distribuido en varios departamentos especializados o responsables. La coordinación la lleva a cabo un director de operaciones de emergencia. La compañía distingue entre la seguridad de TI, la seguridad del edificio, así como la gestión general de casos de emergencia.

daban tomando como base un catálogo interno de regulaciones a través del servicio de seguridad y las "llamadas" manuales de las listas de teléfonos. El tiempo es un factor crítico en la prestación de asistencia médica por parte del personal formado de primeros auxilios de la empresa. El método anterior de alarma ya no era suficiente para dar la alarma rápidamente a muchas personas en combinación con la documentación detallada de las etapas de alarma.

El papel central del dwpbank requiere una revisión permanente y el aseguramiento de la calidad de la planificación de la continuidad comercial y de la gestión en caso de emergencia. El cumplimiento de las normas legales juega un papel tan importante como los requisitos de los clientes así como la comprensión de la empresa.

SOLUCIÓN ::

El dwpbank descubrió el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24** gracias a un artículo de prensa. "**FACT24** demostró ser un sistema muy flexible y se pudo integrar por completo en los planes existentes de emergencia", así describe la situación inicial Thorsten Felix, subdirector de operaciones de emergencias del dwpbank. "La implementación de **FACT24** se pudo realizar en sólo cinco días laborales, sin obstaculizar las operaciones cotidianas". En el dwpbank la prevención de crisis se centra en tres escenarios de emergencia:

- una avería en uno de los siete emplazamientos
- una avería en una aplicación de TI importante
- un fallo de recursos humanos importantes

Los datos relevantes se pueden modificar en todo momento sin problemas y rápidamente por medio de la superficie en Internet de **FACT24**, y se pueden agregar nuevos escenarios de alarma y teleconferencia. Así se reduce significativamente

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

Anteriormente las alarmas del dwpbank se



Estar a la altura de los requisitos

«Nuestros sistemas de TI están sometidos a un incremento continuo de los requisitos de disponibilidad y estabilidad frente a averías. **FACT24** nos ayuda en casos de emergencia mediante la aplicación de una técnica automatizada de comunicación»

Thorsten Felix, representante del director de operaciones de emergencia del dwpbank

el trabajo para el mantenimiento continuo de los datos en comparación con el sistema precedente.

LA REALIZACIÓN ::

El dwpbank utiliza actualmente **FACT24** como herramienta central para el procedimiento de alarma inicial y posterior. Además, existe la posibilidad de dar la alarma localmente a los empleados mediante una instalación de altavoces situada en el edificio, así como mediante dos sirenas instaladas en el complejo. Junto a los miembros del personal respectivo de gestión de crisis, el dwpbank ha guardado en el servicio **FACT24** asimismo los equipos de primera respuesta de los diversos emplazamientos de la compañía a los que se han de dar la alarma en caso de emergencia. En total se ha interconectado a más de 250 personas con numerosos escenarios de emergencia. De este modo, aparte de las alarmas y avisos de grupos expertos, se han guardado igualmente como escenarios conferencias telefónicas espontáneas entre los miembros del personal regional de gestión de crisis. Cualquier empleado del banco puede activar la alarma. En este caso, hay un número interno de emergencia que está ocupado por el servicio de seguridad las 24 horas del día. Si el peligro es inminente, el servicio de seguridad da de inmediato la alarma. La compañía utiliza la infraestructura disponible para dar la alarma a las personas correspondientes, lo que incluye asimismo el uso de aparatos de teléfono, fax y teléfonos móviles.

**FACT24** procesa automáticamente los mensajes de respuesta mientras la alarma está activa en hasta 240 líneas paralelas de RDSI y envía, en el plazo de unos pocos minutos, informes de estado por correo electrónico y fax a la dirección de operaciones. Si en el transcurso de la alarma se constata que los recursos humanos disponibles son insuficientes, posteriormente se puede dar sin problemas la alarma. Por otro lado, **FACT24** documenta todas las actividades y las confirmaciones iniciadas. Si se requiere una conferencia telefónica entre el personal de gestión de crisis, **FACT24** "busca" a los miembros del

mismo modo que en el caso de alarma y transmite a la conferencia a aquellos que han confirmado positivamente el contacto. Las ventajas principales de este sistema son la posibilidad de iniciar una conferencia telefónica espontánea, así como la reunión de las personas sin necesidad de especificar el momento o un aparato terminal.

Comunicación segura en caso de emergencia

Los planes de emergencia fracasan si el proceso para dar la alarma no se puede llevar a cabo debido a problemas técnicos. Por este motivo, el dwpbank confía en la alta estabilidad frente a averías de **FACT24** y en la disponibilidad del servicio del 99,98%. Los ensayos realizados hasta la fecha con **FACT24** han tenido siempre resultados positivos. El sistema ha satisfecho todos los requisitos en cuanto a facilidad en el uso, el proceso y la documentación de la alarma o de conferencias telefónicas iniciadas. El tiempo es el factor decisivo que habla claramente en favor de un sistema de soporte técnico y de la automatización del proceso.

Perspectivas

**FACT24** se ha integrado por completo en los planes existentes de emergencia del dwpbank. En el marco de los proyectos actuales en cuanto a la reorganización del emplazamiento de Fráncfort se está pensando en una integración técnica más amplia (por ejemplo, en la técnica de aviso de incendios, etc.).



Edificio del banco en Dusseldorf

FOTOS: dwpbank



Estamos a su disposición para facilitarle más información:

[www.f24.com](http://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](mailto:oficina@f24.com)

F24 AG (SA)  
Hackenstr. 7b  
80331 Munich | Alemania  
Teléfono: +49 89 23 23 638-0  
Telefax: +49 89 23 23 638-6  
Correo electrónico: [office@f24.com](mailto:office@f24.com)