



Aviación: Mantenimiento de las operaciones de vuelo con métodos profesionales  
**EN CONDOR, FACT24 ES "EL PRIMERO EN POSICIÓN"**

Cliente



Sector

Transporte (aviación)

Planteamiento del problema

Condor tiene que reaccionar de inmediato en el caso de alteraciones en las operaciones de vuelo causadas, por ejemplo, por dificultades técnicas o problemas del tiempo. Un factor de gran importancia es precisamente la reacción rápida del personal interno de gestión de crisis. La iniciación temprana de las medidas correspondientes es el único método para poder restablecer las operaciones regulares de vuelo.

Solución

Condor ha introducido el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24** para las alteraciones de las operaciones de vuelo. La empresa se centra en convocar teleconferencias espontáneas que permiten al personal interno de gestión de crisis hacerse una idea sobre la situación actual para poder decidir el modo de proceder. En función de la situación se pueden conectar a la conferencia otros grupos adicionales de personas, por ejemplo, los representantes locales.

Ventajas

- Alarma de grupos expertos por teléfono, móvil o SMS
- Iniciación espontánea de teleconferencias en el personal de gestión de crisis
- Solución de comunicación con disponibilidad internacional
- Máxima estabilidad frente a averías

ACERCA DE CONDOR FLUGDIENST GMBH ::

La compañía Condor fue fundada en 1955 en Kelsbach, primero con el nombre de "Deutsche Flugdienst GmbH" y desde 1961 cambió el nombre a "Condor". Actualmente forma parte de la compañía de viajes Thomas Cook AG. Condor es una línea aérea chárter y vuela a un gran número de destinos turísticos en todo el mundo. La flota consta de 37 aviones con una capacidad total de 8.000 asientos.

Hasta finales de los años 90, Condor era una empresa filial de Lufthansa. En 2002, en el transcurso de la fusión de Condor y Neckermann Touristik, a la compañía se le puso el nombre de Thomas Cook Airlines. Desde finales de mayo de 2004 se ha recuperado el nombre de Condor después de una renovación de la marca. Condor celebró en 2006 los 50 años de su fundación.

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

Desde la fundación de la línea aérea, Condor se ha impuesto como prioridad principal responder lo antes posible a alteraciones en las operaciones de vuelo e iniciar las medidas respectivas para poder reestablecer de inmediato las operaciones regulares de vuelo. El punto crucial de esta rápida respuesta es el Centro de control de operaciones (Operations Control Center, OCC), un centro de comunicación que está activo 365 días al año y 24 horas al día y que informa en caso de emergencia a las personas responsables sobre una alteración en la operación de vuelos. El personal de gestión de crisis analiza la situación e inicia los siguientes pasos. En los casos anteriores de emergencia, el OCC tenía que telefonar manualmente a una lista de alarma. Por este motivo, se bloqueaban importantes recursos huma-

nos en el OCC durante los primeros 60 minutos. En el año 2000, Condor empezó a buscar una posibilidad profesional de automatizar los procesos de alarma.

SOLUCIÓN ::

Aunque Condor había proyectado inicialmente una solución de comunicación interna, se contrató finalmente a **F24** para eliminar en el futuro los bloqueos innecesarios de personal en el Centro de control de operaciones por los procesos de alarma en situaciones de emergencia. Con el servicio **FACT24** de **F24** se han podido resolver sin problemas todos los requisitos impuestos. La independencia local y la disponibilidad internacional fueron otros factores decisivos que hablaron en favor de **FACT24**. Pues tanto la administración como también todos los mensajes de alarma se pueden ajustar en función de la persona al idioma nacional deseado, lo que es una ventaja esencial en una línea aérea internacional.

LA REALIZACIÓN ::

Condor inició la fase del proyecto para la utilización de **FACT24** en el año 2003. Thomas Bolten, jefe de planificación de tripulación, era responsable interno de la planificación operativa. La instalación y la ilustración de los escenarios posibles de emergencia en los sistemas de **FACT24** transcurrieron rápidamente y sin complicaciones. El sistema estuvo por completo listo para su funcionamiento tan sólo en unos pocos días.

En cuanto hoy en día, por ejemplo, empieza a formarse un huracán en el Caribe y, por este motivo, se tengan que posponer o desviar vuelos, o bien organizar habitaciones de hotel para los pasajeros en espera, la dirección de tráfico de la central de Francfort pone en marcha el proceso de alarma correspondiente y predefini-



Emergencias controladas con seguridad

«En caso de alteraciones en la operación de vuelos, **FACT24** respalda al Centro de control de operaciones en los primeros minutos decisivos ocupándose de modo seguro de dar la alarma al personal de gestión de crisis. La conexión perfecta y espontánea de conferencias telefónicas en todo el mundo ayuda al personal de gestión de crisis a tener más rápidamente la situación bajo control para poder restablecer las operaciones regulares de vuelos»

Thomas Bolten, jefe de planificación de tripulación de Condor

do. Se da la alarma siempre al personal interno de gestión de crisis en Condor que está compuesto por representantes de diversas áreas. En función del escenario, es posible avisar adicionalmente a otros grupos de personas, por ejemplo, a los representantes locales en la región afectada.

Alarma del personal de gestión de crisis

Se da la alarma al personal de gestión de crisis por teléfono fijo, móvil o por SMS con un mensaje específico de la situación; éste puede incluir información acerca del caso de emergencia, el número de vuelo, la tripulación y el número de pasajeros, etc. En función de la situación se avisa, se da la alarma o se convoca una conferencia telefónica. En el caso de alarma, las personas confirman la recepción del mensaje mediante su teclado telefónico e introducen la duración necesaria del recorrido hasta la llegada al lugar de operaciones o a la central en Francfort. Durante la alarma se pueden considerar prioridades, regulaciones de suplentes, número necesario de grupos u horarios laborales o tiempo libre. Se informa continuamente por correo electrónico o fax a la dirección de operaciones del Centro de control de operaciones sobre el estado de la alarma (tiempo de llegada de cada colaborador, etc.).

Teleconferencia alrededor del mundo

La función más utilizada de **FACT24** en Condor es el servicio de teleconferencia. Cuanto más deprisa se convoque al personal de gestión de crisis por conferencia telefónica, más deprisa y mejor se podrá reaccionar. El servicio se inicia pulsando un botón, sin necesidad de preparativos

ni de marcar manualmente, conferencias telefónicas espontáneas entre los miembros del personal de gestión de crisis y los grupos directivos y expertos. Se informa por teléfono fijo o móvil a las personas necesarias y se convocan automáticamente en una conferencia. Esto permite, tan sólo en unos pocos minutos, una comunicación personal entre los participantes. Así, Condor puede ahorrar un tiempo valioso en caso de emergencia.

En función de la situación, se pueden incorporar adicionalmente a otras personas a la conferencia telefónica. Cuando se producen huracanes en el Caribe, por ejemplo, se puede incluir de este modo en la conferencia telefónica, entre otras cosas, la central norteamericana de Condor en Chicago o los agentes locales en los aeropuertos de la región correspondiente.

Ensayar para los casos de emergencia: Alarmas realistas de prueba

Condor tiene que estar siempre preparada para todas las posibles eventualidades, y los empleados tienen que comportarse de forma rutinaria en casos de emergencia y crisis. Por este motivo, la empresa ha realizado una formación introductoria al servicio **FACT24** del personal responsable y, desde entonces, le da una gran importancia a la realización regular de alarmas de prueba. Las pruebas normales de alarma tienen lugar dos veces al año. Además, cada dos años tiene lugar una prueba de alarma no anunciada, en la que se simula un escenario de emergencia realista.



FOTOS: Condor



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)  
Frauenplatz 5  
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)

