



Multinationaler Finanzdienstleister spart Zeit und Kosten mit Notfall- und Krisenmanagement (CEM Plattform)

Santander ist das 16. größte Bankinstitut der Welt und betreibt fast 400 Filialen im Osten der Vereinigten Staaten. Ihr Ziel ist es, die beste offene Finanzdienstleistungsplattform zu sein und sowohl Menschen als auch Unternehmen zum Erfolg zu verhelfen. Die US-Abteilung von Santander verwaltet eine Datenbank mit über 14.000 Mitarbeitern und 600 Vermögenswerten, darunter Büros, Filialen und Geldautomaten.

Höhepunkte

- **Zentrale Plattform:** Santander koordiniert jetzt alle Reaktionsaktivitäten, Teams und Ressourcen innerhalb einer einzigen Plattform, um die Erholungszeiten zu verkürzen und in Krisensituationen die Kontrolle zu behalten.
- **Reduzierung irrelevanter Warnungen:** Durch fortschrittliche Filterung konnte die Zahl der irrelevanten Risikowarnmeldungen um 95 % gesenkt werden.
- **Effiziente Benachrichtigung:** Die Benachrichtigungszeit wurde um 100 % reduziert, was pro Warnung 10–15 Minuten und potenziell bis zu 30 Minuten im gesamten Benachrichtigungszyklus einspart.



Herausforderungen

Santander begann vor einigen Jahren mit einer Intelligenzfunktion, die stark auf manuelle Prozesse angewiesen war, hauptsächlich über E-Mails. Das Team durchsuchte täglich Hunderte von E-Mails aus verschiedenen Risiko-Informationsquellen, um potenziell relevante Ereignisse für Mitarbeiter, Filialen oder andere Vermögenswerte zu identifizieren. Nach der Identifizierung eines Risikos bestimmte das Team mit Google Maps, wie nah das Risikoereignis an verschiedenen Filialen war, und erstellte manuell Warnungen oder Mitteilungen, je nach Schweregrad des Risikos. Nach der Risikodetektion gab es keine effiziente Möglichkeit, die Reaktion zu steuern.

Mit Tausenden von Mitarbeitern und Hunderten von Vermögenswerten benötigte Santander eine Lösung, die zeitaufwendige, inkonsistente und manuelle Prozesse beseitigt und das gesamte Management kritischer Ereignisse optimiert.

Lösung

Im März 2021 implementierte Santander das **Notfall- und Krisenmanagement (Critical Event Management Plattform)** und erlebte schnell Vorteile in Bezug auf Automatisierung, Zeitersparnis, vorbereitete Antworten und Berichterstattungsfähigkeiten. Der gesamte Implementierungsprozess dauerte nur drei Monate, einschließlich der Erstellung maßgeschneiderter Vorlagen.

Santander nutzt nun das Krisenmanagement-Modul der CEM-Plattform, um Reaktionspläne zu aktivieren und kritische Informationen zu verfolgen. Mit etwa 80 webbasierten Aufgabenlisten-Vorlagen und 20 kritischen Ereignisvorlagen kann Santander seine Pläne schnell umsetzen und die Reaktion effizient verwalten. Digitale Dashboards teilen wichtige Informationen zu jedem Ereignis, und alle Aufgaben können online zugewiesen und überwacht werden, um die Fertigstellung sicherzustellen. Zudem werden Berichte automatisch erstellt. Darüber hinaus nutzt Santander Module für Reisemanagement, Hotelbewertungen, Serviceanrufe sowie Sicherheitspläne und Risikoklassifizierungen für Gebäude.

In Bezug auf Sicherheit hat Santander die Nutzung von CEM vom Informationszentrum auf das Sicherheitsoperationszentrum



“Vor CEM waren unsere Pläne nicht umsetzbar, und wir hatten Schwierigkeiten, den Fortschritt unserer Reaktion auf hochstressige kritische Ereignisse zu verfolgen. Mit dem Krisenmanagement-Modul können wir die Situation schnell bewerten, den entsprechenden Plan aktivieren und sicherstellen, dass die richtigen Maßnahmen ergriffen werden, um unsere Mitarbeiter und Filialen bestmöglich zu schützen.“

Jay Sartori
VP Associate Director,
Corporate Security
Santander

ausgeweitet. Alle Vorfallkommunikationen zu Alarmaktivitäten und Polizeieinsätzen sowie über die Hotline gemeldete Vorfälle werden jetzt sofort an das Sicherheitsmanagementteam und andere Interessengruppen über eine zentrale Plattform gesendet. CEM reduzierte auch effektiv das Rauschen bei eingehenden Risikoevents: Der durchschnittliche tägliche Wert von 2.000 Benachrichtigungen wurde auf nur 100 reduziert, die triagiert und anerkannt werden müssen.

Das Team nutzt die automatisierten Workflows und internen Kommunikationsmöglichkeiten von Everbridge. Sie müssen nicht mehr manuell eine Person über die nächsten Schritte informieren. Beispielsweise wird ein Vorfall, der als abgeschlossen markiert wird, sofort zur Überprüfung an den Manager gesendet. Dies erhöht die Qualitätskontrolle und sorgt für Konsistenz im Vorfallmanagement.

Beispielhafter operativer Einsatz der Notfall- und Krisenmanagement Plattform mit Erfolg

Das Sicherheitsteam von Santander bestand eine interne Auditprüfung mit Bravour, dank der umfassenden Prozesse, die innerhalb der Everbridge Plattform aufgebaut wurden. Das Team konnte genau nachweisen, wer kontaktiert wurde, welche Schritte zur Problemlösung unternommen wurden und wann jede Aufgabe abgeschlossen war.



The Best in Resilience™ Certification demonstrates your ability to protect your people, safeguard operations, and sustain performance with CEM (Critical Event Management) best practices.

Visit bestinresilience.com for more information.

Get in touch to learn about Everbridge, the resilience platform.