

Anwenderbericht Braskem Idesa Sapi



Branche
Industrie

F24 Lösung
FACT24 CIM starter

Im Einsatz seit
2019

Braskem Idesa Sapi entstand 2010 aus dem Zusammenschluss von Braskem, dem weltweit größten Hersteller von Biopolymeren und der Grupo Idesa, einer der führenden mexikanischen Unternehmensgruppen. Gemeinsam konzentriert sich das Unternehmen auf die Herstellung von Polyethylen.

Problem

Für Braskem Idesa Sapi war zu Beginn des Projekts vor allem eines wichtig: Die Erfahrung nach den schweren Erdbeben im Jahr 2017 sollte sich nicht wiederholen. Damals war es unmöglich gewesen, schnell zu erfahren, wo sich Mitarbeiter aufhielten und wie es ihnen ging. Vor allem aufgrund der angespannten politisch-sozialen Situation und der Unsicherheit im Land wollten die Verantwortlichen in der Lage sein, ihre Mitarbeiter bei jeder Art von Vorfall schnell zu lokalisieren und mit ihnen zu kommunizieren.

Lösung

Als es am 23. Juni 2020 erneut zu einem Erdbeben kam, war Braskem Idesa Sapi dank der Krisenmanagementlösung FACT24 vorbereitet. Alle Mitarbeiter konnten sofort schnell, effektiv und standortbezogen benachrichtigt werden. Durch automatisierte Abfragen erhielt das Unternehmen umgehend und effizient Rückmeldungen über den Aufenthaltsort, Status und Gesundheitszustand der Mitarbeiter und konnte im Bedarfsfall entsprechend schnell und gezielt reagieren.

Vorteile

- ✓ Vermeidung menschlicher Tragödien, sofortige Unterstützung von Mitarbeitern in Not sowie eine Senkung der allgemeinen Risikobelastung des Unternehmens.
- ✓ Alarmierung und Lokalisierung von Mitarbeitern in Risikozonen.
- ✓ Multi-Channel-Ansatz, mit dem in nur wenigen Minuten nach einem schweren Erdbeben über 75 % der Mitarbeiter lokalisiert werden konnten.

Kunden-Statement

„FACT24 ist exakt die Lösung, die wir als Unternehmen gesucht haben. Wir brauchten eine effektive, schnelle und agile Alarmierungsmöglichkeit, die auch Rückmeldungen der Mitarbeiter ermöglicht. FACT24 hat sich bereits im praktischen Einsatz bewährt und bestätigt, dass es sehr gut funktioniert.“

Ein Standort mit Herausforderungen

Der Standort Mexiko birgt für das Unternehmen einige Herausforderungen, allen voran Naturkatastrophen. Aufgrund seiner geografischen Lage lebt Mexiko in ständiger Erdbeben-Alarmbereitschaft. Eines der stärksten Beben ereignete sich am 19. September 2017 – ausgerechnet am Jahrestag des Erdbebens, das 1985 Mexiko-Stadt erschütterte. Das Erdbeben im Jahr 2017 sorgte für zusätzliches Chaos in der Stadt, da es zur Mittagszeit einsetzte und viele Mitarbeiter nicht im Büro waren. Die Telefonleitungen waren sofort überlastet, sodass es fast unmöglich war, telefonisch Mitarbeiter zu kontaktieren und zu ermitteln, ob sie betroffen waren. An den Einsatz von beliebten Kommunikationsmitteln wie WhatsApp, war erst recht nicht zu denken, da sie den enormen, sprunghaften Anstieg des Datenverkehrs nicht bewältigen konnten.

Angesichts dieser Erfahrung beschloss Braskem Idesa Sapi, nach Alternativen zu

suchen, um Mitarbeiter im Notfall lokalisieren und erreichen zu können. Das Einkaufs- und IT-Team prüfte mehrere ausgewählte Unternehmen, die entsprechende Dienstleistungen anboten. FACT24 konnte mit vielen wichtigen Funktionen punkten. „Am relevantesten war für uns die Möglichkeiten zur Geolokalisierung von Mitarbeitern. Überzeugt haben uns natürlich auch die guten Referenzen. Vor allem im Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit, schafft es Vertrauen, wenn wir als lateinamerikanisches Unternehmen bei Fragen zur Prozesszertifizierung auf europäische Referenzen zurückgreifen können. Außerdem überzeugte uns, dass das System bereits an anderen Standorten in Lateinamerika in Betrieb war. Auf ein Unternehmen mit dieser Erfahrung zurückgreifen zu können, gab uns viel Vertrauen in unsere Entscheidung.“ Danach ging alles sehr schnell. In weniger als einer Woche war die Lösung einsatzbereit.

” Vor allem im Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit, schafft es Vertrauen, wenn wir als lateinamerikanisches Unternehmen bei Fragen zur Prozesszertifizierung auf europäische Referenzen zurückgreifen können. Außerdem überzeugte uns, dass das System bereits an anderen Standorten in Lateinamerika in Betrieb war. Auf ein Unternehmen mit dieser Erfahrung zurückgreifen zu können, gab uns viel Vertrauen in unsere Entscheidung.“



Die Probleme der gängigen Messenger-Dienste

Neben den wiederkehrenden Naturkatastrophen, stellt auch die angespannte politisch-soziale Lage eine Gefahrenquelle für das Unternehmen und seine Mitarbeiter dar. Nicht nur in Mexiko-Stadt, sondern landesweit entstehen immer wieder kritische Situationen. Zum Beispiel ereignete sich im Jahr 2019 eine Schießerei im Bundesstaat Sinaloa. Zufällig war ein Vertriebsmitarbeiter von Braskem Idesa Sapi am Ort des Geschehens. Das Unternehmen versuchte, über WhatsApp Kontakt zu ihm und anderen Mitarbeitern

aufzunehmen, um herauszufinden, wie es ihnen ging. Nach kurzer Zeit wurde das Telefonnetz jedoch offiziell unterbrochen, um wegen des komplizierten politischen Kontextes jegliche Datenübertragung zu verhindern. Sollte es heute irgendwo im Land zu einem gefährlichen Vorfall kommen, kann das Unternehmen mit FACT24 ermitteln, ob sich ein Mitarbeiter in der Nähe befindet und dank Multi-Channel Kommunikation besser und sicherer mit betroffenen Mitarbeitern kommunizieren.

Der erste Praxistest: ein Erdbeben.

Schon bald nach der Einführung konnte Braskem Idesa Sapi das System einem Praxistest unterziehen – bei einem realen Vorfall, der in großen Teilen des Landes spürbar war: Am 23. Juni 2020 um 10:29 erschütterte ein Erdbeben der Stärke 7,4 das Land. Bereits sieben Minuten später, um 10:36 wurde FACT24 aktiviert. Zu diesem Zeitpunkt war die in Krisen typische Netzüberlastung bereits eingetreten. Dank FACT24 konnte das Unternehmen von 150 der rund 200 alarmierten Personen eine Rückmeldung erhalten. Konkret antworteten 29 % der 150 erreichten Personen direkt während des Anrufs von FACT24. Auf die Frage, ob es ihnen gut gehe, konnten sie über eine simple Tasteneingabe antworten: „1“ für „Es geht mir gut“, „0“ für „Ich brauche Hilfe“. In letzterem Fall wurde automatisch der Notfallmanager informiert. Die durchschnittliche Zeit für diese telefonische Rückmeldung betrug 49 Sekunden. Weitere 52 % der Erreichten antworteten per Internet und 19 % über TrustCase, die sichere Business Messaging-App von F24. Diese sendet Push-Benachrichtigungen an Smartphones und bietet neben anderen Funktionen auch die Möglichkeit über die App zu antworten, Anweisungen (Dokumente) zu erhalten oder zu chatten. Während einer unübersichtlichen und chaotischen Situation wie einem Erdbeben 75 % aller Mitarbeiter (150 von 200) zu erreichen, ist ein beachtlicher Erfolg. Zumal die Rückmeldungen durchschnittlich innerhalb



von 10 Minuten erfolgten. Erfreulicherweise konnten alle bestätigten, dass es ihnen gut ging.

Der Koordinator für interne Kommunikation bei Braskem Idesa Sapi erklärt: „FACT24 ist exakt die Lösung, die wir gesucht haben: eine effektive und agile Alarmierungsmöglichkeit, die auch die schnelle Rückmeldung der Mitarbeiter ermöglicht. FACT24 hat den Praxistest bestanden und uns bei einem realen Ergebnis bestätigt, dass das funktioniert.“

“ FACT24 ist exakt die Lösung, die wir gesucht haben: eine effektive und agile Alarmierungsmöglichkeit, die auch die schnelle Rückmeldung der Mitarbeiter ermöglicht. FACT24 hat den Praxistest bestanden und uns bei einem realen Ergebnis bestätigt, dass das funktioniert.“



Erweiterung auf die petrochemische Anlage

Braskem Idesa Sapi ist mit dem Krisenmanagementsystem so zufrieden, dass sich das Unternehmen entschied, die Lizenz von zunächst 250 auf 1000 mögliche hinterlegte Kontakte zu erweitern.

Neben dem Büro in Mexiko-Stadt betreibt Braskem Idesa Sapi eine petrochemische Anlage im Bundesstaat Veracruz. Der Werksleiter bestätigt, dass er die Mitarbeiter in Veracruz als Kontakte im System hinterlegen wollte. „Aus Gründen des Werksschutzes dürfen unsere Mitarbeiter die Anlagen nicht mit Handys betreten. Das gilt für alle, egal ob Bedienpersonal oder nicht. Nur wenn ein Mitarbeiter außerhalb des Betriebs in eine kritische Situation gerät, kann er das Handy benutzen, um Hilfe anzufordern. Das war der ursprüngliche Grund, warum wir das Werk in Veracruz nicht in Betracht gezogen hatten,

aber wir haben grünes Licht für 550 bis 600 weitere Mitarbeiter erhalten.“

Braskem Idesa Sapi ist ständig auf der Suche nach Verbesserungen, um Menschen und das Unternehmen bestmöglich vor Schaden zu bewahren. Deshalb arbeitet das Unternehmen an der Implementierung weiterer FACT24-Funktionalitäten. Eine davon ist die Möglichkeit, mit SMS auf Alarme zu reagieren. „In Mexiko ist es sehr praktisch mit einer SMS zu antworten, daher wird uns diese Funktion sehr helfen. Das ist einfach und wird häufig verwendet.“ Eine weitere Funktion ist die Verbindung von FACT24 mit dem Nationalen Seismologischen Zentrum (CSN), das automatisch vor Erdbeben, Vulkanausbrüchen und Tsunamis warnt.

Nach einem Jahr Arbeit mit FACT24 schätzt

der Koordinator für interne Kommunikation von Braskem Idesa Sapi vor allem die Erreichbarkeit des F24-Teams und die Schulungen des Vertriebs- und Support-Teams. Inzwischen ist die vom Team meistgenutzte Funktionalität der Übungsalarm. Alle drei Monate trainieren die Mitarbeiter kritische Situationen mit Übungsalarman als Präventionsmaßnahme im Rahmen des Krisenmanagements des Unternehmens.

Wie der Koordinator für interne Kommunikation betont, sind in Mexiko Naturkatastrophen und politisch-soziale Ereignisse besonders relevant. „Aber jedes Unternehmen muss eine Analyse seiner eigenen Situation vornehmen. FACT24 bietet gute Möglichkeiten, das System entsprechend anzupassen, sei es die Geolokalisierung, die Checklisten, der „Panikknopf“, etc. Es kommt auf den Kontext an, aber FACT24 bietet für jede Anforderung gute Lösungen.“

„ [...] jedes Unternehmen muss eine Analyse seiner eigenen Situation vornehmen. FACT24 bietet gute Möglichkeiten, das System entsprechend anzupassen, sei es die Geolokalisierung, die Checklisten, der „Panikknopf“, etc. Es kommt auf den Kontext an, aber FACT24 bietet für jede Anforderung gute Lösungen.“

ÜBER BRASKEM IDESA SAPI

Braskem Idesa 

Das 2010 gegründete Unternehmen Braskem Idesa Sapi entstand durch Zusammenschluss von Braskem, dem weltweit größten Hersteller von Biopolymeren und der Grupo Idesa, einer der bedeutendsten mexikanischen Unternehmensgruppen. Gemeinsam leiten die Unternehmen den Braskem Idesa Sapi-Komplex (ehemals das Projekt „Ethylen XXI“), der sich auf die Entwicklung und Umsetzung einer petrochemischen Anlage zur Herstellung von Polyethylen in Nanchital de Lazaro Cardenas im mexikanischen Bundesstaat Veracruz konzentriert.

Das Projekt von Braskem Idesa Sapi ist ein wichtiger Schritt für die petrochemische Industrie in Mexiko. Die mexikanische Handelsbilanz profitiert von einem deutlichen Rückgang der Polyethylen-Importe und das Projekt schafft einen Mehrwert für die gesamte Produktionskette im Land. Es bietet soziale und wirtschaftliche Entwicklungsmöglichkeiten, ermöglicht Umsatzsteigerungen und fördert die Schaffung von Arbeitsplätzen.



F24 – Wir sind Europas führender Software-as-a-Service (SaaS) Anbieter für Incident- und Krisenmanagement, Alarmierung sowie für Geschäftskommunikation.

F24 ist der führende Software-as-a-Service-Anbieter für **Incident- und Krisenmanagement**, **Alarmierung** sowie für **Geschäftskommunikation** in Europa. Die hochinnovativen F24-Lösungen für Alarmierung und Krisenmanagement unterstützen Unternehmen und Organisationen weltweit bei der effizienten und erfolgreichen Bewältigung von Incidents, Not- und Krisenfällen. Darüber hinaus bietet die F24 Lösungen für die volumenstarke Kommunikation von sensiblen Inhalten im Unternehmensumfeld. Als erster und einziger europäischer Anbieter ist die F24 AG im aktuellen Gartner Bericht für Notfall-/ Massenbenachrichtigungsdienste (engl.: EMNS) gelistet.

Weltweit vertrauen bereits mehr als 3.000 Kunden auf die SaaS-Lösungen, um ihre Kommunikationsanforderungen zu managen – im Fall einer Krise oder im Rahmen der täglichen Kommunikation vertraulicher Inhalte. Die Kunden kommen aus nahezu allen Branchen: vom Energiesektor über Gesundheit, Industrie, Finanzen, IT, Tourismus und Luftfahrt bis hin zu öffentlichen Organisationen. Die langjährige internationale Erfahrung hat F24 zu Experten auf dem Gebiet des Incident- und Krisenmanagements sowie der Geschäftskommunikation gemacht.

Seit der Gründung im Jahr 2000 liegen die Wurzeln in München, wo der heutige Firmensitz der F24 AG ist. Heute unterstützt F24 mit den internationalen Tochtergesellschaften in Brüssel, Zürich, London, Trondheim, Paris, Luxemburg-Stadt, Madrid und München sowie den Repräsentanzen in Mexiko-Stadt, Santiago de Chile, Wien, Dubai und Auckland Unternehmen und Organisationen in über 100 Ländern der Erde.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns jederzeit oder besuchen Sie unsere Website [f24.com](https://www.f24.com).