

Swiss Bankers

Sichere und effiziente Kundentransaktionen – Betrugsprävention in Echtzeit

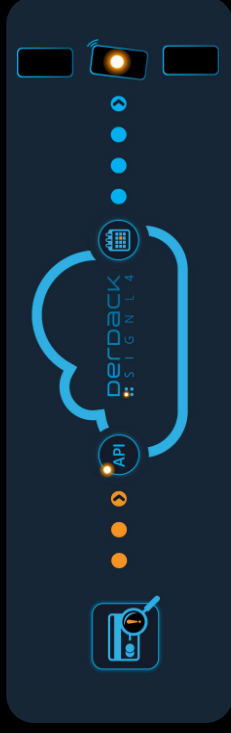
Herausforderungen

Swiss Bankers ist ein Schweizer Finanzdienstleister, der sich auf Prepaid-Kartenlösungen und innovative Zahlungslösungen spezialisiert hat. Swiss Bankers stand vor der dringenden Notwendigkeit, kritische Ereignisse wie potenziellen Betrug schnell und zuverlässig zu kommunizieren und darauf zu reagieren – rund um die Uhr, an sieben Tagen in der Woche. Die bestehende On-Premises-Alarmierungslösung „Enterprise Alert“ erfüllte diese Anforderungen zunächst gut, insbesondere durch die telefonische Alarmierung mit Sprachausgabe. Doch mit der Umstellung auf Microsoft 365 fiel die technische Grundlage für die Anrufalarmierung weg.

Durch die starke Einschränkung von Drittanbieter-Integrationen in

Microsoft Teams war es plötzlich nicht mehr möglich, Telefonalarne wie gewohnt auszulösen. Als Folge blieben nur noch SMS und E-Mail als Kommunikationswege – Kanäle, die im Ernstfall jedoch als unzuverlässig oder leicht zu übersehen gelten. Um die lückenlose Alarmierung weiterhin zu gewährleisten, wurde kurzfristig eine organisatorische Übergangslösung eingeführt.

Gleichzeitig war das Team durch ein Großprojekt gebunden, was eine unkomplizierte Umstellung erforderte. Gesucht wurde deshalb eine flexible, sofort einsatzfähige Lösung, die ohne lange Schulungen in bestehende Abläufe integrierbar war und trotzdem die hohen Anforderungen an Zuverlässigkeit, Sicherheit und Geschwindigkeit der Alarmierung erfüllte.



„SIGNL4 ist vom Look & Feel einfach, modern und ziemlich selbsterklärend.“

Lilo Hartmann, Head Fraud Prevention, Swiss Bankers

Lösung

Als schnelle und effektive Variante wurde mit SIGNL4 die Dercack Cloudlösung eingeführt – zunächst in einer hybriden Struktur mit Enterprise Alert. SIGNL4 stellte die wichtige Telefonalarmierung „out-of-the-box“ zur Verfügung und stellte so kurzfristig den kritischen Alarmierungsweg wieder her. Innerhalb von nur vier Tagen wurde das neue zuverlässige System eingeführt.

Danach erfolgte schrittweise die vollständige Migration zu einer reinen Cloudlösung auf Basis von SIGNL4, inklusive einer kompletten Neustrukturierung der Alarmverteilung, Schichtplanung und Eskalationslogik. Die eingehenden Alarmer – z.B. über E-Mail oder PRTG-Meldungen – werden durch definierte Filterregeln den zuständigen Teams zugewiesen. Vier Eskalationsstufen sorgen dafür, dass keine Alarmierung unbeachtet bleibt. Schichten lassen sich mit wenigen Klicks einrichten und kopieren, was die Planung für ein ganzes Jahr erleichtert. Die intuitive SIGNL4-App ermöglicht es Mitarbeitenden, Alarmer zu empfangen, zu quittieren, weiterzuleiten oder abzuschließen – direkt über das Smartphone.

Vorteile

Die vollständige Umstellung auf SIGNL4 brachte Swiss Bankers zahlreiche Vorteile. Wirtschaftlich bedeutete die Konsolidierung auf ein einziges SaaS-System geringere Kosten und weniger administrativen Aufwand. Gleichzeitig erhöhte sich die technische Flexibilität: Alarmer können nun über Push, SMS, Anruf oder E-Mail versendet werden – in individuell definierter Reihenfolge.

Mitarbeiter schätzen die neue mobile App, da sie selbst bestimmen können, wie sie benachrichtigt werden. Auch Schicht- und Bereitschaftsdienste lassen sich effizient planen, verwalten und auswerten. Die integrierten Reportingfunktionen, wie etwa Monatsprotokolle, ermöglichen der Leitungsebene schnelle Einblicke in Reaktionszeiten und Alarmlast.

Besonders positiv wurde aufgenommen, wie einfach SIGNL4 zu bedienen ist – sowohl für Endnutzer als auch für Administratoren. Die Lösung erfordert kaum Schulungsaufwand, ist schnell anpassbar und passt ideal zu einem dynamischen Umfeld wie der Betrugsprävention im Finanzsektor.

KUNDE

Swiss Bankers, Schweiz

BRANCHE

Finanzdienstleister

ANFORDERUNGEN

- Zuverlässige Alarmierung für Betrugsprävention
- Echtzeit-Benachrichtigungen an den Bereitschaftsdienst
- Klare Eskalationsregeln
- Maximale Flexibilität
- Geringer administrativer Aufwand

VORTEILE

- Betrugserkennung in Echtzeit
- Verbessertes Eskalationsmanagement
- Flexible, individuelle und transparente Alarmierung
- Schnellere Reaktion auf Vorfälle auch dank mobiler App
- Übersichtliche Dienstplanung

MEHR ERFAHREN

www.signl4.de

SIGNL AN UNS

Tel +49 (0) 331 29878-20

E-Mail info@signl4.com

