

Feuerprobe Corona-Impfung

T-Systems realisiert für DRK Sachsen leistungsfähiges
Impfmanagement in kürzester Zeit

Referenzprojekt:



„Ohne umfassende digitale Unterstützung wäre eine Impfkampagne in dieser Komplexität nicht realisierbar. T-Systems hat unter sehr herausfordernden Rahmenbedingungen das fast Unmögliche möglich gemacht.“

Rüdiger Unger, Vorstands-Vorsitzender Deutsches Rotes Kreuz Landesverband Sachsen e.V.

Die globale Corona-Pandemie stellt administrative Einheiten seit Anfang 2020 vor eine Fülle von Herausforderungen, um das Leben von Bürgern zu schützen und die Auswirkungen auf die Volkswirtschaften abzufedern. Ende 2020 wurden die ersten Impfstoffe zugelassen und erlaubten das Aufsetzen einer nationalen Impfstrategie, um die Pandemie zu beenden. In Deutschland ist der Aufbau der Impfkampagnen die Aufgabe der Bundesländer.

In Sachsen beauftragte die Landesregierung das DRK Sachsen mit der Aufgabe, eine Infrastruktur für die Impfungen im Freistaat aufzubauen und die Massenimpfungen federführend zu organisieren. Für etwa vier Millionen Einwohner wurden 13 Impfzentren errichtet. Dazu kommen weitere mobile Impfteams, die beispielsweise Impfungen in Pflegeheimen oder von Gemeinden organisierte temporäre Impfkampagnen durchführen.

Der komplette Impfprozess lässt sich über traditionelle Medien wie das Telefon nur bedingt abwickeln. Die bundesweite Rufnummer 116 117 beispielsweise ist nicht für hohe Lasten ausgelegt – weder technisch noch im Hinblick auf die Telefon-Agenten, die Anrufe entgegennehmen können. Effizient lässt sich der komplette Prozess nur mit digitalen Lösungen abwickeln. Diese müssen von Kontaktaufnahme der Impfinteressierten über den Registrier- und

Terminbuchungsprozess bis hin zum Check-out und einer transparenten Darstellung des landesweiten Impffortschritts reichen. Im Einzelnen müssen mehrere Kontaktkanäle in den Prozess eingebunden werden, dazu eine Berechtigungsprüfung, Terminvergabe, Abstimmung mit verfügbaren Impfkapazitäten (Personal, Örtlichkeiten und Impfstoff) sowie Check-in und Check-out. Das gilt nicht nur für die stationären Impfzentren, sondern in modifizierter Form auch für die mobilen Impfteams. Das DRK Sachsen brauchte einen Partner für den Aufbau eines digitalen Impfmanagement-Systems.

Auf einen Blick

- Corona-Massenimpfungen in Sachsen
- Umfassender ICT-Support in kürzester Zeit notwendig
- Reibungslose Prozesse für Koordination aller Beteiligten
- Sehr leistungsfähiges Webportal
- Große Herausforderungen durch hohe Änderungs- und Anpassungsdynamik sowohl für das Deutsche Rote Kreuz (DRK) in Sachsen als auch für T-Systems
- Hohe Sicherheits- und Datenschutzstandards
- Über eine Million Impfungen in vier Monaten zuverlässig abgewickelt

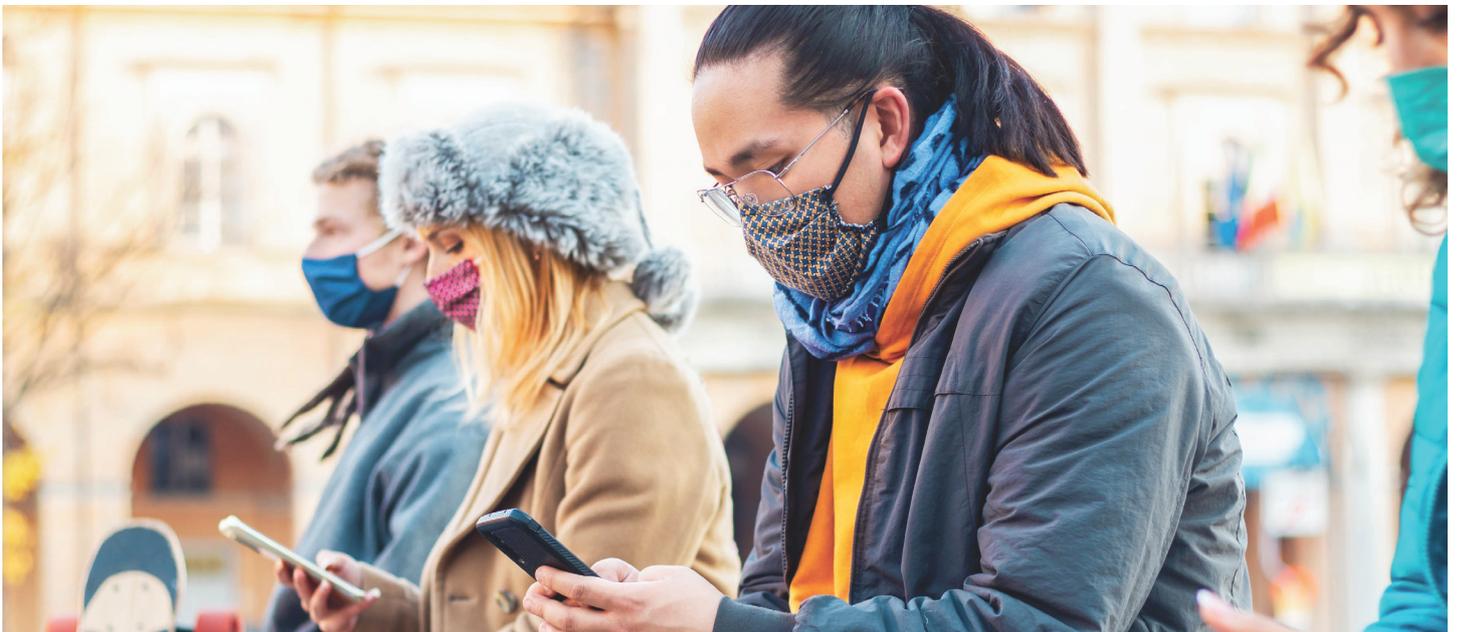
Die Referenz im Detail

Herausforderung

In kürzester Zeit musste das DRK in Sachsen die Impfzentren und mobilen Impfteams aufbauen – inklusive des zugehörigen Impfprozess-Supports. Dabei machten gleich mehrere Faktoren den Aufbau des Impfmanagement-Systems zu einer Herausforderung der Sonderklasse. Zwei Wochen Zeit hatte das Team von T-Systems – über die Jahreswende – um bis zum 11. Januar die hochkomplexen Zusammenhänge digital abzubilden. Dabei war es nötig, verschiedene Stellen einzubeziehen, die direkt am Prozess mitarbeiten: Die Impfzentren des DRK, die mobilen Impfteams und die zentrale Impfstoffverwaltung inklusive der Logistik. Als Eingangskanäle für die Impfwilligen mussten leistungsfähige Medien aufgebaut werden. Zum einen ein Call Center, zum anderen ein Web-Portal, das auch mit einer hohen Zahl gleichzeitiger Zugriffe umgehen kann, damit möglichst viele Menschen einen Impftermin erhalten können – das beinhaltete auch Vorkehrungen gegen verschiedenste Cyberangriffe und Betrug wie den automatisierten Abgleich mit dem offiziellen Melderegister. Gleichzeitig mussten rigide Datenschutzvorgaben für die Verarbeitung personenbezogener und gesundheitsrelevanter Daten eingehalten werden. Doch mit dem Aufbau des Impfmanagement-Systems zum 11.1. war es noch lange nicht getan. Hochdynamische Rahmenbedingungen wie sehr häufig geänderte politische und medizinische Entscheidungen, Engpässe bei Impfstofflieferungen, neue Vorgaben für die Berechtigung oder Impfstoffunverträglichkeiten machten die Pflege des Impfmanagements-Systems zu einem heißen Tanz in einem hyperagilen Umfeld – sowohl für das Deutsche Rote Kreuz in Sachsen als auch für T-Systems.

Lösung

Für das zentrale Impfmanagement kam mit Civento eine Software zum Einsatz, die bereits seit Jahren für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung produktiv im Einsatz ist. Sie dient als Basis des Corona-Impfmanagements (CIM). CIM wird dynamisch in einer sicheren Private Cloud von T-Systems betrieben. Impffinteressierte erreichen das CIM über ein Webportal oder über die landesweite Hotline. Da die bundesweite Nummer 116 117 nicht für die zu erwartende Last ausgelegt war, stellte T-Systems über die Deutsche Telekom eine zusätzliche Freecall-Nummer für den Freistaat bereit. Über die beiden Nummern erreichen Impffinteressierte ein spezifisches Call Center mit fast 300 geschulten Agenten. Diese führen die Gesprächspartner durch den Prozess und können die notwendigen Unterlagen mithilfe eines angeschlossenen Druckservice ausdrucken und per Post an die Adressaten verschicken lassen. Aber auch das Webportal brauchte einige „Extras“: Der dynamische Betrieb mit dynamischer Skalierung erhielt noch zusätzlich einen digitalen Warteraum sowie eine Web Application Firewall. Dies schützt nicht nur die Seite vor Angriffen, sondern fängt auch Wartende auf, falls das CIM ausgelastet ist. Für das Impfstoff-Bestandsführungs- und -Planungssystem kommt SAP zum Einsatz. Der Impfstoffverwalter steuert die Logistik über diesen Weg. Zudem erfolgt durch die Kopplung des CIM mit dem Planungssystem ein Abgleich zwischen der Verfügbarkeit der verschiedenen Impfstoffe, den Impfungen und Terminen. Die mobilen Impfteams sind über eine auf ServiceNow basierende Lösung zur Disposition ebenfalls an das Bestandsführungssystem angeschlossen. Über eine App sind die mobilen Teams an das System angebunden und können somit flexibel und in Echtzeit disponiert werden, diese App ist auch offline nutzbar. Sehr häufig wechselnde Rahmenvorgaben und Entscheidungen der Politik mussten zeitnah im Impfmanagement-System umgesetzt werden. Traditionelle Scrum-Methoden mit Sprints im 2-Wochentakt waren für das Maß an erforderlicher Agilität nicht ausreichend. Das Entwicklungsteam von T-Systems schuf ein eigenes Vorgehen für ein hyperagiles Arbeiten, das den kontinuierlichen, kurzfristigen Änderungen Rechnung trug.





Kundennutzen

Das Impfmanagement in Sachsen bestand die Feuerprobe mit Bravour. Trotz herausfordernder Rahmenbedingungen wie eine sehr dynamische Systemnutzung und ein sehr hoher Änderungs- und Anpassungsdruck konnten Menschen zu jeder Zeit regelkonform und sicher durch den Impfprozess begleitet werden. Die Verantwortlichen hatten in jeder Phase Transparenz über den Status von Impfstoffen und Impfungen. Die Impfungen konnten sich auf die vereinbarten Termine zu 100 Prozent verlassen. Stand heute (Ende April 2021) hat das Impfmanagement über eine Million Impfvorgänge zuverlässig abgewickelt. T-Systems unterstützte mit verschiedensten Leistungen als Ende-zu-Ende-Anbieter das DRK Sachsen. „Das Impfmanagement ist ein herausragendes Beispiel für Prozesse, die maßgeblich in IT laufen. Und das führt auch zu einer Art Neuland in der Politik: Entscheidungen müssen auch in Absprache mit der technischen Machbarkeit getroffen werden. Denn wenn die neuen Vorgaben nicht technisch abbildbar sind, kommt der Impfvorgang zum Erliegen“, erläutert Markus Naaf, der Account Executive von T-Systems. Gemeinsam illustrierten die Projektpartner, welchen Mehrwert digitale Lösungen für Herausforderungen in der Gesundheitsbranche und im öffentlichen Sektor erbringen.

Weitere Vorteile:

- Aufbau des Systems in kürzester Zeit
- Hyperagile kontinuierliche Weiterentwicklung
- Immense Reaktionsfähigkeit
- Hohe Nutzerfreundlichkeit
- Erfüllung höchster Datenschutzvorgaben
- Sehr hohe Leistungsfähigkeit
- Volle Skalierbarkeit und Transparenz

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland