



Pandemiebekämpfung mit modernster Contact-Center-Technologie

Mithilfe von IP Dynamics hat die Landeshauptstadt München einen zentralen Standort für die sogenannten Contact-Tracing-Teams eingerichtet. Die Kontaktverfolgung ist im Kampf gegen das Coronavirus enorm wichtig und läuft durch den Einsatz modernster Technik nun noch effizienter.

Die Pandemie beherrschbar machen

Über ein Jahr ist inzwischen seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie vergangen und noch immer breitet sich das Virus aus. Unser Alltag wird weiterhin von Inzidenzwerten und anderen Kennzahlen bestimmt. Doch der Kampf gegen das Virus läuft auf Hochtouren. Neben der Impfkampagne kommt ein umfassender Maßnahmenkatalog zum Einsatz, um die Pandemie beherrschbar zu machen und die Zahl der Neuinfektionen entscheidend abzusenken.

Die bayerische Landeshauptstadt München setzt auf sogenannte Contact-Tracing-Teams, um die Kontakte infizierter Personen ausfindig zu machen, zu informieren und somit die Ausbreitung des Virus einzudämmen. Durch die Kontaktverfolgung sollen Infektionsketten schnellstmöglich durchbrochen werden. Hierfür zählen eine zuverlässige technische Plattform und reibungslose Kommunikationsabläufe zu den Grundvoraussetzungen.



Landeshauptstadt
München

Die Landeshauptstadt München erfüllt eine große Vielfalt von Aufgaben für die Bürgerinnen und Bürger. Ihr Aufgabenspektrum erstreckt sich u.a. auf die Bereiche Bildung und Kultur, Sport und Freizeit, Mobilität, Sicherheit, Wirtschafts- und Tourismusförderung, Gesundheits-, Umwelt- und Klimaschutz, Versorgung und Abfallwirtschaft, Wohnungsbau und Stadtplanung, Straßenbau und Gartenbau.

Darüber hinaus stellt die Stadt München ein umfangreiches soziales Beratungs- und Betreuungsangebot zur Verfügung und bietet umfassenden Bürgerservice.

Zur Erfüllung ihrer Aufgaben beschäftigt die Stadt rund 42.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und verfügt über ein Haushaltsvolumen von rund 8,3 Milliarden Euro.

VOXTRON 

Situationsbedingt waren die Münchener Contact-Tracing-Teams räumlich voneinander getrennt aufgebaut worden. Durch die Zusammenlegung an einem zentralen Standort und die einheitliche Ausstattung mit moderner Technik, sollte die Kontaktverfolgung noch effizienter werden. Angesichts der akuten Krisensituation war schnelles Handeln gefordert.



Contact Center in zwei Wochen

Als die Verantwortlichen der Landeshauptstadt München am 13. November 2020 erstmals mit IP Dynamics über das Projekt sprachen, waren die Anforderungen bereits klar umrissen. Auf dem Messegelände der Stadt sollte ein Nachverfolgungszentrum für 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entstehen. Geplante Inbetriebnahme? Rund zweieinhalb Wochen später, am 1. Dezember!

Nach der Festlegung der Rahmenbedingungen erteilte die Landeshauptstadt München am 19. November den Auftrag. Demgemäß sollte IP Dynamics umgehend ein Contact Center mit mehreren Hotlines, DTMF-Abfrage und Wartefeld für bis zu 500 Agenten beziehungsweise Kontaktverfolgerinnen und -verfolger einrichten. Das Voxtron Communication Center (VCC) des Herstellers Enghouse Interactive sollte das Fundament der Lösung bilden. Dieses Contact Center ist bei der Landeshauptstadt München bereits erfolgreich für die gesamten Service-Hotlines in Betrieb.

Das Nachverfolgungszentrum sollte in der Halle C2 der Messestadt Riem errichtet werden. Zum Projektstart herrschte in ebendieser Halle allerdings noch gähnende Leere. Um die reibungslose Funktionalität des Zentrums zu gewährleisten, hat die Landeshauptstadt München bewusst nicht auf eine bestehende Infrastruktur zurückgegriffen, sondern das gesamte Zentrum organisatorisch und technisch neu aufgesetzt. IP Dynamics verantwortete dabei die Bereitstellung und Konfiguration der Contact-Center-Software mit der gesamten notwendigen Server-Landschaft.

Um angesichts des engen Zeitplans wertvolle Stunden einzusparen, hat das Team von IP Dynamics die SQL-, Contact-Center- und IVR-Server unmittelbar nach ihrer Lieferung in der Hamburger Unternehmenszentrale aufgebaut und installiert. Unterdessen führten Kollegen aus München und Stuttgart im Rahmen einer Wochenendschicht remote die Grundinstallation des Voxtron Communication Centers durch und überprüften das System auf Herz und Nieren. Am 23. November wurden die Server von Hamburg nach München überführt und dort am Folgetag implementiert. Wiederum einen Tag später hat die IT der Landeshauptstadt München die Netzwerkverbindung zwischen den neuen Servern und der Messehalle in Riem hergestellt.

„Während der gesamten Projektlaufzeit haben wir mit den Kolleginnen und Kollegen vom IT-Referat der Landeshauptstadt München Hand in Hand zusammengearbeitet“, erinnert sich Alexander Birkholz, bei IP Dynamics zuständig für die technische Realisierung. „Da die einzelnen Arbeitsschritte exakt aufeinander abgestimmt sein mussten, war eine präzise Koordination erforderlich. Abstimmung, Planung und Umsetzung gingen nahtlos ineinander über.“

„Abstimmung, Planung und Umsetzung gingen nahtlos ineinander über.“

Auf diese Weise haben alle Beteiligten so manche technische Herausforderung gemeistert. So wurde zum Beispiel kurzfristig beschlossen, an den Arbeitsplätzen der Agentinnen und Agenten aufgrund sicherheits- und datenschutzrechtlicher Erwägungen mit VCC-Webclients anstelle der üblichen Fat Clients zu arbeiten. IP Dynamics hat die hierfür benötigten zusätzlichen Server-Kapazitäten fristgerecht bereitgestellt. Und auch die kurzfristige Einrichtung eines Load Balancers zur gleichmäßigen Verteilung der Nutzerlast auf die Server stellte kein Problem dar.

An den letzten drei Tagen vor dem Go-Live stellten Alexander Birkholz und das Team von IP Dynamics die Ausfallsicherheit des Systems her (Redundanz). Außerdem wurden die Callflows in das VCC eingepflegt und letzte Feineinstellungen vorgenommen.

Erfolgreiche Kontaktverfolgung an sieben Tagen pro Woche

Aufgrund der exzellenten Zusammenarbeit konnte das Nachverfolgungszentrum nach einem abschließenden Funktionstest plangemäß am 1. Dezember in Betrieb genommen werden. Die Eröffnung erfolgte durch den Münchener Oberbürgermeister Dieter Reiter vor Ort.

IP Dynamics hat seine Aufgaben in dem Projekt unter hohem Druck und mit großem Einsatz zum Erfolg geführt.

Heute kämpfen in der Halle C2 der Messestadt Riem bis zu je 500 Kontaktverfolgerinnen und Kontaktverfolger im 24/7-Modus gegen das Coronavirus. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, darunter Dienstkräfte aus verschiedenen Referaten der Landeshauptstadt München, der Bundeswehr sowie von der Polizei und dem Freistaat, arbeiten in kleinen, voneinander abgeschotteten Büros.

Im Bedarfsfall könnte das Zentrum schnell erweitert werden. Die Kontaktverfolgerinnen und Kontaktverfolger



nutzen den Webclient des VCC und telefonieren per Headset. Dank der Contact-Center-Software können angerufene Personen das Krisenzentrum nach einem entgangenen Anruf zurückrufen. Per IVR-Abfrage und DTMF-Menü können Anruferinnen und Anrufer ihr Anliegen spezifizieren. Sofern alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gespräch sind, werden die Anruferinnen und Anrufer im Wartefeld gehalten, ehe sie per Contact-Center-Routing an eine passende Mitarbeiterin oder einen passenden Mitarbeiter durchgestellt werden. Dies war vor der Zentralisierung der Contact-Tracing-Teams nicht immer möglich und erhöht die Chance, dass die wichtigen Informationen schnell übermittelt werden.

Das neue Nachverfolgungszentrum mitsamt der modernen IT-Ausstattung ermöglicht effektivere Arbeitsabläufe und schnellere Absprachen. Damit leistet die IT in der Bekämpfung der Pandemie einen wichtigen Beitrag.



Noch Fragen?

Sprechen Sie uns für weitere Informationen zu diesem Projekt gerne jederzeit an: info@ipdynamics.de