



CoFollow

Kontaktverfolgung in der Pandemiebekämpfung

Beschreibung des Systems

nhi² AG Interviews International

Am Metternicher Hof 15

53111 Bonn

Telefon (02 28) 2 01 78 - 0

www.cofollow.de

www.nhi2.de

CoFollow – Kontaktverfolgung in der Pandemiebekämpfung

Ausgangslage und Zielsetzung

Um im Pandemiegesehen die Kontrolle zu behalten, ist es erforderlich, die Inzidenz so gering wie möglich zu halten.

Um das zu erreichen, müssen die Kontakte der positiv Getesteten vollständig und ohne zeitliche Verzögerung wiederholend kontaktiert werden und nach ihrem Symptomstatus befragt werden. Die Ergebnisse der Kontaktverfolgung müssen sofort den Gesundheitsämtern wieder zur Verfügung stehen.

Dieses Papier zeigt, wie Techniken und Organisationsformen der professionellen, hochvolumigen Telefonie für die Pandemiebekämpfung verfügbar gemacht werden können.

Die beschriebenen Techniken und Organisationsregeln sind in der Branche der professionellen Telefonie (z.B. in der Marktforschung) seit langer Zeit etabliert. Es geht also darum, den modernsten Stand der Volumentelefonie für die Pandemiebekämpfung verfügbar zu machen und in die Gesamtabläufe der Kontaktermittlung bzw. Kontaktnachverfolgung zu integrieren.

Die nötige Reaktionsgeschwindigkeit und vollständige Erfassung aller Kontakte sind dann bestmöglich erreichbar, wenn die Pandemiebekämpfung in einem Daten- und Systemverbund zwischen allen beteiligten Institutionen durchgeführt wird. Alle Akteure kommunizieren über eine gemeinsame Software und beziehen aus dieser alle Informationen und schreiben in diese zurück.

Hierfür steht mit SORMAS, der vom vom Helmholtz-Zentrum für Infektionsforschung und Deutschen Zentrum für Infektionsforschung entwickelten Software, das geeignete IT-System zur Verfügung. Andere übergreifende Lösungen sind denkbar. Für den Bestandteil der Kontaktnachverfolgung beschreiben wir hier das System CoFollow, das über eine Schnittstelle mit dem übergreifenden System (z.B. SORMAS) kommuniziert und vollständig integriert arbeitet.

Dort, wo SORMAS nicht eingesetzt wird, kann CoFollow direkt in die Abläufe einzelner Gesundheitsämter eingebunden werden. So wird regional oder lokal die Effizienz der telefonischen Kontaktverfolgung schnell und ganz erheblich gesteigert.

CoFollow - Hard- und Softwarekomponenten -

- **Adressdatenbank der Kontaktpersonen**
- **Telefonsteuerungs-Software**

Sie entscheidet, wann welcher Kontakt mit einem Anrufversuch belegt wird, stößt die Telefonwahlprozesse an, verwaltet und dokumentiert sie. Sie sorgt auch dafür, dass alle Kontakte zum richtigen Zeitpunkt den nächsten Anruf erhalten, exekutiert also das Wiedervorlagenmanagement.
- **Gesprächs-Steuerungs-Software**

Sie liefert die Leitfäden für die Telefongespräche und stellt sie an den Bildschirmen der Interviewer dar. Sie nimmt die Eingaben der Interviewer entgegen und speichert sie in der Adressdatenbank. Sie dokumentiert das Gesprächsergebnis in der Adressdatenbank.

Die Telefonsteuerungs-Software und die Gesprächs-Steuerungs-Software sind in einem gemeinsamen Software-System implementiert.
- **Dialer (Hardware und Software)**

Die Dialer nehmen die Kommandos zum Aufbau von Telefonverbindungen von der Telefon-Steuerungssoftware entgegen. Sie bauen die Telefonverbindungen auf, dokumentieren das Ergebnis in der Adressdatenbank und stellen schließlich die Verbindung mit den Interviewern und der Gesprächs-Software her.
- **Schnittstellensoftware**

Sie implementiert die Kopplung zu den Basissystemen, wie z.B. SORMAS oder aber auch anderen Datenbanksystemen bis hin zu Excel-Dateien. Sie liest die nötigen Daten aus den Basissystemen und speist damit die Adressdatenbank. Sie liest die Ergebnisdaten aus der Adressdatenbank und schreibt sie in die Basissysteme zurück.
- **Reporting-Software**

Sie liefert Berichte aus der Adressdatenbank entweder an die Bildschirme der verantwortlichen Personen oder in vorformatierte Berichte (z.B. auch in Excel-Berichte) oder in andere Datenbanken (z.B. in SQL-Datenbanken), welche die Telefonie-Ergebnisse nachfragen. Auch das Reporting kann von der Ablaufsteuerung getriggert werden, so dass die gewünschten Berichte ohne menschliches Zutun erzeugt und geliefert werden.
- **Befragungssuite**

Es handelt es sich um eine Software-Suite zum Programmieren von Fragebögen und Durchführen der Umfragen

Ablaufbeschreibung

Die Daten der Kontaktpersonen, mit welchen telefoniert werden soll, werden vom Basissystem an die Adressdatenbank übertragen. Mit übertragen werden alle erforderlichen Parameter des gewünschten Gespräches, wie Zeitpunkt(e) Inhaltstyp des Gespräches, angestrebte Zielsetzung usw. Das Schnittstellensystem führt die nötigen Formatanpassungen durch.

Die Telefonsteuerung übergibt zu den in der Adressdatenbank gespeicherten Zeitpunkten die Nummer an das Dialersystem. Der Dialer baut das Gespräch auf. Die Verbindungen, bei der eine Kontaktperson das Gespräch annimmt, wird vom Dialer an den Interviewerrechner durchgestellt.

Verbindungsaufbauten, die mit „besetzt“ enden oder bei denen niemand den Hörer abnimmt, werden ohne Interviewerbeteiligung vom Dialer in der Adressdatenbank protokolliert. Der Dialer setzt in diesen Fällen auch den Zeitpunkt des nächsten Verbindungsversuches.

Die Gesprächssteuerung führt den Interviewer durch das Gespräch, indem sie den Fragebogen auf dem Bildschirm des Interviewers darstellt. Der Interviewer gibt Antworten und Daten der Kontaktperson am Bildschirm ein. Eine Terminverwaltung zwecks Wiederanruf ist enthalten.

Die Adressdatenbank schreibt alle Ergebnisse in das Basissystem zurück. Das kann jederzeit oder eventgesteuert erfolgen. Das Schnittstellensystem führt nötige Formatanpassungen durch.

Das Reportingsystem erzeugt, falls gewünscht, vordefinierte Berichte in allen marktüblichen Formaten z.B. für Dashboards, E-Mail-Reporting oder als Excel-Datei.

Vorteile gegenüber der konventionellen Telefonie

Der Interviewer kann sich allein auf die Gespräche konzentrieren. Besetztzeichen, Freizeichen, falsche Telefonnummern werden von ihm ferngehalten. Er muss auch nicht „wählen“. Wenn er das Signal gibt, dass er ein Telefongespräch führen will, „klingelt“ nach kurzer Zeit sein Telefon und die nächste Kontaktperson ist in der Leitung. Am Bildschirm erscheinen automatisch die Daten dieser Kontaktperson – auch mit deren Historie, falls zweckmäßig.

Das Telefonnummernmanagement wird fehlerfrei von der Software übernommen. Die Software speichert für alle Nummern immer den korrekten Zustand. Sie protokolliert fehlerfrei alle Gespräche sekundengenau und Interviewergenau (jederzeit ist protokolliert, wer, wann mit wem telefoniert hat). Alle Wiedervorlagen werden minutengenau durchgeführt, so, wie es im Wiedervorlagenmanagement definiert ist.

Durch die Overdialing-Kapazität des Dialer-Computers sinken die Wartezeiten der Interviewer zwischen zwei Gesprächen. Denn der Dialer startet mehrere Verbindungsaufbauten parallel. Die Dialer halten ein vielfaches der Telefoniekapazitäten vor, um alle technischen Nicht-Kontaktierungsgründen auszufiltern und so die Zeit der Interviewer optimal zu nutzen.

Alle Gespräche verlaufen strukturiert entlang des Leitfadens.

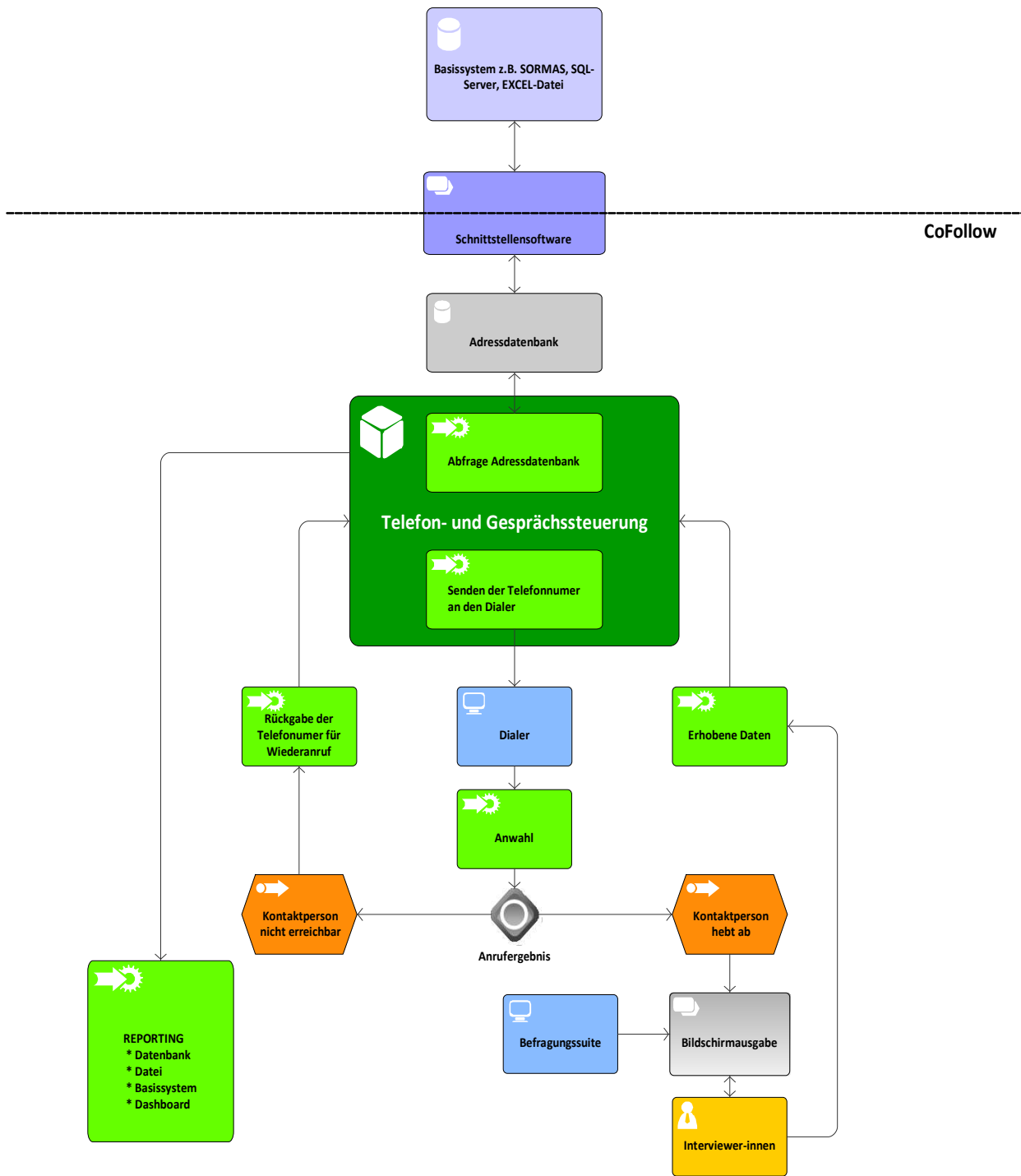
Die Fehlermöglichkeiten reduzieren sich extrem, weil alle Arbeitskomponenten, die nicht das Gespräch selbst betreffen, voll automatisiert ablaufen.

Durch das Fernhalten aller Dinge, die nichts mit dem Gespräch zu tun haben, steigt die Effizienz der telefonischen Nachverfolgung erheblich.

Das System ist extrem skalierbar. Viele Master-Rechner und viele Dialer-Rechner können mit einer gemeinsamen Adressdatenbank zusammenarbeiten. Das ist auch standortübergreifend möglich und wird erfolgreich seit mehr als 15 Jahren praktiziert.

In CoFollow telefonieren ausschließlich geschulte Menschen aus Fleisch und Blut. Keine Bürgerin und kein Bürger muss sich mit einem Telefoncomputer herumschlagen, der das gesprochene Wort nicht richtig versteht und unzählige, unverständliche Menüs anbietet.

Schema der Komponenten



Ansprechpartner: Dr. Herbert Neumaier
Telefon: (01 76) 23 94 17 76
neumaier@nhi2.de