

BEST PRACTICE PAPER

Wie Retarus während der Pandemie systemrelevante Kommunikation ermöglicht hat

Lead-Analyst:

Ollie O'Donoghue

teknowlogy Group, Oktober 2021

Im Auftrag von

retarus:

PAC
a teknowlogy group company

EINLEITUNG

Die COVID-19-Pandemie hatte Auswirkungen auf jedes Unternehmen und jede Institution weltweit, da diese sich sehr bemühten, neue Arbeitsmöglichkeiten einzurichten sowie Produkte und Dienstleistungen so zu liefern, dass diese sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden sicher sind. Viele wandten sich in dieser Zeit neuen technologischen Möglichkeiten zu, um eine gewisse Normalität in bestehenden Funktionen zu wahren. Andere wiederum starteten neue Projekte, um den veränderten Kundenbedürfnissen gerecht zu werden.

Im öffentlichen Sektor war ein tiefgreifender Wandel erforderlich. Institutionen und Behörden sahen sich mit einer noch nie dagewesenen Nachfrage nach vorhandenen Leistungen konfrontiert – wie zum Beispiel Arbeitslosengeld –, während der Gesundheitssektor mit den direkten Auswirkungen der Pandemie kämpfte. Laut der jüngsten CxO-Umfrage von teknowlogy mussten öffentliche Einrichtungen in Deutschland neue digitale Geschäftsmodelle entwickeln, Prozesse optimieren und das digitale Kundenerlebnis verbessern, da sich der Service auf Online-Alternativen verlagerte. Angesichts des zunehmenden Drucks auf zentrale Kommunikationskanäle – im Jahr 2020 wurden weltweit mehr als 300 Milliarden E-Mails gesendet –, konzentrieren sich viele dieser Verbesserungen auf die Erweiterung bestehender Kommunikationskanäle, die von Bürgern sowie Verbrauchern sehr stark genutzt werden.

Dieser Wandel hin zu digitalen Umgebungen sowie die Neuausrichtung von Ressourcen, um die beispiellose Nachfrage zu befriedigen, mussten gemanagt werden. Neben dieser Tatsache war in der öffentlichen Verwaltung und im Gesundheitssektor auch zu beobachten, dass dort um die Implementierung von Lösungen gerungen wurde, die in einigen Fällen nie zuvor verwendet worden waren.

Diese Fallstudie beleuchtet ein konkretes Beispiel einer öffentlichen Organisation, die mit Technologiefachleuten bei der Entwicklung einer Lösung zusammengearbeitet hat, die ein wesentliches COVID-19-Impfprogramm in einem besonders schwierigen Umfeld unterstützt.



Mehr als 50%

der öffentlichen Organisationen in Deutschland glauben, dass in den nächsten zwei Jahren nach der COVID-19-Pandemie der Aufbau neuer digitaler Modelle sowie die Verbesserung des digitalen Kundenerlebnisses für sie wesentliche Ziele darstellen.

PAC CxO-Studie, Deutschland, 2020



AUFBAU EINER EINZIGARTIGEN LÖSUNG FÜR EINE BEISPIELLOSE HERAUSFORDERUNG

Das war die Ausgangslage: Ende 2020, fast ein Jahr, nachdem das COVID-19-Virus sich auf der ganzen Welt ausgebreitet hatte, waren die ersten wirksamen Impfstoffe für die Öffentlichkeit verfügbar. Und die Regierungen weltweit begannen schnell, Systeme zur möglichst raschen Versorgung ihrer Bürger mit Impfstoffen einzurichten.

Für das bayerische Gesundheitsministerium bedeutete dies, dass ein System von Grund auf aufgebaut werden musste. Ein System, das einem der weltweit strengsten Regelungsrahmen entspricht und das in der Lage wäre, Millionen Bürger innerhalb kürzester Zeit – in nur wenigen Monaten – zu versorgen.

Aufgrund der Struktur des deutschen Gesundheitswesens haben Ministerien und Landesregierungen eine eingeschränkte Rolle bei der Bereitstellung von Gesundheitsleistungen. Insofern würde dieses neu aufgebaute System einen beispiellosen Schritt darstellen, der ein ganz bestimmtes Ziel hat: die Verfügbarkeit des Impfstoffes.

Letztendlich war die konzipierte Lösung sowohl komplex als auch hocheffektiv. Sie ermöglichte es dem Ministerium, den Impfstoff schnell und in großen Mengen bereitzustellen. Neben einer ganzen Reihe von sorgfältig konzipierten Funktionen, die diesen Erfolg ermöglicht haben, fokussiert sich diese Fallstudie auf eine der wichtigsten: das Management sowie die Bereitstellung von Kommunikationsdiensten.

„Durch den Abbau von Schwierigkeiten bei der Kommunikationslogistik mithilfe seiner sicheren und verlässlichen Lösungen war Retarus in der Lage, einem äußerst wichtigen Projekt im öffentlichen Gesundheitswesen in unglaublich kurzer Zeit dabei zu helfen, Bürgerinnen und Bürgern einen wirklichen Nutzen zu liefern.“

**Ollie O’Donoghue,
Senior Analyst,
teknowlogy**

Eine der größten Herausforderungen für das Projektteam, das an dem Impfsystem gearbeitet hat, war die zentrale Anforderung, den Bürgern wesentliche Informationen zu übermitteln, wie zum Beispiel Impfanspruch, Terminbestätigungen, Erinnerungen und Folgekommunikation. Diese Aufgabe mag einfach erscheinen, aber aufgrund des einzigartigen Umfelds dieses Programms gibt es zahlreiche beträchtliche Herausforderungen. Die erste besteht in der Sicherheit und Vertraulichkeit von Informationen. Naturgemäß ist das Impfprogramm auf sensible Patienten- und Personendaten angewiesen. Daher ist Sicherheit eine der grundlegendsten Anforderungen an jedes Kommunikationstool.

Die nächste Herausforderung ergibt sich sowohl aus diesem Regelungsrahmen als auch aus der Organisation der regionalen Anbieter im Gesundheitswesen. Im Grunde genommen war der Ausgangspunkt für das Team zum Projektstart bei Null. Die Verwaltung hatte wenig bis gar keine Erfahrung mit dem Aufbau von Strukturen und Systemen für das Management von Gesundheitsleistungen. Sie verfügte beispielsweise über keinerlei Infrastruktur oder Registrierungsdienste. Und was noch problematischer war: Das Ministerium hatte wegen der strengen Regelungen bezüglich Patienten- und Personendaten keine Datenbibliothek, die dem Projekt als Starthilfe hätte dienen können.

Eine weitere Herausforderung bestand darin, zu gewährleisten, dass die ungeheure Anzahl von Mitteilungen – auf dem Höhepunkt Hunderttausende von ausgehenden E-Mails und SMS-Nachrichten – zuverlässig in den Posteingängen landen würde. Und noch wichtiger: dass diese Mitteilungen von ihren Empfängern gelesen und verstanden würden.

Im Rahmen des Impfprogramms in Bayern hat Retarus mehrere Millionen Mitteilungen pro Monat zuverlässig an Bürger und Institutionen zugestellt.

Für diesen entscheidenden Punkt wählte das Team einen Spezialisten für Geschäftskommunikation und Workflows aus: Retarus. Nach Angaben der Projektverantwortlichen verfügte Retarus über eine geeignete Lösung sowie die notwendige Erfahrung, um zügig eine sichere und verlässliche Kommunikationslösung aufzubauen und damit den engen Zeitplan einzuhalten.

Außerdem musste unbedingt sichergestellt werden, dass die Mitteilungen bezüglich der Impfungen sowie die anschließende Registrierung die richtigen Personen erreichen. Hier konnte Retarus laut den Entscheidern ein System zur persönlichen Identifikation über SMS-Feedback anbieten, das robust ist und auch die anderen in das System integrierten Sicherungsmaßnahmen unterstützt. Zum Beispiel lief jeder Login durch einen Angestellten im Impfzentrum über die SMS-basierte Zwei-Faktor-Authentifizierung von Retarus ab.

„Wir mussten im wahrsten Sinne von ganz vorne anfangen. Wir mussten etwas vollkommen Neues aufbauen, das auf Sicherheit und Verlässlichkeit fußt. Dies alles geschah vor dem Hintergrund eines sehr engen Zeitplans in sehr schwierigen Umständen.“

**Dr. Robert Aures,
Bayerischer
Staatsminister für
Gesundheit und Pflege**



Da das Betrugsrisiko als relativ gering eingeschätzt wurde, ermöglichte die Lösung von Retarus ein schnelles Vorankommen der Impfkampagne und letztlich ein größeres Vertrauen in die Integrität der Daten, noch bevor diese in den Impfbüros persönlich ausgewertet und überprüft wurden.

Auch wurde die Retarus-Lösung für andere wesentliche Funktionen verwendet, unter anderem für die Folgekommunikation, um die Einhaltung der strengen gesetzlichen Auflagen sicherzustellen. Ein Beispiel ist die Anforderung, Daten 21 Tage nach Verabreichung der zweiten Impfung zu löschen, die Retarus den Patienten mit einem Hinweis diesbezüglich mitteilen konnte.

Durch die zügige Bereitstellung einer Lösung für diese kritischen Kommunikationsaufgaben spielte Retarus eine wichtige Rolle in diesem Programm. So ermöglichte Retarus dem restlichen Projektteam, sich auf die direkte Lieferung der Impfdosen an die Öffentlichkeit zu konzentrieren.

GESCHWINDIGKEIT, SKALIERBARKEIT UND VERLÄSSLICHKEIT – DIE HAUPTVORTEILE DER PARTNERSCHAFT MIT RETARUS

Diese Fähigkeit, eine praxiserprobte und bewährte Kommunikationslösung in das Projekt einzubringen, machte Retarus zu einem unverzichtbaren Partner für das Team, das an dem bayerischen Impfprogramm arbeitete. Nach Angaben der Projektverantwortlichen war dies entscheidend für den Erfolg. Von dem Moment an, als sie das Team und die Partner zusammenstellten, wussten sie, dass es sich um erfahrene Profis handelte – nie bestand der geringste Zweifel daran, dass sie mit jemandem zusammenarbeiteten, der diese Aufgabe bewältigen konnte.

Dank dieses Vertrauens konnte das Projekt mit einer Geschwindigkeit voranschreiten, die angesichts der Ausgangssituation überaus ehrgeizig war. Genauer gesagt war das Ministerium mit Unterstützung seiner Partner in der Lage, die Impfdosen an die Bürger zu verteilen – trotz so gut wie keiner Infrastruktur, Daten oder Erfahrung auf diesem Gebiet in einem der schwierigsten Umfeld der Geschichte.

Bei der Besprechung des Projekts mit Führungskräften von Accenture, dem Unternehmen, das das Gesamtsystem entwickelte und Retarus zur Unterstützung bei Kommunikationsaufgaben hinzuzog, wurden mehrere entscheidende Vorteile genannt. Die Tatsache, dass das System von Retarus bereits gut dokumentiert war – mit nachweislichen Erfolgen in einer Reihe von Anwendungsfällen – ermöglichte es maßgeblich, die Lösung schnell und einfach in das Projekt zu integrieren. Retarus hatte außerdem ein Team von Integrationsexperten vor Ort, um Accenture bei der Kombination verschiedener Lösungen in einem übergeordneten System zu unterstützen.

„Retarus war in der Lage, eine Lösung aufzubauen, die unmittelbar große Kommunikationsschwierigkeiten lösen konnte. Dank ihrer Reife konnten wir die Lösung schnell und einfach in das Projekt integrieren.“

Jan F., Executive Director Product Engineering, Implementierungsteam

Das Team konnte auch neu auftauchende Herausforderungen durch den Rückgriff auf Know-how aus anderen Bereichen bewältigen. Es ging z. B. um die Unterstützung bei Whitelisting-Anforderungen und bei der Zusammenarbeit mit Telekommunikationsunternehmen, um sicherzustellen, dass SMS-Nachrichten ihre Adressaten zuverlässig erreichen.

All diese Faktoren zusammen stellten ein wichtiges Nutzenversprechen dar. Hätte das Projektteam versucht, eine eigene Kommunikationslösung von Grund auf zu entwickeln, hätte es viel länger gedauert. Da das Projekt von Anfang an einen engen Zeitplan hatte, war das schlicht und ergreifend nicht möglich.

Außerdem darf eines nicht vergessen werden: Während der enge Zeitrahmen und der Umfang des Projekts für sich genommen schon eine gewaltige Aufgabe darstellten, sorgten die durch die COVID-19-Pandemie hervorgerufenen Einschränkungen für zusätzliche Herausforderungen. Projektteams, die es gewohnt waren, nebeneinander zu arbeiten, mussten sich umstellen, virtuelle Teams einrichten und vom Home-Office aus miteinander arbeiten. Partner, die normalerweise im persönlichen Kontakt gemeinsam Pläne entwerfen, mussten dies nun trotz eingeschränkter physischer Interaktion bewerkstelligen.

Trotzdem konnten sie dank der Zusammenarbeit mit erfahrenen Fachleuten in allen Partnerteams die enormen Herausforderungen bewältigen. Und auch Sorgen bezüglich Systemausfälle und Lastverteilung, die angesichts der zu erwartenden Menge an Impfanfragen verständlich waren, erwiesen sich als unbegründet, da es von Anfang an nur wenige Probleme gab. Dennoch bediente sich das Team eines iterativen Prozesses mit dem übergeordneten Ziel, den Impfstoff möglichst effizient zu verteilen.

Zum jetzigen Zeitpunkt zeigen die aktuellen Daten, dass das Programm 15 Millionen Impfungen unterstützt hat. Dies ist eine enorme Leistung des Teams, wenn man bedenkt, dass die beteiligten Behörden niemals zuvor ein ähnliches System oder Programm eingeführt hatten. Und trotz der unsicheren Zukunft des Programms – mit der Option, das Programm für Auffrischungsimpfungen fortzusetzen oder die Bereitstellung der Leistungen in bestehende Strukturen des Gesundheitswesens einzubinden – lässt sich eine klare Botschaft aus dem Projekterfolg ablesen: Mit dem richtigen Team und den richtigen Partnern ist es möglich, enorme Herausforderungen zu bewältigen und mithilfe von Technologie einen echten, konkreten Wert zu schaffen.

„Angesichts der Umstände, die dieses Projekt begleiteten, ist es einer der wichtigsten Einsätze unserer Lösungen. Zudem zeigt es, wie flexible und ausgereifte Kommunikationsplattformen dabei helfen können, echten Mehrwert zu schaffen.“

**Sören Schulte,
Product Marketing
Manager, Retarus**

DAS FAZIT VON PAC: DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG LIEGT IM AUFBAU EINES EXPERTENTEAMS VON PARTNERN

Diese Fallstudie zeigt ganz klar, wie wichtig es ist, die richtigen Partner mit den richtigen Fähigkeiten einzubinden. Das Team entwickelte eine Lösung für eine komplexe Herausforderung von Grund auf – und das in einem der strengsten Regulierungsrahmen weltweit und in einem der schwierigsten Geschäftsumfelder der Geschichte.

Retarus spielt hier eine bedeutende Rolle. Das Unternehmen konnte eine fertige Lösung liefern, mit der eine der größten Herausforderungen des Projekts gemagt wurde. Dadurch konnte sich das restliche Team auf die wesentliche Aufgabe konzentrieren: die schnelle und effiziente Verteilung des Impfstoffes an die Bürger. Es war angesichts der Komplexität der anstehenden Aufgabe von entscheidender Bedeutung, dass die Projektverantwortlichen diese wesentliche Aufgabe in die professionellen Hände von Experten legen konnten.

Da unser Leben immer stärker digitalisiert wird, ist ein enormer Bedarf an vertrauenswürdigen, sicheren und effizienten Kommunikationsplattformen sowohl im öffentlichen als auch im privaten Sektor zu erwarten. Viele Angewohnheiten, die während der Pandemie bei Bürgern und Verbrauchern entstanden sind, werden nur schwierig wieder abzulegen sein. Dies betrifft nicht nur die Arbeit im Home-Office, sondern auch die stärkere Nutzung digitaler Alternativen im Gesundheitswesen. In vielerlei Hinsicht ist dieses Projekt daher ein Machbarkeitsnachweis für ehrgeizigere Vorhaben, bei denen Behörden, Gesundheitsdienstleister sowie private Organisationen versuchen, die steigende Nachfrage nach digitalen Alternativen zu bisher persönlich erbrachten Services zu befriedigen.

Es ist zu erwarten, dass dieser Trend Führungskräfte in allen Branchen dazu veranlasst, ihr Kommunikationsmanagement zu überprüfen – und in diesem Bereich werden das Know-how von Retarus sowie die Fähigkeit, Herausforderungen mit flexiblen Lösungen direkt anzugehen, sehr gefragt sein. Darüber hinaus bieten die Lösungen von Retarus auch Antworten auf die wesentlichen Herausforderungen von Unternehmen in einer Vielzahl von Branchen. Von der Lösung für Compliance-Herausforderungen in Finanzinstituten bis hin zur Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit im Einzelhandel: Da immer mehr Arbeitsabläufe in digitale Umgebungen verlagert werden, werden zuverlässige und skalierbare Kommunikationslösungen zum entscheidenden Erfolgsfaktor.

ÜBER RETARUS

Mit seinen herausragenden Lösungen und Dienstleistungen, seiner intelligenten Infrastruktur und patentierter Technologie managt Retarus Kommunikation für Unternehmen in aller Welt. Retarus' hochmoderne Technologien, hochverfügbare Rechenzentren sowie die innovative Cloud-Messaging-Plattform bieten höchste Sicherheit, Leistung und Unternehmenskontinuität. Dank seiner Erfahrung in der Steuerung von Informationsflüssen auf Unternehmensebene sorgt Retarus dafür, dass Informationen sicher und zuverlässig zur richtigen Zeit und im richtigen Format an den richtigen Ort übertragen werden – und das seit 1992 und mit inzwischen 15 Tochterunternehmen auf vier Kontinenten. Mehr als die Hälfte aller EURO STOXX 50-, DAX 40- sowie CAC 40-Unternehmen sowie ein Viertel aller S&P100-Unternehmen verlassen sich auf die Dienstleistungen von Retarus. Unsere langjährigen Kunden sind unter anderem Adidas, Bayer, BNP Paribas, Bosch, Continental, DHL, DZ BANK, Fujitsu, Galbani, Goldman Sachs, Honda, Linde, Puma, Sixt, Stellantis, T-Systems, Singapore Airlines und Zeiss. Weitere Informationen: www.retarus.com

retarus:

ÜBER DIE TEKNOLOGY GROUP

Die teknowlogy Group ist das führende unabhängige europäische Marktanalyse- und Beratungsunternehmen für die IT-Branche. Sie vereint die Expertise von zwei Unternehmen, jedes für sich mit einer langjährigen Erfolgsgeschichte im Bereich der Marktforschung und Beratung sowie lokalen Präsenz in den fragmentierten europäischen Märkten: [CXP](#) und [PAC \(Pierre Audoin Consultants\)](#).

Wir sind ein Content-basiertes Unternehmen mit einer starken Berater-DNA. Das macht uns zum bevorzugten Partner europäischer Anwenderunternehmen. Diese unterstützen wir bei der Definition ihrer IT-Strategie, der Steuerung von Teams und Projekten sowie der Risikominimierung bei Technologieentscheidungen. So helfen wir ihnen, ihre Transformation erfolgreich voranzutreiben.

Wir haben ein unübertroffenes Verständnis für Marktentwicklungen und die Erwartungen der IT-Anwender. Dadurch können wir Softwareanbieter und IT-Dienstleister bei der Definition, Umsetzung und Vermarktung ihrer Strategie unterstützen – abgestimmt auf die Anforderungen des Marktes und ausgerichtet auf die Bedarfe von morgen.

Mit mehr als 40 Jahren Markterfahrung sind wir mit unserem Netzwerk aus 50 Experten weltweit aktiv.

Für weitere Informationen besuchen Sie www.teknowlogy.com, und folgen Sie uns auf [Twitter](#) oder [LinkedIn](#).



PAC

a teknowlogy group company

