

# HEINZELMANN im Corona-Einsatz --> Effektive Nachverfolgung von Risikofällen

IT-Service-Management &  
Digitale Kontaktverfolgung

Zentral für die Pandemiebekämpfung ist die Nachverfolgung des Infektionsgeschehens.

Die digitale Kontaktverfolgung mithilfe einer IT-Service-Management-Software (ITSM/SM) kann hierbei eine wichtige Maßnahme sein, da sie Papierwirtschaft, Faxe, Excellisten und andere Verzögerer bei der täglichen Arbeit der Bürger- und Gesundheitsämter beseitigt.

Da IT-Service-Management die unterschiedlichsten Service-Funktionen in sich vereint, bietet der Einsatz ein enormes Potenzial bei einer stetigen Verfolgung von Kontakten infizierter Personen.

Der [HEINZELMANN Service.Desk](#) als professionelle ITSM-Lösung hilft:

- bei der effektiven Abwicklung von Bürgeranfragen
- bei der Nachverfolgung von Reiserückkehrern und bei anderen Aufgaben der Kommunen und Ämter
- z.B. bei der Meldung von Verdachtsfällen an das Gesundheitsamt

Mit Funktionen des Helpdesks und Issue Trackings wird durch die automatisierte Erstellung und Zuordnung von Kontakten die lückenlose Nachverfolgung von Anfragen und Meldungen gewährleistet. Dies führt zur Strukturierung der Fälle und schneller Reaktionsfähigkeit. Durch das umfangreiche Reporting bleibt auch im Nachhinein jeder Schritt nachvollziehbar.

Der Multi-Channel-Ansatz für die Ticketerfassung (Self-Service-Web-Portal, Homepage-Formular, E-Mail oder Telefon) ermöglicht die einfache und flexible Integration des HEINZELMANNs in die Betriebsabläufe. So kann sich z.B. jeder Reiserückkehrer aus Risikogebieten oder jeder Infizierte über ein Webformular bei der Behörde oder dem Amt melden und sich dadurch registrieren. Die übermittelten Daten erzeugen automatisch ein Ticket im HEINZELMANN. Dadurch haben die zuständigen Mitarbeiter von Anfang an alle Daten digital in einem System vorliegen. Telefonketten lassen sich so durchbrechen und kostbare Zeit für die eigentlichen Aufgaben frei werden.

Die Verfolgung der Tickets durch Arbeits- und Merklisten erleichtert den Sachbearbeitern die Arbeit. Die Einstufung von Tickets nach Wichtigkeit, die automatische Zuweisung und Weiterleitung von Aufgaben an Gruppen, Rollen und Personen unter Gewährleistung der Datensicherheit beschleunigen die Arbeit der zuständigen Behörde und tragen zu einer effektiven Abwicklung der Fälle in Corona-Zeiten bei.

Alle wesentlichen Daten gehen immer in einem Tool ein und werden dort strukturiert abgearbeitet und weitergeleitet. Standardisierte Bearbeitungsschritte lassen sich zudem auf Wunsch durch Erstellen von Workflows weiter automatisieren. Exportfunktionen erlauben die Weiterleitung von Verdachtsfällen an das Gesundheitsamt.

**Wie Sie die Funktionen für sich nutzen können, veranschaulichen wir Ihnen an praktischen Beispielen.**

**Alles Wesentliche in 30 Minuten**

**Gerne können Sie abschließend Fragen stellen.**

**Link zur kostenlosen Anmeldung**

**Beginn:**

Donnerstag, 28. Januar 2021, 10:15 Uhr

**Ende:**

Donnerstag, 28. Januar 2021, 10:45 Uhr

**Veranstaltungsort:**

Online

**Website & Anmeldung:**

<https://www.fair-computer.de/>