

CORONA**QUEUE**

#**WIR**VS**VIRUS**
DER HACKATHON DER BUNDESREGIERUNG

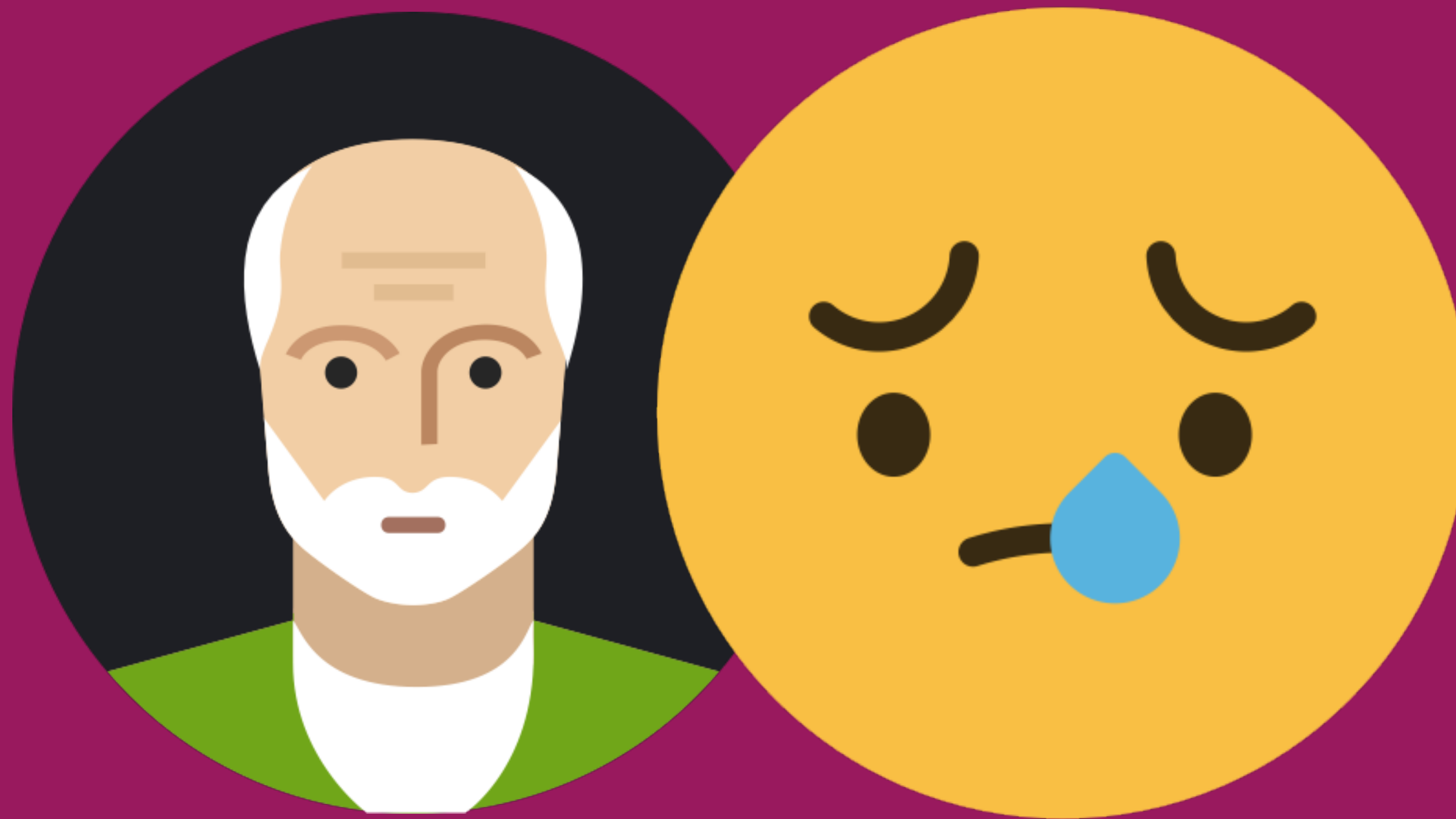


CORONA**QUEUE** reduziert die Wartezeit in Corona-Hotlines und sorgt für eine effiziente Bearbeitung der Anrufe durch automatische Priorisierung.

Das ist Hans.



Hans ist 78. Er hat starken Husten. Er ist besorgt, dass er sich mit Corona infiziert hat.



Hans ruft bei der Beratungshotline seines Landkreises an,
um sich über das weitere Vorgehen zu informieren.



Die Hotline ist jedoch überlastet. Er versucht es mehrmals
– vergeblich. Am Abend gibt er auf.



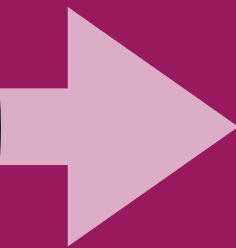
Eine Woche später wird Hans in der Notaufnahme
aufgrund seiner wachsenden Symptome getestet.



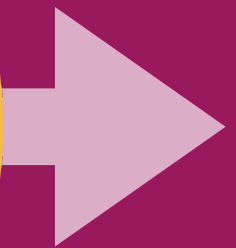
Das geht besser ...



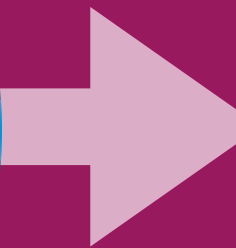
Anruf bei Hotline



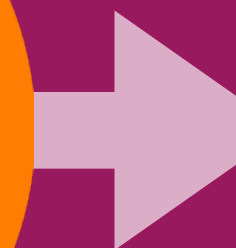
Geringe Wartezeit



Datenerfassung



Info über Rückruf



Geschultes Personal berät

CORONA**QUEUE** speichert Daten (z. B. Aufenthaltsorte, körperliche Anzeichen) und sortiert den Fall automatisiert nach Priorität ein. Die Daten werden über eine Oberfläche bereitgestellt.



Reduzierte Wartezeit

- Kürzere Gespräche (reine Datenerfassung anstatt direkter Beratung)
- Skalierung durch Callcenter-Einbindung über zentralisiertes IT-System (Reduktion von Kurzarbeit, Arbeit aus dem Home Office)
- Integration weiterer Skalierungsmaßnahmen (z. B. Voice Bots)
- Positives Gefühl für Anrufer:innen



Intelligente Rückruf-Priorisierung

- Automatisiert, anhand erfasster Daten
- Dringliche Fälle werden zuerst zurückgerufen – anstatt „first in, first out“.

Fragebogen

Haben Sie Gliederschmerzen?

☒

☐

Ja

Nein

Haben Sie anhaltenden Husten?

☒

☐

Ja

Nein

Haben Sie Reizhusten?

☒

☐

Ja

Nein

Ticket-System

Dashboard

Overview

My assigned Tickets

Unassigned & Open

My pending matched Tickets

Pending matched

Escalated

TITLE	CUSTOMER	GROUP	OWNER	STATE	PRIORITY	CREATED AT	MEDICAL PRIORITY
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Test User	Users	-	new	1 low	10 minutes ago	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Test User	Users	-	new	1 low	39 minutes ago	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Test User	Users	-	new	1 low	1 hour 11 minutes...	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	test test	Users	-	new	1 low	37 minutes ago	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Max Mustermann	Users	-	new	1 low	2 hours 32 minut...	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Max Mustermann	Users	-	new	1 low	2 hours 25 minut...	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Max Mustermann	Users	-	new	1 low	2 hours 40 minut...	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Max Mustermann	Users	-	new	1 low	2 hours 30 minut...	2
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Max Mustermann	Users	-	new	1 low	44 minutes ago	14
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Max Mustermann	Users	-	new	3 high	49 minutes ago	22
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	janisch jacobly	Users	-	new	1 low	44 minutes ago	0
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	janisch jacobly	Users	-	new	3 high	1 hour 1 minute a...	24
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	janisch jacobly	Users	-	new	3 high	1 hour 31 minutes...	88
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	janisch jacobly	Users	-	new	3 high	1 hour 32 minutes...	88
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Hans Mustermann	Users	-	new	1 low	16 minutes ago	8
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Hans Mustermann	Users	-	new	1 low	24 minutes ago	8
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Hans Mustermann	Users	-	new	2 normal	39 minutes ago	18
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Hans Mustermann	Users	-	new	2 normal	44 minutes ago	18
<input type="checkbox"/> Rückrufwunsch Cora...	Demo Demo	Users	-	new	1 low	3 hours 74 minut...	0

Voice Bot



CORONAQUEUE



20. bis 22. März 2020

Daniel Thevessen
Janusch Jacoby
Jasmin Bomm
Jonas Pohlmann
Jonathan Janetzki

Marvin Gaube
Michael Janke
Moritz Lenz
Peter Heuzeroth
Ramona Heitkamp

Rose Jacobsen
Sascha Nos
Sven Mutzl
Tamara Slosarek
Tobias Nack