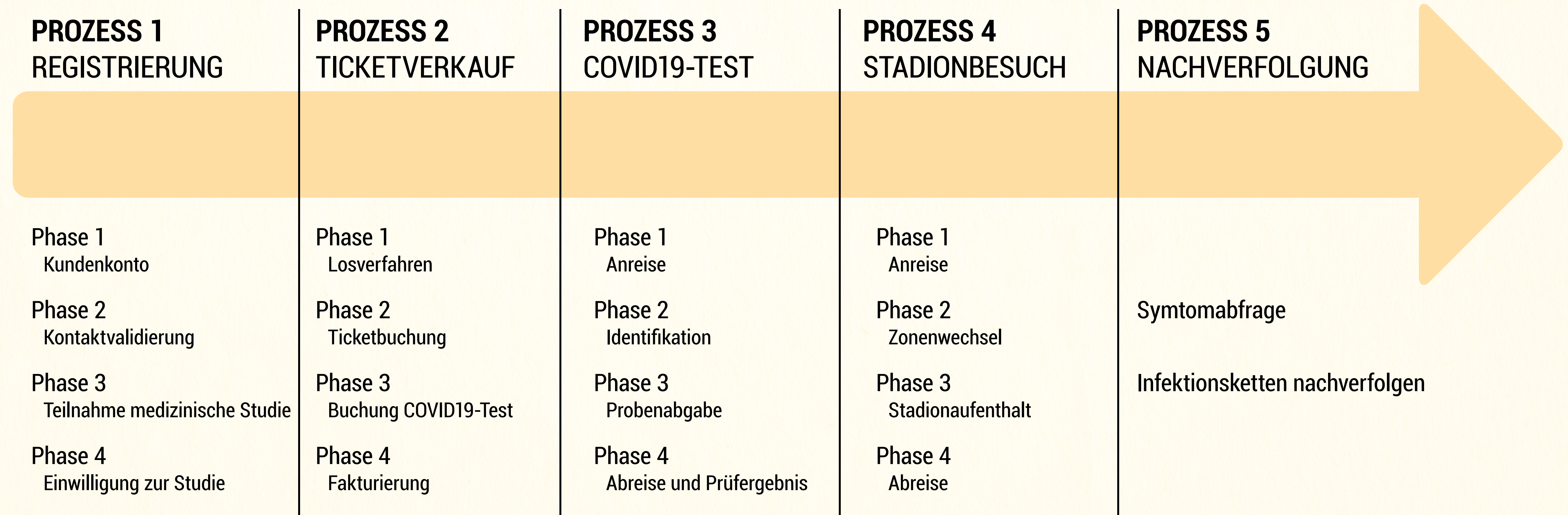


PROZESSLINIE

EXEMPLARISCHER VERANSTALTUNGSBESUCH

GESAMTPROZESSLINIE

Aus Sicht des Besuchers



PROZESSLINIE

1. REGISTRIERUNG

REGISTRIERUNG

Phase 1: Kundenkonto

Digitalisierung systemrelevanter Daten

Prozessrelevante Daten müssen für schnelle Reaktionszeiten zentral, digital in einer Datenbank vorliegen.

Alle relevanten Daten werden freiwillig durch das Anlegen eines (neuen) Benutzerkontos erhoben.

Alle Informationen werden unter dem EU-DSGVO Standard erhoben und verarbeitet.

Benutzerkonto anlegen

Aufruf des Frontend und Abfrage ob der Besucher über ein vorhandenes Konto verfügt oder ein neues Konto angelegt werden soll.

Bei der Verwendung eines vorhandenen Kontos werden die persönlichen Kontaktdaten aus der Ticketingdatenbank von Union verwendet. Bei fehlenden Kontaktinformationen gemäß der Infektionsschutzverordnung erfolgt systemseitig ein Hinweis an den Besucher.

Bei der Neuanlage eines Benutzerkontos gibt der Besucher selbstständig alle Informationen ein. Systemrelevante Informationen sind Pflichtfelder.

Inaktives Benutzerkonto

Alle Benutzerkonten sind inaktiv.

Um ein Benutzerkonto zu aktivieren, muss der Besucher sich selbstständig durch ein Sicherheitsverfahren verifizieren.

REGISTRIERUNG

Phase 2: Kontaktverifizierung

Kontaktverifizierung anstoßen

Zur Aktivierung des Benutzerkontos muss der Besucher dem Vorgang aktiv anstoßen.

Kontoverifizierung durchführen

Der Besucher erklärt per Checkboxes, dass:

- die von ihm eingegebenen Daten korrekt sind
- wenn sich seine Daten ändern, er die Änderung unverzüglich selbst im System vornimmt
- seine Mobilfunknummer zur Verifizierung seines Kundenkontos verwendet werden darf
- der Verein seine Kontaktdaten für behördliche Ermittlungen weitergeben darf

Kontoverifizierung abschließen

Nach der Durchführung der Kontoverifizierung erhält der Besucher eine SMS-TAN zur Freischaltung seines Benutzerkontos.

Die SMS-TAN ist 10 Minuten gültig.

Mit der Eingabe der korrekten SMS-TAN wird das Benutzerkonto des Besuchers aktiviert.

REGISTRIERUNG

Phase 3: Teilnahme medizinische Studie

Initiale Push-Nachricht

Der Benutzer erhält vom System eine Push-Nachricht per E-Mail.

In der E-Mail ist ein Link zu umfangreichen Informationen aller nachfolgenden Prozesse, Abläufe und Aufgaben hinterlegt.

Am Ende aller Informationen kann der Besucher den Prozess zur Teilnahme an der medizinischen Studie starten.

Teilnahmeerklärung starten

Der Besucher wird durch die relevanten Erklärungen der medizinischen Studie geführt.

Sein Einverständnis muss der Benutzer einzeln zu jedem Punkt der medizinischen Einwilligungserklärung per Checkbox erklären:

- Welche Informationen werden im Rahmen der Studie erhoben?
- Welche Risiken hat die Studie?
- Welche Pflichten hat der Besucher?
- Was passiert im Fall eines Widerrufs der Einwilligungserklärung

Abschluss der Einwilligungserklärung

Nach der Bearbeitung aller Punkte der Einwilligungserklärung wird ein Button zur Bestätigung aktiviert, wodurch die Verifizierung der Einwilligungserklärung gestartet wird.

REGISTRIERUNG

Phase 4: Einwilligung zur medizinischen Studie

Verifizierung der Einwilligungserklärung

Nach der Durchführung der medizinischen Einwilligungserklärung erhält der Besucher eine SMS-TAN zur Bestätigung seiner Eingaben.

Systemantwort zur Freischaltung

Nach systemischer Prüfung sämtlicher Eingaben erhält der Besucher auf seinen angegebenen Kontaktweg eine Nachricht, dass alle Voraussetzungen für den Kauf einer Eintrittskarte und der Teilnahme an einem kostenfreien COVID19-Test vorliegen.

Im Ticketingsystem wird der Besucher automatisch für den Kauf einer Eintrittskarte und der Buchung eines Zeitfenster zur Abgabe eines COVID19-Test freigeschaltet.

PROZESSLINIE

2. TICKETVERKAUF

TICKETVERKAUF

Phase 1: Losverfahren

Freigabe des Losverfahrens

Im Rahmen der Infektionsschutzverordnung gibt der Verein jeden Spieltag einzeln im Ticketsystem frei.

Die Freigabe beinhaltet:

- Die Ansetzung des Spiels gemäß Freigabe der Behörde zur Durchführung von Großveranstaltungen
- Festlegung der Maximalkapazität für Besucher

Start des Losverfahrens

Bewerbung um eine Eintrittskarte im Stadion durch Buchung eines kostenfreien Loses.

Jeder Besucher kann nur ein Los buchen. Dafür müssen im Vorfeld alle korrekten, personenbezogenen Daten und Einwilligungen vorliegen.

Die Buchung eines Loses erfolgt ausschließlich online.

Das Zeitfenster zur Buchung eines Loses beträgt zwischen 24 und 72 Stunden, je nach Bedarf.

Durchführung der Losbuchung

Jeder Besucher kann wahlweise einen Stehplatz oder einen Sitzplatz auswählen.

Abschluss der Losbuchung

Der Benutzer bestätigt seine Angaben per Checkout Button im Ticketsystem und erhält anschließend eine Benachrichtigung per E-Mail.

TICKETVERKAUF

Phase 2: Ticketbuchung

Benachrichtigung zum Losverfahren

Der Benutzer erhält nach Auswertung des Losverfahrens eine E-Mail ob sein gebuchtes Los gewonnen oder verloren hat.

Gewinnerlose berechtigen zum Erwerb einer Eintrittskarte mit der aufschiebenden Bedingung eines negativen COVID19-Tests.

Im Ticketsystem ist der Benutzer freigeschaltet um den Ticketverkaufsprozess durchführen zu können.

Start des Ticketverkaufs

Der Benutzer wählt sich in das Ticketsystem ein und bestätigt zunächst per Checkbox, dass seine Kontaktdaten aktuell und vollständig sind.

Anschließend kann der Benutzer den Kaufprozess starten.

Selektion der Stadionblöcke

Gemäß seinem gewonnenen Loses ist der Benutzer nur berechtigt eine Eintrittskarte entsprechend seinem gewonnenen Loses zu erwerben (Steh- oder Sitzplatz).

Anschließend wählt der Benutzer einen Stadionsektor aus. Bei der Auswahl erhält der Benutzer die dazugehörige Information, wie die Einlasszeiten des jeweiligen Stadionblocks sind. Danach erfolgt die platzgenaue Buchung der Eintrittskarte.

Im letzten Schritt wählt der Benutzer seine Rabattstufe (Vollzahler, ermäßigt, Kind) aus.

Bestätigung der Ticket-AGB

Um die Buchung der Eintrittskarte abzuschließen muss der Benutzer den Ticket-AGB zustimmen.

Nach Abschluss der Ticketbuchung wird der Benutzer zur Buchung eines COVID19-Test weitergeleitet.

TICKETVERKAUF

Phase 3: Buchung COVID19-Test

Benachrichtigung zum COVID19-Test

Der Besucher wird nochmals aufgeklärt, dass ein negativer COVID19-Test Bedingung für die Nutzung seines Tickets ist.

Start der COVID19-Testbuchung

Der Besucher wählt nun eine der vorgegebenen Teststationen aus. Der Benutzer erhält die ersten Informationen zum Ablauf des Tests:

- bei der Anreise (ÖPNV, Mund-Nasen-Schutz-Pflicht, pünktliches Erscheinen da sonst der Testanspruch verfallen kann)
- Bei der Registrierung (Mitbringen der Eintrittskarte zur Registrierung und Personaldokument, Wahrung der Abstandspflicht)
- Zur Abreise (ÖPNV, Mund-Nasen-Schutz, Abstand)

Buchung des Testzeitpunktes

Der Benutzer kann nun eine für seine Teststation vorgegebene Uhrzeit buchen.

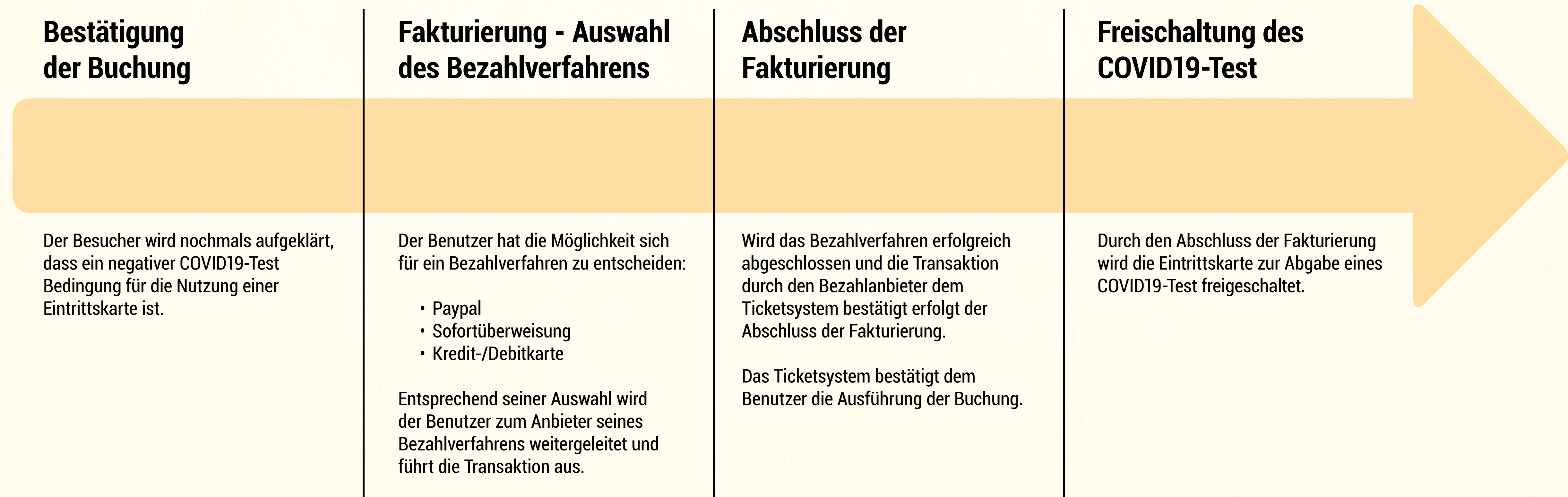
Je nach Kapazität der Teststation beträgt das buchbare Zeitfenster 10 Minuten um längere Aufenthalte und Menschenansammlungen zu vermeiden.

Abschluss der COVID19-Testbuchung

Der Benutzer überprüft seine Auswahl und schließt anschließend die Testbuchung durch Bestätigung eines Checkout-Buttons durch.

TICKETVERKAUF

Phase 4: Fakturierung



PROZESSLINIE

3. COVID19-TEST

COVID19-TEST

Phase 1: Anreise

Vorbereitung / Sachen packen

Bevor es losgeht: Union sendet dem Besucher am Vortag eine Info-Mail mit allen nachfolgenden Punkten:

Das muss jeder Besucher bei sich tragen:

- Eintrittskarte zum Spiel,
- Eigenes Personaldokument,
- Mund-Nasen-Schutz oder
- Ärztlicher Nachweis, dass kein Mund-Nasen-Schutz getragen werden muss

Wahl des Transportmittels

Im ÖPNV gilt das Tragen eines Mund-Nasen- Schutzes.

Bei der Anreise im Pkw mit mehreren Insassen wird das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung empfohlen. Nach § 23 STVO darf der Fahrer nicht gegen das Erkennbarkeitsgebot verstoßen.

Radfahrer und Fußgänger müssen keine Maske tragen, solange der Mindestabstand von 1,5 m eingehalten ist.

Ankunft am Testgelände (gelbe Zone)

Das Testgelände ist in zwei Zonen räumlich unterteilt.

Für beide Zonen gilt die Infektionsschutzverordnung.

Die gelbe Zone darf nur fußläufig betreten werden. Davon ausgenommen sind system-relevante Produktionsfahrzeuge.

ROTE ZONE öffentliches Straßenland

Kontakte zu anderen Menschen sollen möglichst gering gehalten werden.

Einhaltung des Mindestabstand.

Mund-Nasen-Schutz-Tragepflicht nur in geschlossenen Räumen.

GELBE ZONE Ankunftszone

Betreten nur mit gültiger Eintrittskarte, Personaldokument.

Kontaktvermeidung und Abstand nicht möglich, deshalb Mund-Nasen-Schutz

COVID19-TEST

Phase 2: Identifikation (Gelbe Zone)

Ankunft an der Identifikationsstation

Die Station ist wetterfest ausgerüstet.

Vor dem Betreten wird der Besucher durch das Ordnerpersonal aufgefordert seinen persönlichen Mund-Nasen-Schutz anzuliegen.

Hat der Besucher keinen Mund-Nasen-Schutz bei sich, wird er abgewiesen.

Ticketprüfung

Durch das Ordnungspersonal wird die Gültigkeit der Eintrittskarte überprüft.

Die Prüfung wird durch Vorzeigen der personenbezogenen Eintrittskarte und Scannen der Eintrittskarte vorgenommen.

Da die Abstandregeln nicht eingehalten werden, muss ein Mund-Nasen-Schutz von allen Beteiligten getragen werden.

Vorbereitung des Probensets

An der nachgelagerten Ausgabestation wird durch Organisationspersonal das Probenset vorbereitet.

Mittels EDV System wird ein QR-Code/ID ausgedruckt und nach Überprüfung der Identität des Besuchers anhand eines gültigen Personaldokuments ein neues, leeres Reagenzgefäß mit dem QR Code/ID des Besuchers verheiratet.

Ausgabe des Probensets

Dem Besucher wird das Reagenzgefäß mit aufgeklebtem QR-Code ausgehändigt.

Anschließend wird der Besucher zur Probenabgabe weitergeleitet.

COVID19-TEST

Phase 3: Probenabgabe

Ankunft Probenabgabe

Bei Ankunft des Besuchers bei der Probenabgabe fordert ihn das medizinische Personal auf das Probengefäß auszuhändigen.

Nach Aufforderung durch das medizinische Personal darf der Besucher seinen Mund-Nasen-Schutz abnehmen.

Probenabgabe

Das medizinische Personal nimmt den Abstrich des Besuchers vor. Bei der Abstrichentnahme wird eine Zeitschaltuhr gestartet. Die Dauer beträgt 90 Sekunden.

Der Abstrich erfolgt nach einem vorgegebenen Muster (links-rechts-oben-unten). Der Abstrich ist beendet, wenn ein akustisches Signal ertönt.

Anschließend wird der Besucher aufgefordert seinen Mund-Nasen-Schutz wieder anzulegen.

Versiegelung der Probe

Unmittelbar nach dem Abstrich wird die Probe in das Probengefäß gegeben und durch das medizinische Fachpersonal versiegelt.

Die versiegelte Probe wird gemeinsam mit weiteren Proben der jeweiligen Teststrecke gesammelt und verwahrt.

Der Besucher wird aufgefordert die Teststrecke zu verlassen.

Sammlung und Abschöpfung der Probe

Die Proben werden in Transportbehältern gesammelt.

Ist ein Transportbehälter voll, wird dieser durch geeignetes Personal abgeschöpft und zur Prüfung in ein Labor gebracht.

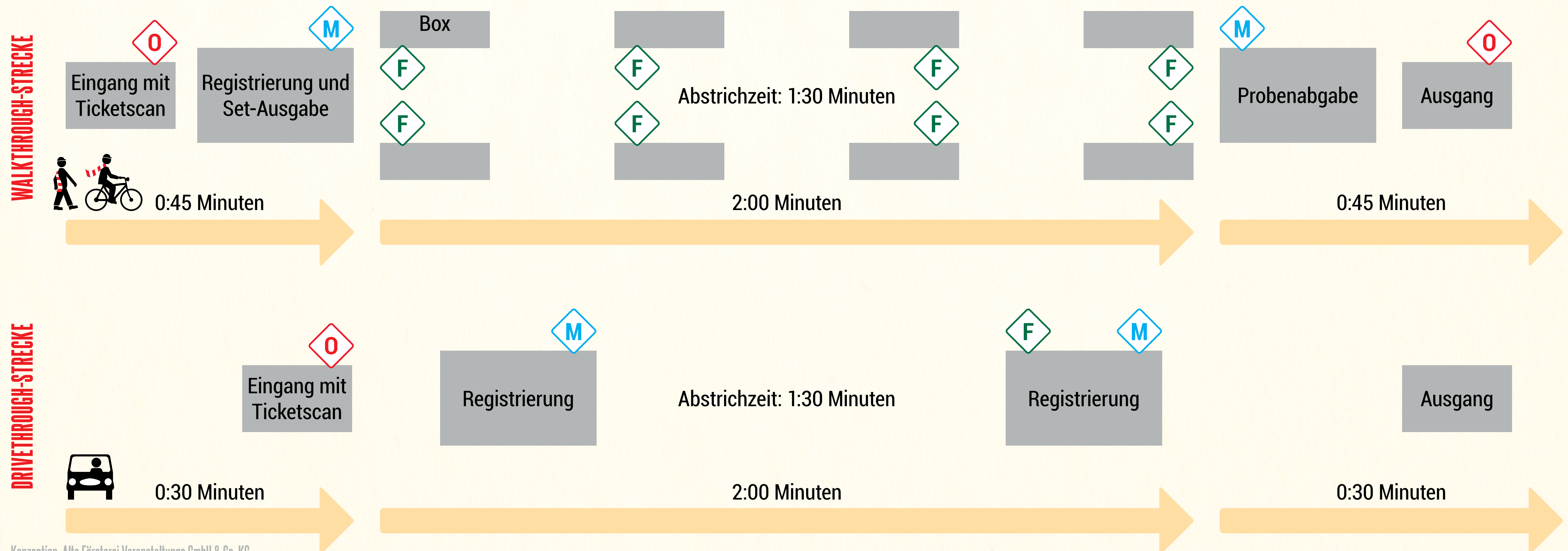
COVID19-TEST

Phase 3: Probenabgabe • Exemplarischer Aufbau einer Teststrecke

 Medizinische Fachkraft

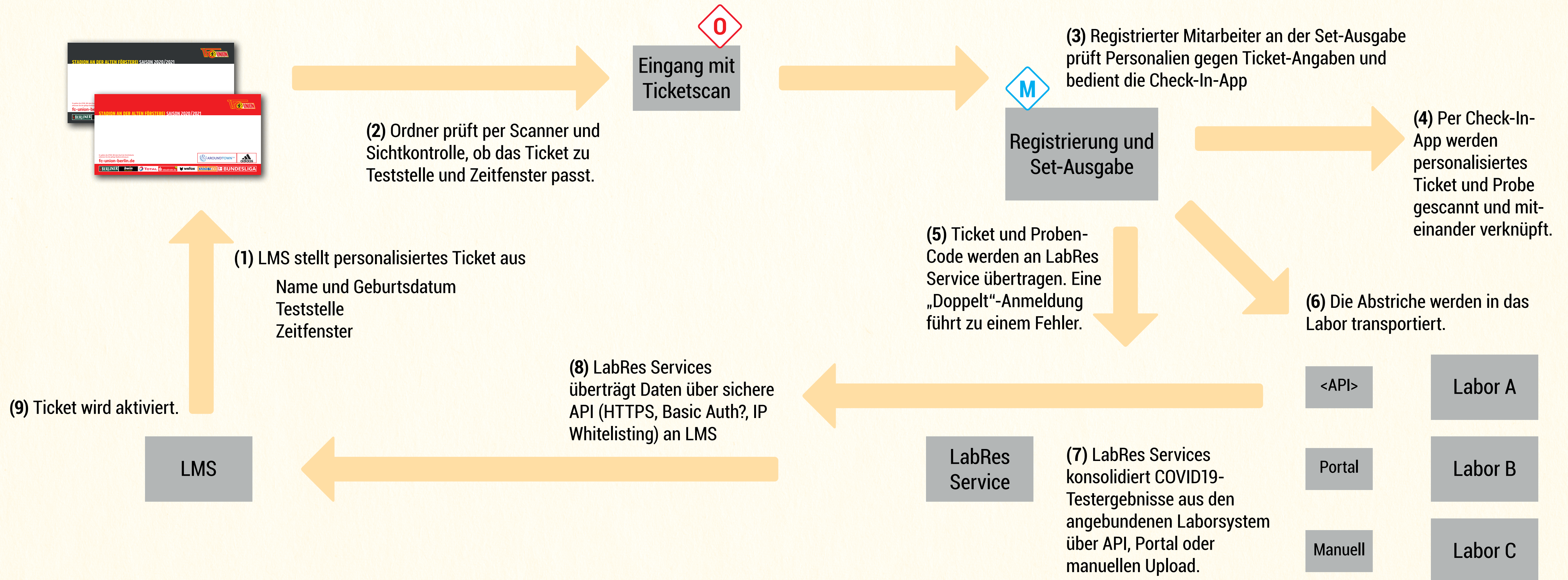
 Mitarbeiter

 Ordner



COVID19-TEST

Phase 3: Probenabgabe • Exemplarischer technischer Ablauf



COVID19-TEST

Phase 3: Probenabgabe • Exemplarische Zeitberechnung

Szenario	1.500	4.999	10.000	15.000	20.000	22.012
Anzahl Stadionbesucher	1.500	4.649	10.000	15.000	20.000	22.012
Anzahl Mitarbeiter	350	350	500	750	900	1.100
Summe Tests	1.850	4.999	10.500	15.750	20.900	23.112
davon Gästefans	0	0	1.000	1.500	2.000	2.400
Anzahl Massentests in Berlin	1.850	4.999	9.500	14.250	18.900	20.712
Anzahl Test-Center (Öffnungszeit in Stunden)	4 (8:00 Stunden)	7 (8:00 Stunden)	10 (8:00 Stunden)	11 (8:00 Stunden)	11 (9:00 Stunden)	11 (10:00 Stunden)
Kapazität eines Test-Center (Anzahl Abstrichstelle im Test-Center)	576 (4)	1.152 (8)	1.152 (8)	1.728 (12)	2.592 (16)	2.880 (16)
Kapazität aller Test-Center (entspricht Anzahl Testpersonen in %)	2.880 (64%)	8.064 (72%)	11.520 (82%)	19.008 (75%)	28.512 (75%)	31.680 (65%)

COVID19-TEST

Phase 4: Abreise und Prüfergebnis

Verlassen der Teststation (Gelbe Zone)

Nach dem Verlassen der Teststation wechselt der Besucher in die rote Zone:

- Kontakte zu anderen Menschen sollen möglichst gering gehalten werden.
- Einhaltung des Mindestabstands
- Mund-Nasen-Schutz-Tragepflicht in geschlossenen Räumen

Weg / Abreise zum Transportmittel

Radfahrer und Fußgänger müssen keine Maske tragen, solange der Mindestabstand von 1,5 m eingehalten ist.

Im ÖPNV gilt das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes.

Bei der Abreise im Pkw mit mehreren Insassen wird das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung empfohlen. Nach § 23 STVO darf der Fahrer nicht gegen das Erkennbarkeitsgebot verstoßen.

Prüfergebnis

Das Labor wertet die Probe des Besuchers aus und meldet das Ergebnis an das Ticketingsystem von Union zurück. In jedem Fall wird der Besucher über das Ergebnis informiert.

Bei einem negativen Ergebnis wird der Besucher informiert (bis spätestens 10 Uhr des Spieltages) und seine Eintrittskarte für den Stadionbesuch freigeschaltet.

Bei einem positiven Ergebnis wird der Besucher informiert, dass sein Ticket gesperrt ist, er nicht zum Stadion anreist und das Gesundheitsamt über sein Ergebnis unterrichtet wird. Ferner wird das Gesundheitsamt Kontakt mit dem Besucher aufnehmen. Zur Erleichterung der weiteren Schritte wird der Besucher gebeten seine Kontakte der letzten 48 Stunden aufzuzeichnen und die jeweiligen Kontaktdaten vorzubereiten.

PROZESSLINIE

4. STADIONBESUCH

STADIONBESUCH

Phase 1: Anreise

Vorbereitung / Sachen packen

Bevor es losgeht: Habe ich eine Nachricht über mein Testergebnis erhalten?

Wenn nicht – Rückfrage beim Union-Service per E-Mail.

Das muss jeder Besucher bei sich tragen:

- Eintrittskarte zum Spiel,
- Eigenes Personaldokument,
- Mund-Nasen-Schutz oder
- Ärztlicher Nachweis, dass kein Mund-Nasen-Schutz getragen werden muss

Wahl des Transportmittels

Im ÖPNV gilt das Tragen eines Mund-Nasen- Schutzes.

Bei der Anreise im Pkw mit mehreren Insassen wird das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung empfohlen. Nach § 23 STVO darf der Fahrer nicht gegen das Erkennbarkeitsgebot verstoßen.

Radfahrer und Fußgänger müssen keine Maske tragen, solange der Mindestabstand von 1,5 m eingehalten ist.

Ankunft am Stadiongelände

Das Stadiongelände mit Umfeld ist in drei Zonen nach dem Ampelprinzip räumlich unterteilt.

Für alle drei Zonen gilt die Infektionsschutzverordnung in unterschiedlicher Ausprägung.

Die gelbe Zone darf nur fußläufig betreten werden. Davon ausgenommen sind systemrelevante Produktionsfahrzeuge.

ROTE ZONE öffentliches Straßenland

Kontakte zu anderen Menschen sollen möglichst gering gehalten werden.
Einhaltung des Mindestabstands.
Mund-Nasen-Schutz-Tragepflicht nur in geschlossenen Räumen.

GELBE ZONE Ankunftszone

Betreten nur mit gültiger Eintrittskarte, Personaldokument. Kontaktvermeidung und Abstand nicht möglich, deshalb Mund-Nasen-Schutz

GRÜNE ZONE Stadiongelände

Betreten nur nach Sicherheitskontrolle im Rahmen der Stadionordnung.
Kontaktvermeidung und Abstand nicht möglich.
Kein Mund-Nasen-Schutz

STADIONBESUCH

Phase 2: Zonenwechsel (Rot -> Gelb -> Grün)

Ankunft vor der gelben Zone (Standort: rote Zone)

Ab hier geht es nur noch zu Fuß weiter.

Letzte Selbstkontrolle des Besuchers:
Habe ich Eintrittskarte und
Personaldokument dabei?

Jeder Stadionsektor hat einen eigenen
Eingang. Es ist für den Zutritt nur der
Eingang des jeweiligen Sektor
freigeschaltet. Stehe ich am
richtigen Eingang?

Ankunft vor der gelben Zone

Self-Check-In am mechanischen
Drehkreuz durch Auflage der
Eintrittskarte am Scanner.

Nur bei einem gültigen Ticket wird das
Drehkreuz für 10 Sekunden und eine
Umdrehung freigeschaltet, sodass die
gelbe Zonen betreten werden kann.

Wird das Ticket durch das Drehkreuz
abgelehnt, ist die Schleuse umgehend
zu verlassen. Hilfe erhält man an der
Clearing Station.

Ankunft vor der grünen Zone

Nach dem Passieren der Drehsperre
wartet am Ende ein Mitarbeiter des
Ordnungsdienstes und überprüft, ob das
personalisierte Ticket, das Personal-
dokument und der Besucher die gleiche
Person sind. Stimmen alle Informationen
überein, kann der Besucher die grüne Zone
betreten.

Bei fehlender Übereinstimmung oder
fehlenden Dokumenten wird der
Besucher über einen Auslass in die
rote Zone zurückgebracht.

Sicherheitskontrolle

Alle mitgebrachten Dinge (z. Bsp. Glas-
flaschen) müssen vor dem Kassen-
bereich entsorgt werden.

Mit dem Betreten der grünen Zone ist
das Kontaktverbot und die Abstands-
pflicht aufgehoben.

In den Kassenbereichen erfolgt die
reguläre Personenkontrolle (Body-
Check) durch den Ordnungsdienst im
Rahmen der Stadionordnung. Werden
verbotene Gegenstände festgestellt
(z. Bsp. Messer, Stahlkappenschuhe,
Drogen) wird der Zutritt untersagt und
der Besucher in die rote Zone
zurückgeschickt.

STADIONBESUCH

Phase 3: Stadionaufenthalt (grüne Zone)



STADIONBESUCH

Phase 4: Abreise

Verlassen des Stadions (grüne Zone)

Das Stadion wird unmittelbar nach dem Ende der Pressekonferenz geschlossen (30 Min. nach Abpfiff). Alle Besucher müssen das Stadion dann zeitversetzt verlassen.

Der Rückweg aus dem Stadion erfolgt über den jeweiligen Sektor und Einlassbereich aus dem der Besucher gekommen ist.

Bei Verlassen der grünen Zone ist der Mund-Nasen-Schutz anzulegen.

An den Stadiontoren (von grüner Zone nach roter Zone)

Die gelbe Zone wird mit dem Ende des Spiels aufgelöst.

Der Besucher wechselt bei Verlassen des Stadions direkt in die rote Zone:

- Kontakte zu anderen Menschen sollen möglichst gering gehalten werden.
- Einhaltung des Mindestabstands
- Mund-Nasen-Schutz-Tragepflicht in geschlossenen Räumen

Weg / Abreise zum Transportmittel

Radfahrer und Fußgänger müssen keine Maske tragen, solange der Mindestabstand von 1,5 m eingehalten ist.

Im ÖPNV gilt das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes.

Bei der Abreise im Pkw mit mehreren Insassen wird das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung empfohlen. Nach § 23 STVO darf der Fahrer nicht gegen das Erkennbarkeitsgebot verstoßen.

PROZESSLINIE

5. NACHVERFOLGUNG

NACHVERFOLGUNG

Symptomabfrage

Zwei Tage nach einem Heimspiel bekommen die Besucher einen digitalen Fragebogen zugesandt, bei denen Sie im Rahmen der medizinischen Studie systematisch nach Infektionssymptomen befragt werden.

Fällt eine Frage positiv aus, erfolgt eine sofortige Kontaktaufnahme mit dem Gesundheitsamt. Der Besucher erhält einen Hinweis vom Gesundheitsamt, dass er in häuslicher Quarantäne bleiben muss.

Das Gesundheitsamt legt das weitere Vorgehen fest.

Infektionsketten nachverfolgen

Beim Gesundheitsamt wird eine Infektion gemeldet und bei der Kontaktnachverfolgung stellt sich heraus, dass der Betroffene ein Heimspiel besucht hat:

Über die Datenbank wird der Zutritt und der Aufenthalt des Besuchers im Stadionblock ermittelt. Mithilfe einer Datenbankabfrage werden die umliegenden Besucher herausgefiltert.

Die umliegenden Besucher erhalten vom Ticketsystem eine automatisierte Nachricht, dass sie sich direkt in häusliche Quarantäne begeben sollen. Das Gesundheitsamt ist informiert und wird Kontakt aufnehmen.

Die Daten der umliegenden Betroffenen werden automatisch an das Gesundheitsamt übermittelt.