

ServiceNow hilft bei der Lösung von Herausforderungen zur schnellen Impfung gegen COVID-19

2021-01-25

Frankfurt - 25. Januar 2021 - **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Workflows, kündigt heute neue Workflow-Lösungen an, die Organisationen dabei helfen, Menschen schnell zu impfen. Diese Lösungen adressieren die Herausforderungen des Impfstoffmanagements im großen Maßstab, indem sie logistische Hindernisse beseitigen, um den Impfprozess zu beschleunigen. Das State of North Carolina Department of Health and Human Services und der NHS Schottland gehören zu den mehr als 100 Organisationen, die derzeit mit ServiceNow an ihrem Impfstoffmanagement arbeiten.

"Die schnelle Entwicklung wirksamer Impfstoffe war die erste Herausforderung für die Welt, und die wissenschaftlichen Errungenschaften waren hervorragend", sagt **Bill McDermott**, President und CEO von ServiceNow. "Die Welt muss sich nun der zweiten Herausforderung stellen, die Menschen schnell zu impfen."

"Die Verteilung, Verabreichung und Überwachung von Impfungen ist die größte Workflow-Herausforderung unserer Zeit", so **McDermott**. "ServiceNow ist stolz darauf, bei der Lösung der komplexen Logistik, der Koordination und der effektiven Bereitstellung an die Menschen zu helfen. Wir nutzen die Leistungsfähigkeit unserer Now Plattform, um staatlichen Einrichtungen und anderen Organisationen weltweit die erforderliche Skalierung, Geschwindigkeit

und Flexibilität zu bieten. Das Vaccine Administration Management von ServiceNow löst die Herausforderungen der letzten Meile, um die Gesundheit und Sicherheit der Menschen zu gewährleisten."

Trotz heroischer wissenschaftlicher Leistungen bei der Entwicklung des COVID-19-Impfstoffs sind Organisationen in der "letzten Meile" des Impfstoffmanagements gefangen, da ihnen die Prozesse und die Infrastruktur fehlen, um Impfungen schnell durchzuführen. Die Eigenschaften des Impfstoffs - begrenzter Vorrat, präzise Lagerungsbedingungen und die Notwendigkeit einer zweistufigen Injektion - machen seine dringende Verteilung zu einem komplexen Workflow-Problem.

Die Lösung von ServiceNow für die Verwaltung von Impfstoffen unterstützt das Ziel von Präsident Biden, in seinen ersten 100 Tagen im Amt 100 Millionen Impfungen durchzuführen. Die Biden-Harris-Administration hat bereits erste Maßnahmen ergriffen, um "Impfstoffe in Impfungen umzuwandeln". Neben der bereits erfolgten Unterstützung des Bundesstaates North Carolina arbeitet ServiceNow zum Beispiel auch mit dem NHS Schottland zusammen, der auf der Now Platform maßgeschneiderte Workflow-Lösungen entwickelt hat, um sein Ziel, innerhalb von drei Monaten 5,5 Millionen Bürger zu impfen, zu erreichen.

Einführung neuer Lösungen für das Impfstoffmanagement

Unverbundene, manuelle, veraltete Systeme gehören zu den größten Hindernissen, um die Welt zu impfen. Um diese Probleme zu lösen, nutzen Organisationen die Now Platform von ServiceNow als Kommandozentrale für die Impfstoffverwaltung. Die neue Lösung von ServiceNow für die Verwaltung von **Impfstoffen** ist ab sofort verfügbar und bietet Organisationen Out-of-the-Box-Funktionen, mit denen Mitarbeiter auf wichtige Impfstoffinformationen zugreifen, Termine planen und Terminbenachrichtigungen von Impfstoffanbietern erhalten können.

Vaccine Administration Management basiert auf ServiceNow **Customer Service Management** (CSM) und bietet ein modernes Self-Service-Erlebnis auf Desktop- und Mobilgeräten. Die Lösung verbindet die Patientenkommunikation mit Impfstoff-Bestandssystemen, so dass Organisationen Patienten einfach benachrichtigen können, wenn weitere Impfstoffe verfügbar sind, Termine planen und Erinnerungen versenden können.

Das State of North Carolina Department of Health and Human Services (NCDHHS) verlässt sich auf die Technologie von ServiceNow als Grundlage für seine "Kommandozentrale" für Gesundheitsdienstleister, Klinikpersonal, die den Impfstoff verabreichen, und unterstützende NCDHHS-Mitarbeiter, um auf die neuesten Informationen im Zusammenhang mit den staatlichen Impfstoffanforderungen zuzugreifen und ihre impfbezogenen Fragen beantwortet zu bekommen.

"Um unsere mehr als 10 Millionen Einwohner von North Carolina schnell und effizient impfen zu lassen, nutzt das Gesundheitsministerium des Bundesstaates North Carolina die ServiceNow-Plattform, um unser COVID Vaccine Management System (CVMS) Help Desk Portal zu betreiben", sagte **Thomas Parrish, Acting Secretary und State Chief Information Officer** für das North Carolina Department of Information Technology. "Durch den Einsatz von ServiceNow konnten wir das NCDHHS auch bei der Entwicklung eines Workflows im CVMS-Helpdesk-Portal unterstützen, der den Prozess der Beantragung und Sicherstellung der staatlichen Genehmigung für den Transfer von Impfstoffen an verschiedene Standorte digitalisiert. Was zuvor ein manueller, zeitintensiver Prozess war, kann nun mit wenigen Klicks über das Portal abgewickelt werden - was letztlich den Impfprozess beschleunigt."

Beschleunigung der letzten Meile des Impfstoffmanagements

Während Millionen von Menschen sich impfen lassen, sind Organisationen auf Altsysteme und Prozesse angewiesen, die nicht für die Unterstützung massiver Nutzungsspitzen optimiert sind. Gleichzeitig verfügen Organisationen nicht über etablierte Prozesse, um Self-Service-Funktionen anzubieten und proaktiv Termine zu planen, die den Anforderungen für eine effektive Verabreichung des Impfstoffs entsprechen.

Mit ServiceNow als Kommandozentrale für das Impfstoffmanagement können Unternehmen alle ihre Daten miteinander verbinden und die Arbeit über ihre isolierten Altsysteme hinweg zum Fließen bringen, einschließlich Terminplanung, Priorisierung und Kommunikation. Die digitalen Workflows von ServiceNow verbinden die bestehende technologische Infrastruktur eines Unternehmens und bieten ein Dashboard, um die kritischen Elemente des Impfstoffmanagementprozesses zu orchestrieren, darunter:

- **Verteilen von Impfstoffen:** Verfolgung von Impfstofflieferungen, Verwalten des Bestands und Überwachung

der Lagerbestände, um die Priorisierung der Bevölkerung zu unterstützen.

- **Verabreichung von Impfstoffen:** Einsatzplanung der Impfstoffadministratoren und Hilfspersonal, Überwachung der persönlichen Schutzausrüstung (PSA) und der No-Shows sowie Erfassung von Feedback. Die Mitarbeiter können mit ihrem Impfstoffanbieter über den Kanal ihrer Wahl kommunizieren.

- **Überwachung von Impfergebnissen:** Zur Überwachung der Sicherheit der Empfänger, Meldung von Zwischenfällen und Unterstützung der Bemühungen um eine sichere Rückkehr an den Arbeitsplatz, sowie die laufende Überwachung der öffentlichen Gesundheit.

"Was die Welt jetzt braucht, ist Hilfe bei der Bewältigung der beispiellosen logistischen Herausforderungen, um Milliarden von Menschen so schnell wie möglich zu impfen. Genau das ist das Ziel dieser Lösung", sagt **Stephen Elliot**, Program Vice President, Management Software and DevOps bei IDC. "Organisationen brauchen dringend Workflows, die siloartige Altsysteme miteinander verbinden, um den Impfprozess zu beschleunigen und die Welt wieder auf Vordermann zu bringen."

Workflow für eine gesündere Zukunft

Die Impfstoffmanagement-Lösungen von ServiceNow sind Teil der umfassenderen Innovationsbemühungen des Unternehmens zur Unterstützung von Kunden und Organisationen bei der Reaktion auf die COVID-19-Pandemie. Die **Emergency Response Apps** von ServiceNow helfen Organisationen beim COVID-19-Krisenmanagement und wurden bereits von mehr als 1.800 Kunden weltweit heruntergeladen. Die **Safe Workplace-Suite** von ServiceNow hilft Organisationen, die Bereitschaft der Belegschaft und des Arbeitsplatzes einzuschätzen, während sie sich um die sichere Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz im neuen Normalzustand bemühen. Die Safe Workplace Suite wird weiterhin zweimonatlich erneuert; bis heute haben mehr als 900 Organisationen weltweit die Apps mit fast 10.000 Installationen heruntergeladen.

Das Unternehmen wird in den kommenden Wochen weitere Lösungen einführen, um Organisationen bei der Impfung auf der letzten Meile zu unterstützen.

Verfügbarkeit und weitere Informationen

Vaccine Administration Management ist ab heute im **ServiceNow Store** verfügbar, damit Organisationen mit der

Koordination von Impfterminen beginnen können. Das Unternehmen wird in den kommenden Wochen weitere Lösungen einführen, um Organisationen bei der letzten Meile der Impfung zu unterstützen.

Zusätzliche Ressourcen:

- **Sehen Sie sich eine Demo** der Vaccine Administration Management Lösung an
- **Chief Product Officer Perspective:** Wie man die größte Workflow-Herausforderung aller Zeiten meistert
- **Workflow-Artikel:** Es gibt einen besseren, schnelleren Weg zur Verteilung von Impfstoffen
- **ServiceNow-Blog:** ServiceNow adressiert Herausforderungen im Impfstoffmanagement

###