

ServiceNow veröffentlicht vier Apps für das COVID-19-Krisenmanagement

2020-03-17

US-Bundesstaat Washington stellt seine auf der Now Platform basierende Notfall-App kostenlos zur Verfügung

München, Dienstag, 17. März 2020 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), der führende Anbieter von digitalen Workflows, mit denen Arbeit weniger Arbeit macht, unterstützt Unternehmen mit einer Customer-Care-Initiative beim effizienten Umgang mit der Corona-Pandemie. Um Behörden wie Unternehmen das Management komplexer Notfall-Workflows zu vereinfachen, veröffentlicht ServiceNow in einer Ad-hoc-Maßnahme vier neue Community-Apps. Diese Apps stehen ServiceNow-Kunden ab sofort bis zum 30. September 2020 unter folgendem Link kostenlos zur Verfügung: servicenow.com/crisisresponse.

„Im Kampf gegen die Ausbreitung des Corona-Virus ist niemand alleine so schlau wie wir alle zusammen“, gibt Bill McDermott, President und CEO von ServiceNow, zu Protokoll. „Die ServiceNow-Apps ermöglichen die Kommunikation zwischen Unternehmen und Beschäftigten im Notfall, die Meldung von Krankheitsfällen und das Expositionsmanagement. Genau diese Features brauchen Unternehmen jetzt, um ihre Mitarbeiter sicher durch die Krise zu führen.“

„Besonders stolz sind wir auf unsere Partnerschaft mit dem Gesundheitsministerium des Bundesstaats Washington. Die auf Basis der Now Platform entwickelte App kann ab sofort allen relevanten Behörden dabei helfen, adäquat auf die medizinische Ausnahmesituation zu reagieren“, führt McDermott weiter aus. „Momentan ist es entscheidend, dass bereits bewährte Praktiken auf breiter Front Anwendung finden. Aus diesem Grund setzen wir alles daran, damit diese App überall zum Einsatz kommt.“

Notfall-App für Behörden

Als erfahrener ServiceNow-Kunde entwickelte das Gesundheitsministerium von Washington State seine Notfall-App auf Basis der Now Platform zunächst, um seine eigene Reaktion auf die COVID-19-Krise zu koordinieren. Angesichts der jüngsten Entwicklungen stellt das Ministerium die App nun jedoch gemeinsam mit ServiceNow allen Behörden des Landes kostenlos zur Verfügung.

„Nachdem der US-Bundesstaat Washington zum Corona-Epizentrum in den USA wurde, mussten Behörden, Rettungskräfte und Gesundheitsdienste innerhalb kürzester Zeit eine Struktur für das Incident-Management auf die Beine stellen, um auf den COVID-19-Ausbruch reagieren und damit seine Ausbreitung und die Folgen eindämmen zu können“, erläutert Jennifer McNamara, Chief Information Officer des Gesundheitsministeriums von Washington State .

„Auf Grundlage der Now Platform konnten wir Prozesse digitalisieren, mit denen wir unsere Teams für das Incident Management schnell zusammenstellen und vor Ort bringen können. Anstelle manueller, arbeitsintensiver und störanfälliger Abläufe verfügen wir nun über einen automatisierten Prozess, mit dem wir die Ressourcenzuweisung jederzeit überblicken können. Durch die bessere Nachverfolgbarkeit haben wir zudem bessere Chancen, unsere Kosten bei den Bundesbehörden für eine Erstattung geltend zu machen. Wir wollen nun weitere Incident-Management-Funktionen automatisieren, wie z. B. die Demobilisierung von Ressourcen, die Planung, die Logistik und den Finanzbereich.“

„Angesichts der komplexen Situation und der Bedeutung eines konzertierten Handelns halten wir es für unsere Pflicht, diesen Ansatz und unsere App mit anderen zu teilen. Mit unserem Partner ServiceNow wollen wir daher die auf der Now Platform basierende App weiteren Regierungsstellen verfügbar machen. Indem wir Prozesse digitalisieren, können wir verhindern, dass aus der Krisenreaktion ein Koordinationsnotfall wird“, so McNamara weiter.

Customer Care-Initiative

Mit einer dedizierten Customer Care-Initiative unterstützt ServiceNow seine Kunden dabei, den Betrieb trotz COVID-19 aufrechtzuerhalten. Hierzu zählt die Sicherstellung einer nahezu 100 prozentigen Verfügbarkeit von ServiceNow-Instanzen ebenso wie die Eröffnung eines Now Community-Forums, in dem sich Kunden und Partner austauschen können. Ergänzt wird dies durch ein „Apps Suggestions“-Portal, in dem Kunden und Partner Vorschläge für Apps oder Funktionen in Zusammenhang mit dem Corona-Virus veröffentlichen können.

Zusätzlich zur erwähnten App des Gesundheitsministeriums von Washington State veröffentlicht ServiceNow drei

weitere Community-Apps, die allen Kunden weltweit kostenlos zur Verfügung gestellt werden:

- **Emergency Outreach:** Dieser Workflow nutzt die Now Platform, um Unternehmen im Krisenfall die Kommunikation mit Mitarbeitern zu ermöglichen und einen Überblick über mögliche Auswirkungen zu verschaffen. Arbeitgeber können sich per E-Mail an ihre Belegschaft wenden, um Informationen und Sicherheitsvorkehrungen zu kommunizieren und eine Antwort anzufordern. Auf diese Weise wissen sie, ob ihre Mitarbeiter sicher sind und wo sie sich befinden. Mit der ServiceNow Now Mobile App können Arbeitgeber zudem Push-Benachrichtigungen an die Smartphones ihrer Beschäftigten schicken, um deren Rückmeldung zu erhalten.
- **Emergency Self Report:** Mit diesem Workflow können Beschäftigte ihr Unternehmen darüber informieren, dass und wie lange sie sich in häuslicher Quarantäne befinden.
- **Emergency Exposure Management :** Wenn ein Unternehmen von der Erkrankung eines Mitarbeiters erfährt, kann es mit diesem Workflow anhand der Meetings und dem Einsatzort des Betroffenen ermitteln, wer als Kontaktperson in Frage kommt.

Ausführliche Informationen zur Customer Care-Initiative und den Community-Apps finden Sie unter servicenow.com/crisisresponse.

Kundensupport

Als weltweit tätiges Unternehmen hat ServiceNow kritische Geschäftsfunktionen wie technischen Support und die Servicebereitstellung in der Cloud auf verschiedene Regionen rund um den Globus verteilt. Dank dieses Modells können sich ServiceNow-Kunden auch im Krisenfall auf einen erstklassige Kundensupport und eine herausragende Servicequalität verlassen.

ServiceNow ergreift dabei alle notwendigen Maßnahmen, um eine nahezu 100 prozentige Verfügbarkeit der ServiceNow-Instanzen sicherzustellen, so dass unsere Kunden jederzeit in der Lage sind, ihren Betrieb aufrecht zu erhalten. ServiceNow verfügt über Advanced High Availability Architecture, bei der die Produktionsanwendung der Kunden aus jeweils zwei Rechenzentren heraus bereitgestellt wird, die sich in verschiedenen Regionen befinden.

Der Business Continuity-Plan von ServiceNow sieht vor, dass Cloud- und Support-Experten jederzeit sicher und unbeeinträchtigt für unsere Kunden tätig sein können. Der Fernzugriff erfolgt ausschließlich über sichere Verbindungen unter Verwendung von Mechanismen zur Mehrfaktor-Authentifizierung.

ServiceNow Knowledge 2020 findet digital statt

Um Gesundheit und Wohlergehen von Kunden, Partnern und der erweiterten Community zu schützen, findet die

ServiceNow Knowledge in diesem Jahr digital statt . Der Event startet am 5. Mai und ersetzt die Konferenz, die für den 3. bis 5. Mai in Orlando, Florida, geplant war. Auch die digitale Knowledge 2020 wird zeigen, wie sich die Produktivität mit modernen digitalen Workflows steigern lässt, welche neuen Kunden- und Plattform-Innovationen es gibt und wie die ServiceNow-Community künftig weiter großartige Experiences und mehr Produktivität für Unternehmen rund um den Globus schaffen kann.

Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten

ServiceNow schützt Gesundheit und Wohlergehen seiner weltweit mehr als 10.000 Beschäftigten. Hierfür wurden folgende Maßnahmen ergriffen:

- Seit dem 11. März sind alle Beschäftigten weltweit aufgefordert, von zu Hause aus zu arbeiten, um unnötige Ansteckungsrisiken zu vermeiden.
- Während dieser Zeit werden alle Vollzeit- und Teilzeitkräfte, Auftragnehmer und Hilfskräfte weiterhin bezahlt.
- Geschäftsreisen sind nur noch dann zulässig, wenn sie als kritisch für das Unternehmen eingestuft werden und innerhalb des eigenen Landes stattfinden.

Spenden zur Bekämpfung der Corona-Pandemie

Die Mitglieder der globalen ServiceNow-Familie wissen, dass Mitarbeiter im Gesundheitswesen bei ihrem Kampf gegen COVID-19 Hilfe und Unterstützung benötigen. Sie brauchen Ausrüstung wie Schutzmasken, -anzüge, -brillen und Testkits sowie grundlegende Dinge wie Lebensmittel, Unterkünfte, Schulungsangebote und Hilfsleistungen. Aus diesem Grund spendet ServiceNow insgesamt 100.000 US-Dollar an den International Medical Corps (IMC) und die CDC Foundation.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) schafft eine Welt, in der Arbeit weniger Arbeit macht. Unsere Cloud-basierte Plattform und die damit verbundenen Lösungen ermöglichen mit digitalen Workflows eine großartige User Experience, damit Mitarbeiter und Unternehmen effizienter arbeiten können. Für weitere Informationen besuchen Sie:

www.servicenow.com/de.

© 2020 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Pressekontakte

ServiceNow

Johanna Fritz

+ 49 (0) 173 753 17 00

johanna.fritz@servicenow.com

eloquenza pr

Svenja Op gen Oorth / Ina Rohe

Emil-Riedel-Str. 18 - 80538 München

+49 89 242 038 0 - **servicenow@eloquenza.com/de**