NEWS RELEASE

UNHCR, British Telecom und ServiceNow eröffnen Cloud-basiertes Callcenter für Geflüchtete

2023-04-12

München, 12. April 2023 – Das UN-Flüchtlingshilfswerk **UNHCR** hat mit Unterstützung des Internationalen Rechenzentrums der Vereinten Nationen (**UNICC**) und in Zusammenarbeit mit **ServiceNow** (NYSE: NOW), **British Telecom** (BT) und **Thirdera** ein regionales Kontaktzentrum für Geflüchtete des Ukrainekriegs eingerichtet – bis Ende Februar waren laut UNHCR mehr als 8 Millionen in ganz Europa registriert. Das Hilfswerk setzt sich für das Recht auf Asyl und eine sichere Zuflucht in einem anderen Staat ein und unterstützt Menschen dabei, auf eigenen Wunsch in ihre Heimat zurückzukehren, sobald dies sicher ist.

Geballte Kompetenz für ein gemeinsames Ziel

Für eine gemeinsame Lösung haben sich jetzt die Branchenexperten von ServiceNow, BT und Thirdera mit dem UNICC zusammengeschlossen. Das neue Kontaktzentrum bietet Geflüchteten eine benutzerfreundliche, mehrsprachige Plattform für den Zugang zu wichtigen Informationen über Notdienste, humanitäre Hilfsangebote sowie psychosoziale Beratungsdienste. Zudem hilft die Plattform bei der Identifizierung gefährdeter Flüchtlinge und der Weiterleitung an Spezialisten für weitere Unterstützung. Darüber hinaus werden Informationen über Bildung, Beschäftigung, Gesundheitsfürsorge, Wohnraum und rechtliche Unterstützung bereitgestellt.

„Seit dem Ausbruch des Krieges in der Ukraine arbeitet das UNHCR an innovativen Lösungen, um sicherzustellen, dass die zur Flucht gezwungenen Menschen Zugang zu den Informationen haben, die sie benötigen“, sagt Mohammed Ghafour, Community-based Protection Officer beim UNHCR. „Dank der Zusammenarbeit mit dem UNICC und den Unternehmen aus der Wirtschaft konnten wir dieses regionale Kontaktzentrum einrichten – das erste seiner Art. Es ermöglicht uns, mit den Menschen, zu kommunizieren, sie mit Informationen zu versorgen und

diejenigen, die schutzbedürftig sind, an die entsprechenden Dienste zu vermitteln."

Das kostenlose Kontaktzentrum ist zunächst in Polen und Ungarn verfügbar, soll aber je nach Bedarf zeitnah auf weitere Länder in Zentraleuropa ausgedehnt werden. Flüchtlinge aus der Ukraine können dort mit geschulten Teams sowohl auf Ukrainisch als auch auf Russisch kommunizieren. „Bei Thirdera ist es immer unser Ziel, das Leben der Menschen zu verbessern, und diese Initiative ist ein perfektes Beispiel dafür, wie wir diesen Mehrwert bieten können“, erklärt Rian Butcher, Senior Managing Director, EMEA bei Thirdera. „Wir glauben, dass unsere Expertise auf der ServiceNow-Plattform und der Customer Service Management-Lösung für eine schnelle Implementierung sorgt. So erhalten ukrainische Flüchtlinge Zugang zu der Unterstützung, die sie in diesen schwierigen Zeiten benötigen.“

„Einer der zentralen Werte von ServiceNow ist, dass Technologie als Kraft für das Gute eingesetzt werden soll. Deshalb wollten wir den Flüchtlingen helfen, so schnell wie möglich in Sicherheit zu kommen“, fügt Nick Tzitzon, Chief Strategy and Corporate Affairs Officer, ServiceNow, hinzu. „Die Zusammenarbeit von ServiceNow mit dem UNHCR, BT, UNICC und Thirdera schafft die Grundlage für einen effizienteren Informationsaustausch und -management. Unsere Lösung bietet eine Möglichkeit für Menschen in Not, sich zu vernetzen und miteinander zu kommunizieren.“

Das Kontaktzentrum ist so konzipiert, dass es das UNHCR und andere Organisationen der Vereinten Nationen in Krisenfällen auf der ganzen Welt eingesetzt werden kann. „Das Internationalen Rechenzentrums der Vereinten Nationen steht dem UN-Flüchtlingshilfswerk als strategischer Partner für innovative digitale Lösungen bei der Unterstützung der Millionen von Flüchtlingen, denen es weltweit hilft, zur Seite“, erklärt Sameer Chauhan, Direktor des UNICC. „Wir sind stolz darauf, dass wir zusammen mit ServiceNow, BT und Thirdera eine innovative Plattform bereitstellen können, die nachhaltig zur Unterstützung der vom Krieg in der Ukraine Betroffenen eingesetzt wird.“

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: **https://www.servicenow.de/**

© 2023 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Andere Firmennamen,

Produktnamen und Logos können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über UNHCR

Das UN-Flüchtlingshilfswerk UNHCR ist eine globale Organisation, die sich dafür einsetzt, Leben zu retten, Rechte zu schützen und eine bessere Zukunft für Menschen aufzubauen, die aufgrund von Konflikten und Verfolgung aus ihrer Heimat fliehen mussten. Auf internationaler Ebene ist es federführend beim Schutz von Flüchtlingen, gewaltsam vertriebenen Gemeinschaften und Staatenlosen. Dazu leistet die Organisation lebensrettende Hilfe, trägt zum Schutz der grundlegenden Menschenrechte bei und entwickelt Lösungen, die den Menschen ein sicheres Zuhause bieten, in dem sie sich eine bessere Zukunft aufbauen können. Außerdem setzt es sich dafür ein, dass staatenlose Menschen eine Staatsangehörigkeit erhalten.

Das UNHCR ist in über 130 Ländern tätig und setzt sein Fachwissen ein, um Millionen von Menschen zu schützen und zu versorgen.

Über UNICC

Das Internationale Rechenzentrum der Vereinten Nationen (UNICC) verfügt über mehr als 50 Jahre Erfahrung als strategischer Partner der Vereinten Nationen bei der Bereitstellung zuverlässiger Dienstleistungen und digitaler Geschäftslösungen. Das UNICC hat seine Dienstleistungen für über 80 Kunden und Partnerorganisationen in allen Teilen der Welt und in der gesamten Technologielandschaft ausgebaut.

Über BT

Die BT Group ist der führende britische Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen im Festnetz- und Mobilfunkbereich und damit verbundenen sicheren digitalen Produkten, Lösungen und Dienstleistungen. Darüber hinaus bietet BT seinen Kunden in 180 Ländern Managed Telecommunications-, Sicherheits-, Netzwerk- und IT-Infrastrukturdienste an. Die BT Group besteht aus drei kundenorientierten Einheiten: Consumer bedient Einzelpersonen und Familien in Großbritannien; Business* deckt Unternehmen und öffentliche Dienste in Großbritannien und international ab; Openreach ist eine unabhängig geführte, hundertprozentige Tochtergesellschaft, die ihren Kunden - über 650 Kommunikationsanbietern in ganz Großbritannien - Infrastrukturdienste für den Festnetzzugang anbietet. British Telecommunications plc ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der BT Group plc und umfasst praktisch alle Geschäftsbereiche und Vermögenswerte der BT Group. Die BT Group plc ist an der Londoner Börse notiert. Für weitere Informationen besuchen Sie **www.bt.com/about**.

*Business wurde am 1. Januar 2023 aus dem Zusammenschluss der früheren Einheiten Enterprise und Global

gebildet. Seit dem 1. April 2023 berichtet die BT Group als eine Einheit, wobei die Pro-forma-Berichterstattung noch vor den Ergebnissen des ersten Quartals des Geschäftsjahres 24 erfolgen wird.

Über Thirdera

Thirdera ist ein Elitepartner von ServiceNow, der es Kunden ermöglicht, die Vorteile der ServiceNow-Plattform durch workflowfähige Services und Lösungen zu nutzen. Thirdera wurde 2021 gegründet und hat sich schnell zu einem Branchenführer entwickelt. 2022 wurde das Unternehmen in der Everest Group ServiceNow Services PEAK Matrix Assessment als "Major Contender" und 2022 als "ServiceNow Global Emerging Industry Solutions Partner of the Year" ausgezeichnet. Als größter globaler reiner ServiceNow-Partner bietet Thirdera einzigartige Branchenkenntnisse und erstklassige Innovationen, um Unternehmen dabei zu helfen, Wachstum und Produktivität durch Transformation, Digitalisierung und Automatisierung zu beschleunigen. Für weitere Informationen besuchen Sie www.thirdera.com.

Pressekontakt

ServiceNow

Johanna Fritz
Director Corporate Communications, EMEA Central
Tel.: + 49 173 753 17 00
E-Mail: **johanna.fritz@servicenow.com**

Maisberger GmbH

Julia Molle / Rudolf Siegl
Claudius-Keller-Straße 3c
D-81669 München
Tel: +49 (0)89 419599-155/ -18
E-Mail: **servicenow@maisberger.com**
Web: **www.maisberger.de**