NEWS RELEASE

Zoom und ServiceNow kooperieren und ermöglichen exzellentes Arbeiten und beste Experience von überall

2020-07-08

- Zoom nutzt die Now Platform zur Skalierung des Kundenservices und um Hardware as a Service zu ermöglichen
- ServiceNow steigt auf Zoom Phone um und wird die Nutzung klassischer Telefontechnologie beenden

Frankfurt - 8. Juli 2020 - **Zoom Video Communications, Inc.** (NASDAQ: ZM) und **ServiceNow** (NYSE: NOW) geben heute ihr Engagement für die Technologielösungen des jeweils anderen bekannt, um die Arbeit – von überall noch besser zu machen.

Angesichts der andauernden Pandemie und der Buchung von geschützen Räumlichkeiten schnellte der Einsatz von Zoom im April 2020 auf 300 Millionen Konferenzteilnehmer pro Tag in die Höhe. Zoom setzte das **Customer Service Management** (CSM) von ServiceNow ein, um seinen Kundenservice zu skalieren und wichtige Kommunikationsfähigkeiten für seine globale Community zu ermöglichen. ServiceNow CSM bietet auch proaktives Case Management und personalisierte Self-Service-Optionen, um den Anstieg von Kundenanfragen zu bewältigen. Darüber hinaus wird Zoom die Now Platform, einschließlich neuer **AIOps-Funktionen** einsetzen, um sein neues Hardware as a Service (HaaS)-Geschäftsmodell zu ermöglichen. Zoom wird außerdem die Implementierung von ServiceNow's CSM ausweiten, um HaaS-Kundensupport anzubieten.

ServiceNow ist seit 2018 Kunde von Zoom und nutzt **Zoom Enterprise** für seine mehr als 11.000 Mitarbeitenden weltweit, um Videokonferenzen auf Desktop, mobilen Endgeräten und in Konferenzräumen abzuhalten. Seit der globalen Pandemie haben ServiceNow-Mitarbeitende, die von zu Hause aus arbeiten, in hohem Maße auf Zoom vertraut, um produktiv zu bleiben. ServiceNow plant, sein bisheriges Hardware-Telefonsystem durch **Zoom Phone**

zu ersetzen, um seinen Mitarbeitenden eine vernetzte und nahtlose Unified Communications-Erfahrung zu bieten.

"Seit März haben wir skaliert, um der unglaublich gestiegenen Nachfrage von Unternehmen und Verbrauchern nach unseren Lösungen gerecht zu werden", so Ryan Azus, Chief Revenue Officer von Zoom. "ServiceNow hat es uns ermöglicht, in dieser Wachstumsphase außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu bieten. Mit dem Einsatz von ServiceNow Customer Service Management erwarten wir eine deutliche Steigerung der Produktivität und eine Reduzierung des Fallvolumens."

"Zoom hat es Mitarbeitenden über Branchen und Länder hinweg ermöglicht, in Verbindung zu bleiben, und es ist zudem ein Kernstück unseres eigenen Technologie-Ökosystems", erklärt Chris Bedi, Chief Information Officer von ServiceNow. "Die Funktionen und die benutzerfreundliche Oberfläche von Zoom haben unseren Mitarbeitenden ermöglicht, produktiv zu bleiben und nahtlose digitale Gespräche mit unseren Kunden zu führen. Mit der Einführung von Zoom Phone können wir in Zukunft sogar noch besser mit Zoom arbeiten - Kommunikations- und Kollaborationsfunktionen auf Knopfdruck sowie mit Zoom verbundene Konferenzräume, die unseren Teams die beste Arbeitserfahrung bieten - überall und jederzeit."

Zoom entschied sich für ServiceNow's CSM Workflow Produkt, um seine Front-, Middle- und Back-Office-Teams zu vereinen, um Probleme zu lösen und zu beheben, bevor Kunden sie bemerken, und um das Engagement zur schnellen Bearbeitung von Kundenanfragen zu vereinfachen. Als Kunde von ServiceNow und Nutzer der **Now Platform** hat Zoom seine **IT-** und **Mitarbeiter-Workflows** transformiert und ist dabei, weitere ServiceNow Workflow-Produkte zu implementieren, darunter ITOM Health, **Field Service Management** und **ITBM** . Zoom nutzt auch Out-of-the-Box-Fähigkeiten, einschließlich des **virtuellen Agenten** von ServiceNow, um Kundengespräche zu erleichtern, den ServiceNow **Integration Hub** zur Integration mit seinen bestehenden Legacy-Systemen und den ServiceNow **Service-Katalog** zur Bereitstellung von Self-Service-Lösungen.

ServiceNow und Zoom bieten mehrere technische Integrationen an, die es ihren gemeinsamen Kunden ermöglichen, Zoom und ServiceNow für ihre Mitarbeitenden anzupassen. Beispielsweise kann ServiceNow so konfiguriert werden, dass den Mitarbeitenden ein umfangreicher Bot zur Verfügung steht; mit dem ServiceNow Virtual Agent können Dutzende der am häufigsten gestellten Fragen einfach und schnell gelöst werden. Mit der Zoom Meeting-Anomalie-Erkennung kann Zoom Latenzzeiten, Schwankungen und durchschnittlichen Datenpaketverluste identifizieren. ServiceNow erstellt so automatisch einen Vorfall im Namen des Benutzers. Und mit den AIOps von ServiceNow kann Zoom so aktiviert werden, dass Anwender proaktiv die Möglichkeit haben, ihr Meeting mit einem Daumen-hoch- oder Daumen-runter-Symbol zu bewerten. Wenn ein Nutzer am Ende eines Zoom-Meetings auf das Daumen-nach-unten-Symbol klickt, wird die IT-Abteilung des Nutzers über das Problem benachrichtigt und der virtuelle Agent von ServiceNow wird sich an den Mitarbeitenden wenden, um das Problem anzugehen und zu lösen.

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 Mitarbeitende und Unternehmen effizienter arbeiten können. Für weitere Informationen besuchen Sie: www.servicenow.com/de.

© 2020 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 Zoom

Zoom Video Communications, Inc. (NASDAQ: ZM) bringt Teams zusammen, um in einer reibungslosen und sicheren Videoumgebung mehr zu erreichen. Unsere einfache, zuverlässige und innovative Unified Communications-Plattform Video-first bietet Videokonferenzen, Sprachkommunikation, Webinare und Chat über Desktops, Telefone, mobile Geräte und Konferenzraumsysteme. Zoom hilft Unternehmen mit führenden Integrationen von Geschäftsanwendungen und Entwicklertools bei der Erstellung maßgeschneiderter Workflows. Zoom wurde 2011 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Jose, Kalifornien, mit Niederlassungen auf der ganzen Welt. Besuchen Sie **zoom.com** und folgen Sie **@zoom_us**.