

## Email Google Cloud Team: 31.03.2020

Lieber G Suite-Kunde,

wir befinden uns in einer Ausnahmesituation. Die Coronavirus-Pandemie betrifft uns alle – unsere Familien, die Unternehmen und natürlich ganz besonders all die Helfer, die bei der Bekämpfung des Virus im Einsatz sind. Wir möchten Sie darüber informieren, was wir tun, um unsere Mitarbeiter, unsere Community und Sie – unsere Kunden und Partner – zu unterstützen.

Vor allem sind wir in Gedanken bei denjenigen, die bereits direkt betroffen sind und mit der Krankheit kämpfen. Wir wünschen ihnen eine baldige Genesung und danken an dieser Stelle nochmals ganz besonders den Ärzten, dem Pflegepersonal und allen anderen, die in dieser schweren Zeit helfen.

Wir unterstützen unsere Partner und Mitarbeiter

Es hat für uns oberste Priorität, sowohl unsere fest als auch unsere befristet angestellten Mitarbeiter sowie unsere Partner und deren Belegschaft zu unterstützen. Wir haben weltweit dafür gesorgt, dass Mitarbeiter möglichst im Homeoffice arbeiten können. Gleichzeitig tun wir alles, um sicherzustellen, dass unsere Produkte und Dienste unseren Kunden wie gewohnt zur Verfügung stehen. Eine kleine Anzahl von Mitarbeitern arbeitet weiterhin im Büro, z. B. diejenigen, die auf sehr sensible Inhalte zugreifen müssen. So schützen wir die Daten unserer Kunden.

Außerdem unterstützen wir Mitarbeiter mit befristeten Verträgen sowie Partner durch finanzielle Mittel. Diese im Blog beschriebenen Personen erhalten von uns bezahlten Krankheitsurlaub, wenn sie im Verdacht stehen, sich mit dem Coronavirus infiziert zu haben, oder sich in Quarantäne befinden. Selbstverständlich passen wir unsere Unterstützung dem weiteren Verlauf der Situation an.

Allgemeine Unterstützung

Wir arbeiten auch an Lösungen, mit denen wir allgemein etwas beitragen können. Beispielsweise erstellen wir in Zusammenarbeit mit der US-Regierung eine Website, auf der Bürger Informationen rund um COVID-19 finden und nachlesen können, wie man sich davor schützen kann. Hier hosten wir auch das COVID-19 Open Research Dataset mit mehr als 20.000 Artikeln, um Innovationen zur Bekämpfung der Pandemie zu fördern.

Außerdem entwickeln wir gemeinsam mit staatlichen und kommunalen Behörden vor Ort Chatbots, die helfen, die Fragen der Bürger rascher zu beantworten, sowie Lösungen für virtuelle Sprechstunden in Krankenhäusern und Programme für den Fernunterricht an Schulen. Und mit der Kampagne auf der Google-Startseite rufen wir die Menschen auf, mitzuhelfen, die Ausbreitung des Virus zu verlangsamen.

Verfügbarkeit für Kunden und Partner

Wir wissen, wie wichtig es für Sie ist, dass auch in dieser Zeit alle Ihre Systeme unterbrechungsfrei funktionieren. Im Rahmen unseres kontinuierlichen Programms zur

Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs und zur Notfallwiederherstellung halten wir umfassende geltende Vereinbarungen ein, was regelmäßig überprüft wird. Wir überwachen unsere Dienste aktiv, um sicherzustellen, dass wir die Verpflichtungen in unseren Service Level Agreements (SLAs) erfüllen. Und für diejenigen, die mehr über unsere Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs erfahren möchten, veröffentlichen wir in den nächsten Tagen ein Webinar, das einen genaueren Einblick in unsere Prozesse gibt.

Wir wissen auch, dass die Ausnahmesituation, in der wir uns befinden, für viele Kunden weitreichende Auswirkungen auf ihren Geschäftsbetrieb hat. Die Kundennachfrage schwankt extrem und bestimmte Kanäle sind überlastet. Daher konzentrieren wir uns darauf, die Kapazitäten in den unterschiedlichen Produktbereichen ausgewogen zu halten, um Unterbrechungen zu vermeiden. Außerdem arbeiten wir mit Telekommunikationsanbietern zusammen, um Netzüberlastungen vorzubeugen. Für die besonders betroffenen Einzelhändler haben wir Black Friday- und Cyber Monday-Protokolle erstellt, u. a. mit Überprüfungen der Architektur, theoretischen Übungen und "Einsatzzentralen". Außerdem haben wir standortübergreifende Redundanzen geschaffen, um unseren Kunden den gewohnten Service und Support bieten zu können.

In dieser Situation werden wir alle daran erinnert, dass wir Herausforderungen nur meistern, wenn wir zusammenhalten und uns gegenseitig unterstützen. Unten finden Sie häufig gestellte Fragen zur Verfügbarkeit unseres Kundensupports während dieses Zeitraums. Unsere Teams sind für Sie da und halten Sie auf dem Laufenden.

Viele Grüße