

Telekommunikations-
anbieter – Schutz
personenbezogener
Daten

„Die Reaktionszeit für
Kunden wurde um 50%
reduziert.“

Fallstudie
eines
Kunden



Fallstudie eines Kunden

Telekommunikationsanbieter – Schutz personenbezogener Daten



- Zentrale Call-Center-Vorgangsverwaltung
- Konten- und Kontaktverwaltung
- 170.000 Anwender in ganz Europa



- 50% schnellere Reaktionszeit für Kunden
- 35% höhere GUI-Suchleistung

” Mit dem eperi Gateway können alle kundenbezogenen Daten unserer 170.000 Salesforce-Nutzer weltweit ohne erkennbare Einschränkungen der Benutzerführung verschlüsselt werden. “

Kunde

Internationaler Telekommunikationsanbieter mit Sitz in Deutschland

Projekt

Tokenisierung von personenbezogenen Daten (**Personally Identifiable Information, PII**) in der Salesforce Sales and Service Cloud in Europa

Problem

Der Kunde verwendet die **Salesforce Sales and Service Cloud** für mehr als 170.000 Anwender mit Schwerpunkt auf Kundendienst und Call-Center-Aktivitäten. Der Telekommunikationsanbieter hat mehrere tausend **Beamte als Mitarbeiter** und verfügt über **schutzpflichtige** Kundendaten. Er versprach seinen Kunden vor einigen Jahren, dass ihre Daten nur in Deutschland gespeichert würden („**German Eyes Only**“). Um diesen Anforderungen zu genügen, gibt es eine klare Vorgabe: **Alle personenbezogenen Daten (PII) müssen in Cloud-Anwendungen verschlüsselt/ tokenisiert werden.**

Unser Kunde brauchte einen Datenschutzanbieter, der die betreffenden Daten in Salesforce tokenisieren konnte, und dem es zudem erlaubt war, schutzpflichtige behördliche Daten zu schützen.

Lösung

Das eperi Gateway wurde als Lösung für die **Verschlüsselung** und **Tokenisierung** von Cloud-Daten für den Kunden in **Europa implementiert.**

Das Gateway wurde als **Verschlüsselungs-/ Tokenisierungslösung** für das **Vorgangs-** und **Kontakt-**Management in der Salesforce Sales and Service Cloud eingerichtet. Alle relevanten Anwendungsfälle des Kunden **werden** über das eperi Gateway in einer **stark individualisierten** Salesforce-Umgebung mit einer erheblichen Menge von APAX-Code unterstützt.