



EASY SOFTWARE

Servicebeschreibung EASY Archive for Salesforce

Stand: 11.04.2016
Autor: Andrea Schmigalla / Joerg Pech
Version: 2.1

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
EASY Archive for Salesforce.....	3
1.1 Technische Lösung.....	4
1.2 Systemvoraussetzungen	4
1.3 Trial-period	5
1.4 Leistungsmerkmale im Regelbetrieb.....	5
1.5 Optionale Leistungsmerkmale im Regelbetrieb (Auftrag und Umsetzung als Einzelprojekte) ..	5
1.6 Abweichende Leistungsmerkmale für den Testbetrieb (Trial-period)	5
1.7 Security/Safety	6
1.8 Service-Levels im Regelbetrieb	7
1.9 Service-Levels im Testbetrieb (Trial-period).....	7
1.10 Wartungsfenster.....	7
1.11 Lieferungen und Leistungen	8

EASY Archive for Salesforce

Einführung

Salesforce bringt mit der weltweit führenden CRM-Lösung die Vertriebsautomatisierung in neue Dimensionen. Zahlreiche cloudbasierte Tools helfen Ihrem Team, mehr Abschlüsse zu tätigen, die Produktivität zu steigern und die Pipeline mit hochwertigen Leads zu füllen. Keine Software. Keine Hardware. Keine Geschwindigkeitsbegrenzungen. Von der Callcenter-Software bis hin zu Selbsthilfeportalen – mit den Salesforce Servicelösungen bieten Sie schnelleren, intuitiveren und flexibleren Kundenservice an, der sogar die Bedürfnisse Ihrer Kunden antizipiert. Schließlich können Sie mit der Salesforce Marketing Cloud jeden Kundenkontakt nutzen, um die Beziehungen zu Ihren Kunden in personalisierten und Kanalübergreifenden Customer Journeys über E-Mail, Mobilgeräte, soziale Medien, das Web und andere Kanäle zu stärken.

Dadurch entstehen Tag für Tag unzählige Dokumente – fast alle diese Dokumente sind in elektronischer Form. Doch wo liegen die bei der produktiven Nutzung der Salesforce Cloud entstehenden Dokumente, E-Mails und Daten?

Um die gesetzlichen Auflagen zu erfüllen, müssen Firmen geschäftsrelevante, vor allem steuerrelevante Dokumente über Jahre archivieren und gleichzeitig sicherstellen, dass der Dokumenteninhalte nicht verändert werden kann. Die Archivierung führt oft zu hohem Invest (Speicherplatz, Archivserver, Softwarelizenzen, Archivierungsspezialisten und kontinuierliche Wartung).

Hier kommt die EASY SOFTWARE AG mit **EASY Archive for Salesforce™** ins Spiel. Der deutsche Marktführer für Enterprise Content Management-Systeme unterstützt selbstverständlich alle zukunftsweisenden IT-Konzepte und damit auch dokumentenintensive Geschäftsprozesse, die sich über die Grenzen einer traditionellen OnPremise-IT hinaus in die Cloud erstrecken. EASY Archive for Salesforce™ bietet die perfekte Lösung, um Ihre geschäftsrelevanten Dokumente zuverlässig zu archivieren. Uneingeschränkte Flexibilität bez. der Nutzerzahl und des Speichervolumens auf einer Pay-per-use Basis helfen Ihnen, Ihr Investment auf Ihre Anforderungen zuzuschneiden. EASY übernimmt für Sie die Archivierung.

Über EASY Archive for Salesforce™ werden Ihre Sales, Marketing oder Service relevanten Dokumente mit unserer in vielfachem Unternehmenseinsatz gereiften und seit Jahrzehnten für Revisionssicherheit zertifizierten Archiv-Lösung verbunden. EASY arbeitet mit zertifizierten Rechenzentren in der Region zusammen, so dass die sichere und gesetzeskonforme Ablage Ihrer Daten gewährleistet ist.

Überblick

Der EASY Archive for Salesforce™ Service ist eine Archivierungslösung für Salesforce-Dokumente und stellt eine nach deutschem Recht gesetzkonforme, systemweite Dokumentenquelle für alle Geschäftsanwendungen dar.

1.1 Technische Lösung

Der EASY Archive for Salesforce™-Service setzt sich aus leistungsstarken Technologien und Service-Stacks der IT-Welt zusammen. Infrastruktur und Automatisierung werden aus Regions-Rechenzentren heraus zur Verfügung gestellt. Die Archivierungssoftware für die Cloud stammt von der EASY SOFTWARE AG.

Durch die volle Integration der App in die Salesforce GUI und den über den Salesforce Security Review zertifizierten Webservice ist der Zugriff auf die archivierten Daten denkbar einfach und dennoch sicher. Die Installation erfolgt aus dem Salesforce App Exchange in die gewünschte Umgebung des Kunden.

Für jede Datenablage pro Salesforce-OrgID wird ein eigener Archiv-Stack bereitgestellt. Rechenleistung, Speicherkapazität und Bandbreite passen sich Ihren jeweiligen Geschäftsanforderungen an.

Die in jedem Archiv-Stack hinterlegten Dokumente und Indexdaten werden pro Kunde und Salesforce-OrgID voneinander getrennt gespeichert. Kunden können jederzeit einen Auftrag für den Export der Dokumente pro Archiv-Stack aufgeben, dieser wird an Sales zur Angebotserstellung weitergeleitet (Eine detaillierte Prüfung der Data-Ownership ist notwendig).

1.2 Systemvoraussetzungen

Um die Funktionalität der EASY Archive for Salesforce zu nutzen müssen mindestens nachfolgend aufgeführte Systemvoraussetzungen erfüllt sein:

Nutzung der Salesforce Applikation in einem WebBrowser

Internet Verbindung

Salesforce kompatibler Browser (siehe: SALESFORCE SYSTEM REQUIREMENTS)

Bei Einsatz von Mobilgeräten muss dieses den in den SALESFORCE SYSTEM REQUIREMENTS festgelegten Mindestanforderungen für Mobilgeräte entsprechen.

Ausreichend Bandbreite der Datenverbindung zum Hochladen von Dokumenten bzw. Dateien. (Abhängig von der zu übertragenden Dateigröße).

Lokal installierte Dateianzeigeprogramme für die Dateitypen deren Inhalt auf dem Client angezeigt werden soll.

1.3 Trial-period

Um zukünftigen Kunden den Einstieg in die Services zu erleichtern wird eine Trial-period angeboten, sie ist auf einen Zeitraum von maximal 30 aufeinander folgenden Tagen ab dem Trialbeginn (Aktivierung über die „get it Now“-Button-Installation) beschränkt. Während der Trial-period kann der Kunde sich entscheiden, den Service auf vertraglicher Basis einzukaufen. Der Prozess der Service-Vertragserstellung wird auf der Webseite der EASY eingeleitet.

1.4 Leistungsmerkmale im Regelbetrieb

- Problemlose Installation über den Salesforce App-Exchange
- Sofortiges, automatisches Deployment des Archive-Stacks
- Aktivierung der Produktionsumgebung über Bestellung auf EASY Portal (separater Link, Monatliche Abrechnung über Kreditkarte oder Rechnung, Bonitätsprüfung)
- Integration der Archivierungslösung in die Salesforce Oberfläche inklusive Volltextsuche
- Archivierung mühelos über eine „Dropzone“ via Drag and Drop, alternativ wird ein Auswahldialog angeboten
- Die Archivsysteme werden in zertifizierten Regions-Rechenzentren betrieben
- Aktives Monitoring (Monitoring des App-Status, und der Speicherkapazitäts-Nutzung, Verbindung zwischen Salesforce und Archiv)
- Einheitliche Anzeige archivierter Dateien
- Unternehmensweiter Dateizugriff (Berechtigungssteuerung erfolgt über Salesforce Applikation) ohne zeitliche Beschränkung
- Sichere Ablage von unternehmenskritischen / steuerrelevanten Dokumenten
- Transparente Speicherung Ihrer Dokumente mit erweiterten Sicherheitsfunktionen
- Bei Nutzung der Löschfunktion in der Applikation: Sofortige, physikalische Löschung der Daten im Archiv
- EASY Cloud-Storage in hochverfügbarer Umgebung
- Monatliche, verbrauchsbasierte Abrechnung einschließlich Lizenz, Support und Wartung
- Automatische Löschung aller Archiv- und Index-Daten nach Vertragsablauf ***

1.5 Optionale Leistungsmerkmale im Regelbetrieb

(Auftrag und Umsetzung als Einzelprojekte)

- Archivierung in ein bestehendes, On-Premise- oder Hosted-Kunden Archiv
- Export aller Archive im EASY Standard-Format (Dateien und Indexdaten gesondert) aus den Archiv-Stacks.

1.6 Abweichende Leistungsmerkmale für den Testbetrieb (Trial-period)

- Einmaliger, maximal 30 Tage andauernder Testbetrieb eines Users einer OrgID des Kunden, inkl. 1 GB Archiv-Volumen

- Benutzerbezogener Dateizugriff ausschließlich für die Dauer der Testperiode
- Nach Beendigung der Testperiode:
 - a) Im Falle eines direkten Anschlussvertrags zur Produktionsübernahme: Weiternutzung der Systemumgebung im Regelbetrieb
 - b) Im Falle des Auslaufs der Test-Periode: Löschung der Systemumgebung und der angefallenen Archiv- und Index-Daten ***

*** Daten können weiterhin in übergreifenden Sicherungsbeständen bis zu deren Vorhandensein im Gesamtbestand vorhanden sein.

1.7 Security/Safety

Kundendaten im Salesforce Rechenzentrum



Dokumente im EASY Archiv Rechenzentrum



- Archivdaten in Regions-Rechenzentren****
- Salesforce Security Review zertifizierter Webservice
- Jährliche Restore-Tests ausgewählter Daten
- Regelmäßige Failover Tests der Infrastruktur
- Interne Daten-Sicherheits Audits, mind. 1 mal pro Jahr
- Verpflichtung aller prozessbeteiligter Personen der EASY Software AG auf das Datengeheimnis nach Bundesdatenschutzgesetz und Telekommunikationsgesetz

**** Die Liste der zur Ablage von Archivdaten genutzten Regions-Rechenzentren kann auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

1.8 Service-Levels im Regelbetrieb

- EASY Archive for Salesforce™ steht Ihnen täglich rund um die Uhr, „7x24“ zur Verfügung.
- EASY Archive for Salesforce™ weist eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeitsrate von 98,5 %* auf.
- Die Reaktionszeit bei Vorfällen (Incidents) liegt im Rahmen der Servicezeit bei 30 min für Störungen durch Ausfall der Gesamtservices Archivierung.
- Die Reaktionszeit bei sonstigen Incidents und bei Service Anfragen liegt im Rahmen der Servicezeit am nächsten Werktag.

*Ausgenommen regelmäßige oder geplante und angekündigte Wartungsarbeiten.

1.9 Service-Levels im Testbetrieb (Trial-period)

- EASY Archive for Salesforce™ steht Ihnen täglich rund um die Uhr, „7x24“ zur Verfügung.
- EASY Archive for Salesforce™ weist eine monatliche durchschnittliche Verfügbarkeitsrate von 98,5 %* auf.
- Die Reaktionszeit bei Incidents und Service Anfragen liegt im Rahmen der Servicezeit am nächsten Werktag

*Ausgenommen regelmäßige, geplante und angekündigte Wartungsarbeiten.

1.10 Wartungsfenster

Wartungsfenster, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, sind jeweils von Montag bis Donnerstag 00:00 – 08:00 Uhr.

Wartungsarbeiten außerhalb dieser Zeit werden auf geeignete Art und Weise angezeigt, ggf. per E-Mail angekündigt.

1.11 Lieferungen und Leistungen

Die nachfolgende Liste fasst die wesentlichen Leistungen von EASY und dem RZ-Provider zusammen:

Betriebsabläufe und Management

- Betrieb und Monitoring der Hard- und Softwareplattformen
- Monitoring der Netzwerkverbindungen zur Salesforce Plattform
- Servicewiederherstellung nach Ausfall
- Serviceverfügbarkeitsprüfung nach Wiederherstellung/Neustart
- Internes Datensicherheits-Audit
- Betriebs- und Servicemanagement

Archivierungsservice

- Bereitstellung des EASY Cloud Archivierungs-Services
- Maintenance der EASY Archivierungskomponenten
- Transparente und sichere Dokumentenspeicherung
- Storage der Archivdaten in zertifizierten Regions-Rechenzentren
- Regelmäßige Backups der Archivdaten
- Keine Wiederherstellung von Daten die durch den Kunden gelöscht wurden
- Datenaufbewahrungsdauer für Dateien im Archiv entspricht grundsätzlich der Vertragsdauer (Archivdaten-Abzug [Export] während der Vertrags-Laufzeit möglich)

Incident- und Problemmanagement

- Service Desk Erreichbarkeit per Email und Telefon
- Bereitstellung einer zentralen Rufnummer/Email Adresse für alle Anfragen zur Trial Periode und zur lizenzierten Archivierungslösung
- Unterstützte Sprachen: Deutsch und Englisch
- Analyse technischer Probleme
- Rückmeldung an den Ticket-Ersteller
- Koordination der Incidents und Problems

Administrative Leistungen

- Auftragsmanagement
- Lizenzmanagement
- Monatliche Verbrauchsdatenermittlung und Rechnungsstellung
- Reporting

Optionale Leistungen (kostenpflichtig)

- Archivdaten-Abzug [Export]
- Anbindung an bestehende Kunden-Archiv-Systeme

- Ende der Servicebeschreibung -