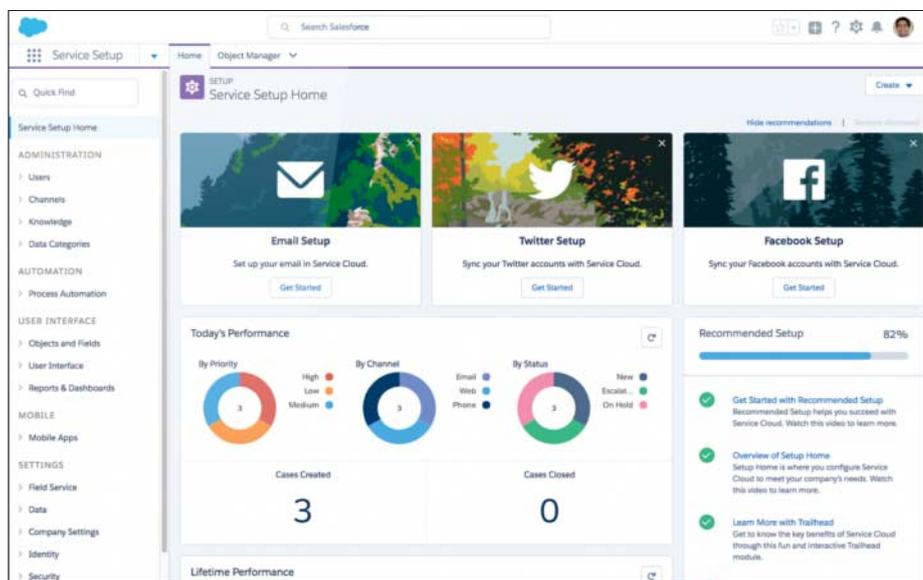


Modulare Kundendienst-Software

Salesforce hat eine neue Generation seiner Service Cloud herausgebracht. Der Webdienst-Familie liegt die modulare Plattform Lightning zugrunde. Daher sollen sich Partner-Apps und Erweiterungen konfektionierter Dienste innerhalb eines Tages realisieren lassen. Neue Features wie eine Informationsleiste kann man laut Salesforce mit dem Lightning App Builder einfach per Drag & Drop einfügen. 75 fertige, auf Lightning vorbereitete Partner-Apps stehen bereits im Salesforce-Marktplace AppExchange zum Download bereit.

Der Community Agent 360 ergänzt fallbezogene Kommunikation um Kontext aus der Kundenhistorie. Mit Federated Search sollen Anwender gleichzeitig im Salesforce-Datenbestand ihres Unternehmens und in externen Datenquellen wie Confluence oder Dropbox suchen können. Der Macro Builder erzeugt aus aufgezeichneten Arbeitsschritten Kommandofolgen, die auch Kollegen für wiederkehrende Aufgaben nutzen können. In Case-Kanban-Dashboards kann man anstehende Serviceaufgaben verfolgen und priorisieren. (hps@ct.de)



Mit der aktuellen Salesforce Service Cloud kann man zum Beispiel gleichzeitig in seiner Mail, bei Salesforce, Facebook und Twitter suchen.

Anzeige

Ende zu Ende verschlüsselter Webspeicher

Der teamfähige Webspeicherdienst Tresorit Business präsentiert sich in der aktuellen Version mit einer überarbeiteten Admin-Konsole. Damit lassen sich Nutzerkonten verwalten und Regeln für den Umgang mit nutzerbezogenen Daten festlegen. Die Entwickler haben außerdem die Funktionen zum Wiederherstellen von Passwörtern und für die Kontrolle von Endgeräten erweitert, sodass Admins jetzt Passwörter ändern und Nutzern den Zugang von bestimmten Geräten aus verbieten können.

Tresorit handhabt alle Nutzer-Inhalte Ende-zu-Ende-verschlüsselt. Das heißt, alle Dokumente und Passwörter, die man für deren

Entschlüsselung benötigt, sind ausschließlich für berechnete Anwender, aber nicht für den Dienst-Anbieter lesbar. Um ein Dokument mit einem Kollegen zu teilen, verschlüsselt man das Passwort zum Dekodieren asymmetrisch und übermittelt es dem Empfänger. Dieser kann es dann als Einziger mit seinem privaten Schlüssel entziffern und anwenden. Das Werkzeug zum Synchronisieren und Teilen von Inhalten kooperiert jetzt mit Microsofts Active Directory – sehr passend, weil Tresorit in den europäischen Azure-Datacenters von Microsoft gehostet wird und Nutzer ohnehin per Active Directory verwaltet. (hps@ct.de)