www.pwc.de/ct

Salesforce und Datenschutz

Hyperforce und die EU Operating Zone: Werden sie dem Hype gerecht?



pwc

Der Weg zur Datenschutz-Compliance

Datenschutzgesetze werden weltweit strenger, insbesondere in der EU. Unternehmen aller Branchen stehen deshalb vor der Herausforderung, sich dem sich ständig weiterentwickelnden regulatorischen Umfeld anzupassen und zugleich zukünftige Vorgaben zu antizipieren.

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben ist für Unternehmen unumgänglich, da sonst empfindliche Strafen drohen. So beliefen sich die durch die EU verhängten Strafzahlungen im gesamten Jahr 2018 auf 0,5 Millionen Euro. Allein Unternehmen des US-amerikanischen Meta-Konzerns mussten seit September 2022 über 2,2 Milliarden Euro zahlen. Doch effektiver Datenschutz wird von den Unternehmen zunehmend auch als Wettbewerbsvorteil wahrgenommen, da der Faktor Vertrauenswürdigkeit bei Kaufentscheidungen der Konsument: innen mittlerweile eine zentrale Rolle spielt.

Die Nachfrage nach datenschutzkonformen IT-Lösungen zwingt Softwareanbieter wie Salesforce oder Microsoft laufend dazu, ihr Produktportfolio den regulatorischen Anforderungen anzupassen und mit teils altbewährten Grundsätzen im Umgang mit Kundendaten zu brechen.

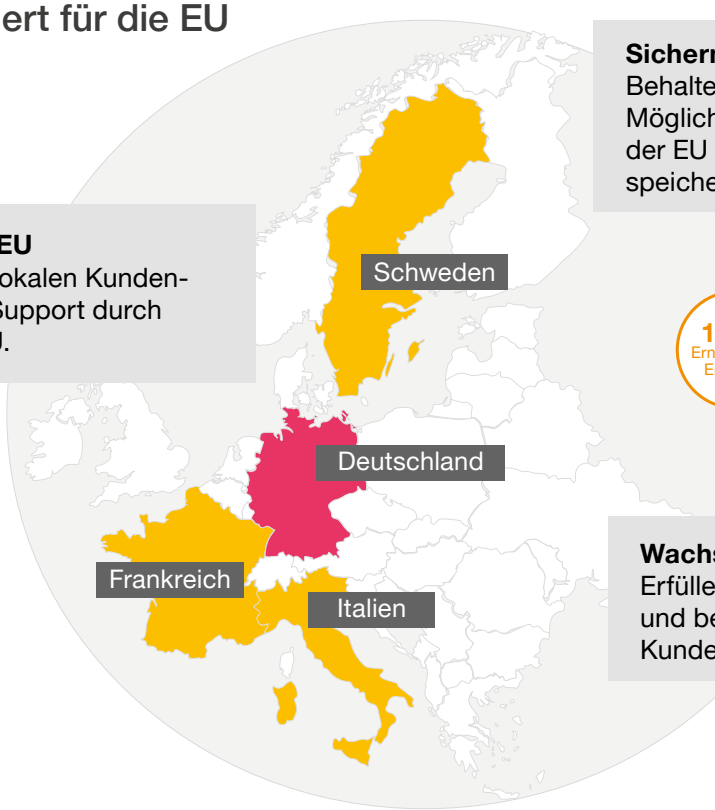
Salesforce hat sich deshalb zu einem radikalen Schritt entschlossen und die eigene Plattformarchitektur von Grund auf neu entwickelt. Basierend darauf wurden zwei Innovationen auf dem Markt eingeführt: Die neue Hyperforce-Architektur und die EU Operating Zone, die den datenschutzkonformen Betrieb von Salesforce in der EU gewährleisten soll.

Aus unserer Sicht möchten wir Ihnen aufzeigen, was sich hinter diesen Produkten verbirgt und ob Sie von deren Einsatz profitieren können. Wir werden darstellen, wie Salesforce-Kunden migrieren können, sowie potenzielle Hindernisse und Strategien zu deren Überwindung beleuchten. Und schließlich geben wir Antwort auf diese Frage: Werden die neuen Systeme dem Hype gerecht?

EU Operating Zone
Maßgeschneidert für die EU

2023
Zukunft

Betrieben in der EU
Erhalten Sie 24/7 lokalen Kunden- und technischen Support durch Personal in der EU.



Sichern Sie Kundendaten in der EU
Behalten Sie die Kontrolle durch die Möglichkeit, Kundendaten innerhalb der EU zu verarbeiten und zu speichern.

100% Erneuerbare Energien

Net zero

Wachsen Sie in der EU
Erfüllen Sie Ihre Governance-Ziele und begeistern Sie gleichzeitig Ihre Kunden.

Was leisten Hyperforce und die EU Operating Zone?

Hyperforce

Hyperforce ist die zukünftige Plattformarchitektur von Salesforce. Von Grund auf neu entwickelt, sollen mit ihr die Herausforderungen des zunehmend fragmentierten Produktportfolios von Salesforce bewältigt werden. Durch die Nutzung moderner Designstandards und -prozesse vereinheitlicht Hyperforce die zugrunde liegende Cloudinfrastruktur, was Salesforce-Kunden drei wesentliche Vorteile bringt:

- Hosting in öffentlichen Clouds wie AWS, Google Cloud und Azure
- lokale Datenresidenz durch die Möglichkeit, Speicherorte für Daten auszuwählen
- Verbesserung der Performance und der Sicherheit durch Beseitigung technischer Altlasten

Die Migration zu Hyperforce ist momentan für Salesforce-Kunden ohne zusätzliche Kosten möglich. Aufgrund von Kapazitätsbeschränkungen können allerdings noch nicht alle Kunden zu Hyperforce migrieren. Zudem sind noch nicht alle Salesforce-Produkte auf Hyperforce verfügbar, was sich aber auf längere Sicht ändern soll.

EU Operating Zone

Die EU Operating Zone ist ein neues Produkt von Salesforce, das auf Hyperforce basiert. Im Kern ist sie eine Kombination aus angepassten, schon bestehenden Clouds und einem angepassten Betriebsmodell. Vor allem durch drei Aspekte soll die EU Operating Zone den spezifischen Datenschutzregulierungen innerhalb der EU-Zone gerecht werden:

- Unterbindung des Transfers von Kundendaten aus der EU heraus
- Support durch in der EU ansässiges Personal
- EU-spezifisches Compliance Rahmenwerk, das fortlaufend an die Gesetzgebung angepasst wird

Anders als Hyperforce ist die EU Operating Zone ein kostenpflichtiges Angebot. Daher wird Salesforce das Angebot an Clouds innerhalb der Zone maßgeblich von der Kundennachfrage abhängig machen. Dennoch kann die EU Operating Zone besonders für Kunden in stark regulierten Branchen wie Finance, Health oder dem öffentlichen Sektor eine höchst interessante Alternative sein.

Die Lösungen im Vergleich

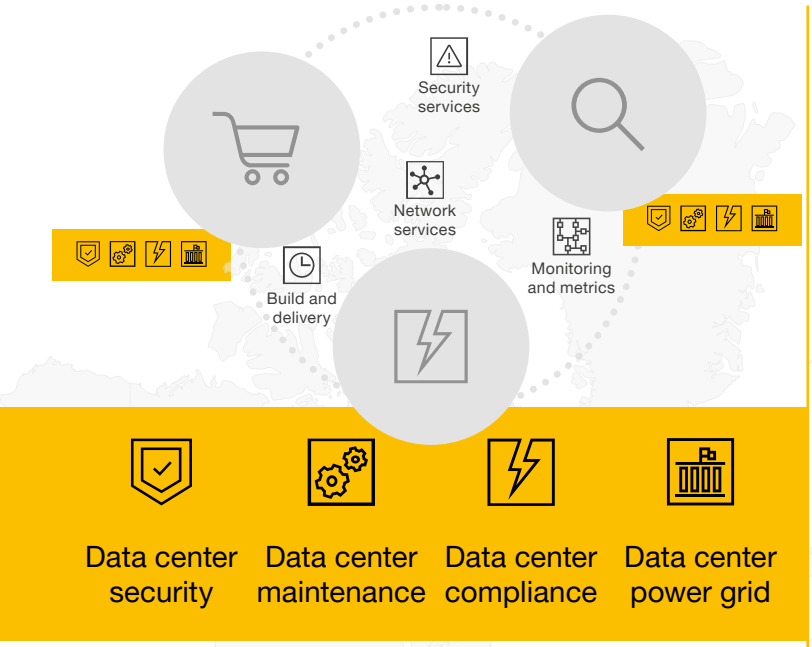
	Standard	Hyperforce	EU Operating Zone
Datenfluss innerhalb der EU	ja	ja	ja
Datenfluss aus der EU heraus	ja	ja	nein
Hosting	Salesforce	öffentliche Clouds	öffentliche Clouds
lokale Datenresidenz	nein	ja	ja
Support- und Compliance-Modell	global	global	EU
zusätzliche Kosten	nein	nein	ja

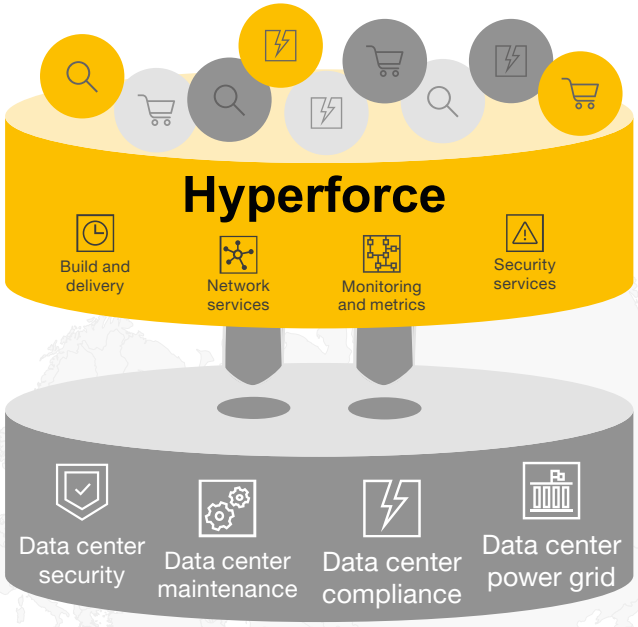
Hyperforce im Detail

Es kann davon ausgegangen werden, dass die mit Hyperforce erreichte Plattformbereinigung und -vereinheitlichung zu einer höheren Performance, geringeren Wartungszeiten und schnelleren Updatezyklen führen wird. Da Hyperforce in öffentlichen Clouds gehostet wird, werden Kunden mit stark schwankender Nachfrage zudem von der Skalierungsfähigkeit und Elastizität der Cloudanbieter profitieren können. Außerdem bietet Hyperforce Tools, mit denen die Kunden den Speicherort ihrer Daten inklusive Back-ups festlegen können, um den Anforderungen an Datenresidenz zu entsprechen.

Wie bisher wird Salesforce die Kunden Cloudanbietern zuweisen. Es bleibt daher abzuwarten, wie schnell das momentan AWS-exklusive Angebot auf andere Cloudanbieter ausgeweitet wird. Zudem ist noch unklar, inwieweit Salesforce serverkapazitätsbedingte Einschränkungen wie die Governor Limits flexibilisiert. Wichtig ist auch, dass Kundendaten in Hyperforce dem US Cloud Act unterliegen und die Plattform den Datentransfer aus der EU heraus nicht unterbindet. Salesforce-Kunden müssen daher genau prüfen, ob Hyperforce den für sie geltenden Datenschutzbestimmungen gerecht wird.

First Party Data Center vs. Hyperforce
Die gesamte Leistungsfähigkeit von Salesforce in der öffentlichen Cloud





First Party Data center

Public cloud

Wie erfolgt die Migration?

Hyperforce

Die Migration zu Hyperforce erfolgt durch den Standardmigrationsprozess, den alle Salesforce-Kunden sicherlich schon mehrfach durchlaufen haben. Zwar bietet Hyperforce eine vollständige Rückwärtskompatibilität, dennoch können im Migrationsprozess Komplikationen auftreten. So müssen für einen reibungslosen Übergang bestimmte Best Practices, zum Beispiel die Konfiguration von My Domain, eingehalten werden. Zudem sollten Zugangsrechte, Profile und Sicherheitseinstellungen überprüft und gegebenenfalls angepasst werden, damit alle Datenschutzanforderungen erfüllt werden. Nicht zuletzt sollten migrierende Unternehmen beurteilen, ob ihre Organisationsstrategie neu ausgerichtet werden muss und wenn ja, wie, damit sie die potenziellen Vorteile der Einhaltung der Datenresidenz-Vorschriften optimal nutzen können.

EU Operating Zone

Die Migration zur EU Operating Zone ist ein deutlich komplexerer Prozess als die Migration zu Hyperforce. In der EU tätige Unternehmen müssen sicherstellen, dass durch ihre Anwendungen kein Datenfluss aus der EU heraus erfolgt. Dies kann sich auf ihre gesamte Salesforce-Landschaft einschließlich der Schnittstellen und individuellen Anwendungen auswirken. Daher müssen internationale Unternehmen entscheiden, welche Teile ihrer bestehenden Systeme sie in die EU Operating Zone verlagern möchten. Neben den erforderlichen Maßnahmen für die Migration zu Hyperforce empfiehlt sich auch hier eine umfassende Analyse der Kosten, Vorschriften und erwarteten Vorteile, die mit der Migration zur EU Operating Zone verbunden sind.



Wie PwC Sie bei der Migration unterstützen kann

Wir stehen Ihnen während des gesamten Migrationsprozesses zur Seite. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir einen maßgeschneiderten Übergangsplan, zu dem eine gründliche technische Bewertung der Machbarkeit der Migration zu Hyperforce gehört. Dabei berücksichtigen wir die Verfügbarkeit von Produkten und Funktionen sowie etwaige Voraussetzungen. Wir helfen Ihnen auch dabei, die durchgeführte Bestandsaufnahme zu nutzen, um Ihren Datenbestand effizient zu organisieren und zu bereinigen.

Kunden in stark regulierten Branchen unterstützen wir bei der Bewertung und Durchführung einer Migration zur EU Operating Zone an, indem wir unsere umfassende rechtliche, betriebswirtschaftliche und technologische Expertise nutzen. So stellen wir genau die Unterstützung und Beratung bereit, die Unternehmen benötigen, um in diesem dynamischen und herausfordernden regulatorischen Umfeld erfolgreich zu sein.

Wird Hyperforce dem Hype gerecht?

Hyperforce ist die Antwort von Salesforce auf strengere Datenschutzanforderungen weltweit. Zudem kann die Salesforce-Technologie nun auch von stark regulierten Branchen genutzt werden. Die vereinheitlichte Architektur ermöglicht es, alle Salesforce-Produkte auf derselben Plattform gehostet werden. Allerdings bleiben noch Fragen dazu offen, ob diese Lösung den Datenschutzgesetzen im Hinblick auf den Cloud Act und die Beteiligung von Cloud-Drittanbietern genügt. Auch ist unklar, wann alle Kunden von den Hyperforce-Vorteilen profitieren werden, da noch nicht alle Funktionen und Produkte verfügbar sind. Ebenso offen ist die Frage danach, wie viel Kontrolle Kunden tatsächlich über Datentransfers und Datenresidenz haben werden und ob die zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen der EU Operating Zone den strengen Anforderungen der DSGVO entsprechen. Zuletzt ist nach wie vor fraglich, wie sich die neue Architektur und das Betriebsmodell auf Preise und Governor Limits auswirken werden. Mit einer wachsenden Kundenbasis auf Hyperforce werden Unternehmen hoffentlich mehr Klarheit über die Praxistauglichkeit der Lösung und darüber gewinnen, ob es sich lohnt, mit der Migration zu warten, bis Hyperforce weiterentwickelt wurde.



Kontakt



Jens Zwenger

Partner, Customer Transformation
PwC Germany
Tel: +49 151 44616844
jens.christian.zwenger@pwc.com



Christian Walter Klein

Senior Manager, Customer Transformation
PwC Germany
Tel: +49 151 5177 7538
christian.walter.klein@pwc.com

© August 2023 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. “PwC” refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm.