Newsletter

März 2023 - Nr. 18



Geschätzte eXpert-Anwenderinnen und eXpert-Anwender

Das Jahr 2023 steht im Zeichen von eXpert Version 11. Für eXpert Konkurs steht die Version bereit, eXpert Betreibung folgt in der zweiten Jahreshälfte. Was zeichnet die neue Version aus? Es gibt Neuerungen im Bereich Posteingang sowie Freigabemodul für eXpert Betreibung und Konkurs. Bei eXpert Betreibung sind zudem Änderungen im eSchKG sowie im eDruck zu erwarten. Wir empfehlen zeitnah zur Installation des Updates, eine Schulung zu den umfangreichen Neuerungen in eXpert zu buchen.

Kundenzufriedenheit liegt uns am Herzen. Aus diesem Grund informieren wir transparent über unsere Effizienz im Support. Alle Anfragen an den Support, welche per Telefon oder E-Mail eingehen, werden erfasst.

Am 8. November 2023 findet unser Kundenanlass statt. Reservieren Sie sich den Tag bereits heute.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.



eXpert - mehr als nur Software

Über die Wichtigkeit des neuen Dienstes BK Server

Was ist der BK Server, was kann er und warum ist er notwendig? Mit dem BK Server wird der Einsatz von neuen Technologien ermöglicht und die Zukunft von eXpert sichergestellt. Die steigenden Anforderungen bezüglich Business-Komplexität und Performance verlangen den Einsatz von neusten Komponenten.

Rund um eXpert gibt es zahlreiche Schnittstellen und Module, die dem Anwender den Arbeitsalltag erleichtern. Der BK Server bietet dabei die Möglichkeit die neusten Komponenten und Frameworks einzusetzen. Ab eXpert Version 11 werden Services wie Posteingang, Datamatrixcode, Online Schnittstellen, eVollzug, eDruck, eSchKG usw. nur noch zusammen mit dem BK Server ausgeführt.

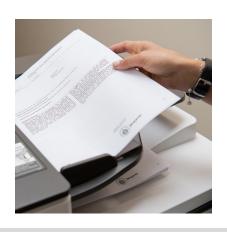
Wir wollen mit den rasanten Entwicklungen der technischen Komponenten Stand halten und für eXpert die aktuellsten Technologien bieten. Die Vorteile sind Automatisierung, Einsparung von Arbeitsschritten sowie die Auslagerung von aufwendigen Jobs. Die Kosten für den BK Server belaufen sich im Rahmen einer User-Lizenz.

Weitere Informationen zum BK Server finden Sie auf unserer Webseite sowie im Kundenbereich (FAQ).

Posteingang «light» verfügbar

Mit dem in eXpert optional integrierbaren Modul Posteingang verwandelt sich das Scanning in ein Kinderspiel. Mit dem nächsten Release (Version 11) steht die «light»-Version des Posteingangs zur Verfügung. Diese optionale Version des Posteingangs zeichnet sich durch ihre tiefen Kosten und die massive Erleichterung bei der Digitalisierung der Post und Papier-Akten aus. So ist keine separate teure Scanning-Software mehr erforderlich, um die gescannten Dokumente bequem an den richtigen Ort in eXpert zu importieren.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website. Aktuell testen wir Scanner, um kompetent Empfehlungen abzugeben. Bei Interesse am Posteingang «light» wenden Sie sich bitte an Tamara Scherer.



Aufhebung von Bankkonto Typen

eXpert erlaubt aktuell noch Bankkonten Typen, welche gemäss Swiss Payment Standards sowie Postfinance entweder bereits nicht mehr oder bald nicht mehr unterstützt werden. Es betrifft die Typen Postkonto, Postkonto Bank, Bankkonto und ESR-Konto. Diese mittlerweile veralteten

Typen stehen ab nächstem Release (Version 11) in eXpert nicht mehr zur Verfügung. Bereits in den Stammdaten erfasste Konten bleiben voraussichtlich zu Informationszwecken ersichtlich, können jedoch nicht mehr als Gutschriftskonto in Geschäftsfällen zugewiesen werden. Somit ste-

hen künftig nur noch folgende Typen zur Auswahl: IBAN, Ausland IBAN, Ausland Bank und QR-IBAN. Bitte achten Sie frühzeitig darauf, dass nur noch die genannten Typen verwendet werden.



Gut zu wissen

Auswertung Anfragen an den Support

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 3347 Anfragen erfasst, davon 2608 an den Fach-Support und 739 für den Tech-Support.

Spannend ist aus Kundensicht der Blick auf die Dauer bis ein Ticket als «gelöst» bezeichnet werden kann. Im vergangenen Jahr konnte der grösste Teil, nämlich rund 44.2 % aller Anfragen an den Fach-Support innerhalb von 30 Minuten gelöst werden. Im Tech-Support konnten 26.1 % der Anfragen innerhalb der gleichen Zeitspanne gelöst werden. 10.6 % aller erfassten Anfragen an den Fach-Support waren innerhalb von 2 Stunden gelöst (im Tech-Support 8.7 %). Der grösste Teil der Tickets im Tech-Support, nämlich 47.4% konnten 2022 in-

nerhalb von einer Woche gelöst werden (im Fach-Support 34.3 %). 10.9 % der Anfragen an den Fach-Support und 17.9 % an den Tech-Support waren noch komplizierter in der Lösungsfindung, d.h. es dauerte mehr als eine Woche, bis eine entsprechende Lösung vorlag. Die Gründe dafür sind vielfältig: komplexe Problemanalyse, Antwort seitens Kunde ausstehend, in Entwicklung, Wunsch für Weiterentwicklung von eXpert usw.

Weitere Informationen zur Auswertung sowie die Anzahl erfasster Tickets pro Monat finden Sie in unserem Kundenbereich (FAQ).

Login Kundenbereich

Sie kennen unseren Kundenbereich noch nicht? Schreiben Sie eine E-Mail an nicole. krummenacher@bk-solution.ch und Sie erhalten in Kürze das gewünschte Login mit den entsprechenden Benutzerrechten. Logins werden bevorzugt an die allgemeine Amts-E-Mail vergeben und nicht an personenbezogene E-Mail-Adressen.

Workshops für Update Version 11

Für das nächste Update auf die Version 11 empfehlen wir Ihnen einen Workshop zeitnah zum Update für Ihr Team zu planen.

Bitte sprechen Sie uns frühzeitig auf gewünschte Termine oder Inhalte an.

Möchten Sie allgemein Ihre eXpert-Kenntnisse vertiefen oder haben Sie ein individuelles Anliegen? Eine Übersicht über unsere aktuellen Workshops und Schulungsmodule finden Sie in einer Broschüre auf unserer Website oder via QR-Code.





Neues von der BK Solution AG

Save the Date - Kundenanlass

Wir laden Sie am Mittwoch, 8. November 2023 herzlich nach Wolhusen zu unserem Kundenanlass ein. An diesem Tag werden wir Ihnen unsere neusten Produkte und Dienstleistungen rund um eXpert vorstellen. Weitere Informationen folgen. Bitte reservieren Sie sich das Datum bereits heute.

BK Solution AG

Bergboden 7 6110 Wolhusen

www.bk-solution.ch info@bk-solution.ch

041 494 90 09

