

# Newsletter

März 2024 – Nr. 20



## Geschätzte eXpert-Anwenderinnen und eXpert-Anwender

Das Jahr 2024 steht ganz im Zeichen der neusten Versionen von eXpert Betreuung und eXpert Konkurs. Wissenswertes zu diesen geplanten Updates finden Sie auf der nächsten Seite.

Strukturierte Adressen im ISO-20022-Format werden ab November 2025 Pflicht und bieten den Vorteil, dass sie klare und standardisierte Informationen über den Empfänger einer Zahlung liefern. Mehr dazu auf der nächsten Seite.

Was ist guter Kundenservice? Wir sind bestrebt, Kundenprobleme und -anfragen zu verstehen und so effizient wie möglich die beste Lösung zu finden. Wir informieren transparent über unsere Effizienz im Support.

Was es mit der neuen M-Power für unser Team auf sich hat, lesen Sie auf der letzten Seite unseres Newsletters.

Wir wünschen eine spannende Lektüre.

# eXpert – mehr als nur Software

## Wissenswertes zum Update eXpert Version 11.x

### «Uneingeschrieben zurück» mit Datamatrix-Code

Mit dem Update wird ein Datamatrix-Code auf eingeschriebenen Dokumenten mit dem Vermerk «Uneingeschrieben zurück» ergänzt. Bis Ende 2023 hat die Post unsere Kundinnen und Kunden bevorzugt behandelt und nicht den vollen Betrag verrechnet. Diese Kulanz ist nun Geschichte. Ohne den entsprechenden Datamatrix-Code wird CHF 5.80 für die Rücksendung verrechnet. Wir haben unsere Kunden bereits im Januar und Februar 2023 schriftlich über die Belastung von Retouren hingewiesen. Wünschen Sie das Update zeitnah – melden Sie sich: [info@bk-solution.ch](mailto:info@bk-solution.ch).

### MessageHandler und SedexClient

Für den Betrieb von eSchKG sind die beiden Windows Dienste «OpenGov MessageHandler» und «SedexClient» notwendig. Mit dem Update werden zusätzlich die eSchKG Dienste auf die neuste Version aktualisiert. Der SedexClient wird auf die Version 7.0.x und MessageHandler auf 3.4.x aktualisiert. Mit diesen Updates kann der Betrieb von eSchKG sichergestellt werden.

### Datenstruktur gemäss ISO-20022

Ab November 2025 muss der Zahlungsauftrag (pain.001) die neuen Datenstrukturen gemäss der Norm ISO-20022 (Version 2019) berücksichtigen.

Ebenfalls muss zum selben Zeitpunkt die QRR-Auslieferungsdatei (camt.054) im neuen Format eingelesen und verarbeitet werden können. Unser Ziel ist, die Anforderungen mit eXpert Betreuung Version 11.3 SP1 sowie eXpert Konkurs Version 11.4 auszuliefern.

### Mehrere Ämter in eXpert

Führen Sie mehrere Ämter in eXpert?

Melden Sie sich vor dem nächsten Update bei unserem Support [info@bk-solution.ch](mailto:info@bk-solution.ch) oder Telefon 041 494 90 09.

## Umsetzung Weisung Nr. 10 vom Bundesamt für Justiz



Die Weisung Nr. 10 betreffend Statistiken im Betreibungs- und Konkurswesen wurde im vergangenen Jahr am 1. September 2023 vom Bundesamt für Justiz erlassen. Die Weisung tritt per 1. Januar 2025 in Kraft und ist erstmals für die Statistik 2025, welche

im Jahr 2026 erhoben wird, relevant. Wir eruieren derzeit, welche Anpassungen in eXpert nötig sind, sodass die Statistik für das Jahr 2025 gemäss der neuen Weisung in eXpert erstellt werden kann.

## eXpert Konkurs

Die Einführung von eXpert Konkurs bei den Notariaten im Kanton Zürich konnte planmässig abgeschlossen werden. Alle 44 Notariate sowie die Mobile Equipe Konkurs des Notariatsinspektorats arbeiten mit eXpert Konkurs.

## Wir sagen Danke

Unser Kundenevent vom 8. November 2023 war ein voller Erfolg. Rund 100 Kundinnen und Kunden sind unserer Einladung ins Rössli nach Wolhusen gefolgt. Wir sagen Danke für die guten Gespräche und zahlreichen Inputs sowie für das Interesse an eXpert, den neusten Versionen und den Services. Einige Impressionen vom Kundenevent sind auf unserer Website unter dem Newsbeitrag «Wir sagen Danke.» ersichtlich.



# Gut zu wissen

## Auswertung Anfragen Fachsupport

Im vergangenen Jahr wurden insgesamt 2958 Anfragen erfasst, davon 2046 an den Fach-Support und 912 für den Tech-Support.

Interessant ist der Blick auf die Dauer bis eine Anfrage als «gelöst» bezeichnet werden kann.

Fast die Hälfte aller Anfragen (48.5 %) an den Fach-Support konnten innerhalb von 30 Minuten gelöst werden. Im Tech-Support konnten in der gleichen Zeitspanne 26.1 % der Anfragen gelöst werden.

Nach zwei Stunden waren weitere 8.1 % der Anfragen an den Fach-Support gelöst (im Tech-Support 9.2 %). Weitere 8.1 % der Anfragen löste der Fach-Support innerhalb eines Tages.

Der Tech-Support benötigte für 13.6 % der Anfragen ebenfalls einen Tag.

Der grösste Teil der Anfragen an den Tech-Support, nämlich 32.6 % waren innerhalb einer Woche gelöst (im Fach-Support 23.9 %).

11.4 % der Anfragen an den Fach-Support und 18.5 % der Anfragen an den Tech-Support waren komplizierter in der Lösungsfindung, d.h. es dauerte mehr als eine Woche bis eine entsprechende Lösung gefunden werden konnte. Dieser Umstand kann verschiedene Gründe haben: 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 auf unserer Webseite im Kundenbereich (FAQ).

### Login Kundenbereich

Sie kennen unseren Kundenbereich noch nicht?

Senden Sie eine E-Mail an [nicole.krummenacher@bk-solution.ch](mailto: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.

## Zahlungsauftrag erstellen: Fehlermeldung bzgl. Validierung

**⚠ Die Aktion konnte nicht ausgeführt werden!**

x

Die Validierung des Zahlungsauftrages ist wegen folgenden Fehlern fehlgeschlagen:  
Das Element 'http://www.six-interbank-clearing.com/de/pain.001.001.03.ch.02.xsd:Ref' ist ungültig - Der Wert '' ist gemäß seinem Datentyp 'http://www.six-interbank-clearing.com/de/pain.001.001.03.ch.02.xsd:Max35Text' ungültig -- Die tatsächliche Länge ist kleiner als der MinLength-Wert..

Was tun, wenn beim Erstellen des Zahlungsauftrags obige Meldung erscheint?

Prüfen Sie im Zahlungsauftrag, ob bei allen QR-IBAN Konten (Spalte Konto-Nr.) auch eine Referenz erfasst wurde (Spalte Zahlungs-Referenz). Wenn Sie eine Zahlung (mit fehlender Referenz) ausfindig machen, verursacht diese das Problem und muss aus dem Zahlungsauftrag entfernt und korrigiert werden.





# Neues von der BK Solution AG

## Neue M-Power für unser Team

Gleich zwei Mitarbeitende mit dem Namen Michael ergänzen unser Team.

Seit dem 1. Oktober 2023 ist Michael Zihlmann bei uns tätig. Als Full Stack Entwickler bringt er wertvolles Fachwissen in die BK Solution AG ein und ist unter anderem für die Weiterentwicklung von eVollzug zuständig.

Seit anfangs Februar 2024 ist Michael Caluori im Team Projekte und Produkte. Er war bereits als Kundenvertreter Mitglied in unserer ERFA und bei der Einführung von eXpert Konkurs im Kanton Zürich in der Projektgruppe mit dabei. Er arbeitet seit mehreren Jahren mit unserer Applikation.

Wir freuen uns auf das grosse Know-how und die zusätzliche Michi-Power in unserem Team.

## Teamevent der BK Solution AG

Unser diesjähriger Teamevent findet am Freitag, 30. August 2024 statt. Das Programm ist streng geheim und wird von der Abteilung Entwicklung geplant.

In dringenden Fällen sind wir an diesem Tag während den Öffnungszeiten via E-Mail [info@bk-solution.ch](mailto:info@bk-solution.ch) erreichbar.

### **BK Solution AG**

Bergboden 7  
6110 Wolhusen

[www.bk-solution.ch](http://www.bk-solution.ch)  
[info@bk-solution.ch](mailto:info@bk-solution.ch)

041 494 90 09

**Mehr als nur Software**

**BK Solution AG**