



Engenius.

Compart DocBridge® Connect for Salesforce

REFERENZBERICHT

VIELSCHICHTIGE ANFORDERUNGEN AN LÖSUNG UND PROJEKT

- Dokumenterzeugung und Druck direkt aus Salesforce respektive der Cloud
- Lokaler Druck mit Schachtsteuerung
- Kurze Integrationszeit von 3 Monaten mit Deadline zur Hochsaison
- Einführung Schweizer QR-Rechnung
- Mehrsprachige Dokumenterstellung
- Kostenreduktion Lizenzen & Wartung

Wie in den meisten Non-Profit-Organisationen stellt auch bei UNICEF ein CRM-System das Herzstück der Organisation dar. Die darin befindlichen Daten und Informationen gelten als grösstes Guthaben der UNICEF, weshalb auch der Selektion nach angeschlossenen Applikationen die grösstmögliche Bedeutung beigemessen wird. Dokumenterzeugung und Output Management sowie deren nahtlose Verbindung mit dem CRM-System spielen dabei für eine effektive Prozess- und Kostenoptimierung die zentrale Rolle.

Im Falle von UNICEF Schweiz und Liechtenstein war Salesforce als Kundendatenbank gesetzt. Da die vorhandene Lösung zur Dokumenterzeugung in den Bereichen Kosten, Handhabung, Qualität und Support nicht mehr den gewünschten Anforderungen entsprach und gleichzeitig die in der Schweiz vorgeschriebene Einführung der QR-Rechnung per Oktober 2022 anstand, entschied sich UNICEF Schweiz und Liechtenstein für die Evaluation und Einführung eines neuen Dokumenten- und Output Management Systems.

ÜBERZEUGENDE FACHKOMPETENZ AUF GANZER LINIE

Basierend auf einem gemeinsam mit dem Salesforce-Partner erarbeiteten, umfangreichen Anforderungskatalog wurden fünf Anbieter in die Evaluation aufgenommen und nach Auswahlkriterien wie Funktionalität, Gesamtkosten inklusive Implementierung, Support mit Standort und Sprache und nicht zuletzt nach persönlichem Eindruck gewertet.

Die Wahl fiel auf Compart DocBridge® Connect for Salesforce mit der Engenius GmbH als Integrationspartner. «Compart hat uns nicht nur ein sehr attraktives Angebot mit einer funktional treffenden und gleichzeitig zukunftsorientierten Lösung unterbreitet, sondern gemeinsam mit Engenius auch durch ausserordentliche Fachkompetenz, die gewünschte Präsenz und eine ehrliche Transparenz überzeugt», begründet Manfred Ruf, Leiter Informatik bei UNICEF Schweiz und Liechtenstein die Entscheidung. Daniel Leibundgut, Leiter Kundendienst ergänzt: «Die beiden Parteien haben im gesamten Evaluationsprozess und danach auch im Projekt immer mit offenen Karten gespielt, aktiv nach realisierbaren Lösungen gesucht, falls noch keine vorhanden waren, um all unsere Bedürfnisse zu decken und auch für die Zukunft bestens gerüstet zu sein.»



ALS HILFSORGANISATION FALLEN KOSTEN FÜR ADMINISTRATIVE AUFWÄNDE BESONDERS INS GEWICHT

Der Kostenfaktor war gerade für UNICEF Schweiz und Liechtenstein als Hilfsorganisation einer der grössten Schmerzpunkte der vorhandenen Lösung zur Dokumenterzeugung. Über die Jahre wurde diese auf Grund eines höheren Dokumentenaufkommens sehr kostspielig. UNICEF Schweiz und Liechtenstein produziert jährlich um die 100'000 Dokumente, die allesamt direkt in der Geschäftsstelle gedruckt werden. Das monatlich stark variierende Dokumentvolumen weist in den Monaten September bis Dezember Spitzenzeiten auf, auf deren Grundlage allerdings das verrechnete Volumen des bisherigen Lösungsanbieters definiert wurde; auch für die schwächeren Monate. Darüber hinaus stiegen die Lizenzkosten generell innert drei Jahren um knapp 400 %.

Die neue Lösung DocBridge® Connect for Sales-force bietet für die UNICEF Schweiz und Liechtenstein nicht nur ein attraktives und bedürfnisgerechtes Lizenzmodell, sondern beinhaltet weitergehende Funktionalitäten wie die integrierte Erzeugung von Schweizer QR-Rechnungen, welche bei der bisherigen Lösung oder bei anderen Anbietern nur durch enorme Programmier- und Kostenaufwendungen hätten realisiert werden können. «Dass bei der Lösung von Compart die QR-Rechnung standardmässig integriert war, war für uns quasi das Tüpfelchen auf dem i und stellte gerade für uns als Hilfsorganisation einen weiteren wichtigen Kostenvorteil dar», teilt Manfred Ruf seine Begeisterung.



© UNICEF

DOCBRIDGE® CONNECT IST AUCH EINE INVESTITION IN DIE ZUKUNFT

UNICEF Schweiz und Liechtenstein sammelt via Fundraising oder durch Aktionen des eigenen Callcenters Hilfsgelder für die Bedürftigsten dieser Welt, unsere Kinder. Im Nachgang an die Spendenzusagen oder Direktzahlungen werden jährlich um die 100'000 Spendenverdankungen in drei Sprachen produziert, im Falle von Spendenzusagen inklusive beigefügter QR-Rechnung. Dass hierfür mit DocBridge® Connect for Salesforce ein zukunftsorientiertes System eingeführt wurde, zeigt sich in Form einer Nutzerfreundlichkeit und Effizienzsteigerung.

Zentrale Funktionen bietet hier DocBridge® Impress als Teil der Gesamtlösung. Für die Dokumenterzeugung direkt aus Salesforce stehen den Sachbearbeitenden die relevanten Textbausteine in den verschiedenen Sprachen zur Verfügung. Die Dokumente werden dabei Ausgabekanal-unabhängig erstellt und erst im Produktionsschritt in das gewünschte Format konvertiert. Aktuell verschickt UNICEF Schweiz und Liechtenstein alle Dokumente auf dem Postweg oder als PDF-Anhang in einer Email. «Eine direkte Email-Erzeugung ist aber mit der neuen Lösung problemlos möglich und auch angedacht. Dafür ist die Lösung ja ausgerichtet. Dass uns diese Möglichkeit mit DocBridge® Connect geboten ist, unterstreicht die Zukunftssicherheit unserer Investition», schildert Manfred Ruf. Nach der Dokumenterzeugung werden die Dokumente als PDF in Salesforce hinterlegt, wobei die richtige Zuordnung von zentraler Bedeutung ist. Um das Thema Kosten weiter zu optimieren, soll hier künftig der reine Verweis mittels einer URL in Salesforce realisiert werden. Daniel Leibundgut zur Weiterentwicklung der Lösung: «Sollten wichtige Funktionen in der Lösung fehlen, durften wir mit Compart und Engenius die Erfahrung machen, dass sie unsere Kundenbedürfnisse ernst nehmen, immer für Neuerungen offen sind und, wo sinnvoll und möglich, in Form einer Produkterweiterung respektive eines Releases umsetzen. Dass wir hier auch mit unserem eher geringen Dokumentenvolumen als Premium-Kunde behandelt werden, spiegelt sich für uns in einer unkomplizierten Zusammenarbeit auf Augenhöhe wider.»

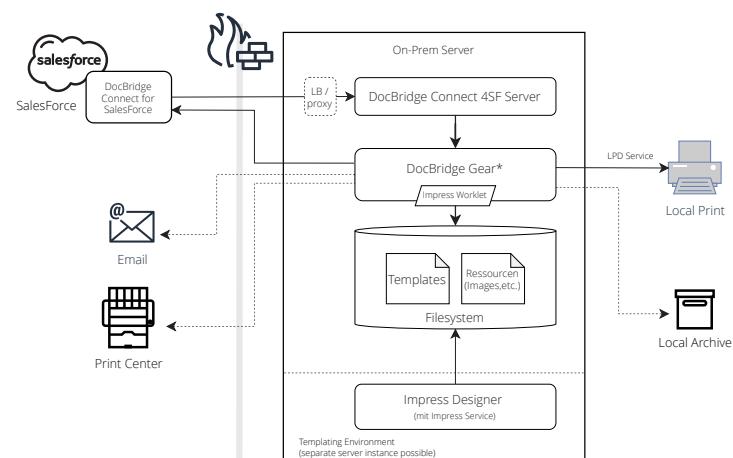
EIN ZUGEWINN IN PUNKTO QUALITÄT UND UMWELTSCHUTZ

Neben dem für die Neuevaluation ausschlaggebenden Kostenanstieg wies die alte Dokumenterzeugung über die Jahre einige wesentliche Schwachstellen in der Anwendung auf. Das System war schwerfällig und wenig zuverlässig. Oftmals wurden Schriften im Prozess der PDF-Generation verändert, was aufwändige Korrekturen zur Folge hatte, um einem Verstoss gegen das strenge CI/CD entgegenzuwirken. Mangels einer Vorschaufunktion war eine Kontrolle und Korrektur erst nach physischem Druck möglich. Manfred Ruf spezifiziert: «Teilweise mussten wir bis zu 20 Blatt Papier ausdrucken, bis wir die korrekte Darstellung hatten. Neben einer Schriftumwandlung machten uns oftmals falsche Zeilenumbrüche zu schaffen. Mit DocBridge® Connect können wir dank der genauen Vorschau und einer sauberen Dokumenterzeugung nicht nur eine wesentliche Zeitersparnis erzielen, sondern auch eine Kosteneinsparung realisieren – bei einem gleichzeitigen Beitrag zum Umweltschutz.» Aber auch in weiterer Hinsicht hat die Dokumentenproduktion mit der neuen Lösung gewonnen, wie Daniel Leibundgut ergänzt: «Legen wir ein Dokument aus dem alten System neben ein neu erzeugtes Dokument, fällt die deutliche Qualitätssteigerung sofort ins Auge.»

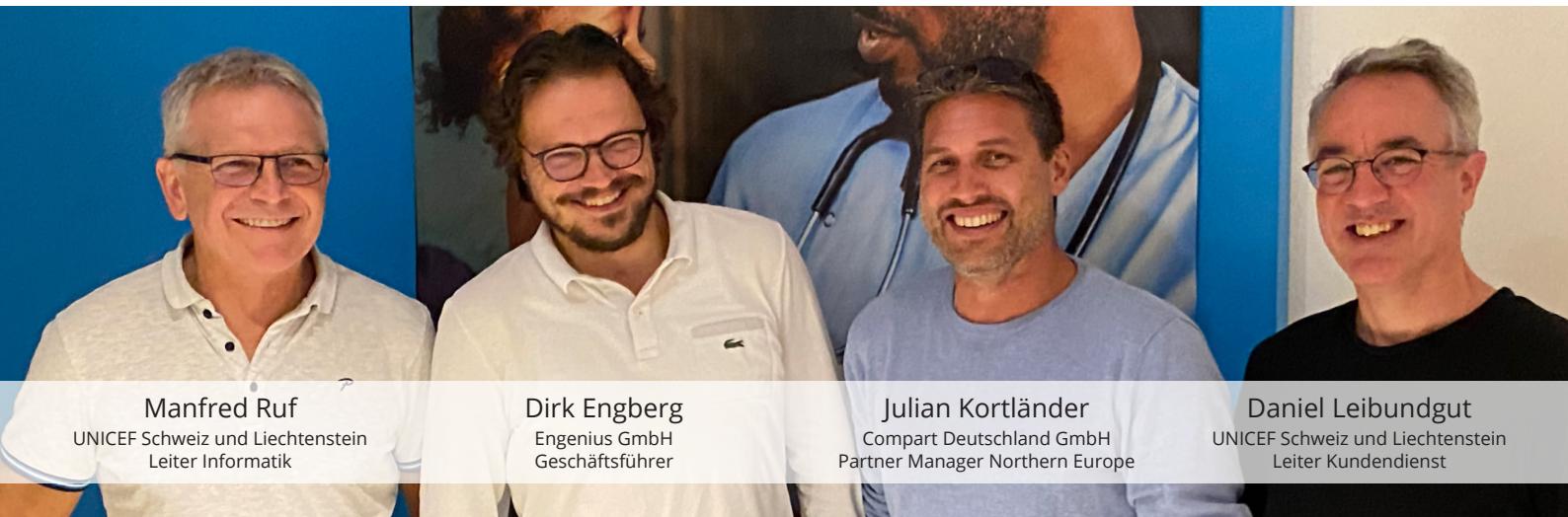
GRÖSSTMÖGLICHE FLEXIBILITÄT IM EINZEL- UND MASSENDRUCK

Die anfänglich im Bereich Fundraising eingeführte Lösung DocBridge® Connect for Salesforce wurde mittlerweile innerhalb UNICEF Schweiz und Liechtenstein auch auf den Bereich Spendenservice ausgerollt. Und dies dank einer umfassenden Schulung seitens Engenius durch die eigenen Mitarbeiter. Gerade in der Dokumenterstellung für den Bereich Spendenservice benötigt UNICEF Schweiz und Liechtenstein viele unterschiedliche Anlagen, die je nach Spendenthema mit dem Spendenbrief und der Rechnung mitversandt werden. Eine Spezialanforderung, die mit der neuen Lösung über eine **dedizierte Schachtsteuerung im lokalen Druck** gelöst wird. «Die direkte Ansprache der Drucker über die Schachtsteuerung war für uns ein grosser Vorteil, der mit anderen Lösungen nur schwerlich realisierbar gewesen wäre», führt Daniel Leibundgut aus. Und weiter: «Auch dass wir künftig Mailings mit einer grösseren Auflage direkt im Hause erzeugen können, spart nicht nur Zeit und Kosten wegen wegfallender Druckvorstufe, sondern gibt uns auch eine grössere Flexibilität und Unabhängigkeit in der Wahl des Druckdienstleisters.»

LÖSUNGSARCHITEKTUR MIT COMPART DOCBRIDGE® CONNECT



Der DocBridge® Connect for Salesforce Server stellt als On-Prem Installation die Schnittstelle für die in der Salesforce cloud installierte DocBridge® Connect for Salesforce App bereit. Damit lassen sich im Zusammenspiel mit den bewährten DocBridge-Komponenten Gear und Impress sämtliche omnichannel Anwendungsfälle abbilden, einschliesslich einer bidirektionalen Kommunikation mit Salesforce für Previews und Dokumentablage oder auch einem direkten Druck im lokalen Netzwerk.



DIE NÄHE ZUM MENSCHEN ZÄHLT AUCH IN DER PARTNERSCHAFT

Ein wichtiges Thema in der Evaluation des neuen Partners für den Bereich Dokumentenerzeugung und Output Management war für UNICEF Schweiz und Liechtenstein die Nähe zum neuen Anbieter, auch in sprachlicher Hinsicht. Manfred Ruf erklärt die Vorteile wie folgt: «Dass wir für den Support einen Ansprechpartner in der Schweiz haben, macht die Kommunikation wesentlich einfacher. Und da wir mit der neuen Lösung grundsätzlich schon weniger Support-Anliegen haben und diese dann auch mit grösster Priorität behandelt werden, haben wir hier in der Summe sogar auch wieder eine Kostensparnis in Form von investierter Zeit.» Anstelle einer anonymen Telefonnummer irgendwo im Ausland hat UNICEF Schweiz und Liechtenstein mit Engenius einen Support vor Ort

in der Schweiz und gleichzeitig einen Partner mit echten «Gesichtern». Das schafft nicht nur Vertrauen, sondern motivierte das Team der UNICEF Schweiz und Liechtenstein überhaupt dazu, ein solches Projekt zu realisieren. Daniel Leibundgut zur Zusammenarbeit mit Engenius: «Die Kompetenz von Engenius spiegelt sich in vielen Bereichen wider, so auch in Bezug auf Salesforce. Wir wissen, dass wir mit Engenius einen Partner im Hintergrund haben, der uns vollumfänglich unterstützt – und das gibt uns eine extreme Sicherheit sowie Zeit für unser eigentliches Anliegen, hilfsbedürftige Kinder dieser Welt zu unterstützen.»



ÜBER DAS KOMITEE UNICEF FÜR SCHWEIZ UND LIECHTENSTEIN

Der Schweizer Vertreter des in New York ansässigen UNO-Kinderhilfswerks wurde 1959 gegründet, fungiert in erster Linie als Fundraising-Organisation und wird als klassischer Verein geführt. Die aktuell rund 65 Mitarbeiter mit Sitz in Zürich, verteilt auf fünf Geschäftsfelder, sammeln in der Schweiz und in Liechtenstein Spendengelder für internationale Kinder-Projekte, die zweckgebunden von UNICEF International eingesetzt werden. Darüber hinaus setzt sich eine Kinderrechtsabteilung als separate Einheit für die Rechte der Kinder in der Schweiz und in Liechtenstein ein.

Gemessen am Spendenumsatz gilt das Komitee für UNICEF Schweiz und Liechtenstein als grösstes Kinderhilfswerk in der Schweiz und zählt innerhalb der Non-Profit-Organisationen zu den Top 5. Mit ihrer weltweiten Präsenz wird UNICEF als UNO-Organisation gewichtet, was in den jeweiligen Ländern das erforderliche Prestige gegenüber Regierungen und anderen Akteuren verleiht. UNICEF bietet neben der eigentlichen Unterstützung für die bedürftigen Kinder dieser Welt eine sehr starke Nothilfe mit Warenlagern und ist vor, während und nach der Krise präsent.



© UNICEF

JA ES GEHT WIRKLICH – UND DAS MIT ERGEBNISSEN, DIE SICH SEHEN LASSEN KÖNNEN.

- Projektumsetzung on-time innert nur 3 Monaten
- Mehrsprachige Dokumenterzeugung und lokaler Druck direkt aus Salesforce
- Integrierte Erzeugung von Schweizer QR-Rechnung
- Kostenreduktion im Bereich Lizenzen, Wartung und Dokumenterzeugung
- Prozessvereinfachung im Druck mit deutlicher Qualitätssteigerung
- Supportreduktion auf absolutes Minimum
- Grösstmögliche Flexibilität im Output Management (Omnichannel-Fähigkeit)

DIE INVOLVIERTEN MITARBEITER WAREN DAS KAPITAL FÜR DAS PROJEKT

Wegen verschiedener Aspekte war die Umsetzung des Projektes für UNICEF Schweiz und Liechtenstein absolut zeitkritisch, weshalb das Projekt innert nur drei Monaten umgesetzt werden musste. Auf der einen Seite stand die Forderung nach der einheitlichen Schweizer QR-Rechnung, auf der anderen Seite der auslaufende Vertrag mit dem bisherigen Anbieter für die Dokumentenerzeugung. Manfred Ruf spezifiziert die heikle Ausgangslage: «Uns war durchaus bewusst, dass drei Monate äusserst knapp sind, weshalb wir oft darüber diskutiert haben, ob ein solches Projekt unter diesen Voraussetzungen überhaupt durchführbar ist. Aber mit Engenius an der Seite haben wir es geschafft. Und ich dachte nicht, dass ich das jemals sagen würde, aber es war für mich das perfekte Projekt!»

Mangels Kapazität seitens UNICEF Schweiz und Liechtenstein wurde Dirk Engberg von der Engenius GmbH die Projektleitung übertragen. Das sei für UNICEF Schweiz und Liechtenstein ein echter Gewinn gewesen.

Sie hätten selten einen so professionellen und fachlich versierten Projektleiter gesehen, der nicht nur die Theorie beherrschte, sondern auch die Praxis kennen würde, führten die Projektverantwortlichen seitens UNICEF aus. Engenius hat ein Spezialisten-Team zusammengestellt, innerhalb des Projektes sämtliche Koordinationsaufgaben inklusive Zeitmanagement sowie das Schnittstellen-Management zum Salesforce-Partner übernommen und wo erforderlich auch konkrete praktische Aufgaben ausgeführt. Aber auch der unermüdliche Einsatz der involvierten Mitarbeiter aller Parteien war ein wesentlicher Teil dieser Erfolgsgeschichte. Daniel Leibundgut schildert: «Die Präsenz seitens des Teams von Engenius war sicherlich ein wesentlicher Grund für den Erfolg. Sie haben das gemeinsam mit uns durchgezogen, uns mit ihrer Begeisterung für das Projekt motiviert und waren nie müde, alles bis ins noch so kleinste Detail perfekt umzusetzen.» Die Kombination zwischen Compart als Software-Hersteller und Engenius als Vertriebs- und Integrationspartner benennen Manfred Ruf und Daniel Leibundgut darum als hervorragend, gewinnbringend und bereichernd.