

IVM-Zusatzmodul Geschäftsvorfälle - Einführende Dokumentation

Stand: Herbst 2024

Inhaltsverzeichnis

0. Einführender Überblick und Konfiguration

- 0.1.** Einführender Überblick
- 0.2.** Einstellungen in der Systemkonfiguration
- 0.3.** Aktivierung der Aufwandsberechnung (Tabellen 9 und 1163)
- 0.4.** Geschäftsvorfälle und Zugriff Teilbestand

1. Erfassung der Geschäftsvorfall-Tabellen

- 1.1.** Erfassung/Festlegung der Geschäftsvorfallarten (Tabelle 2000)
- 1.2.** GV-Tätigkeitstabellen (Tabellen ab 2001)
- 1.3.** Spezielle Bearbeitungsmöglichkeiten von IVM-Tabellen
- 1.5.** Hinweise zum geplanten Systembereich der GV-Tabellen

2. Erzeugung und Handhabung von Geschäftsvorfällen

- 2.0.** Übersichten Geschäftsvorfälle und Tätigkeiten
- 2.1.** Neuanlage eines Geschäftsvorfalls
- 2.2.** Durchgeführte Tätigkeiten dokumentieren
- 2.3.** Eingabefelder und Funktionen
- 2.4.** Geschäftsvorfall erledigen
- 2.5.** Gesprächs-/Aktennotizen
- 2.6.** Dokumenten-Archivierung mit Erzeugung eines Geschäftsvorfalls

3. Automatisierte Geschäftsvorfälle

- 3.1.** Neuanlagen
- 3.2.** Zeiterfassung bei automatischen Geschäftsvorfällen
- 3.3.** Automatisierter Geschäftsvorfall anhand eines Beispiels

0. Konfiguration und Einführender Überblick

0.1. Einführender Überblick

Das IVM-Zusatzmodul Geschäftsvorfälle erlaubt es, alle Vorgänge und Prozesse in einem Versicherungsbüro zu **standardisieren** sowie schrittweise und kontrolliert abzuarbeiten. Gleichzeitig ist eine automatisierte **Aufwandsberechnung** zur Rentabilitätskontrolle möglich, mit der Option für eine zukünftige Honorarabrechnung.

Im Überblick stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- individuelle Erfassung von Geschäftsvorfallarten (IVM-Tabelle **2000**)
- individuelle Erfassung der zugehörigen GV-Tätigkeiten (IVM-Tabellen **2001** bis **2499**)
- automatische Übernahme von gekennzeichneten Tätigkeiten ("**AUT**") in neue Geschäftsvorfälle
- automatische Übernahme und gleichzeitiger Erledigung von gekennzeichneten Tätigkeiten ("**AUTERL**") in neue Geschäftsvorfälle
- Zuordnung von **Textbaustein-Vorlagen** zu GV-Tätigkeiten
- Möglichkeit der Festlegung von **Folgetätigkeiten** für den Fall der Erledigung einer Tätigkeit
- Möglichkeit der Zuordnung eines festen Mitarbeiters für bestimmte Tätigkeiten
- **vorgangsbezogene GV-Übersichten** zum Kunden/Interessenten, Vertrag und Schaden etc.
- deutlicher Hinweis auf offene Geschäftsvorfälle (gelber Button [**GV**]) in allen Bestandsmasken
- automatische Erzeugung von **Wiedervorlage-Terminen** für offene Tätigkeiten mit Datumsvorgabe
- Zuordnung von Textbausteinvorlage/Formulare zur Tätigkeit
- Ansteuerung aller Korrespondenz- und Archivierungsfunktionen aus einer GV-Tätigkeit
- Archivierung/Zuordnung von bis zu **32** Dokumenten zu jeder GV-Tätigkeit
- Als Dokumente sind sowohl **Korrespondenzen** als auch **Anlagen** möglich.
- Möglichkeit einer automatisierten **Aufwandsberechnung**
- Hinterlegung von **Honorarstufen** und Zuordnung zu den Mitarbeitern
- Hinterlegungsmöglichkeit pauschaler Zeitaufwände bzw. **Festpreise** in den GV-Tätigkeitstabellen
- Möglichkeit der **Reisekostenberechnung** über KM-Pauschale
- Gesamtübersicht aller offenen/erledigten **Geschäftsvorfälle**, auch getrennt nach Mitarbeitern
- Gesamtübersicht aller offenen/erledigten **GV-Tätigkeiten**, auch getrennt nach Mitarbeitern

0.2. Einstellungen in der Systemkonfiguration

Mit dem Konfigurationsparametern **2100 bis 2190** können folgende Einstellungen festgelegt werden:

- Anzeigezeitraum für Tätigkeitslisten (Tag/Woche/Monat/Jahr)
- Kontrollabfrage bei der Erledigung von Tätigkeiten ?
- Soll ein Filter nur für offene Tätigkeiten aktiviert werden ?
- Soll zu offenen und terminierten Tätigkeiten immer ein Termin erzeugt werden ?
- Sollen Schäden immer mit einem Geschäftsvorfall verknüpft werden ?
- Soll bei der Neuanlage von Kunden, Verträge oder Schäden nach einem GV gefragt werden ?
- Soll eine Aufwandsberechnung aktiviert werden ?
- Soll eine Honorarberechnung aktiviert werden (in Planung) ?

0.3. Aktivierung der Aufwandsberechnung (Tabellen 9 und 1163)

Damit die Aufwandsberechnung aktiviert wird, ist es notwendig, in der **Tabelle 9** einige Konstanten zu hinterlegen. Dies sind das **Standardhonorar** (Pos.1) sowie die **Kilometerpauschale** (Pos.10). Beide Konstanten müssen eingetragen sein, sonst ist die Aufwandsberechnung ausgeschaltet. Der **Umsatzsteuersatz** (Pos.90) ist vorsorglich für eine spätere Honorarabrechnung hinterlegt.

In der **Tabelle 1163** können differenzierte **Honorarstufen** für interne Mitarbeiter hinterlegt werden. Diese wiederum können einzelnen Mitarbeitern (siehe Mitarbeiter-Maske) direkt zugeordnet werden. Fehlt eine solche Zuordnung, so wird automatisch das Standardhonorar aus Tabelle 9 verwendet.

0.4. Geschäftsvorfälle und Zugriff Teilbestand

Die Geschäftsvorfälle sind auch im Rahmen des Zusatzmoduls Zugriff Teilbestand für Benutzer mit eingeschränktem Zugriff nutzbar. Die Freischaltung der Geschäftsvorfälle geschieht analog zur Freischaltung des Terminkalenders. D.h. wenn Geschäftsvorfälle aktiviert sind, sind automatisch auch die Termine aktiv.

1. Erfassung der Geschäftsvorfall-Tabellen

1.1. Erfassung/Festlegung der Geschäftsvorfallarten (Tabelle 2000)

Für die Hinterlegung der Geschäftsvorfallarten ist die **IVM-Tabelle 2000** vorgesehen. Als **Anwenderbereich** steht der Nummernkreis 1 bis 499 zur Verfügung, dh. es können bis zu 499 individuelle GV-Arten angelegt werden. Im Nummernkreis ab 500 (**Systembereich**) können systemseitig feste GV-Arten vorgegeben sein. Wenn vorhanden, dienen diese zurzeit als Beispiele.

Tabelle 2000 mit Beispielen für Geschäftsvorfall-Arten :

The screenshot shows the 'Tabellenverwaltung, IVMTASK001' window. The main title is 'Bearbeitung der GV-Tabelle'. Below it, a menu bar includes 'Allgemein', 'Kopf', 'Extras', 'Sortierungen', and 'System ?'. A toolbar contains icons for file operations and a 'Handbuch' button. The main area displays a table titled 'Tabelle : 2000 Geschäftsvorfall-Arten'. The table has four columns: 'Pos.', 'Geschäftsvorfall-Art', 'BZ-Zuordnungen', and 'Tätigkeitstabelle (abw.)'. The table lists 21 entries, starting with '500 Neukunde' and ending with '701 Schaden KFZ'. The 'BZ-Zuordnungen' column shows values like 'VN', 'IN', 'VS', and 'SA'. To the right of the table is a sidebar with buttons for 'Kopfdaten der Tabelle' and 'Neue Position'. Below the table, there are input fields for 'Position : 500', 'Geschäftsvorfall-Art : Neukunde', 'Tätigkeitstabelle :', 'Deakt. [X]', and 'BZ-Zuordnungen : VN'. At the bottom, there are fields for 'Letzte Positionierung', 'Anwenderbereich' (1 - 499), 'Sort.' (M), 'Währung', and 'Online' status.

Pos.	Geschäftsvorfall-Art	BZ-Zuordnungen	Tätigkeitstabelle (abw.)
500	Neukunde	VN	
501	Neukunde Privat	VN	
502	Neukunde Gewerbe	VN	
503	Neukunde Industrie	VN	
530	Interessent	IN	
531	Interessent Privat	IN	
532	Interessent Gewerbe	IN	
533	Interessent Industrie	IN	
600	Neuvertrag	VS	
601	Neuvertrag Sach	VS	
602	Neuvertrag KFZ	VS	
610	Angebot	VS	
611	Angebot Sach	VS	
612	Angebot KFZ	VS	
620	Antrag	VS	
621	Antrag Sach	VS	
622	Antrag KFZ	VS	
700	Schaden Sach	SA	
701	Schaden KFZ	SA	

Mit der Spalte **BZ-Zuordnungen** legt man fest, in welchem Kontext eine GV-Art bei der Neuanlage zulässig ist. Die zum Beispiel mit „VN“ gekennzeichneten GV-Arten erscheinen nur dann in der GV-Auswahltabelle, wenn ein GV zu einem Kunden (VN) angelegt werden soll. Analog können die anderen erwähnten Kontexte verwendet werden, wobei Mehrfachzuordnungen möglich sind.

Für folgende Kontexte sind Geschäftsvorfälle möglich:

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| Kunden (VN) | Interessenten (IN) |
| Verträge (VS) | Schäden (SA) |
| Agenturinkasso (AI) | Zentralinkasso (ZI) |
| Versicherer (VR) | Untervermittler (VM) |
| Weitere Adressen (WA) | Mitarbeiter (MA) |

Zu jeder GV-Art gehört eine **Tätigkeitstabelle**. Wenn hierzu in der rechten Spalte nichts angegeben ist, so wird automatisch „2000 + die Positionsnummer“ als zugehörige Tätigkeitstabelle verwendet. Diese wird bei der Neuanlage einer GV-Art automatisch angelegt.

Beispiel: Zur GV-Art 5 gehört automatisch die Tätigkeitstabelle 2005.

Man kann eine **abweichende Tätigkeitstabelle** zuordnen, die aber bereits vorhanden sein muss. Auf diese Weise ist es zum Beispiel möglich, dass mehrere verschiedene GV-Arten sich die gleiche Tätigkeitstabelle teilen.

1.2. GV-Tätigkeitstabellen (Tabellen ab 2001)

Zu jeder GV-Art gibt es eine Tätigkeitstabelle wie oben beschrieben (Tabellenbereich ab 2001). Auch in jeder Tätigkeitstabelle gibt es einen **Anwenderbereich** (wiederum der Nummernkreis 1 bis 499). Im Nummernkreis ab 500 (**Systembereich**) können systemseitig Tätigkeiten vorgegeben sein.

Beispiel für eine Tätigkeitstabelle (Tabelle 2600) :

Pos.	Tätigkeit / Aufwand	Steuerungsparameter	Textbaustein-Vorlage / Formular	Festpreis	Dauer
500	Beratungsgespräch	ZEIT/AUT			
510	Beratungsprotokoll	FEST/AUT		20,00	
520	Angebotseinholung von VR	ZEIT			
530	Angebot an VN	ZEIT/AUT			
540	Antrag an VR	ZEIT			

Pos.: 500 Tätigkeit: Beratungsgespräch Festpreis: Dauer in Min.:
 Deakt. [X] Steuerung: ZEIT/AUT TBS-Vorlage:
 Letzte Positionierung Anwenderbereich 1 - 499 Sort. Zugriff Währung
 Online Zurück

In der Spalte **Steuerungsparameter** sind folgende Einstellungen möglich:

- Festlegung der Art des Aufwands

- ZEIT - Der Aufwand wird nach Zeit (in Minuten) berechnet.
- FEST - Der Aufwand wird über einen Festpreis oder Stückpreis berechnet.
- KM - Der Aufwand wird aufgrund der gefahrenen KM berechnet.
- OHNE - Es wird kein Aufwand berechnet.

- Automatische Anlage/Erledigung von Tätigkeiten

- AUT - Die Tätigkeit wird beim ersten Speichern des GV automatisch erzeugt.
- AUTERL - Die Tätigkeit wird analog beim ersten Speichern des GV automatisch erzeugt und gleichzeitig erledigt.
- AUT-nnn - Die Tätigkeit wird automatisch erzeugt, aber mit einer fest vorgegebenen laufenden Nummer „nnn“. Wenn die Nummer bereits vergeben ist, wird die nächstmögliche laufende Nummer verwendet. Hiermit kann die Reihenfolge der Tätigkeiten festgelegt werden.
- AUTERL-nnn - Die Tätigkeit wird automatisch erzeugt und erledigt, aber analog mit einer fest vorgegebenen laufenden Nummer.

- Automatische Zuordnung von bestimmten Tätigkeiten zu einem festen Mitarbeiter

- MA:nnnnn - Diese Tätigkeit wird immer einem festen Mitarbeiter „nnnnn“ zugeordnet.

Dieser darf vom zentralen Mitarbeiter des GV oder der angemeldeten Benutzernummer abweichen. Der angegebene Mitarbeiter muss vorhanden und darf nicht deaktiviert sein.

- Folgetätigkeiten festlegen

Bestimmten Tätigkeiten können für den Fall der Erledigung **Folgetätigkeiten** zugeordnet werden. Dies bedeutet, dass bei der Erledigung einer solchen Tätigkeit automatisch nach einer Folgetätigkeit gefragt bzw. eine solche vorgeschlagen wird. Hierzu ist in dem Datenfeld „**Steuerung**“ eines der Kürzel wie folgt notwendig:

FT: oder **FT:nnn** oder **FT:nnn-Txx**

Hierbei bedeutet „**FT:**“, dass grundsätzlich nach einer Folgetätigkeit gefragt werden soll. Die Art der Folgetätigkeit kann mit der Nummer „nnn“ vorgegeben werden. Für eine terminierte Folgetätigkeit kann zudem der zeitliche Vorlauf in Bezug auf das aktuelle Tagesdatum festgelegt werden, entweder in Tagen (**Txx**), in Monaten (**Mxx**) oder in Jahren (**Jxx**). Eine Folgetätigkeit ist immer nur ein Vorschlag, den man auch ändern oder ablehnen kann. Wenn eine Folgetätigkeit erzeugt wird, so wird die ursprüngliche Tätigkeit immer mit der Folgetätigkeit **verlinkt**. Über diese Verlinkung ist eine automatische Navigation zu den Folgetätigkeiten möglich.

- Dauer der Tätigkeit

In der Spalte **Dauer** kann eine pauschale Zeitdauer der Tätigkeit (in Minuten) hinterlegt werden.

- Festpreis der Tätigkeit

In der Spalte **Festpreis** kann ein Festpreis oder Stückpreis in EUR hinterlegt werden.

- Zuordnung von Textbaustein-Vorlagen/Formularen

Den einzelnen Tätigkeiten eines GV kann jeweils eine Textbaustein-Vorlage bzw. Formular zugeordnet werden. Dies können sowohl IVM-interne Textbausteine als auch externe Word-Dokumente sein.

Zuordnung von IVM-internen TBS-Vorlagen:

Die Angabe einer IVM-internen TBS-Vorlage erfolgt mit dem maximal achtstelligen Namen, wahlweise ergänzt um die Erweiterung „**DB**“. Wenn sich der IVM-Textbaustein in einem **Unterordner** befindet, muss dieser mit angegeben werden. Bei den TBS-Vorlagen kann es sich entweder um Einfachtext-, Richtext- oder IVM-Mailbausteine handeln. Die TBS-Vorlagen können sich auch im Systembereich befinden.

Zulässige IVM-interne TBS-Vorlagenamen sind zum Beispiel:

KFZABMEL oder **KFZABMEL.DB** oder **KFZIKFZABMEL** oder **KFZIKFZABMEL.DB**

Hierbei befindet sich der Baustein **KFZABMEL** entweder im Hauptordner oder im Unterordner **KFZ**.

Zuordnung von MS-Word-Vorlagen:

Bei der Angabe einer MS-Word-Vorlage muss das Dokument eine der nachfolgenden Erweiterungen haben: **DOC**, **DOCX**, **DOT** oder **DOTX**

Die MS-Word-Vorlage muss sich im Standardordner für MS-Word-Dokumente oder einem relativen Unterordner hiervon befinden. Ein Unterordner muss zusammen mit dem Namen des Dokuments in der Tätigkeitstabelle angegeben werden.

Zulässige MS-Word-Vorlagenamen sind zum Beispiel:

KFZABMEL.DOC oder **KFZABMEL.DOTX** oder **KFZIKFZABMEL.DOCX**

Im letzteren Fall wurde der relative **Unterordner KFZ** mit angegeben.

In der GV-Maske wird die zugeordnete TBS-Vorlage in der Toolbar rechts neben der ausgewählten Tätigkeit als **Button** angezeigt. Des Weiteren erscheint in einer Spalte der Tätigkeitsliste der Hinweis „**TBS**“. Mit dem genannten TBS-Button wird die Vorlage automatisch aufgerufen inkl. Ersetzung der Variablen im Baustein, auch bei MS-Word-Vorlagen. Für diese neue Funktionalität muss die neue MS-Word-Schnittstelle 3.0 installiert sein.

Wenn nach der Bearbeitung, dem Drucken oder Versenden die **Archivierung im IVM** erfolgt, wird der archivierte Baustein automatisch der **Tätigkeit zugeordnet**, auch bei der Archivierung von Word-Dokumenten.

Mit der **Erledigung** einer Tätigkeit verschwindet der TBS-Hinweis und der TBS-Button wird deaktiviert.

Der Button bzw. Aufruf einer zugeordneten TBS-Vorlage ist auch in den **Adress-Manager** integriert, d.h. die Funktionen zur Auswahl von abweichenden Adressen, Ansprechpartnern sowie E-Mail-Adressen stehen auch für zugeordnete TBS-Vorlagen zur Verfügung.

1.3. Spezielle Bearbeitungsmöglichkeiten von IVM-Tabellen

Bei der Erstellung der GV-Tätigkeitstabellen wird es gerade zu Beginn häufig vorkommen, dass man bereits erfasste Positionen umorganisieren oder zwischen vorhandene Positionen andere einfügen möchte. Hierzu stehen unter dem Menü Extras/F7 verschiedene Funktionen zur Verfügung, insbesondere das **Freimachen** von bereits belegten Positionsbereichen durch das **Verschieben** von bereits erfassten Positionen nach oben oder unten.

1.5. Hinweise zum Systembereich der GV-Tabellen

Der Systembereich (jeweils ab Position 500) wird benötigt, wenn Geschäftsvorfälle sowie Tätigkeiten vollautomatisch erzeugt werden sollen, beispielsweise der GV „Neukunde“ bei der Erfassung eines Neukunden. Es sollen für Privat- und Gewerbekunden unterschiedliche Tätigkeitstabellen hinterlegt werden können. Das gleiche soll für Mitglieder einer speziellen Kundengruppe möglich sein. Hierzu werden noch entsprechende Strukturen entwickelt.

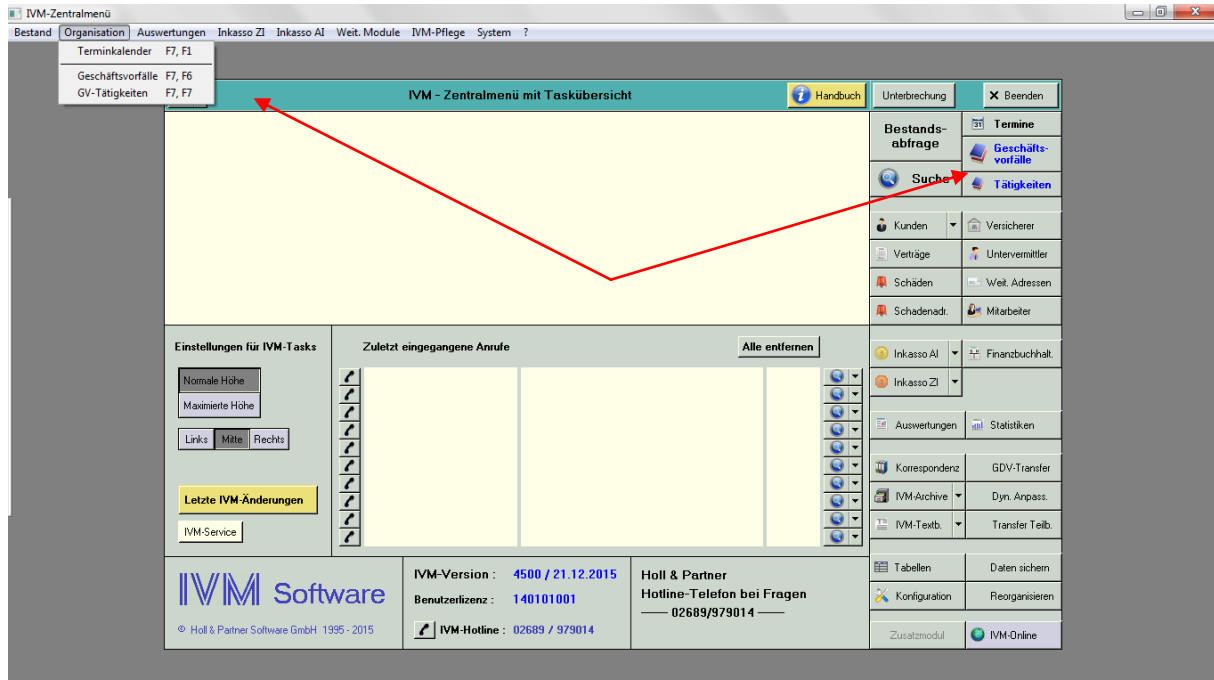
Analoges gilt zum Beispiel für die GV-Arten Neuvertrag oder Neuschaden. Hier ist eine automatische spartenspezifische Differenzierung geplant. D.h. man wird für ausgewählte Sparten individuelle Tätigkeitstabellen hinterlegen können, für die restlichen Sparten gilt dann eine Standard-Tätigkeitstabelle.

Bei der Erfassung/Konzipierung der Tätigkeitstabellen sollte man analysieren, für welche Vorgänge eine solche vollautomatische Erzeugung von Geschäftsvorfällen sinnvoll bzw. wünschenswert ist. Des Weiteren sollte analysiert werden, welche sonstigen GV-Arten und GV-Tätigkeiten so allgemeingültig sind, dass es Sinn macht, diese fest im Systembereich zu verankern.

2. Erzeugung und Handhabung von Geschäftsvorfällen

2.0. Übersichten Geschäftsvorfälle und Tätigkeiten

Im IVM-Zentralmenü können alle Geschäftsvorfälle bzw. Tätigkeiten des angemeldeten Anwenders aufgerufen werden. Das Aufrufen von GV's bzw. Tätigkeiten anderer Mitarbeiter ist auch vorhanden.



2.1. Neuanlage eines Geschäftsvorfalles

Zur Neuanlage wird die Übersicht der Geschäftsvorfälle geöffnet und über den „NEU“-Button der Geschäftsvorfall angelegt. Beispielhaft wird der Geschäftsvorfall „Neukunde“ beschrieben.

Wird ein neuer Kunde angelegt, erscheint die u.a. Maske (dies gilt auch für Neuanlagen von Verträgen und Schäden) und ein Geschäftsvorfall und der angemeldete Anwender werden vorgeschlagen. In den jeweiligen Tabellen kann der Anwender optional auch andere Geschäftsvorfälle und Sachbearbeiter auswählen.

Geschäftsvorfall für neuen Kunden erzeugen

Soll zu diesem Kunden automatisch ein GV erzeugt werden ?
(Der GV wird mit dem ersten Speichern des Kunden angelegt.)

Welche GV-Art ?

GV-Sachbearb. :

GV-Sachbearbeiter in Kundenmaske übernehmen ? J/N

F1 - Übernehmen **F8 - Weiter ohne GV**

Adam Hans, VN 1, Neuanlage Geschäftsvorfall, IVMTASK001

Allgemein Geschäftsvorfall Übersichten Zuordnungen Korrespondenz Extras Erledigen System ?

Geschäftsvorfall [GV] Handbuch ZM Zurück

VN 1 Adam Hans 56074 Koblenz 0261/653473 [privat]
3737 zzzz Scharwiesenweg 12 0171/409824 [mobil privat]

Ident-Nr. 26 Priorität N H GV-Art: 1 Neukunde Mitarbeiter 1 Kohl Michael Erledigen 0 (11) Abr

Hinweis:

Tätigkeiten/Aufwendungen Layout: TAET AUFW ABR Ist Soll Kopie

Nr.	Datum	Uhrz.	Dauer	MA	Tätigkeit / Aufwand	Bemerkungen	FT	Dk	ST	TBS
1.		2h 0m	1		(1) Kundenbesuch				0	
2.			1		(2) Anfahrtkosten				0	
3.			1		(3) Kontaktdaten/Verträge anlegen				0	
4.		30m	1		(4) Maklerauftrag erstellen				0	
5.		30m	1		(5) Policenkopien anfordern				0	
6.		30m	1		(6) Vertragsanalyse erstellen				0	
7.		1h 0m	1		(7) Verträge kündigen				0	

1 Datum: TE ZU MA: 1 Erledigen 0 Aufwand: ZEIT FEST KM OHNE -- kein TBS --

Tätigkeit: 1 Kundenbesuch Bemerkung:

Uhrzeit von: 0:00 bis: 0:00 Dauer: 2 h m

Ersterfassung Letzte Änderung Filter Tätigkeitsliste Summe Tätigkeitsdauer Summe Nettobeträge

MAN 19.01.2016 1 19.01.2016 1 Alle Offen Erledigt h m EUR Online Zurück

Automatisch werden die Tätigkeiten aus der dem Geschäftsvorfall zugeordneten Tabelle übernommen.

Das Besuchsdatum wird eingetragen und automatisch ein Termin in der Terminverwaltung angelegt.

Adam Hans, VN 1, Neuanlage Geschäftsvorfall, IVMTASK001

Allgemein Geschäftsvorfall Übersichten Zuordnungen Korrespondenz Extras Erledigen System ?

Geschäftsvorfall [GV] Handbuch ZM Zurück

VN 1 Adam Hans 56074 Koblenz 0261/653473 [privat]
3737 zzzz Scharwiesenweg 12 0171/409824 [mobil privat]

Ident-Nr. 26 Priorität N H GV-Art: 1 Neukunde Mitarbeiter 1 Kohl Michael Erledigen 0 (11) Abr

Hinweis:

Tätigkeiten/Aufwendungen Layout: TAET AUFW ABR Ist Soll Kopie

Nr.	Datum	Uhrz.	Dauer	MA	Tätigkeit / Aufwand	Bemerkungen	FT	Dk	ST	TBS
1.	26.01.2016	2h 0m	1		(1) Kundenbesuch				0	
2.			1		(2) Anfahrtkosten				0	
3.			1		(3) Kontaktdaten/Verträge anlegen				0	
4.		30m	1		(4) Maklerauftrag erstellen				0	
5.		30m	1		(5) Policenkopien anfordern				0	
6.		30m	1		(6) Vertragsanalyse erstellen				0	
7.		1h 0m	1		(7) Verträge kündigen				0	

1 Datum: 26.01.2016 TE ZU MA: 1 Erledigen 0 Aufwand: ZEIT FEST KM OHNE -- kein TBS --

Tätigkeit: 1 Kundenbesuch Bemerkung:

Uhrzeit von: 0:00 bis: 0:00 Dauer: 2 h m

Ersterfassung Letzte Änderung Filter Tätigkeitsliste Summe Tätigkeitsdauer Summe Nettobeträge

MAN 19.01.2016 1 19.01.2016 1 Alle Offen Erledigt h m EUR Online Zurück

2.2. Durchgeführte Tätigkeiten dokumentieren

Nach der Durchführung des Kundenbesuchs können die Tätigkeitseckdaten eingegeben und die Tätigkeit erledigt werden.

The screenshot shows the 'Geschäftsvorfall [GV]' form. At the top, there's a header with navigation tabs: Allgemein, Geschäftsvorfall, Übersichten, Zuordnungen, Korrespondenz, Extras, Erledigen, System. Below this, the customer information is displayed: Adam Hans, 56074 Koblenz, Scharnwiesenweg 12. The form includes fields for Ident-Nr., Priorität, GV-Art (Neukunde), and Mitarbeiter (Kohl Michael). A table lists activities with columns: Nr., Datum, Uhrz., Dauer, MA, Tätigkeit / Aufwand, Menge, Faktor, Nettobetrag, ST, and Abr. The activities include a customer visit, travel costs, and contract management. At the bottom, there's a summary section with 'Summe Tätigkeitsdauer' (2 h) and 'Summe Nettobeträge' (242,50 EUR).

2.3. Eingabefelder und Funktionen

This screenshot shows the 'Tätigkeiten/Aufwendungen' table and the 'Aufwand nach Zeit' section. The table has columns: Nr., Datum, Uhrz., Dauer, MA, Tätigkeit / Aufwand, Bemerkungen, FT, DK, ST, and TBS. The activities listed are: (1) Kundenbesuch, (2) Anfahrtkosten, (3) Kontaktdaten/Verträge anlegen, (4) Maklerauftrag erstellen, (5) Polizenkopien anfordern, (6) Vertragsanalyse erstellen, and (7) Verträge kündigen. The 'Aufwand nach Zeit' section shows the duration of the activity (2 h) and the net amount (190,40 EUR).

- Datum und Uhrzeit: Tätigkeit wird terminiert, ein Termin wird in der Terminverwaltung automatisch angelegt und die Dauer berechnet. Daneben befindet sich der Button zur Aufwandsberechnung.
- Layout Tätigkeit, Aufwand, Abrechnung: Drei verschiedene Masken stehen zur Verfügung.
- Im Layout Tätigkeit können je Tätigkeit 32 Dokumente hinterlegt werden.

- Mitarbeiter ändern: Man kann einzelne oder alle offenen Tätigkeiten einem anderen Mitarbeiter zuordnen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dies auch zu protokollieren.

Geschäftsvorfall neuem Mitarbeiter zuordnen

Neuer Mitarbeiter : Kolle Angelika

Diesem Mitarbeiter alle offenen Tätigkeiten zuordnen ?

Änderung Mitarbeiter protokollieren (Tätigkeit) ?

F1 - Zuordnen **F10 - Abbrechen**

Dokumentierte Tätigkeiten können nicht mehr gelöscht werden.

- Tätigkeiten kopieren: Mittel des Buttons „Kopie“ ist es möglich einzelne Tätigkeiten zu kopieren. Die neue Tätigkeit hat zunächst immer den Status „O“ (offen).

Übersicht Geschäftsvorfälle, GV#31, 02.02.2016, (1) Neukunde, IVMTASK001

Allgemein Geschäftsvorfall Übersichten Zuordnungen Korrespondenz Extras Erledigen System ?

Geschäftsvorfall [GV]

27 **Grah Elisabeth** 56424 Mogendorf
Bergstr. 6

Geschäftsvorfall

Ident-Nr. Priorität GV-Art : Mitarbeiter

Hinweis : 1 0 (11)

Tätigkeiten/Aufwendungen Layout:

Nr.	Datum	Uhrz.	Dauer	MA	Tätigkeit / Aufwand	Bemerkungen	FT	Dk	ST	TBS
1.		2h	0m	1	(1) Kundenbesuch		0			
2.				1	(2) Anfahrtskosten		0			
3.				1	(3) Kontaktdaten/Verträge anlegen		0			
4.		30m		1	(4) Maklerauftrag erstellen		0			
5.		30m		1	(5) Policenkopien anfordern		0			
6.		30m		1	(6) Vertragsanalyse erstellen		0			
7.		1h	0m	1	(7) Verträge kündigen		0			

1 Datum : MA : 0 Aufwand : ZEIT FEST KM OHNE

Tätigkeit : Bemerkung :

Uhrzeit von : : bis : : Dauer : h m

Ersterfassung Letzte Änderung Filter Tätigkeitsliste Summe Tätigkeitsdauer Summe Nettobeträge

MAN 02.02.2016 1 02.02.2016 1

2.4. Geschäftsvorfall erledigen

Sobald alle Tätigkeiten abgearbeitet sind, wird der Geschäftsvorfall über den Button „Erledigen“ abgeschlossen. Alle Tätigkeiten sind jetzt grau hinterlegt.

The screenshot shows the 'Geschäftsvorfall [GV]' window. At the top, the title bar reads 'Adam Hans, VN 1, Neuanlage Geschäftsvorfall, IVMTASK001'. The main header area displays 'Geschäftsvorfall [GV]' with a 'Handbuch' icon and navigation buttons 'ZM' and 'Zurück'. Below this, the case details for 'Adam Hans' (VN 1) are shown, including address (56074 Koblenz, Scharnwiesenweg 12) and phone numbers (0261/853473 [privat], 0171/409824 [mobil privat]).

The 'Ident-Nr.' is 26, and the 'GV-Art' is 'Neukunde'. The 'Mitarbeiter' is 'Kohl Michael'. The 'Hinweis' field is empty. The 'Tätigkeiten/Aufwendungen' section shows a list of activities with columns for 'Nr.', 'Datum', 'Uhrz.', 'Dauer', 'MA', 'Tätigkeit / Aufwand', 'Bemerkungen', 'FT', 'DK', 'ST', and 'TBS'. The activities are numbered 1 to 7, all dated 19.01.2016, and are marked as 'E' (Erledigt).

Below the list, there is a section for 'Datum: 19.01.2016' and 'MA: 1'. The 'Tätigkeit' is 'Kundenbesuch' and the 'Bemerkung' is empty. The 'Uhrzeit von' is 10:00 and 'bis' is 12:00, with a 'Dauer' of 2 h. The 'Aufwand' is 'ZEIT' (Zeit). The 'Filter Tätigkeitsliste' shows 'Alle', 'Offen', and 'Erledigt' buttons. The 'Summe Tätigkeitsdauer' is 7 h 35 m and the 'Summe Nettobeträge' is 689,17 EUR.

At the bottom, there is a table with columns 'Ersterfassung' and 'Letzte Änderung'. The table shows 'MAN' on 19.01.2016 with a value of 1. The 'Filter Tätigkeitsliste' shows 'Alle', 'Offen', and 'Erledigt' buttons. The 'Summe Tätigkeitsdauer' is 7 h 35 m and the 'Summe Nettobeträge' is 689,17 EUR. The 'Online' button is visible.

Durch den Button „Öffnen“ kann der Geschäftsvorfall wieder geöffnet werden, Tätigkeiten geöffnet oder weitere Tätigkeiten hinzugefügt werden.

Stornierung von Tätigkeiten:

Ist eine Tätigkeit nicht mehr notwendig oder ausgefallen, so kann sie anstatt gelöscht oder erledigt auch storniert werden. Die Stornierung dient hier der besseren Dokumentierung.

2.5. Gesprächs-/Aktennotizen

Beim Speichern einer Gesprächs-/Aktennotiz (Button [Notiz]) besteht eine Auswahl zwischen dem (endgültigen) Archivieren der Notiz oder dem Zwischenspeichern zur späteren Weiterbearbeitung. In beiden Fällen steht jetzt die Option zur automatischen Erzeugung eines Geschäftsvorfalles mit der erzeugten Notiz als zugeordnetes Dokument zur Verfügung.

Wichtiger Hinweis !

Sie können die Notiz sofort archivieren, sie wird dann **unveränderbar !**

Sie können die Notiz aber auch als Zwischenablage speichern, um sie später weiterzubearbeiten oder zu vervollständigen.

F1 - Notiz archivieren (unveränderbar)

F5 - Notiz später weiterbearbeiten

F10 - Abbrechen

Infodaten zur Korrespondenzablage / Terminanlage

Folgende Korrespondenz wurde gerade neu archiviert :

AblageName: **NOTIZ#VN** Typ: **DB** Datum: **20.01.2016** Status:

Zuordnung: **VN 1 Adam Hans**

Hinweis/Information: **Neukauf KFZ Hr. Adam**

Art der Korrespondenz: **N ?** Notizen/Aktennoten

Änderung des Ablagedatums: (leer = keine Änderung)

Zuordnung zu Betreuer/Sachbearbeiter: **1** Kohl Michael

Änderung des Ablagenamens: NOTIZ#VN

F5 - Weiter mit Terminanlage

F6 - Weiter mit GV-Neuanlage

F8 - Weiter ohne Termin-/GV-Neuanlage

Im neuen Geschäftsvorfall wird als Tätigkeit Nr. 1 „Gesprächs-/Aktennotiz“ angezeigt und die soeben angelegte Notiz ist dieser Tätigkeit zugeordnet.

Wird die Notiz für eine spätere Weiterbearbeitung gespeichert, so erscheint der Speicher-Button **Gelb**. Diese Tätigkeit kann man nur erledigen, wenn zuvor die dazugehörige Notiz endgültig und unveränderbar gespeichert wurde.

Dies erfolgt im Notiz-Dokument mit Aufruf des Button **Status** (links oben im Dokument).

2.6. Dokumenten-Archivierung mit Erzeugung eines Geschäftsvorfalles

Beim Speichern eines Dokuments wird analog der Neuanlage einer Gesprächsnotiz ebenfalls optional ein Geschäftsvorfall erzeugt. Dies gilt für jegliche Art von Dokumenten, externe Dokumente, Outlook-Mails, Word-Dokumente, Dokumente aus der internen Textverarbeitung.

3. Automatisierte Geschäftsvorfälle

3.1. Neuanlagen

Bei der Neuerfassung von Kunden, Verträge und Schäden wird nach der Erfassung bzw. Bestätigung als nächstes abgefragt, ob zum neuangelegten Vorgang ein GV angelegt werden soll. Hierbei ist die GV-Art anzugeben und der GV wird automatisch angelegt. Dann werden ganz normal die entsprechenden Daten in der jeweiligen Maske **[VN, VS, SA]** erfasst.

Diese Option der automatisierten GV-Anlage bei der Neuanlage kann in der IVM-Konfiguration (Parameter 2120) generell aktiviert werden.

In der Tabelle 2000 kann dann in der Spalte BZ-Zuordnungen eine der möglichen GV-Arten als Standardvorgabe für die entsprechende Neuanlage festgelegt werden.

Beispiele: VN#N, VS#N, SA#N

3.2. Zeiterfassung bei automatischen Geschäftsvorfällen

Bei automatischen Geschäftsvorfällen sind zwei Arten der Zeiterfassung möglich.

Wird ein pauschaler Zeitaufwand in der Tätigkeit vorgegeben, so wird die Tätigkeit vollautomatisch erledigt mit dem voreingestellten Zeitaufwand.

Ist keine Zeitangabe vorgegeben, so wird zu Beginn der Tätigkeit und nach Beendigung der Tätigkeit die Uhrzeit gemerkt und gespeichert. Die Tätigkeit muss dann manuell erledigt werden.

3.3. Automatisierter Geschäftsvorfall anhand eines Beispiels

Anhand des Geschäftsvorfalles KFZ-Schaden wird ein automatisierter Geschäftsvorfall dargestellt.

Tabelleneintragen: Die Position 12 ist auf Automatisch eingestellt (SA#N)

Pos.	Geschäftsvorfall-Art	BZ-Zuordnungen	Tätigk.tabelle (abw.)
1	Neukunde	VN#N	
11	Vertragsanpassung	VS#N	
12	Schadenbearbeitung	SA#N	

Position: 12 Geschäftsvorfall-Art: Schadenbearbeitung Tätigkeitstabelle:

Deakt. (X) BZ-Zuordnungen: SA#N

Letzte Positionierung: Anwendungsbereich: 1 - 499 Sort. M Währung:

Hier sind beispielhaft 3 Tätigkeiten hinterlegt.

Pos.	Tätigkeit / Aufwand	Steuerungsparameter	TBS-Vorlage / Formular	Festpreis	Dauer
1	Schaden erfassen	FEST/AUTERL		50.00	
2	Schadenformular an VN	ZEIT/AUT FT:3-T5			30
3	Schadenmeldung an VR	ZEIT/AUT			15

Pos.: 1 Tätigkeit: Schaden erfassen Festpreis: 50.00 Dauer in Min.:

Deakt. (X) Steuerung: FEST/AUTERL TBS-Vorlage:

Letzte Positionierung: Anwendungsbereich: 1 - 499 Sort. W Währung:

Aus dem Vertrag heraus wird ein neuer Schaden angelegt und es erscheint die folgende Maske. GV 12 wird vorgeschlagen, aber über die Tabelle können, falls vorhanden, weitere Geschäftsvorfälle ausgewählt werden.

Adam Hans, VN 1, Neuanlage Schaden, IVMTASK009

Allgemein Schaden Übersichten Zuordnungen Korrespondenz Extras System ?

Schadenbearbeitung [SA]

VN	1	Adam Hans	56074 Koblenz, Scharfwiesenweg 12	0261/653473 [privat]
VR	13	AXA Sach	Agt 57 23 6712	0180/556622
VS	20	K 653-111590/8	KFZ/	KO-ZP 601

Schadenstand: Information Vertrag:

IDNR	Abwicklung	Schadendatum	Uhrzeit	Status	gezahlter Betrag	offener Betrag
	E	25.01.2016	0 : 00	0 /		

Schadennummer:	SA-16010001	Schadenhöhe gesamt:	4500,00
Schadennummer VR:		hiervon Selbstbeteiligung:	300,00
Schadennummer VN / Info:		hiervon nicht regulierungsfähig:	

Sachbearb. intern:	1	Kohl Michael	Vorsteuerabzugsberecht? J/N ☒	in %:	
Sachbearb. bei VR:	1	Dickhoff Kurt	Belastung des SFR?	H/F/B ☒	(nur Sparte KFZ)
Bemerkung / Telefon:					

Schadenart:	1	KFZ-Haftpflicht	Polizei? J/N ☒	Aktenzeichen:	
Schadenursache:	10	Parkplatzschaden	Dienststelle:		

Schadenort:	Parkplatz vor dem Rathaus	Meldedatum:	25.01.2016
Bemerkung:		Abgabe an Versicherer:	
		Abweich. Schadentag:	

Ersterfassung	Letzte Änderung	Nächster Termin	Erfassung	Historie ?	Währung
					WR EUR

Handbuch

ZM Zurück

Schaden SA

SK TE

AS KO

ZA

ZU AIK

SW GV

FB BT

Adress-Manager

Word Text

Notiz Brief

Archivieren

DK []

Rechnen IR

Online Zurück

Nach der Eingabe der Schadendaten wird die Schadenmaske verlassen indem man den dazugehörigen Geschäftsvorfall aufruft. Die Schadenmaske wird dadurch automatisch gespeichert.

Adam Hans, VN 1, GV 25.01.2016 (12) Schadenbearbeitung, IVMTASK009

Allgemein Geschäftsverfall Übersichten Zuordnungen Korrespondenz Extras Erledigen System ?

Geschäftsverfall [GV] Handbuch ZM Zurück

VN 1 Adam Hans 56074 Koblenz 0261/653473 [privat]
3737 zzzz Scharnwiesenweg 12 0171/409824 [mobil privat]

VS 20 K 653-111590/8 KFZ/ KO-ZP 601
SA 25 E 25.01.2016 O/ SA-16010001 KFZ-Haftpflicht

Ident-Nr. 29 Priorität N H GV-Art: 12 Schadenbearbeitung Mitarbeiter 1 Kohl Michael Erledigen 0 (2) Abr

Tätigkeiten/Aufwendungen Layout: TAET AUFW ABR Ist Soll Kopie

Nr.	Datum	Uhrz.	Dauer	MA	Tätigkeit / Aufwand	Bemerkungen	FT	Dk	ST	TBS
1.	25.01.2016	15:43		1	(1) Schaden erfassen				0	E
2.			30m	1	(2) Schadenformular an VN				0	
3.			15m	1	(3) Schadenmeldung an VR				0	

1 Datum: 25.01.2016 TE ZU MA: 1 Öffnen E Aufwand: ZEIT FEST KM OHNE ... kein TBS ...

Tätigkeit: 1 Schaden erfassen FT: ---

Bemerkung:

Uhrzeit von: 15:43 bis: 00:00 Dauer: h m

Ersterfassung Letzte Änderung Filter Tätigkeitsliste Summe Tätigkeitsdauer Summe Nettobeträge

MAN 25.01.2016 1 25.01.2016 1 Alle Offen Erledigt 50,00 EUR Online Zurück

Die Tätigkeit „Schaden erfassen“ ist automatisch erledigt worden. Auch der Aufwand wurde gleichzeitig berechnet.

Adam Hans, VN 1, GV 25.01.2016 (12) Schadenbearbeitung, IVMTASK009

Allgemein Geschäftsverfall Übersichten Zuordnungen Korrespondenz Extras Erledigen System ?

Geschäftsverfall [GV] Handbuch ZM Zurück

VN 1 Adam Hans 56074 Koblenz 0261/653473 [privat]
3737 zzzz Scharnwiesenweg 12 0171/409824 [mobil privat]

VS 20 K 653-111590/8 KFZ/ KO-ZP 601
SA 25 E 25.01.2016 O/ SA-16010001 KFZ-Haftpflicht

Ident-Nr. 29 Priorität N H GV-Art: 12 Schadenbearbeitung Mitarbeiter 1 Kohl Michael Erledigen 0 (2) Abr

Tätigkeiten/Aufwendungen Layout: TAET AUFW ABR Ist Soll Kopie

Nr.	Datum	Uhrz.	Dauer	MA	Tätigkeit / Aufwand	Menge	Faktor	Nettobetrag	ST	Abr
1.	25.01.2016	15:43		1	(1) Schaden erfassen	1 Stück	50,00	50,00	E	
2.			30m	1	(2) Schadenformular an VN			0		
3.			15m	1	(3) Schadenmeldung an VR			0		

1 Datum: 25.01.2016 TE ZU MA: 1 Öffnen E Aufwand: ZEIT FEST KM OHNE ... kein TBS ...

Tätigkeit: 1 Schaden erfassen FT: ---

Bemerkung:

Uhrzeit von: 15:43 bis: 00:00 Dauer: h m

Ersterfassung Letzte Änderung Filter Tätigkeitsliste Summe Tätigkeitsdauer Summe Nettobeträge

MAN 25.01.2016 1 25.01.2016 1 Alle Offen Erledigt 50,00 EUR Online Zurück

Aufwand fest / pro Stück Anzahl/Stück: 1

Kosten/Stück	Nettobetrag	Ust. %	Bruttobetrag
50,00	50,00	19,00	59,50