

Mit dem IVM-Mail Programmteil können E-Mails erstellt, gesendet, empfangen und verwaltet werden. Die IVM-Mail Maske enthält die notwendigen Datenfelder zur Erstellung einer E-Mail wie Mail-Adresse, Betreffzeile, den Mailtext und Dateianlagen. Zur Erstellung der E-Mails bietet das IVM-Mail Programm verschiedene Optionen.

Es können **individuelle** Mails, also Mails ohne Textvorlage erstellt werden.

Es können auch **standardisierte** Mails auf Basis von Mailtextvorlagen erstellt werden. Solche Vorlagen enthalten Textvariablen für die entsprechenden Kundendaten, Vertragsdaten usw.

- ▷ Erstellen von E-Mails im IVM
 - ▷ Versenden von E-Mails aus dem IVM mit Hilfe externer E-Mail Software z. B. MS-Outlook.
 - ▷ Versenden und Weiterleiten von E-Mails direkt aus IVM
 - ▷ Empfangen und Archivieren von E-Mails im IVM mit Hilfe externer E-Mail Software z. B. MS-Outlook
-
- ▷ Aufbau und Bearbeitung und Verwendung der IVM-Mail Maske

Erstellen einer E-Mail im IVM

▲ Übersicht ▲

Die Erstellung der E-Mail beginnt im jeweiligen Vorgang (Kunde, Vertrag, Schaden usw.) Der Ablauf wird anhand eines Beispiels erläutert.

Es soll eine Info-Mail zu einer Unfallversicherung erstellt werden. Dazu wird zunächst die Maske der betroffenen Unfallversicherung aufgerufen.

Mit dem Button [Text] gelangt man in die Übersicht der Direktbrief-Textbausteine.

Abb.1: Vorgang, hier eine Unfallversicherung

Vertragsmaske Unfallversicherung [VS350]

Engel Marianne, VN#6, VS#81, 308-73028, UV, Einzelunfall, IVMTASK002

Allgemein Vertrag Übersichten Zuordnungen Korrespondenz Extras Hist/Ang System ?

Kunde: Engel Marianne (VN 6), 56269 Dierdorf, Holzbachstr. 12, 02689/563465 [privat]
Vertrag: Victoria MD Düss. (VR 10), Agt. 763-8511, 0211/477-7202

Polizendaten: IDNR: 81, AKT: I, Policennummer: 308-73028, VST: AN, HF: AN, VST: HF, PPF: AN, Untersparte: 1001, Objekt: Einzelunfall

Beginn: 01.04.2014, **Zahlungsweise:** 12, **AVL?** J/N, **Untervermittler:** 5, Golz Reinhard

Ableuf: 01.01.2016, **Änderung em:**, **Änderungsgrund:**, **Dynamik in %:**, **UBR?** J/N

Antrag:, **Kündigung:**, **SB:**, **Information:**

Name	Geburtsdatum	BG	Anzahl VP	AVB
VP1 Adam Hans	03.07.1957	A		
VP2				
VP3				
VP4				
VP5				

Tod	Inv	Progr	Rente	KHT	GG	TG	KOP	Sonstiges	Prämie %
VP1	20000	100000	200		50				140,00
VP2									N
VP3									N
VP4									N
VP5									N

Buttons: ANL, TE, WD, KO, FR, SA, ZU, AI/ZI, VB, RA, HW, GV, NZ, BT, TM, AIK, HIST, ZK, AN(G), BZ, Adress-Manager, Word, Text, Notiz, Brief, Archivieren, Spezial, DK, I

Abb.2: Interne IVM-Mailbausteine

Textverarbeitung intern

Engel Marianne, VN#6, Direktbrief-Textbausteine, IVMTASK002

Allgemein Benutzen Bearbeiten Extras System ?

Kunde: Engel Marianne (VN 6), 56269 Dierdorf, Holzbachstr. 12, 02689/563465 [privat]
Vertrag: 308-73028, UV/Unfallunfall

Direktbrief-Textbausteine

Layout: KURZ LANG, + Neu, Kopie, Benutzen, Drucken, Öffnen

Buttons: [ALLGEM], [ANGEB], [DECKG], [KFZ], [MAIL], [POL-SP], [SCHADN], [ADRÄNDER], [BEISPIEL], [INFOMAIL], [KFZABMEL], [KTOAEND], [MAIL], [MAIL-SIG]

In dieser Übersicht muss nun der gewünschte Mail-Textbaustein ausgewählt und mit dem Button [Benutzen] geöffnet werden.

Abb.3: Aufbau eines IVM-Mailbausteins

IVM-Mail-Baustein : INFOMAIL.DB

Engel Marianne, VN#6, Textbaustein: INFOMAIL.DB, IVMTASK002

Allgemein Druck Bearbeiten Senden Extras Variablen System ?

Kopfdaten: Letzte Änderung: 21.03.2015 / 1, Von: m.kohl@demo.de, An: sw@onli.de, Cc: Bcc: Betreff: Ihre Versicherung: Einzelunfall Nr.: 308-73028

Inhalt: Sehr geehrte Frau Engel, sicherlich haben sie schon gehört ...

Temporärer Dokumenten-Korb (vorgangsübergreifend)

Art	Datum	Name	Typ	Hinweis/Info	Bezug
KORR	15.05.2014	F_EU-BER.doc	doc	Verlaufsbericht	VN/1, Adam Hans

Buttons: DK, I, F7 - Bereitstellen -> ARCH-Ordner, F1 - Verschieben -> IVM-Mail, F2 - Kopieren -> IVM-Mail, Entfernen (Entf), Alle entfernen (Umsch+Entf), F10 - Zurück, Variablen ersetzen, Übersicht der Variablen

Es erscheint der Inhalt und die Kopfdaten der E-Mail die auf Basis des E-Mail Textbausteins generiert wurde. Nun können noch individuelle Anpassungen vorgenommen werden.

Mit dem Button [DK] können der E-Mail interne Anlagen aus dem IVM-Dokumentenkorz zugeordnet werden.

Mit dem Button [+] können der E-Mail externe Anlagen zugeordnet werden.

Mit dem Button [] können bereits zugeordnete Anlage verwaltet werden.

Es folgt das Senden mit dem **Button [Senden/Arch.]**.

Ab dann unterscheidet sich der weitere Ablauf, nach der Steuerung des Versendens wie folgt:

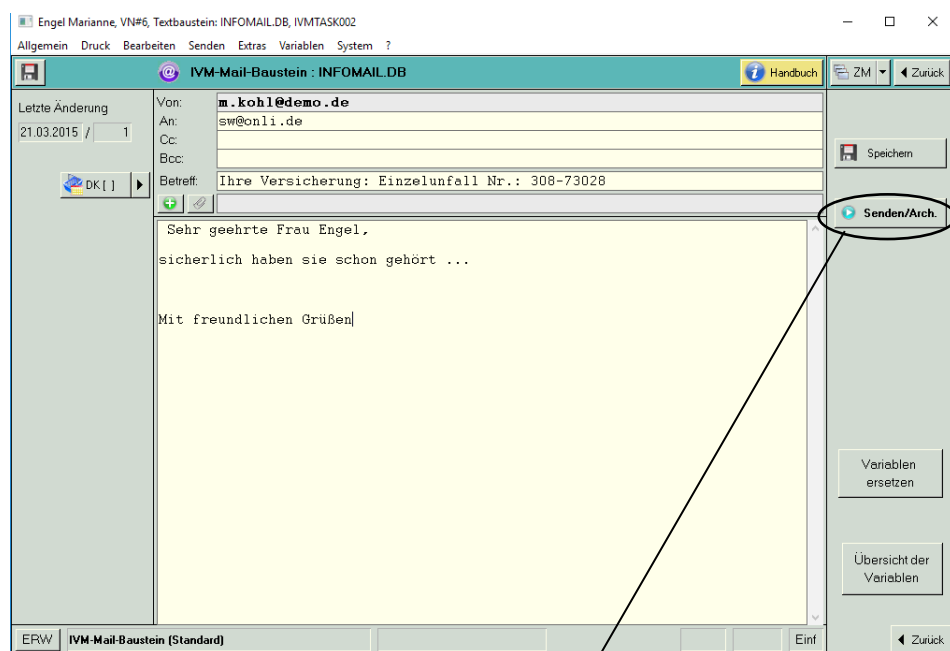
IVM-Hinweis zur Steuerung des Versendens

Wenn unter IVM-Konfigurationsparameter 79 nichts eingetragen ist, erfolgt der E-Mail Versand **über das externe E-Mail Programm**.

Sind unter Parameter 79 die Zugangsdaten des SMTP-Mail-Servers hinterlegt, **sendet IVM** die E-Mails **direkt** dorthin. Siehe dazu:

▷ „Versenden von E-Mails direkt aus IVM“

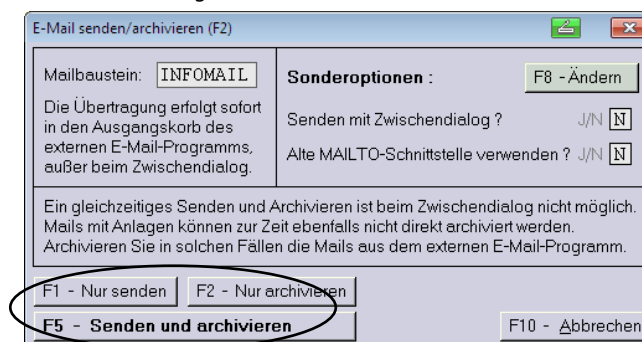
Abb.4: Aufbau eines IVM-Mailbausteins



1. Weg: Versenden der E-Mails aus IVM mit Hilfe externer E-Mail Software z. B. MS Outlook

Wenn unter IVM-Konfigurationsparameter 79 kein SMTP-Mailserverzugang hinterlegt ist, wird das Senden der E-Mail über das vorhandene externe E-Mail Programm (hier MS Outlook) eingeleitet.

Abb.5: Startdialog zum Senden/Archivieren



Mit dem Button [Senden und archivieren] wird die E-Mail in den Postausgangsordner von Outlook übertragen. Von dort aus kann sie versendet werden.

Abb.6: Postausgang externes Mail-Programm

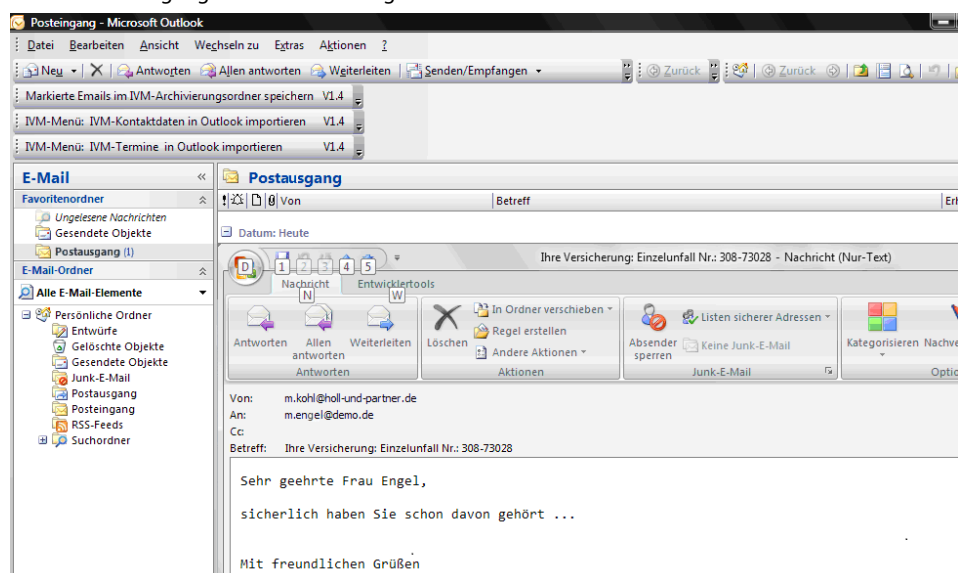


Abb.6: Postausgang externes Mail-Programm

Gleichzeitig wird die E-Mail in der Korrespondenzübersicht des Kunden und des Vertrages archiviert.

Mit Hilfe des Archivierungsdialogs können die Archivierungs- und Zuordnungseinstellungen angepasst werden.

Abb.7: Postausgang externes Mail-Programm

Schließlich wird die E-Mail in der Korrespondenzübersicht des Vorgangs (hier Kunde) archiviert.

2a. Weg: E-Mail Versand direkt aus dem IVM

Unter IVM-Konfigurationsparameter 79 ist der zugehörige SMTP-Mailserverzugang hinterlegt.

Daraufhin wird das Senden der E-Mail direkt aus dem IVM eingeleitet.

Mit dem Button [Senden und archivieren] wird die E-Mail direkt, ohne externes E-Mailprogramm, versendet.

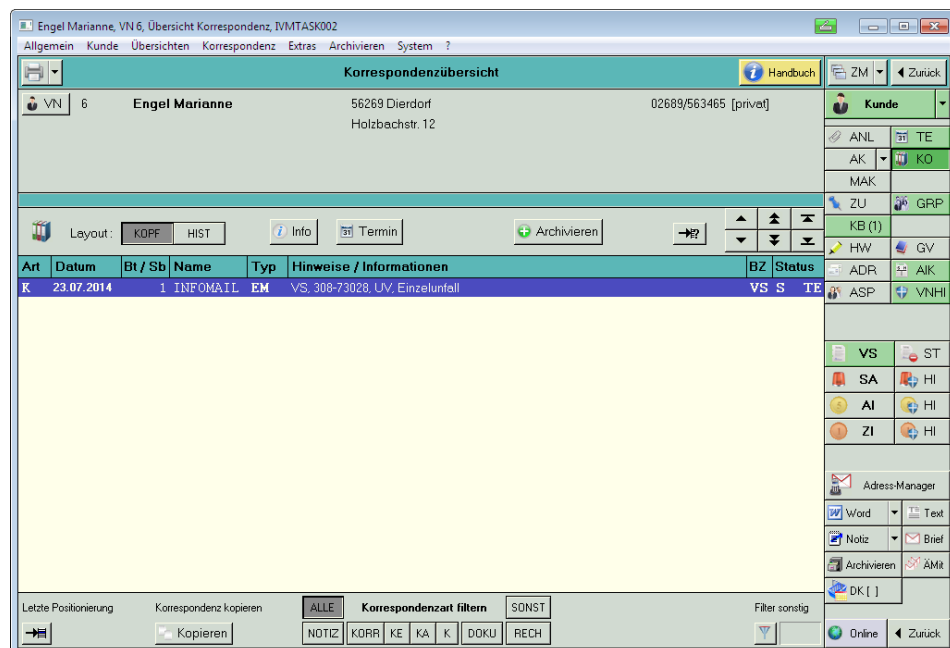
Abb.8: Startdialog zum Senden/Archivieren

Abb.9: Sendedialog mit Archivierungseinstellungen

Der nachfolgende Sendedialog weist darauf hin und ermöglicht es die Archivierungs- und Zuordnungseinstellungen anzupassen.

Schließlich wird die E-Mail in der Korrespondenzübersicht des Vorgangs (hier Kunde) archiviert.

Abb.10: Archivierte Mail in der Korrespondenzübersicht des Kunden



2b. E-Mail weiterleiten direkt aus dem IVM

▲ Übersicht ▲

Eine bereits gesendete oder empfangene E-Mail erscheint in der Korrespondenzübersicht dieses Vorgangs (Kunde, Versicherer, ...).

Abb.11: Archivierte Mail in der Korrespondenzübersicht des Kunden

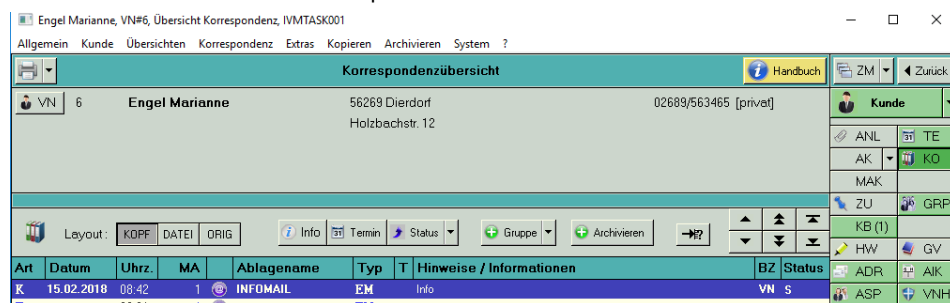
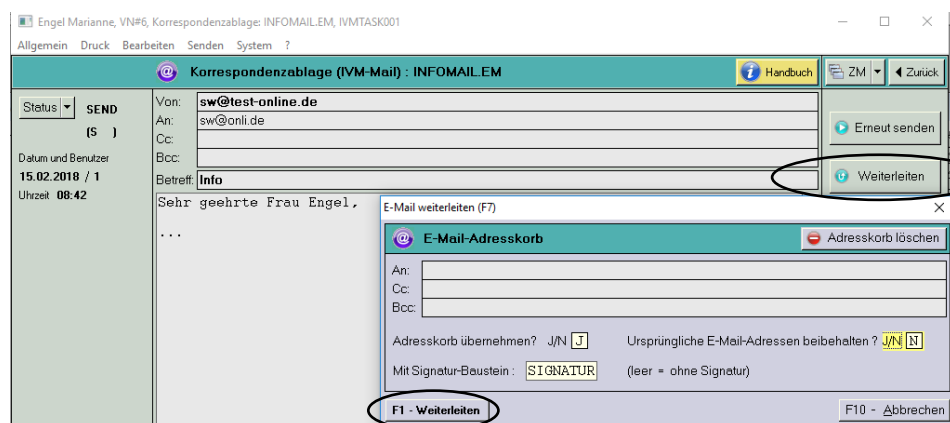


Abb.12: Aufruf der weiterzuleitenden E-Mail



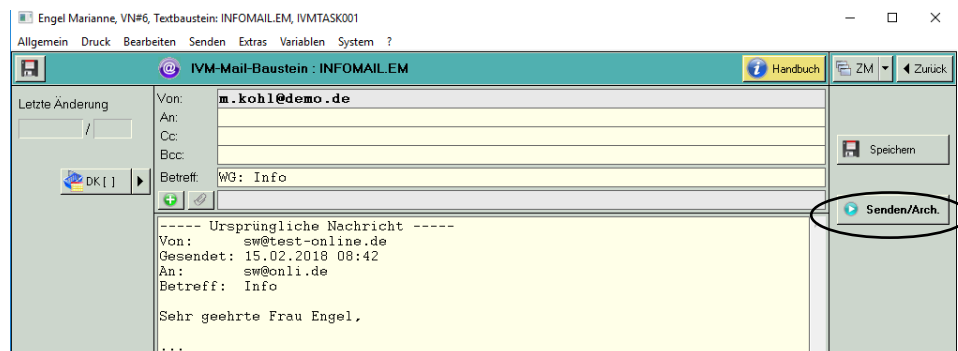
Nach Aufruf dieser E-Mail und Betätigung des Button [Weiterleiten], erscheint ein Dialogfenster zur Erfassung des neuen Empfängers.

Falls der Absender der Weiterleitung nicht derselbe wie bei der ursprünglichen E-Mail ist, kann auch dies hier eingegeben werden. Danach wird der Button [F1 – Weiterleiten] betätigt.



Abb.13: Weiterzuleitenden E-Mail vor dem absenden/archivieren

Es erscheint nun die fertige E-Mail Entwurf, der mit dem Button [Senden/ Arch.] weitergeleitet werden kann.



Empfangen und Archivieren von E-Mails und Senden mit Hilfe externer E-Mail Software z. B. MS Outlook

▲ Übersicht ▲

Das Empfangen von E-Mails erfolgt mit externer E-Mail Software. Der Ablauf wird anhand des nachfolgenden Beispiels in MS-Outlook erläutert.

Im Posteingang von MS-Outlook befindet sich eine E-Mail die im IVM zum zugehörigen Vorgang (Kunde, Vertrag, ...) archiviert werden soll. Zunächst wird die Mail markiert und danach mit Hilfe des nebenstehenden Buttons im IVM-Archivierungsordner bereitgestellt.

Abb.11: Eingegangene Mail in MS-Outlook

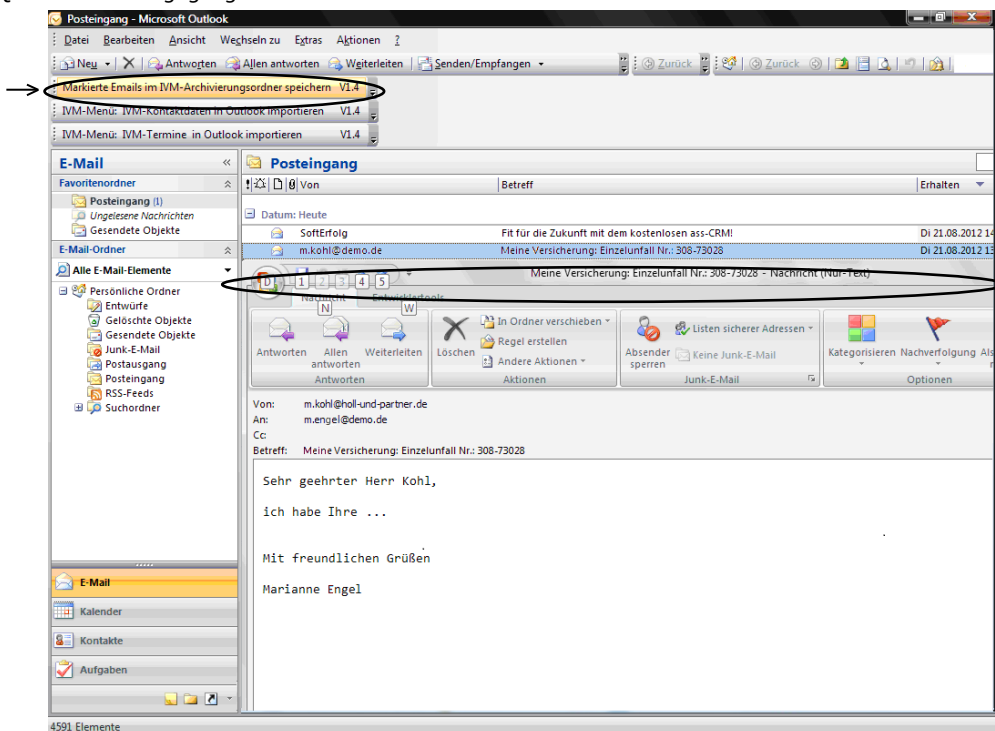


Abb.12: Eingegangene Mail in MS-Outlook

Nach Ausführung des Buttons erscheint folgende MS-Outlook Meldung.

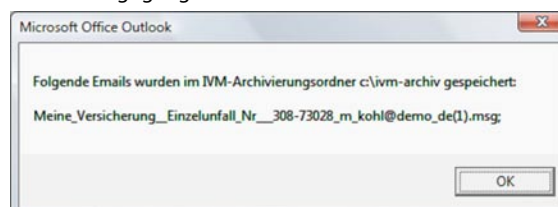
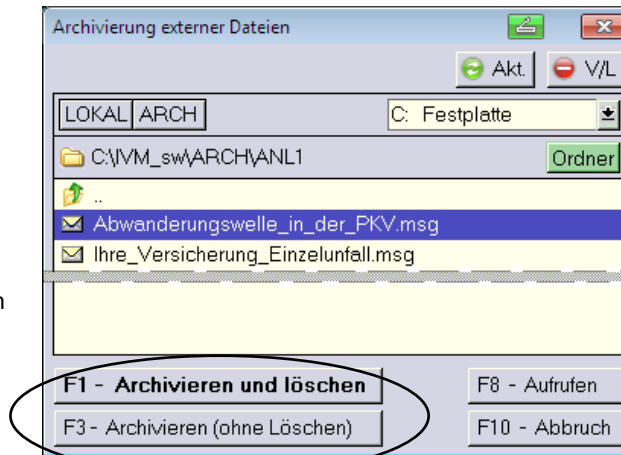


Abb.13: Übersichtsdialog mit der eingegangenen Mail



Nach deren Quittierung folgt der IVM-Übersichtsdialog mit der eingegangenen E-Mail. Sie wird zum Archivieren ausgewählt.

Abb.14: Archivierungsdialog

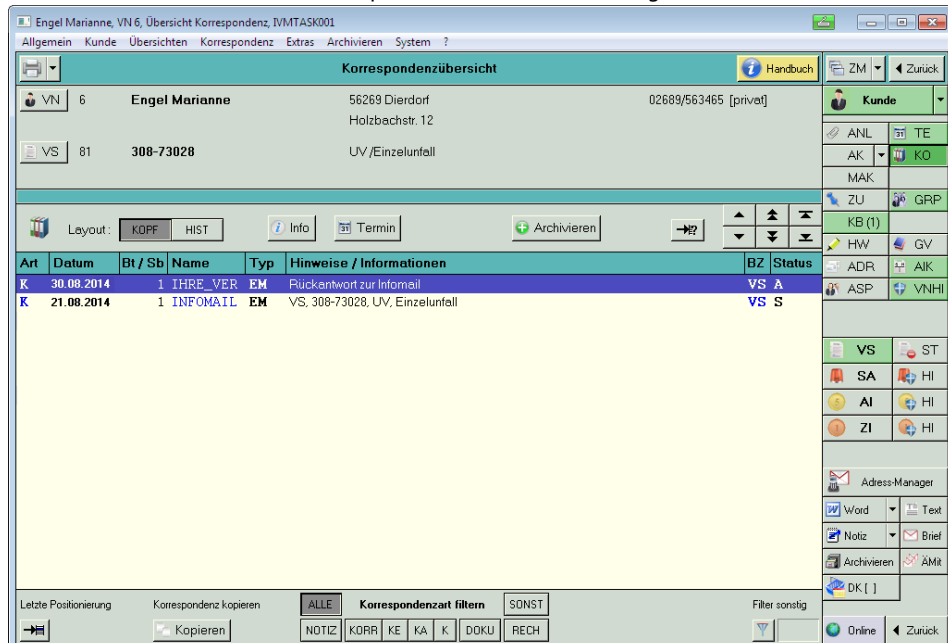


Im darauffolgenden Dialogfenster können Archivierungsmerkmale wie:

- Hinweis/Information
- Art der Korrespondenz

usw. festgelegt oder angepasst werden.

Abb.15: Archivierte Mail in der Korrespondenzübersicht des Vertrags



Schließlich gelangt die archivierte E-Mail in der Korrespondenzübersicht des betreffenden Vorgangs (hier Vertrag und zugehöriger Kunde).

Aufbau, Bearbeitung und Verwendung der IVM-Mail Maske

Die IVM E-Mail-Maske hat einen ähnlichen Aufbau wie die E-Mail-Masken bekannter, verbreiteter E-Mail-Software wie z. B. MS Outlook. Nachfolgend sind der Aufbau, die Bearbeitung und die Verwendung erläutert.

Absender-Mailadresse

▲ Übersicht ▲

Standardmäßig ist die dienstliche E-Mailadresse aus der Mitarbeitermaske (MA) bzw. wenn nicht vorhanden, die zentrale Mail-Adresse aus den Niederlassungsdaten (NL) hier eingetragen (Variable [BN.EMAILD/NL]). Benutzer mit der Korrespondenz-Masterberechtigung, können hier eine andere Textvariable mit E-Mailadresse oder direkt eine E-Mailadresse eingeben.

Der Adressierungsbereich

▲ Übersicht ▲

Dieser Bereich besteht aus den für E-Mails üblichen Feldern:

An:	Hauptadresse
Cc:	Kopie an:
Bcc:	Blindkopie an:
Betreff:	Grund/Thema
Anlagen:	Angehängte Dateien

Mail Textfeld

Im E-Mail-Textfeld befindet sich der E-Mail Text, der teils aus direktem Text und teils aus Textvariablen besteht. mit Hilfe der Textvariablen ist es möglich, standardisierte E-Mail Vorlagen zu erstellen.

Langdarstellung ändern

Mit dem Button [Langdarstellung] kann der ausführliche Titel eines E-Mailbausteins geändert werden.

Vorlage speichern

Ruft man einen IVM-E-Mailbaustein mit dem Button [Öffnen] oder dem Button [als Mail] auf, öffnet sich der Mailbaustein im Entwurfsmodus, das heißt, die vorhandenen Variablen sind noch nicht durch die Echtdaten des jeweiligen Vorgangs ersetzt. Der Mailbaustein kann in seinem Grundaufbau verändert, angepasst und (als Vorlage) gespeichert werden.

Übersicht Variablen

Die Übersicht der Variablen erleichtert das Auffinden und Zuordnen bestimmter Daten mittels der Variablen aus den Kunden-, Vertrags-, Schadensmasken usw. in den Mailtextbaustein.

Variablen ersetzen

Wenn ein E-Mailbaustein im Entwurfsmodus geöffnet wurde (Variablen wurden noch nicht durch Echtdaten ersetzt), werden mit diesem Button die Variablen durch die jeweiligen Echtdaten ersetzt.

Senden /Archivieren

▲ Übersicht ▲

Mit dem Button [Senden/Arch.] werden, falls noch nicht geschehen, zunächst die Variablen durch die betreffenden Echtdaten ersetzt. Danach wird mit Hilfe des Sende- und Archivierungsdialogs die E-Mail versendet und zum betreffenden Vorgang im IVM archiviert.

Bei Aufruf mit des Mailbausteins mit Button:

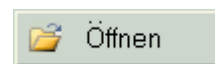


Abb.16: Entwurfsmodus mit Variablen

extbaustein: INFOMAILDB, IVMTASK002
 reiten Senden Extras Variablen System ?

IVM-Mail-Baustein : INFOMAILDB

An: [VN.EMAIL1]
 Cc:
 Bcc:
 Betreff: [Ihre Versicherung: [VS.USP] Nr.: [VS.VSNR]]

Sehr geehrt [VN.ANRE2] [VN.NAME],
 sicherlich haben Sie schon davon gehört ...

Mit freundlichen Grüßen
 [BETR]

Bei Aufruf des Mailbausteins mit Button:

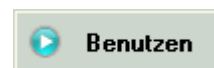


Abb.17: Echtdaten nach dem Variablen ersetzen

extbaustein: INFOMAILDB, IVMTASK002
 reiten Senden Extras Variablen System ?

IVM-Mail-Baustein : INFOMAILDB

An: U.Berg@online.de
 Cc:
 Bcc:
 Betreff: [Ihre Versicherung: Familienunfall Nr.: N4569012780]

Sehr geehrter Herr Berg,
 sicherlich haben Sie schon davon gehört ...

Mit freundlichen Grüßen
 Michael Kohl