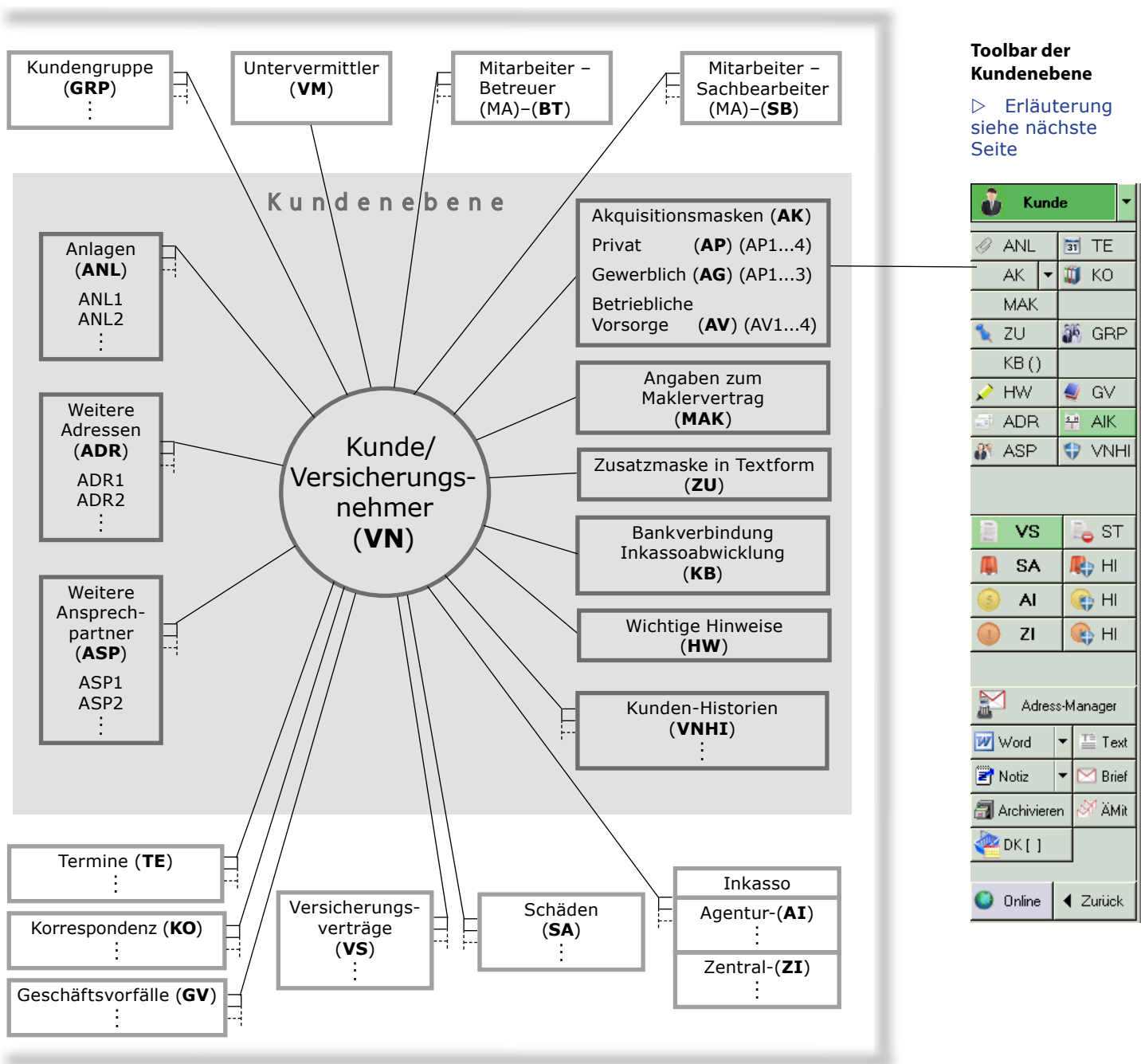


Struktur der Kundenebene

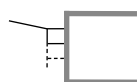
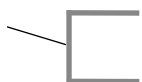
Das nachfolgende Diagramm bietet einen Überblick über die Masken und Übersichten der Kundenebene (grau hinterlegter Bereich) sowie die Verbindungen zu den anderen Ebenen der Bestandsverwaltung. Diesem Diagramm gegenübergestellt ist die Toolbar der Kundenebene, welche das zentrale Navigationsinstrument darstellt und auf der nächsten Seite genauer erläutert wird.



Legende:

Einzelzuordnung

Mehrfachzuordnung



Die Toolbar der Kundenebene

▲ Übersicht ▲

IVM-Hinweis

Die in diesem Kapitel nicht eigens erläuterten Buttons (in schwarzer Schrift) finden Sie in:
 ▷ **Kap. „Toolbar-Allgemein“**

Kundenhauptmaske <

Anlagen zum Kunden <

Akquisitionsdaten <

Angaben zum Maklervertrag <

Zusatzmaske in Textform <

Bankverbindung/Inkassoabwicklung <

Wichtige Hinweise <

Übersicht weitere Kundenadressen <

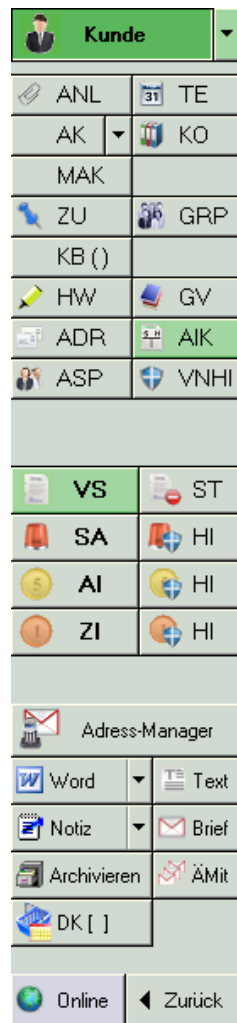
Übersicht weitere Ansprechpartner <

Zentrale Vertragsübersicht <

Schadenübersicht <

Agenturinkassoübersicht <

Zentralinkassoübersicht <

*Korrespondenzadressen-Manager**Direktaufruf von MS-Word/ASCII-Schnittstelle**Notiz erfassen/Auswahlmenü**Externe Datei archivieren**Dokumentenkorb**System- und Onlinefunktionen*

▷ Umschalten zwischen den Kundenmasken

Terminübersicht zum Kunden

Korrespondenzübersicht zum Kunden

▷ Übersicht Kundengruppe

▷ Geschäftsvorfälle zum Kunden

Übersicht der Agenturkonten

▷ Kundenhistorien

▷ Übersicht Stornoverträge

▷ Übersicht Schadenhistorien

▷ Übersicht Agenturinkassohistorien

▷ Übersicht Zentralinkassohistorien

*Textverarbeitung intern**Direktbrief drucken/mailen*

▷ Änderungsmitteilung pro Vertrag

Erläuterungen der Kunden-Toolbarbuttons

Kundenhauptmaske [VN]

▲ Übersicht ▲

Hier sind der Name des Kunden, seine zentrale Adresse, seine zentralen Kommunikationsdaten (Telefon, Fax, E-Mail) sowie die weiteren wichtigen Verwaltungsdaten gespeichert.

Zur Kundenhauptmaske gehören folgende **Kundenuntermasken**:

- **Betreuung:** mit Betreuern, Sachbearbeitern, Untervermittlern
- **Status:** Kundenherkunft/-abgang, Kundenzufriedenheit, Erfassung
- **Freie Felder:** frei eingegebene Texte/Kommentare, standardisierte Tabellendaten.

Anlagen zum Kunden [ANL] (optional)

▲ Übersicht ▲

Die Anlagenzuordnung dient der Verwaltung wichtiger Anlagen/Dokumente zum Kunden welche nicht einem einzelnen Vertrag zugeordnet werden können. Hierbei kann es sich um Maklervollmachten, Maklerverträge, vertragsübergreifende Risikoanalysen, Beratungsprotokolle sowie häufig gebrauchte Kundendokumente wie Personalausweis, Führerschein usw. handeln. Die Anlagenzuordnung wird bei der Historisierung des Kunden mit historisiert und ist damit im Gegensatz zur Korrespondenzverwaltung eindeutig mit einem bestimmten (historischen) Stand des Kunden verknüpft.

Akquisitionsdaten [AK]

▲ Übersicht ▲

Je nach Art des Kunden - privat oder gewerblich öffnet der Aufruf der Akquisitionsdaten die entsprechende Akquisitionsmaske.

Privat [AP]

In der Akquisitionsmaske privat (AP) können weitere Daten zum Versicherungsnehmer und dessen Partner erfasst werden. Die Angaben zu Kindern, inklusive Geburtsdaten, können in der Maske PT erfasst werden.

Gewerblich [AG]

In der Akquisitionsmaske gewerblich (AG) können betriebsbezogene Daten, wie Branche, Umsatz usw. erfasst und verwaltet werden.

Betriebliche Vorsorge [AV]

In der Akquisitionsmaske betriebliche Vorsorge können Vorsorge- und Altersvorsorgedaten der Mitarbeiter eines gewerblichen Kunden erfasst und verwaltet werden.

Angaben zum Maklervertrag [MAK]

▲ Übersicht ▲

Hier kann eine Reihe von Inhalten zum Maklervertrag mit diesem Kunden erfasst werden, wie Bestandteile des Vertrags, Verzichtserklärungen, Sparten und weitere Angaben. Je nach Status des Maklervertrags erscheint der Button in verschiedenen Farben:

Grau	Die Maske MAK enthält keine Angaben
Grün	Maklervertrag vorhanden (korrekte Erfassung)
Gelb	Maklervertrag nicht vorhanden oder unvollständig erfasst
Rot	Maklervertrag gekündigt (Ablaufdatum erfasst)

Zusatzmaske in Textform [ZU]

▲ Übersicht ▲

Hier können beliebige zusätzliche Informationen als freier Text gespeichert werden, die von Art oder Umfang nicht in die standardmäßigen Datenmasken hineinpassen. Die Aufnahmekapazität ist praktisch unbegrenzt.

Bankverbindung/Inkassoabwicklung [KB]

▲ Übersicht ▲

Hier sind die Angaben zu Bankverbindungen sowie weitere Angaben zur Agenturinkassoabwicklung hinterlegt. Des Weiteren lassen sich die hinterlegten abweichenden Adressen speziellen Zwecken für die Textverarbeitung zuordnen.

Wichtige Hinweise [HW]

▲ Übersicht ▲

In der HW-Maske können bis zu 16 Zeilen Hinweise zum Kunden hinterlegt werden. Hinweise die in der Spalte „Verwendung“ mit „W“ (Wichtig) oder „WVS“, „WSA“, „WAI“, „WZI“, „WXX“ gekennzeichnet sind, werden beim künftigen Aufruf des Kunden als sofortiger Hinweis eingeblendet.

IVM-Tipp zum schnellen Blättern

Mit der Tastenkombination <Strg+Tab> ist ein Blättern zwischen der Kundenhauptmaske und den Untermasken möglich. Mit der Taste <Tab> ist ein Umschalten zwischen den kundenbezogenen Übersichten und der jeweils zugehörigen Historien- bzw. Stornoübersicht möglich.

IVM-Hinweis zur Verwaltung weiterer Ansprechpartner usw.

Für die Verwaltung von Ansprechpartnern, Inhabern, Teilhabern oder weiteren Mitarbeitern bei gewerblichen Kunden gibt es 2 Möglichkeiten:

- 1.) Erfassung von bis zu 10 Personen in einer einfachen Tabelle der Maske PT, mit Name, Geburtsdatum und Bemerkung (z. B. Telefonnummer).
- 2.) Ausführliche Erfassung in der unbegrenzten Übersicht der weiteren Ansprechpartner (ASP), mit kompletter Adresse, sämtlicher Kommunikationsdaten (Telefon, Fax, E-Mail) usw.

Übersicht weitere Kundenadressen [ADR] und weitere Ansprechpartner [ASP]

▲ Übersicht ▲

In diesen Übersichten lassen sich weitere Adressen und Ansprechpartner zu einem Kunden erfassen und verwalten. Dies ist insbesondere bei Großkunden im gewerblichen/industriellen Bereich hilfreich.

Umschalten zwischen den Kundenmasken

▲ Übersicht ▲

Mit Hilfe dieser Schaltfläche kann zwischen der Kundenhauptmaske und den Masken Betreuung, Statusinformationen und freie Felder zum Kunden umgeschaltet werden.

Übersicht Kundengruppe [GRP]

▲ Übersicht ▲

Falls der Kunde einer Kundengruppe zugeordnet ist, erhält man hier eine Übersicht über die weiteren Kunden dieser Gruppe, mit der Möglichkeit der Verzweigung.

Übersicht Geschäftsvorfälle [GV] (optional)

▲ Übersicht ▲

Geschäftsvorfälle sind eine standardisierte Erfassung der Vorgänge und Prozesse im Versicherungsbüro zur schrittweisen und kontrollierten Abarbeitung mit dem Ziel einer automatisierten Aufwandsberechnung zur Rentabilitätskontrolle und der Option einer zukünftigen Honorarabrechnung.

Kundenhistorien [VNHI]

▲ Übersicht ▲

Die Kundenhistorien sind archivierte Kundendaten aus der Vergangenheit. Historisierbar sind die Kundenhauptmaske (VN) und die Untermasken außer den weiteren Adressen (ADR) und Ansprechpartnern (ASP).

Bei den weiteren Adressen (ADR) und Ansprechpartnern (ASP) ist dies nicht notwendig, da jederzeit neue Datensätze hinzugefügt werden können, ohne die bestehenden überschreiben zu müssen.

Zentrale Vertragsübersicht [VS]

▲ Übersicht ▲

Die Vertragsübersicht ist der zentrale Einstiegspunkt beim Aufruf eines Kunden (VN). Die Verträge sind nach Sparten sortiert und können optional für einzelne Sparten in Unterübersichten aufgeteilt sein.

Übersicht Stornoerträge [ST]

▲ Übersicht ▲

In dieser Übersicht befinden sich nur bewusst dorthin ausgelagerte, stornierte oder sonstige nicht aktive Verträge des Kunden. Die Sortierung (nach Sparten) und der Aufbau entsprechen der normalen Vertragsübersicht (VS).

Schadenübersichten [SA] und [HI]

▲ Übersicht ▲

Die Schadenübersicht enthält die aktuellen Schäden des Kunden, absteigend nach dem Schadendatum sortiert.

Abgewinkelte Schäden können in die parallele Schadenhistorienübersicht (HI) verschoben werden.

Agenturinkassoübersichten [AI] und [HI]

▲ Übersicht ▲

Die Agenturinkassoübersicht enthält die aktuellen Inkassosätze des Kunden, absteigend nach dem Fälligkeitsdatum sortiert.

Abgewinkelte Inkassosätze können in die parallele Inkassohistorienübersicht (HI) verschoben werden.

Zentralinkassoübersichten [ZI] und [HI]

▲ Übersicht ▲

Die Zentralinkassoübersicht enthält die aktuellen Inkassosätze des Kunden, absteigend nach dem Fälligkeitsdatum sortiert.

Abgewinkelte Inkassosätze können in die parallele Inkassohistorienübersicht (HI) verschoben werden.

Änderungsmitteilung pro Vertrag (Button [ÄMit])

▲ Übersicht ▲

Eine Seriendruckfunktion über alle aktuell, aktiven Verträge, inklusive der verwalteten Fremdverträge (Aktivierung V). Sie kann zur Erstellung von Adressänderungs- oder Kontenänderungsmitteilungen usw. verwendet werden. Dabei wird die interne IVM-Textverarbeitung (Einfachtext bzw. Richtext) verwendet.

IVM-Tipp zum schnellen Blättern

Mit der Tastenkombination <Strg+Tab> ist ein Blättern zwischen der Kundenhauptmaske und den Untermasken möglich. Mit der Taste <Tab> ist ein Umschalten zwischen den kundenbezogenen Übersichten und der jeweils zugehörigen Historien- bzw. Stornoübersicht möglich.