

Diese Maske dient der Hinterlegung verschiedener Statusdaten des Kunden. Die Daten können auch in der Textverarbeitung (z.B. Brieferstellung) verwendet werden.

Datenfelder

Zur Hauptmaske wechseln

- ▷ Daten zu Herkunft und Abgang
- ▷ Statusinformationen
- ▷ Kategorie/Branche

- ▷ Umfragedaten zur Kundenzufriedenheit

Funktionen

- ▷ Druckfunktion
- ▷ Kundenhistorisierung

Abb.1: Beispiel für Statusmaske (Privater Kunde)

The screenshot shows the 'Versicherungsnehmer - Status [VN3]' mask for a private customer. The top bar includes navigation tabs: Allgemein, Kunde, Übersichten, Korrespondenz, Extras, Historie, System. The main area is divided into several sections:

- Kundenherkunft / Abgang:** Fields for 'Kunde seit' (01.01.1996), 'Erster Kontakt', 'Kundenherkunft' (1021), 'Kategorie/Branche', 'über Mitarbeiter', 'über Untervermittler', 'Bemerkungen', 'Kundenabgang', 'Abgangsgrund', and 'Bemerkungen'.
- Ersterfassung VN / Änderungen / Anpassungen:** Fields for 'Ersterfassung VN' (MAN / 13.10.1998), 'Letzte manuelle Änderung' (05.06.2018 / 1), 'Übernahme IN -> VN', 'Letzter GDV-Transfer', 'Letzter Transfer-Teilbestand', 'Letzte dynamische Anpassung', and 'Erläuterung dynam. Anpassung'.
- Kundenzufriedenheit:** A table with columns for 'Umfrage am', 'Antwort am', 'Ergebnis 1' through 'Ergebnis 6', and 'Bemerkungen'.
- Bottom Bar:** Includes 'Letzte Änderung VN' (05.06.2018 / 1), 'Währung' (EUR), and buttons for 'Hauptmaske', 'Status', 'Freie Felder', and 'Zurück'.

Annotations in the image highlight the 'Kunde' button in the top right, the 'Hauptmaske' button in the bottom right, and the 'Letzte Änderung VN' field in the bottom left.

Datum/letzte Änderung mit Mitarbeiter-Nr.

VN-Untermasken

Erläuterungen der Datenfelder

Daten zu Herkunft und ggf. zu Abgang

▲ Übersicht ▲

Erfassungsmöglichkeit der Kundenherkunftsart (Empfehlung, Akquise, usw.), des Mitarbeiters, Untervermittlers welcher den Kunden akquiriert hat und ggf. weiterer Angaben zum Kundenabgang.

Statusinfo (Erfassung und Anpassung der Kundendaten)

▲ Übersicht ▲

Die hier hinterlegten Statusinformationen informieren über die Ersterfassung des Kunden sowie die jeweils letzten Anpassungen und Änderungen der Kundendaten über manuelle Erfassung, dynamische Anpassung oder einen Datentransfer. Dies sind im einzelnen:

- Datum/Benutzernummer und weitere Angaben zur letzten dynamischen Anpassung.
- Datum/Benutzernummer des letzten GDV-Transfers. Dieses Datum ist der jeweiligen GDV-Lieferung entnommen und entspricht nicht dem Tagesdatum des Einspielens der Daten in die IVM-Software.
- Datum/Benutzernummer der letzten Bereitstellung über das Modul Transfer Teilbestand.
- Datum/Benutzernummer zur Ersterfassung des Kunden. Zudem ist erkennbar, ob der Kunde manuell (MAN) oder per GDV-Datentransfer (GDV) usw. erstmals angelegt wurde.
- Datum/Benutzernummer der letzten Änderung des Kunden.

Kategorie/Branche

▲ Übersicht ▲

Dieses Datenfeld (verknüpft mit Tabelle 4) ermöglicht Kunden und Interessenten nach einem kompakten Schlüssel zu ordnen. In der Gesamtübersicht der Kunden können im Layout IN/K die Kunden danach sortiert werden, mit der Möglichkeit einer schnellen Erfassung/Änderung.

Umfragedaten zur Kundenzufriedenheit

▲ Übersicht ▲

Hinterlegung mittels IVM-Tabelle 1070 standardisierter Ergebnisse und Stände von Befragungsaktionen zur Kundenzufriedenheit.

Erläuterungen der Funktionen

Druckfunktion (Button mit Druckersymbol)

▲ Übersicht ▲

Mit der Druckfunktion (Druck-Button oder <Alt+F1>) können die folgenden verschiedenen Druck- bzw. Dokumentationsoptionen aufgerufen werden.

Aktuellen Bereich drucken	Ein kurzer Ausdruck der Kundenbasisdaten zuzüglich des Status.
Datenkontrollblatt für den Kunden (extern)	Ein kurzer Ausdruck der Adresse, Kommunikationsdaten und Bankverbindungen zur Weiterreichung an den Kunden.
Dokumentation der Kundenbasisdaten drucken	Ein ausführlicher Ausdruck der Status-, Adress- und Kommunikationsdaten des Kunden sowie die Bankverbindung und ggf. wichtige Hinweise für den internen Gebrauch.
Kundendokumentation erweitert	Mit Hilfe eines Auswahlmenüs können zusätzlich zu den Kundenbasisdaten, die Zusatzmaske in Textform, die Akquisitionsdaten (AP, AG), die Personenliste (aus der AP3-Maske) sowie die weiteren Adressen (ADR) und Ansprechpartner (ASP) ausführlich dokumentiert werden.

Kundenhistorisierung

▲ Übersicht ▲

Aktuellen Stand historisieren (Menü Historie/F8)

Mit dieser Funktion ist es möglich, **vor einer Änderung** in der Kundenhauptmaske und/oder ihrer Untermasken den bisherigen Datenstand in einer Kundenhistoriendatenbank zu sichern.

Beim Ausführen der Funktion werden die gerade aktuellen Inhalte der Kundenhauptmaske und ihrer Untermasken als Historie gespeichert. Die weiteren Adressen (ADR) und Ansprechpartnern (ASP) werden nicht mit historisiert, da hier jederzeit neue Datensätze hinzugefügt werden können, ohne die bestehenden zu überschreiben. Der Zeitpunkt der Historisierung wird als Historisierungsdatum gespeichert.

Beim Öffnen zur Bearbeitung einer der Kundenmasken erscheint pro Tag einmal eine automatische Abfrage zur Historisierung.

Aufruf der Kundenhistorienübersicht (Menü Historie/F8)

In dieser Übersicht sind die historisierten, nicht mehr aktuellen, früheren Datenstände der Kundenhauptmaske und ihrer Untermasken aufgelistet.

Verschieben in die Interessentendatenbank (Menü Extras/F7)

▲ Übersicht ▲

Beim Einsatz des Zusatzmoduls Interessentenverwaltung gibt es die Alternative einen Kunden komplett in die Interessentendatenbank zu verschieben, anstatt ihn komplett zu löschen. Die Voraussetzungen sind die gleichen wie beim Löschen, das heißt es dürfen keine zugehörigen Verträge, Schäden und Inkasso vorhanden sein. Berücksichtigt werden die Kundenhauptmaske, alle Untermasken sowie die zugehörigen Termine und Korrespondenzablagen.