

Vorhandene Kundenarten

Die IVM-Software unterscheidet 3 Kundenarten: Privat-, Gewerbe- und Industriekunden. Die Maske für Gewerbekunden ist identisch mit der Maske für Industriekunden, deshalb wird letztere nicht eigens behandelt. Gewerbe- und Industriekunden werden im folgenden auch als Geschäftskunden bezeichnet. Die Zuordnung zur Kundenart, kann vom Anwender frei vergeben und jederzeit geändert werden.

IVM-Hinweis zur Anzahl der Anlagen

Der Übersichtlichkeit halber ist die Anlagenverwaltung auf **32** Anlagen begrenzt. Nicht mehr benötigte Anlagen sollten daher gelöscht und gegebenenfalls durch neue ersetzt werden.

Datenfelder

- ▷ Kundennummer [Suchfeld]
- ▷ Aktivierung
- ▷ Freigabe
- ▷ Gewichtung
- ▷ Kurzhinweise
- ▷ Kundengruppe [Suchfeld]
- ▷ Kundenstatus/Hinweis
- ▷ Weiterer Zugriff 1, 2 [Suchfelder]

- ▷ Kurzname (für Zugriff) [Suchfeld]
- ▷ Name und Anschrift [Suchfelder]
- ▷ Postfach
- ▷ Ansprechpartner
- ▷ Telefon und Telefax [📞]
- ▷ E-Mail und Homepage [📧]

- ▷ Betreuer [👤]
- ▷ Sachbearbeiter [👤]
- ▷ Vermittler [👤]
- ▷ Geburtsdatum VN/Asp.

Fußzeilen

- ▷ Letzte Änderung VN
- ▷ Letzte Historie [📅]
- ▷ Nächster Termin [📅]
- ▷ Letzte Durchsprache
- ▷ Währung [WR]
- ▷ VN-Untermasken [Hauptmaske, Betreuung, Status, Freie Felder]

Funktionen

- ▷ Neuanlage eines Kunden
- ▷ Freischaltung eines Neukunden [Freigabe]
- ▷ Kunden komplett löschen
- ▷ Druckfunktion
- ▷ Wechsel der Kundenart
- ▷ Wechsel der Währung [WR]
- ▷ Kundenhistorisierung
- ▷ Wichtige Zuordnungsdaten [WiZ]

Abb.1: Beispiel für Privatkunden

Datum/letzte Änderung mit Mitarbeiter-Nr.

Direktes Umschalten zwischen den VN-Untermasken, Taste <F2>

Abb.2: Beispiel für Gewerbekunden (identisch mit Industriekunden)



Erläuterungen der Datenfelder

Kundennummer (Suchfeld/Direktzugriff und Identnummer)

▲ Übersicht ▲

Dies ist eine vom Programm automatisch angelegte, nicht veränderbare Nummer zur eindeutigen Identifizierung (Identnummer).

Aktivierung des Kunden

▲ Übersicht ▲

Die Aktivierung ist eine wesentliche Kennzeichnung des Kunden. Diese legt fest, ob es sich um einen Interessenten, einen aktiven Kunden, einen vorläufig stornierten Kunden usw. handelt. Abhängig hiervon sind Auswertungen und Statistiken, aber auch die Inkassoabwicklung.

Bei der Neuanlage eines Kunden wird die Aktivierung auf „A“ (aktiv) gesetzt. Eine spätere Änderung ist aus der VN-Maske heraus mit dem Button [AKT] oder aus dem Menü Extras/F7 möglich. Die Verwaltung der Aktivierung geschieht mit Hilfe eines zweistelligen Aktivierungskennzeichens.

Entscheidend ist die erste Stelle, die nur folgende definierte Werte annehmen kann:

Status	Bedeutung
„A “	aktiv Normale Aktivierung, diese Kennzeichnung wird in Übersichten meist nicht angezeigt.
„I “	nicht aktiv Interessentenstatus, wird in der Kundenübersicht angezeigt.
„S “	nicht aktiv Kunde ist vorläufig storniert, eine weitere oder abschließende Bearbeitung ist möglich.
„X “	nicht aktiv Kunde ist deaktiviert, dh. alle Vorgänge sind komplett abgewickelt und eine weitere Bearbeitung ist für die wesentlichen Bereiche gesperrt.
„V “	nicht aktiv Für Kunden ohne eigene Verträge, sog. Verwaltungsadressen wie z. B. bei Mitversicherung oder bei Hausverwaltungen. Bei dieser Aktivierung ist keine Erfassung von Verträgen möglich, aber es können Verträge von anderen Kunden zugeordnet sein (ZG).

Ein Wechsel zwischen der normalen Aktivierung (A), Interessentenstatus (I) und der vorläufigen Stornierung (S) ist jederzeit möglich. Eine Deaktivierung (X) ist aber nur dann möglich, wenn sich bei dem Kunden keine Vorgänge mehr in den aktiven Übersichten (Verträge, Schäden, Inkasso AI und ZI, Termine) befinden. Dort noch vorhandene Vorgänge müssen entweder gelöscht oder in die zugehörigen Storno- bzw. Historienübersichten verschoben werden. Umgekehrt ist bei deaktivierten Kunden keine Neuanlage von Vorgängen mehr möglich. Beim Bearbeiten eines deaktivierten Kunden sowie der zugehörigen Verträgen und Termine erscheint eine Warnmeldung, das Bearbeiten von Schäden und Inkasso (ZI und AI) ist vollständig gesperrt.

In der Kundenübersicht werden deaktivierte Kunden standardmäßig über einen Filter ausgeblendet, welcher aber temporär abschaltbar ist. Bei Kundenauswertungen und dynamischen Kundenanpassungen werden deaktivierte Kunden standardmäßig nicht berücksichtigt, mit der Option diese Einstellung im Einzelfall zu ändern.

Die zweite Stelle kann vom Anwender beliebig in eigener Verantwortung vergeben werden.

Kundengruppe (Suchfeld/Direktzugriff)

▲ Übersicht ▲

Sie besteht aus einem Textfeld (Gruppenname) und einem kurzen Zahlenfeld (laufende Nummer zur Sortierung). Alle Kunden mit gleichem Gruppennamen sind zu einer Gruppe zusammengefasst. Oft wird die Kundennummer des Hauptkunden der Gruppe als Gruppenname verwendet. Das Zahlenfeld zur Sortierung ist kein Pflichtfeld, auch muss es innerhalb einer Gruppe nicht eindeutig sein. Über den Gruppennamen kann aus der Bestandsabfragemaske direkt auf eine Kundengruppe zugegriffen werden. Außerdem kann man zwischen den Mitgliedern einer Gruppe auf einfache Weise wechseln. Dies geschieht mit dem Button [GRP] in der Toolbar sowie dem Button [Gruppe] im Kopfbereich der kundenbezogenen Vertragsübersicht.

Gewichtung, Kurzhinweise und Kundenstatus/Hinweis

▲ Übersicht ▲

Die Felder Gewichtung und Kundenstatus/Hinweis dienen der Festlegung der Bedeutung bzw. der Priorität eines Kunden und werden auch in dessen zentraler Vertragsübersicht angezeigt.

Die Gewichtung ist ein kurzes Feld zur freien Eingabe.

Abb.3: Änderung der Kundenaktivierung

Aktivierung des Kunden / Interessenten (F7, F1)

Für Kunden bzw. Interessenten stehen folgende Aktivierungen zur Verfügung:

A	- Aktiver Kunde	S	- Stornierung (vorläufig)
I	- Interessent	X	- Deaktivierung
V	- Verwaltungsadresse (ohne eigene Verträge)		

Eingabe/Änderung der Aktivierung: **A** (Zweite Stelle der Eingabe beliebig)

F1 - Öffnen/Speichern F10 - Abbrechen

IVM-Hinweis zur Deaktivierung

Eine **Deaktivierung** des Kunden ist **nicht möglich** wenn ein aktiver Maklervertrag eingetragen ist. Dies ist der Fall wenn in der Maske [MAK] das J/N-Feld auf „J“ steht oder bei leerem Feld durch Eintrag von Beginn- und Ablaufdatum der aktuelle Zeitpunkt eingeschlossen wird.

Zum Status sollte zunächst die zugrunde liegende Tabelle 58 mit sinnvollen Kundenstatus gefüllt werden. Danach kann ein Kundenstatus aus dieser Tabelle ausgewählt werden.

Beispiele: Gewichtung: Kunden in Stufen A, B, C klassifizieren
Status: Anbahnung, unbekannt verzogen, verstorben

Felder Kurzhinweise (Hinw.1) Hinw.2)

▲ Übersicht ▲

Dies sind zwei 4-stellige Textfelder. Die Inhalte dieser beiden Felder werden, analog zur Gewichtung, in den zentralen Übersichten (Verträge, Schäden, Inkasso) des Kunden angezeigt. Damit können weitere spezielle Informationen zur Klassifizierung bzw. Einsortierung der Kunden an zentraler Stelle hinterlegt werden, ohne in eine der vielen Untermasken verzweigen zu müssen. Es ist möglich, hier gespeicherte Inhalte in eines der beiden Kurzhinweisfelder zu übertragen.

Weiterer Zugriff (Suchfeld/Direktzugriff)

▲ Übersicht ▲

Dies sind zwei freie Eingabe- und Suchfelder. Hier können beliebige Kennungen hinterlegt werden.

Beispiel: Eine vom Anwender zu verwaltende eigene Kundennummer.

Kurzname für Zugriff (Suchfeld/Direktzugriff)

▲ Übersicht ▲

Der Kurzname ist das Sortier- und Zugriffsfeld zum Kunden. In vielen Masken und Übersichten wird aus Platzgründen nur der Kurzname angezeigt. Das Programm bildet den Kurznamen automatisch, wenn das Feld leer ist. Bei Privatkunden aus dem Nachnamen und dem Vornamen, soweit die 20 Stellen ausreichen, bei Geschäftskunden aus den Feldern Name 1 und Name 2. Falls der automatisch gebildete Kurzname nicht sinnvoll ist, kann er vom Anwender angepasst werden. Dies ist oft bei Namen von Geschäftskunden nötig.

IVM-Tipp zur autom. Kurznamenaktualisierung

Nach einer Änderungen des Namens/Vornamens bzw. Name 1/Name 2 kann mit der Tastenkombination <Strg+Ret>, der Kurzname aktualisiert werden.

Name und Anschrift

▲ Übersicht ▲

Anrede 1 und Anrede 2

Die Erfassung der Anreden ist wichtig für die Anbindung an die Textverarbeitung, mittels der Variablen VN.ANRE-ZEILE.

Die 1. Anrede wird im Adressblock eines Briefes verwendet.

Die 2. Anrede wird mit dem Ansprechpartner in der Anredezeile eines Briefes verwendet.

Anreden sollten daher wie folgt eingegeben werden:

Erste Anrede	Zweite Anrede
1 Herr	2 er Herr
3 Frau	4 e Frau
10 Firma	1 er Herr

Falls eine individuelle Anrede hinterlegt ist, Button [Anrede indiv.], wird diese vorrangig verwendet.

Im Feld Anrede erscheint dann: „- 1“ und die individuelle Anrede

Anrede 2:	-1	Hallo Uwe
Ansprechpartner:		
Vorname Anspr.:		Anrede indiv.

Titel, Name, Vorname, Zusatz (Privatkunden)

Diese 4 Felder bilden zusammen den „kompletten Namen“ eines Privatkunden, wie er zur Adressierung in der Textverarbeitung (z. B. für ein Anschreiben) nötig ist.

Name 1 bis 4 (Geschäftskunden)

▲ Übersicht ▲

Die 4 Felder bilden zusammen den „kompletten Namen“ eines Geschäftskunden, wie er für die Adressierung in der Textverarbeitung nötig ist. Die Felder sind so zu füllen, wie sie auch zeilenweise im Adressblock von Briefen an den Kunden erscheinen sollen.

Straße, Plz, Ort (Suchfelder), Nationalitätskennzeichen sowie [Postfach]

Mit diesen Datenfeldern kann die komplette postalische Anschrift erfasst werden. Die Datenfelder Ort zusammen mit Straße sowie Plz zusammen mit Ort und Straße sind Suchfelder.

Abb.3: Die verschiedenen Anreden für die Textverarbeitung.

Anrede 1 im Brief

Herr
Uwe Berg
Buchenweg 54
53577 Neustadt/Wied

Anrede 2 im Brief

Sehr geehrter Herr Berg,
so kann ein Direktbrief

IVM-Hinweis zu allgemeinen Adressvariablen

Im Rahmen der Textverarbeitungsfunktion sollten die allgemeinen Adressvariablen **VN.ADRZE11** bis **VN.ADRZE18** verwendet werden. Mit diesen wird vollautomatisch ein optimales Adressfeld erzeugt. Standardmäßig hat hierbei die Postfach-Adresse, wenn vorhanden, Vorrang vor der Straßenadresse. Auch internationale Anschriften werden richtig dargestellt.



Die Postfachadresse, Button [Postfach], kann mit Postfach-Plz und abweichendem Ort zum Postfach erfasst werden. Der Ort wird nur gespeichert, wenn er vom Straßenadressen-Ort abweicht. Bei einer Postfacheingabe muss auch die Postfach-Plz eingegeben werden. Wenn nur die Postfach-Plz ohne Postfach hinterlegt wird, handelt es sich um eine Großkunden-Plz. Zudem kann das Nationalitätskennzeichen des Kunden erfasst werden. Es wird über das Tabellensymbol des Feldes aus IVM-Tabelle 97 ausgewählt.

Die Nationalität im Sinne der Staatsangehörigkeit des Kunden kann in der Akquisitionsmaske privat (AP) eingegeben werden.

Ansprechpartnerdaten

▲ Übersicht ▲

Bei Geschäftskunden kann man hier den zentralen Ansprechpartner erfassen, für zusätzliche Ansprechpartner steht eine eigene Unterübersicht (ASP) zur Verfügung. Bei Privatkunden wird der Ansprechpartner in der Regel nicht benötigt. Um trotzdem in der Textverarbeitung eine einheitliche Ansteuerung zu haben, steht dort die spezielle Variable **VN.ANSPR/NAME** zur Verfügung. Diese greift bei Geschäftskunden immer fest auf das Datenfeld Ansprechpartner zu, bei Privatkunden aber nur, wenn dieses Feld nicht leer ist, ansonsten wird bei Privatkunden der Kundenname selbst als Ansprechpartner verwendet.

Telefon 1 bis 3 und Telefax

▲ Übersicht ▲

Für Privatkunden reichen die 3 Telefonnummern in der Regel aus. Ansonsten, insbesondere bei Geschäftskunden, können gesondert weitere Ansprechpartner (ASP) mit Zusatzdaten erfasst werden. Gleiches gilt für weitere E-Mail-Adressen, Faxnummern, usw.

E-Mail und Homepage

▲ Übersicht ▲

Hier kann die zentrale E-Mail Adresse und die Homepage eingetragen werden. Damit ist es möglich, über den Korrespondenzadressenmanager (Button [Adr-Man] oder Menü Korrespondenz/F6) sowohl eine E-Mail an den Kunden zu versenden als auch seine Homepage aufzurufen.

Weitere E-Mail Adressen können unter den weiteren Kundenadressen (ADR) und den weiteren Ansprechpartnern (ASP) erfasst werden.

Betreuer und Sachbearbeiter

▲ Übersicht ▲

Jedem Kunden kann ein Betreuer (Außendienst) und ein Sachbearbeiter (Innendienst) zugeordnet werden.

Alle Betreuer und Sachbearbeiter müssen zuvor in der Mitarbeiterverwaltung erfasst worden sein.

Untervermittler

▲ Übersicht ▲

Wenn erforderlich, kann dem Kunden ein Untervermittler zugeordnet werden. Die Untervermittler müssen zuvor in der Untervermittlervverwaltung erfasst worden sein.

Geburtsdatum (Privatkunde)

Geburtsdatum Asp. (Gewerbe-/Industriekunde)

▲ Übersicht ▲

Das Geburtsdatum des Privatkunden und des Hauptansprechpartners bei Geschäftskunden ist unter anderem von Bedeutung für Geburtstags- und Jubiläumsauswertungen im Bereich der Kundenauswertungen. Hierzu zählen auch die Geburtstagsfelder der kundenbezogenen Masken: AP und ASP.

Die **Statuszeile** enthält:

▲ Übersicht ▲

- Angaben zur **letzten Änderung** (ÄND):
Datum, Nummer des Benutzers der sie vornahm
- Datum der **letzten Historie**
- Datum des **aktuellsten offenen Termins**
- Datum der **letzten Durchsprache** mit dem Kunden als Eingabefeld
- **Währungszuordnung zum Kunden:** Diese ist wichtig für die Einkommens- und Umsatzangaben in den Akquisitionsmasken (AP) und (AG). Ein Wechsel dieser kundenbezogenen Währung ist mit dem Button [WR] oder mit der Wechselfunktion im Menü Extras/F7 möglich.
- Bereich der **Buttons zum Aufruf der Kunden-Untermasken**

Abb.4: Dialogmaske zur Postfach-Erfassung

IVM-Tipp zur Eingabehilfe

Mit dem Kürzel **#adr** kann in allen Eingabefeldern, zum Beispiel in den Vertragsmasken, die Adresse des Kunden, zum Beispiel als Versicherungs-ort übernommen werden.

IVM-Tipp zu Eingabehilfen

Man kann in den Spartenmasken, insbesondere für Unfall, Leben oder Kranken, die Namen und Geburtsdaten mit Hilfe von folgenden Kürzeln automatisch übernehmen:

- #VN:** für den Kunden
- #AP:** für den Hauptansprechpartner
- #PA:** für den Partner (Maske AP2)
- #P1:** für die 1. Person (Maske AP3)
- ...
- #P10:** für die 10. Person (Maske AP3)

Erläuterungen der Funktionen

Neuanlage eines Kunden (Menü Allgemein oder <Strg+F2>)

[▲ Übersicht ▲](#)

Die Neuanlage eines Kunden kann entweder ohne Vorlage mit leerer Maske oder durch Kopieren der aktuell aufgerufenen Kundenmaske erfolgen. Dies kann sinnvoll sein, wenn zum Beispiel ein weiteres Familienmitglied als neuer Kunde erfasst werden soll. Kopiert wird hierbei nur die Kundenhauptmaske.

Weitere Erläuterungen siehe:

▷ **Kap. „Neuanlage eines Kunden“**

Freischaltung eines Neukunden (Button [Freigabe])

[▲ Übersicht ▲](#)

Mit diesem Button oder über das Menü Extras kann ein durch einen Benutzer mit eingeschränkter Berechtigung neu angelegter Kunde, freigegeben werden.

Kunden komplett löschen (Menü Allgemein oder <Umsch+F1>)

[▲ Übersicht ▲](#)

Die Voraussetzung, einen Kunden komplett löschen zu können ist, dass er keine Verträge, Schäden, Inkasso, Kundenhistorien mehr besitzt oder ihm zugeordnet sind. Nach dem Aufruf der Löschfunktion erscheint zunächst ein Lösch-Dialogfenster, welches unbedingt beachtet werden sollte. Gelöscht werden die Kundenhauptmaske (VN) und alle zugehörigen Untermasken. Nicht mitgelöscht werden Termine, Korrespondenzen und Agenturkonten.

IVM-Hinweis zum Löschen von Kunden

Die Deaktivierung von Kunden sollte dem Löschen vorgezogen werden.

Druckfunktion (Button mit Druckersymbol)

[▲ Übersicht ▲](#)

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

Aktuellen Bereich dru.	Ein kurzer Ausdruck des Inhalts der Kundenmaske.
Datenkontrollblatt für den Kunden (extern)	Ein kurzer Ausdruck der Adresse, Kommunikationsdaten und Bankverbindungen und ggf. wichtige Hinweise zur Weiterreichung an den Kunden.
Dokumentation der Kundenbasisdaten drucken	Ein ausführlicher Ausdruck der Status-, Adress- und Kommunikationsdaten sowie die Bankverbindung 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.

Wechsel der Kundenart (Menü Extras/F7)

[▲ Übersicht ▲](#)

Mit dieser Funktion kann nachträglich die Kundenart zwischen Privat, Gewerbe oder Industrie gewechselt werden. Zum Beispiel wegen einer fehlerhaften Erfassung bei der Kundenneuanlage oder einer später notwendigen Änderung.

IVM-Hinweis zum Wechsel der Kundenart

Beim Wechsel der Kundenart sind die Unterschiede im Bereich der Namensfelder und des Ansprechpartners zu beachten und gegebenenfalls Anpassungen durchzuführen.

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 mithistorisiert, 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.

Wichtige Zuordnungsdaten für Kunden/Interessenten

[▲ Übersicht ▲](#)

Die Maske WiZ kann mit dem Button [WiZ] (Statuszeile) oder über Menü F7 aufgerufen werden. Hier sind verschiedene wichtige Kundenzuordnungen zusammengefasst:

Abb.5: Änderung der Kundenaktivierung

Kundengruppe	(VN1-Maske)
Kategorie/Branche	(neues Datenfeld, auch VN3-Maske)
Inkassogruppe	(KB-Maske)
Buchungskreis	(nur bei Mandantenfähigkeit)

In der IVM-Konfiguration (Parameter 20) kann festgelegt werden, ob und welche der genannten Kundenzuordnungen so wichtig sind, dass bei jedem Verlassen der Kundenmaske eine Erinnerungseinblendung durch die WiZ-Maske erscheint.

