

# **iCRM – Vertriebshandbuch**

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Willkommen .....	4
1.2	Ansprechpartner iCRM .....	4
1.3	Ansprechpartner Gesellschaften .....	4
<b>2</b>	<b>tägliches Arbeiten im iCRM .....</b>	<b>5</b>
2.1	Einstiegsmaske Berater .....	5
2.2	Abrechnungsdokumente .....	5
2.3	Vertragsablauf .....	6
2.4	Kundengeburtstage .....	6
2.5	Teamlogin .....	6
2.6	Externe Module .....	6
<b>3</b>	<b>Kunden und Verträge .....</b>	<b>7</b>
3.1	Kunden- und Vertragssuche .....	7
3.2	Kundenneuanlage .....	7
3.3	Kunden zusammenführen .....	9
3.4	Änderungen von Kundendaten .....	10
3.5	Kunden- und Vertragsübersichten .....	11
<b>4</b>	<b>Vertragserfassung .....</b>	<b>12</b>
4.1	Anbieterlogik .....	12
4.2	Spartenverwaltung .....	12
4.3	Tarifverwaltung .....	12
4.4	Versicherungstypen & Sparten .....	12
4.5	Vertragsanlage .....	14
<b>5</b>	<b>Bestandsübertragung .....</b>	<b>15</b>
5.1	Aufnahme eines Maklermandats .....	15
5.2	Speichern eines Maklermandats .....	16
5.3	Status einer Bestandsübertragung .....	16
5.4	Weitere Verträge übertragen .....	16

<b>6</b>	<b>Beratung und Angebot</b>	<b>17</b>
6.1	Mr. Money für Sachgeschäft	17
6.2	NAFI für KfZ	17
6.3	Franke & Bornberg für LV/KV	18
6.4	Finanzplaner 24 für die ganzheitliche Beratung	18
6.5	ATweb Premium für Investment	18
6.6	Orderbucheintrag	19
<b>7</b>	<b>Kommunikation und Kundenakte</b>	<b>22</b>
7.1	Briefe schreiben	22
7.2	E-Mails versenden	23
7.3	Dokumente hochladen	24
<b>8</b>	<b>Wiedervorlagen</b>	<b>25</b>
8.1	Definition von Wiedervorlagen	25
8.2	Erstellen von Wiedervorlagen	25
8.3	Erstellen von Serienwiedervorlagen	26
8.4	Bearbeitung von Wiedervorlagen	27
<b>9</b>	<b>Selektieren, gruppieren und organisieren</b>	<b>28</b>
9.1	Berichte anzeigen	28
9.2	Filtern und auswerten	29
9.3	individuelle Layout Anpassungen	30

# 1 Einleitung

## 1.1 Willkommen

Nun ist es soweit: ein neues System, neue Prozesse, neue Beratungsansätze und viele Fragen. In diesem Handbuch haben wir Ihnen die wichtigsten Informationen und Vorgänge für den iCRMclient zusammengestellt. Der iCRMclient steht Ihnen als vollwertiges Maklerverwaltungsprogramm hilfreich zur Seite.

Dieses Handbuch soll Ihnen den Einstieg und die tägliche Arbeit erleichtern. Sollten Sie trotzdem an einen Punkt kommen, wo Sie auch mit diesem Handbuch nicht weiterkommen, dann wenden Sie sich einfach an unsere iCRM-Kollegen. Unser Team hat viel Erfahrung und kann Ihnen schnell mit großem Knowhow weiterhelfen.

## 1.2 Ansprechpartner iCRM

Die aktuelle Ansprechpartnerliste finden Sie im iCRM unter „InfoCenter“ -> Service-Center.

Jung DMS & Cie. - Service-Center		
Anträge		
Senden Sie Ihren Antrag direkt an den richtigen Ansprechpartner (per Post oder per E-Mail):		
<b>LV-, KV-, Sachversicherungen:</b>		<b>Investment/Beteiligungen/Bausparen/Baufinanzierung:</b>
Jung, DMS & Cie. Pool GmbH		Jung, DMS & Cie. Pool GmbH
ServiceCenter		Antragsabwicklung
Christian-Esch-Str. 2-4		Söhnleinstr. 8
53844 Troisdorf		65201 Wiesbaden
plus_service@jungdms.de		antragsteam@jungdms.de (Investment,Beteiligungen,Bausparen)
Fax: 02241 2546-90		finanzierungen@jungdms.de (Baufinanzierungen)
Allgemeine Service Hotlines / Kompetenzcenter		
Hotline iCRM / Versicherungen	0611 3353-500	serviceteam@jungdms.de
Hotline Investment	0611 3353-500	investment-service@jungdms.de
Kompetenzcenter Investment	0611 3353-235	investment-service@jungdms.de
Kompetenzcenter LV-BU	0611 3353-452 und - 408	lv-bu-anfragen@jungdms.de
Kompetenzcenter PKV	0611 3353-412 und - 408	kv-anfragen@jungdms.de
Kompetenzcenter Gewerbe	0611 3353-285	gewerbe@jungdms.de
Kompetenzcenter Finanzierung	0611 3353-500	finanzierungen@jungdms.de
Antrag / Bestandsübertragung / Provisionen		
Anträge	02241 2546-160	plus_service@jungdms.de
Bestandsübertragungen	02241 2546-161	plus_service@jungdms.de
Pool - Anträge	02241 2546-162	plus_service@jungdms.de
Vertragsteam	02241 2546-163	plus_service@jungdms.de
Provisionen	0611 3353-434 und -565	provisionsreklamation@jungdms.de
weitere Themenbereiche		
PP-Vertrag	0611 3353-231	vertrag@jungdms.de
Haftungsdach	0611 3353-503	investment-service@jungdms.de
Sachwerte	0611 3353-524	beteiligungen@jungdms.de
Kundenapp - "Allesmeins"	0611 3353-438	allesmeins@jungdms.de
Immobilien	0611 3353-524	immobilien@jungdms.de

## 1.3 Ansprechpartner Gesellschaften

Unter **Anbieter** → **Ansprechpartner** finden Sie eine Übersicht der Maklerbetreuer und deren Kommunikationsdaten (Anschrift, Telefon, Email und Position), so dass Sie auch direkt Kontakt zur Gesellschaft aufnehmen können.

## 2 tägliches Arbeiten im iCRM

### 2.1 Einstiegsmaske Berater

Die Einstiegsmaske Berater öffnet sich beim Programmstart automatisch und befindet sich ansonsten in der Navigation unter Schreibtisch → Einstiegsmaske Berater. Diese Ansicht ist dreigeteilt, wobei im oberen Bereich die Newsletter angezeigt werden. Hier werden Sie beispielsweise über Wartungsfenster, vertriebliche und sonstige Themen aus der Abwicklung informiert. Im mittleren Bereich werden Ihre ToDo's und im unteren Bereich Ihre Info's angezeigt.

Newsletter

Datum	Kategorie	Betreff
11.06.2018	Wichtige Information - Wartungsarbeiten	Spartenupdates am Donnerstag 14.06.18 ab 19:00 Uhr
06.06.2018	Wichtige Information - Wartungsarbeiten	Serverupdates am Mittwoch 20.06.18 ab 18.15 Uhr
25.05.2018	Wichtige Information	Vorsicht vor DSGVO Phishing Mails
24.05.2018	Wichtige Information	Wichtig ! Ab 25.Mai gibt es neue Antragsvordrucke in allen Sparten (DSGVO)
25.04.2018	Wichtige Information Generali	Überschussenkung Generali

ToDo

Start-Datum	Kunde	Betreff	Dokument	Priorität	Status
10.04.2018	Mustermann, Max	Adressänderung		Normal	Offen
17.04.2018	Mustermann, Max	Kündigung durch VU	<a href="#">Kündigung.pdf</a>	Normal	Offen
01.12.2015	Mustermann, Martina	Erstinformation fehlt		Hoch	Offen
17.04.2018	Muster, Max	Nachbearbeitung zur BU	<a href="#">Nachbearbeitung zur Bestandsübertra...</a>	Normal	Offen
04.06.2018	Muster, Max	Zu diesem Orderbucheintrag wurde kein Antragsdoku...		Hoch	Offen
01.12.2015	Meister, Max	Adressänderung durch den Ausendienst		Normal	Offen

Info

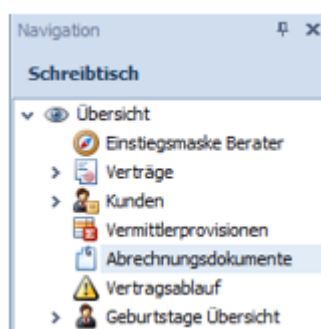
Start-Datum	Kunde	Betreff	Dokument	Priorität	Status
17.04.2018	Mustermann, Martina	Schadenschlussmeldung	<a href="#">Schadenschlussmeldung.pdf</a>	Normal	Offen
01.12.2015	Mustermann, Martina	Police / Nachtrag	<a href="#">Dokument.png</a>	Normal	Offen
17.04.2018	Mustermann, Max	Bestätigung BU	<a href="#">Bestätigung BU.pdf</a>	Normal	Offen
17.04.2018	Mustermann, Max	Police / Nachtrag	<a href="#">Police Nachtrag.pdf</a>	Normal	Offen
07.12.2015	Mustermann, Max	allgemeine Vertragsinfo		Normal	Offen

**ToDo's** sind Aufgaben, die entweder über einen Workflow, eine Dokumentverarbeitung oder eine manuelle Erfassung aus dem Service generiert wurden. Diese Aufgaben sollten Sie möglichst zeitnah bearbeiten, da es sich hier meist um Gefährdung von bestehenden Verträgen (Kündigungen) oder Nachfragen zum Neugeschäft handelt, bei denen die weitere Bearbeitung nicht ohne Ihre Unterstützung möglich ist.

**Info's** sind ebenfalls Wiedervorlagen. Diese werden Ihnen allerdings nur informatorisch eingestellt. Hier wird Ihnen beispielsweise mitgeteilt, wenn eine Bestandsübertragung erfolgreich durchgeführt wurde und eine Police im Vertragsteam bearbeitet wurde. Diese Aufgaben können Sie nach Ihrer Kenntnisnahme auf erledigt setzen. Wie Sie eine solche Wiedervorlage bearbeiten, entnehmen Sie bitte diesem Handbuch im **Kapitel 8.4 Bearbeitung von Wiedervorlagen**.

### 2.2 Abrechnungsdokumente

Nach jedem Abrechnungslauf finden Sie Ihre Abrechnungsdokumente auf Ihrem **Schreibtisch** unter **Abrechnungsdokumente**. Diesen werden Ihnen als PDF dauerhaft zur Verfügung gestellt.



## 2.3 Vertragsablauf

Die Vertragsabläufe finden Sie in der Navigation unter **Schreibtisch** → **Vertragsablauf**. Dort werden Ihnen spartenabhängig rechtzeitig vor Vertragsablauf die entsprechenden Verträge angezeigt. Diese Wiedervorlagen werden Ihnen solange angezeigt bis Sie die Aufgabe als erledigt gekennzeichnet haben oder eine Kündigung des Vertrages nicht mehr möglich ist. Über einen Doppelklick öffnet sich der Vertrag und Sie können sich über **Details** weitere Informationen zu dem Vertrag anschauen.

## 2.4 Kundengeburtstage

Die Kundengeburtstage finden Sie in der Navigation unter **Schreibtisch** → **Geburtstage Übersicht**. Dort werden Ihnen die kommenden Geburtstage Ihrer Kunden angezeigt. Die Übersichten sind dabei nach Heute, Woche und Monat unterteilt. Aus diesen Ansichten heraus können Sie direkt eine Aktivität (E-Mail, Brief) zum Kunden starten.

## 2.5 Teamlogin

Im iCRM können Sie über den Teamlogin auf einen anderen User zugreifen, um für diesen bzw. in dessen Namen zu arbeiten. Je nach Konstellation kann dies im Urlaub (Vertretungsfall) oder bei Bürogemeinschaften mit Assistentinnen sehr nützlich sein. Wenn Sie im iCRM als Berater eingerichtet sind, sehen Sie mit Ihren persönlichen Zugangsdaten Ihre Kunden. Darüber hinaus kann es vorkommen, dass Sie einen Kunden in Vertretung für einen anderen Berater betreuen müssen. Über den Teamlogin können Sie dann auf den entsprechenden Bestand wechseln. In diesem Zugang können Sie wie in Ihrem persönlichen Zugang arbeiten, alle Tools stehen Ihnen zur Verfügung.

## 2.6 Externe Module

Unter dem Navigationseintrag **Externe Module** finden Sie eine Linksammlung zu verschiedenen Vergleichsrechnern und Portalen. Über die Links können Sie schnell und einfach Berechnungen bei den jeweiligen Anbietern durchführen.

Die jeweilige Anmeldung variiert je Link. Folgende Konstellationen kann es aktuell geben:

1. Anmeldung per SingleSignOn (keine weitere Eingabe von Anmeldedaten notwendig)
2. Aufruf einer speziellen JDC-Landingpage (keine weitere Eingabe von Anmeldedaten notwendig)
3. Aufruf einer Seite / Portal mit Eingabe Ihrer individuellen Anmeldedaten

Bitte beachten Sie, dass bei den externen Modulen - anders als bei den integrierten Vergleichsrechner - keine Kunden- oder Vertragsdaten aus dem iCRM übergeben werden.

## 3 Kunden und Verträge

### 3.1 Kunden- und Vertragssuche

Über den Punkt Kontakte → Kunden Berater finden Sie die Kunden- und Vertragssuche. Nach allen aufgeführten Merkmalen können Sie in Ihrem Kundenbestand entweder einzeln oder gleichzeitig suchen. Ein Suchbegriff muss aus mindestens drei Zeichen bestehen. Alternativ können Sie zum Auffüllen auch das „\*“ (Sternchen) als Platzhalter bei kürzeren Suchbegriffen wählen.

Über die drei Kriterien an der rechten Seite können Sie Ihren Suchumfang eingrenzen oder erweitern.

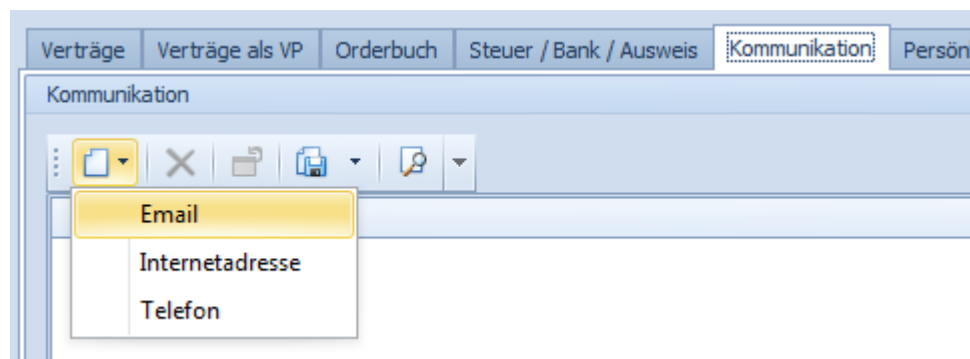
### 3.2 Kundenneuanlage

Bevor Sie einen Neukunden erfassen, sollten Sie in Ihrem Kundenbestand zwecks Vermeidung von Dubletten prüfen, ob dieser Kunde nicht bereits angelegt ist. Wenn der Neukunde im iCRM nicht gefunden wird, können Sie aus der Kundensuche heraus die Erfassung des Neukunden starten. Entweder legen Sie einen **Einzelkunden** an oder Sie benutzen die Funktion der **Haushaltsanlage**. Hier können Sie in wenigen Schritten direkt den Ehepartner und die Kinder miterfassen.

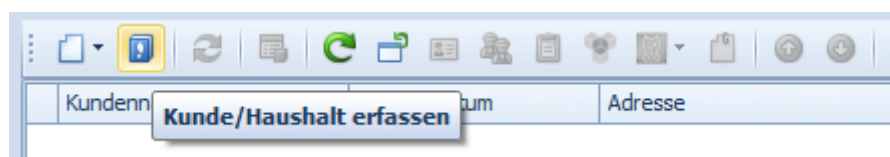
Die **Einzelkundenanlage** starten Sie über **Neu** (weißes Papier) und wählen dann **Privatkunde** aus.

Nach dieser Auswahl öffnet sich die Maske zur Kundenerfassung. Hier können Sie die wichtigsten Daten Ihres Kunden erfassen. Bitte achten Sie darauf, dass Sie die Kundenanlage nur abschließen können, wenn alle Pflichtfelder (u.a. Name, Geburtsdatum, Anschrift) gefüllt sind.

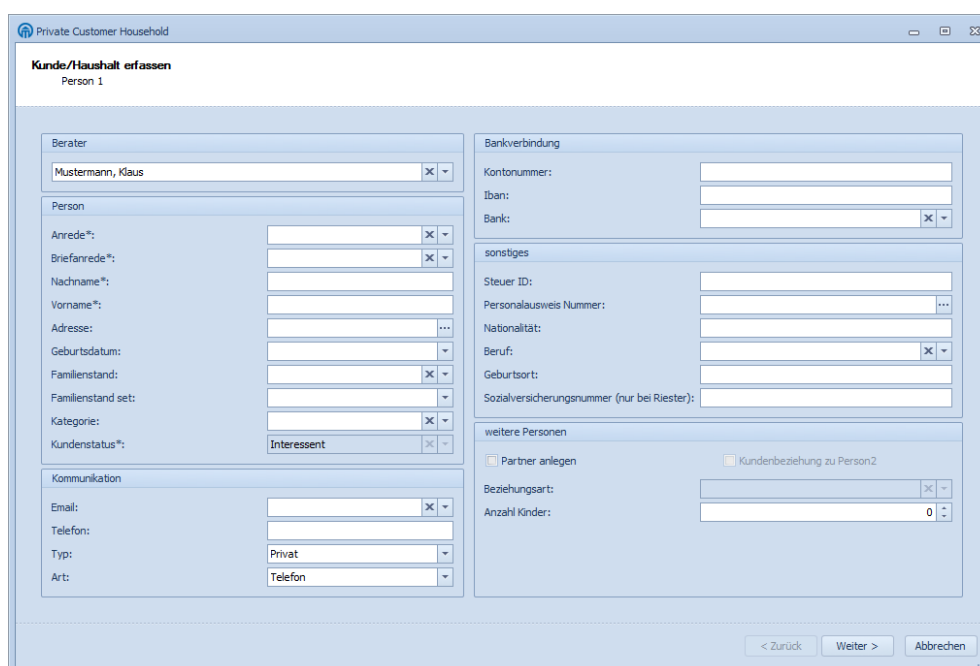
Weitere Angaben zum Kunden erfassen Sie in den u.s. Reitern. Beispielsweise erfassen Sie im Reiter **Kommunikation** die Kontaktdaten Ihres Kunden.



Die **Haushaltsanlage** starten Sie über die Schaltfläche **Kunde/Haushalt erfassen**. Nach dieser Auswahl öffnet sich der Wizard zur Anlage des Kunden bzw. des Haushalts.



Der Wizard führt Sie Schritt-für-Schritt durch die Anlage des Kunden. Sie können hier alle wichtigen Daten des Kunden schnell und komfortabel erfassen. Neben dem (Ehe)partner können Sie zudem auch beliebig viele Kinder erfassen. Bitte beachten Sie, dass Sie den Arbeitgeber und die Angaben zu den Kommunikationswegen im Anschluss bei Ihren Kunden noch erfassen.



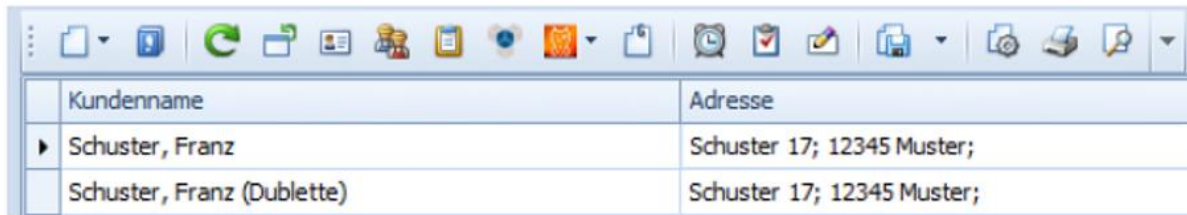
Alle Kunden werden dabei standardmäßig im Status „Interessant“ angelegt. Der Kundenstatus wird in Abhängigkeit vom nächsten Ereignis, z.B. Einreichung eines Maklermandats oder Neuantrags, durch das Serviceteam JDC angepasst.



### 3.3 Kunden zusammenführen

Im iCRM haben Sie die Möglichkeit Kundendubletten selbst zusammenzuführen. Wir unterscheiden hier zwischen einem Zielkunden und einem Quellkunden. Der Zielkunde ist der, der bestehen bleibt. Die Daten des Quellkunden werden dem Zielkunden hinzugefügt. Alle Verträge bleiben bei der Zusammenführung weiterhin bestehen.

Um zwei Kunden zusammenzuführen markieren Sie den **Zielkunden**:

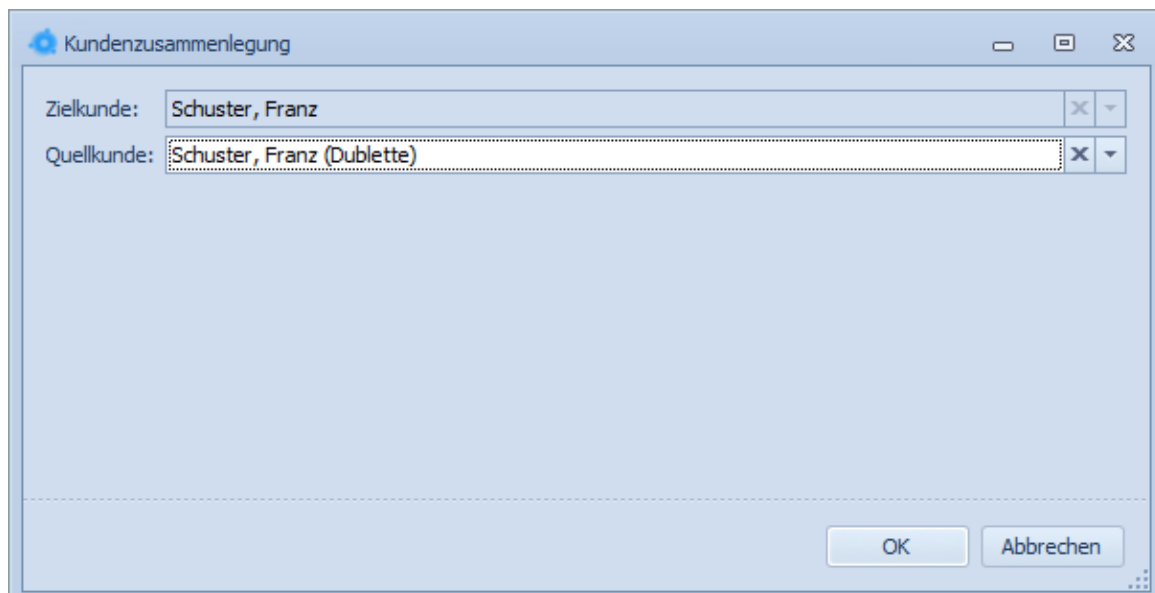


Kundenname	Adresse
► Schuster, Franz	Schuster 17; 12345 Muster;
Schuster, Franz (Dublette)	Schuster 17; 12345 Muster;



Klicken Sie im Anschluss auf das Symbol „Kunden zusammenführen“ (finden Sie in der Symbolleiste der Kundensuche)

Im Anschluss öffnet sich die Kundenzusammenlegung und Sie können den **Quellkunden** auswählen und den Vorgang mit OK bestätigen.



Kundenzusammenlegung

Zielkunde: Schuster, Franz

Quellkunde: Schuster, Franz (Dublette)

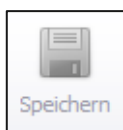
OK Abbrechen

### 3.4 Änderungen von Kundendaten

Sie können die Kundendaten jederzeit selbst im iCRM ändern oder ergänzen. Bitte beachten Sie, dass es im iCRM ein stufen-weises Speichern gibt. Dies bedeutet, dass Sie beispielsweise eine Telefonnummer am Kunden speichern und im Anschluss nochmal den Kunden speichern müssen.

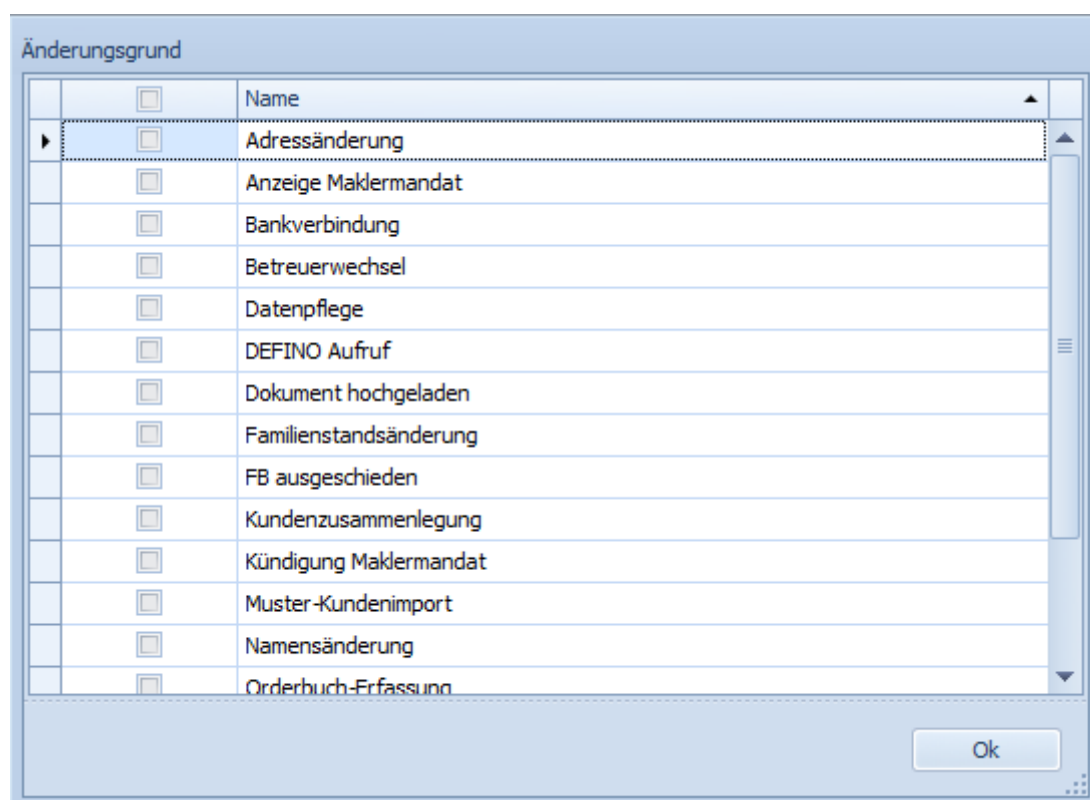


Wenn der Speicher-Button blau ist, haben Sie noch **nicht** alle Änderungen **gespeichert**.



Wenn der Speicher-Button ausgegraut ist, haben Sie bereits alle Änderungen **gespeichert**.

Alle durchgeführten Änderungen werden auf dem Reiter **Änderungshistorie** aufgelistet. Dabei wird immer dokumentiert, wann, wer, welche Änderungen vorgenommen hat. Nachdem Sie einen Kunden gespeichert haben, werden Sie nach einem **Änderungsgrund** gefragt.








<input type="checkbox"/>	Name
<input checked="" type="checkbox"/>	Adressänderung
<input type="checkbox"/>	Anzeige Maklermandat
<input type="checkbox"/>	Bankverbindung
<input type="checkbox"/>	Betreuerwechsel
<input type="checkbox"/>	Datenpflege
<input type="checkbox"/>	DEFINO Aufruf
<input type="checkbox"/>	Dokument hochgeladen
<input type="checkbox"/>	Familienstandsänderung
<input type="checkbox"/>	FB ausgeschieden
<input type="checkbox"/>	Kundenzusammenlegung
<input type="checkbox"/>	Kündigung Maklermandat
<input type="checkbox"/>	Muster-Kundenimport
<input type="checkbox"/>	Namensänderung
<input type="checkbox"/>	Orderbuch-Erfassung

Der Änderungsgrund hat zwei Aufgaben: zum einen wird er in der Änderungshistorie mit aufgeführt und erleichtert somit eine spätere Suche, zum anderen kann er einen **Hintergrundprozess** auslösen. Daher ist die Wahl des korrekten Änderungsgrunds sehr wichtig. Der Änderungsgrund **Adressänderung** löst einen solchen Hintergrundprozess in Form einer Wiedervorlage für den Innendienst von Jung DMS & Cie. aus. Darüber wird dann die Adressänderung direkt an die Gesellschaften übermittelt.

### 3.5 Kunden- und Vertragsübersichten

Über die Kundensuche können Sie nach einzelnen Kunden und Verträgen suchen. Wenn Sie sich einen Überblick über Ihren eigenen Bestand verschaffen wollen, können Sie dies am besten unter **Schreibtisch** → **Übersicht** → **Verträge oder Kunden** machen. In der Kundensuchmaske und im Reiter **Verträge** beim Kunden werden Ihnen die Verträge zum Kunden angezeigt. Damit Sie schnell den Status (Kombination aus Makler- und Vertragsstatus) eines Vertrags erkennen können, sind die Verträge farblich markiert.

-  Selbstvermittelte aktive Verträge
-  Korrespondenzmaklerschaft
-  Eigen Übertragen / Bestandsvertrag
-  Fremdvertrag
-  Stornierter Vertrag / doppelter Vertrag

## 4 Vertragserfassung

### 4.1 Anbieterlogik

Im Rahmen einer Vertragsanlage muss immer ein **Produkthersteller** (Versicherungsunternehmen, welches das Produkt erstellt hat - z.B. AXA) ausgewählt werden. Unter einem **Produkthersteller** versteht man eine Gesellschaft, deren Produkte nicht direkt von dieser - hinsichtlich Antragstellung und Abrechnung - selbst abgewickelt werden. Unter einer **Partnergesellschaft** wird der Vertragspartner bzgl. des eingereichten Antrags verstanden. Dieser tritt in der Regel auch als **Produkthersteller** auf, muss er aber nicht.

Dieses an einem Beispiel verdeutlicht:

Die AGILA Haustierversicherung AG ist ein Versicherer, bei welchem Anträge direkt eingereicht werden können. Somit ist die AGILA Haustierversicherung AG in diesem Sinne **Partnergesellschaft**. Gleichzeitig begibt AGILA Haustierversicherung AG aber auch eigene Produkte. Somit ist sie zugleich auch **Produkthersteller**.

Partnergesellschaft (Vertragspartner)	Antragseinreichung	-> AGILA Haustierversicherung AG
Produkthersteller	stellt das Produkt	-> AGILA Haustierversicherung AG

Allerdings können einzelne Produkte der AGILA Haustierversicherung AG auch z.B. über eine Plattform wie Covomo Versicherungsvergleich GmbH vermitteln. In diesem Fällen wird der Antrag nicht bei der AGILA direkt eingereicht, sondern über das Portal von Covomo. Auch die Bereitstellung der Dokumente sowie die Abrechnung der Courtagen erfolgt von Covomo, obwohl ein Produkt der AGILA Haustierversicherung AG vermittelt wurde.

Partnergesellschaft (Vertragspartner)	Antragseinreichung	-> Covomo Versicherungsvergleich GmbH
Produkthersteller	stellt das Produkt	-> AGILA Haustierversicherung AG

### 4.2 Spartenverwaltung

Die Anzahl der Sparten wurde deutlich erhöht, um eine differenzierte Erfassung zu ermöglichen.

Dieses an einem Beispiel verdeutlicht:

Ein Vertrag kann nun als „Anhängerversicherung“ erfasst werden und nicht wie bisher als „Kfz-Versicherung“. Dies ermöglicht ein genaueres Vertragsbild beim Kunden und somit bessere Selektionsmöglichkeiten.

### 4.3 Tarifverwaltung

Die Anzahl der Tarif wurde ebenfalls deutlich erhöht, um auch hier eine genauere Erfassung zu ermöglichen.

Dieses an einem Beispiel verdeutlicht:

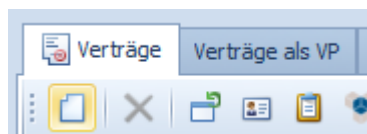
Bislang wurde nur der Tarif „Berufsunfähigkeitsversicherung“ angezeigt. Diese Information kann nun, um die Angabe des konkreten Tarifs, ergänzt werden. In diesem Beispiel um „BZ10“ bei der Alten Leipziger Lebensversicherung. Diese Angaben werden Sie zukünftig in den sogenannten Tarifkomponenten finden.

### 4.4 Versicherungstypen & Sparten

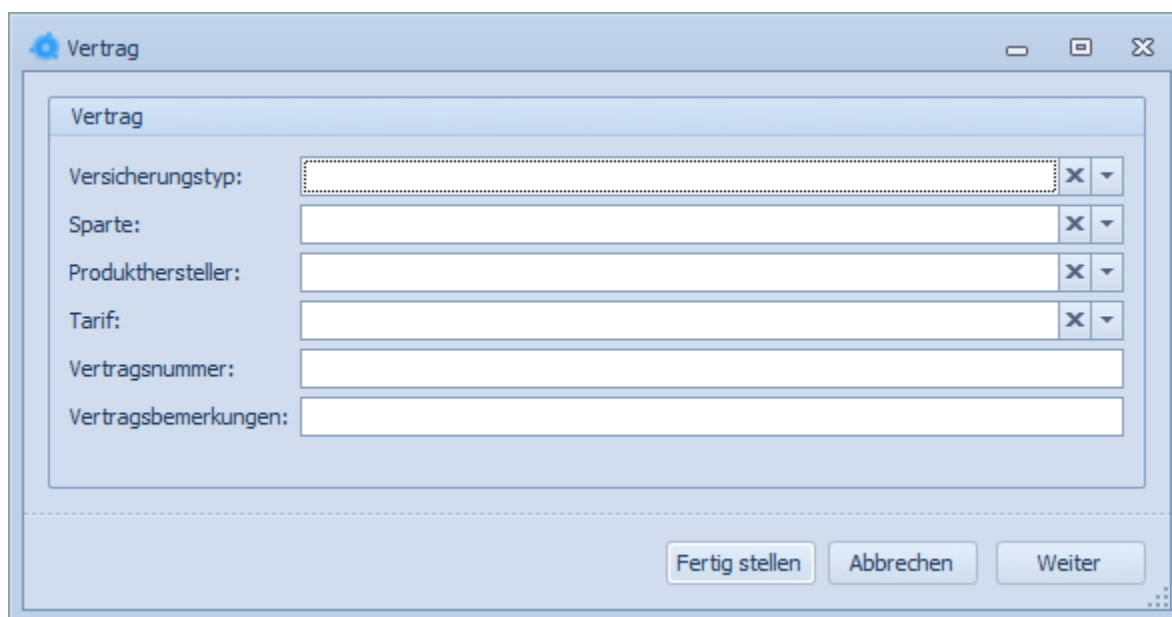
<b>Altersvorsorge</b>	KFZ Haftpflichtversicherung	Multi-Risk-Versicherung nach Art der Lebensversicherung
Basisrente (Investmentsparplan)	KFZ Inhaltsversicherung	Risikolebensversicherung
Basisrentenversicherung	KFZ Insassenunfallversicherung	Risikolebensversicherung (bAV)
Kapitalbildende Lebensversicherung	KFZ Kaskoversicherung	Schwere Krankheiten Versicherung
Kapitalbildende Lebensversicherung (bAV)	KFZ Schutzbrief	Schwere Krankheiten Zusatzversicherung
Rentenversicherung	KFZ Teilkaskoversicherung	Sterbegeldversicherung
Rentenversicherung (bAV)	KFZ Versicherung	Waisenrentenversicherung
Riesterrente (Investmentsparplan)	KFZ Vollkaskoversicherung	<b>Sach</b>
Riesterrentenversicherung	Luftfahrt Haftpflichtversicherung	Sachversicherung (Kompositversicherung)
<b>Arbeitskraftabsicherung</b>	Luftfahrtversicherung	<b>Sach Kombi/Bündel</b>
Berufsunfähigkeitsversicherung	Luftfahrzeugkaskoversicherung	kombinierte Bauschutzversicherung / Bündelvertrag
Berufsunfähigkeitsversicherung (bAV)	Mitgliedschaft Automobilclub	kombinierte Betriebsversicherung / Bündelvertrag
Berufsunfähigkeitszusatzversicherung	Motorradhaftpflicht	kombinierte Geschäftsversicherung / Bündelvertrag
Berufsunfähigkeitszusatzversicherung (bAV)	Motorradkaskoversicherung	kombinierte Sachversicherung gewerbe / Bündelvertrag
Dienstunfähigkeitsversicherung	Motorradversicherung	kombinierte Sachversicherung privat / Bündelvertrag
Dienstunfähigkeitszusatzversicherung	Wassersport Haftpflichtversicherung	<b>Sachschaden</b>
Erwerbsunfähigkeitsversicherung	Wassersportkaskoversicherung	Ausstellungsversicherung
Erwerbsunfähigkeitszusatzversicherung	Wassersportversicherung	Bauleistungsversicherung
Flugdienstuntauglichkeitsversicherung	Wohnmobil und Wohnwagen Haftpflichtversicherung	Betriebsinhaltsversicherung
Flugdienstuntauglichkeitsversicherung (bAV)	Wohnmobil und Wohnwageninhaltsversicherung	Einbruch-Diebstahlversicherung
<b>Darlehen</b>	Wohnmobil und Wohnwagenkaskoversicherung	Elektronikversicherung
Hypothekendarlehen	Wohnmobil und Wohnwagenversicherung	Elementarschadenversicherung
Privatdarlehen	<b>Leben</b>	Feuerversicherung
<b>DSL</b>	bAV - Betriebliche Altersvorsorge	Gebäudeversicherung
DSL Vertrag	EasyNetto	<b>Geschäftsgebäudeversicherung</b>
<b>Gas</b>	Lebensversicherung / Arbeitskraftabsicherung	Geschäftsinhaltsversicherung
Gaslieferungsvertrag	Private Lebens- und Rentenversicherungen	Glasversicherung
<b>Gepäck</b>	Optionstarif	Handyversicherung
Reisegepäckversicherung	Option auf erweiterten Versicherungsschutz	Hausratversicherung
<b>gesetzliche Kranken</b>	<b>Personenschaden</b>	Kunstversicherung
gesetzliche Krankenversicherung	Existenzschutzversicherung	Leitungswasserversicherung
<b>Haftpflicht</b>	Multi-Risk-Versicherung nach Art der Sachversicherung	Maschinenversicherung
Amtshaftpflichtversicherung	<b>Pflegevorsorge</b>	Montageversicherung
Bauherrenhaftpflichtversicherung	Pflegeergänzungsversicherung	Musikinstrumentversicherung
Berufshaftpflichtversicherung	Pflegereutenversicherung	Photovoltaikversicherung
Betriebshaftpflichtversicherung	<b>private Kranken</b>	sonstige Sachversicherung
Bürohaftpflichtversicherung	Anwartschaftsversicherung	Sturmversicherung
D&O Versicherung	Auslandskrankenversicherung	Technische Versicherung
Diensthaftpflichtversicherung	Krankenhaustagegeldversicherung	Transportversicherung
Drohnen und Multicopterhaftpflicht	Krankentagegeldversicherung	Werbeanlagenversicherung
Gewässerschadenhaftpflichtversicherung	Krankenversicherung	Werkverkehrsversicherung
Haftpflichtversicherung	Krankenversicherung nach Art der Sachversicherung	Wohngebäudeversicherung
Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung	Krankenvollversicherung	<b>Sparen</b>
Jagdhaftpflichtversicherung	Krankenvollversicherung ambulant	Bausparen
Photovoltaikhaftpflichtversicherung	Krankenvollversicherung Beitragsentlastung	Kontensparen
Privathaftpflichtversicherung	Krankenvollversicherung stationär	<b>Strom</b>
Produkthaftpflichtversicherung	Krankenvollversicherung Zahnbehandlungen / Zahnersatz	Stromversorgungsvertrag
Sach	Krankenzusatzversicherung	<b>Tier</b>
Sach Gewerbe	Krankenzusatzversicherung ambulant	Tierhalterhaftpflichtversicherung
Umwelthaftpflichtversicherung	Krankenzusatzversicherung stationär	Tierkrankenversicherung
Veranstalterhaftpflichtversicherung	Kurtagegeldversicherung	Tierlebensversicherung
Vereinshaftpflichtversicherung	Option auf Vollversicherung ohne erneute Gesundheitsprüfung	Tieroperationsversicherung
Vermieterhaftpflichtversicherung	Pflegepflichtversicherung	<b>Unfall</b>
<b>Kapitalanlage</b>	Pflegetagelgeldversicherung	Unfallversicherung
Aktie	Pflegezusatzversicherung	Unfallzusatzversicherung
Anleihe	Zahnzusatzversicherung	<b>Verbindlichkeiten</b>
Beteiligung - AIF's / Vermögensanlagen	<b>Rechtsschutz</b>	Finanzierungsplattformen
Beteiligung - Direktinvestments	Rechtsschutzversicherung	Honorarvertrag
Beteiligung - Immobilien	<b>Reise Kombi/Bündel</b>	Verbindlichkeiten (Darlehen / Kredite)
Immobilien	kombinierte Reiseversicherung / Bündelvertrag	<b>Vermittlungsvergütungsvertrag</b>
Investmentdepots (Wertpapiere)	<b>Reiseabbruch</b>	Energie und Kommunikation
Investmentdepots (Vermögensverwaltung)	Reiseabbruchversicherung	Energie und Kommunikation mit Ust
Investmentfonds	<b>Reisehaftpflicht</b>	<b>Vermögensschaden</b>
Kapitalanlage Beteiligung	Reisehaftpflichtversicherung	Betriebsschließungsversicherung
Kapitalanlagen Wertpapiere	<b>Reisekranken</b>	Betriebsunterbrechungsversicherung
sonstiges Wertpapier	Auslandsreisekrankenversicherung	Ertragsausfallversicherung
Zertifikat	<b>Reiserücktritt</b>	Extended Coverage
<b>Kraftfahrt</b>	Reiserücktrittsversicherung	Kautionsversicherung
Anhängerschaftpflichtversicherung	<b>Reiseunfall</b>	Kreditversicherung
Anhängerkaskoversicherung	Reiseunfallversicherung	Mietkautionsversicherung
Anhängerversicherung	<b>Risikoabsicherung</b>	Mietverlustversicherung
Bootschaftpflicht	Grundfähigkeitsversicherung	Praxisausfallversicherung
Bootskaskoversicherung	Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung	Restschuldversicherung
Bootsversicherung	Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung (bAV)	Vermögensschadenhaftpflichtversicherung

## 4.5 Vertragsanlage

Im Rahmen einer Bestandsübertragung erfassen Sie die Fremdverträge im iCRM. Dazu müssen Sie einen Kunden in der Detailansicht geöffnet haben und den Reiter **Verträge** auswählen. Dort starten Sie über die weiße Seite die Vertragserfassung.



Im folgenden Dialogfenster tragen Sie bitte die Rahmendaten des Vertrags ein. Hierbei handelt es sich um eine übergeordnete Gruppierung, unter welcher gleichartige Sparten subsumiert werden. So wurden z.B. unter dem Versicherungstyp „Tier“ die „Tierkrankenversicherung“ ebenso wie die „Tieroperationsversicherung“, die „Tierhalterhaftpflichtversicherung“ sowie die „Tierlebensversicherung“ zusammengefasst. Der Versicherungstyp stellt also eine Art Klammer für gleichartige Sparten dar. Danach erfassen Sie noch den Produkthersteller, den Tarif und die Vertragsnummer. Die **Vertragsbemerkungen** befüllen Sie bitte, wenn dieser Vertrag nicht übertragen werden soll bzw. aus dem Maklervertrag / der Maklervollmacht ausgeschlossen wurde. Hier reicht ein Freitext Hinweis - z.B. „Bitte nicht übertragen“



Über **Fertig stellen** schließen Sie die Vertragserfassung ab. Über **Weiter** können Sie noch weitere Vertragsdaten erfassen.

Die weiteren vertragsrelevanten Daten werden durch das Serviceteam JDC im Rahmen der Bestandsübertragung (vgl. Kapitel 5 Bestandsübertragung) nachgetragen.

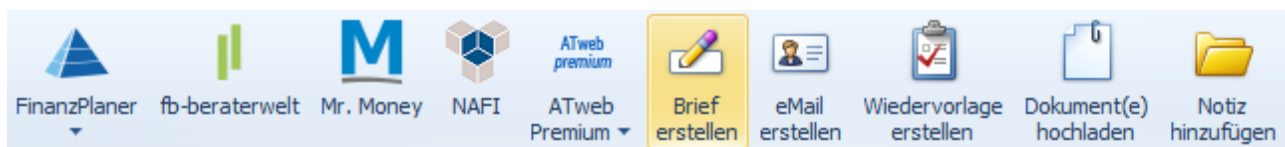
**Achtung:** Gehört der Vertrag zu einer Gesellschaft, bei der eine Übertragung nicht möglich ist, sollten Sie bitte alle Daten, die für ein Vergleichsangebot wichtig sind, selbst eintragen.

## 5 Bestandsübertragung

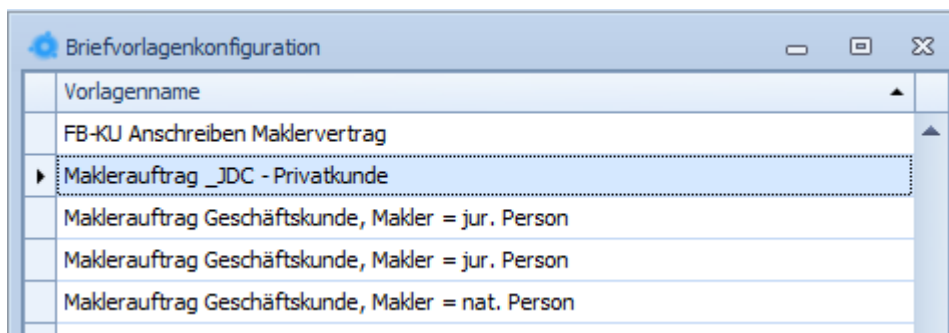
### 5.1 Aufnahme eines Maklermandats

Bevor Sie mit der Erstellung des Maklermandats beginnen, müssen Sie zuerst den Kunden und die Verträge im iCRM anlegen. Haben Sie dies erledigt, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Bitte öffnen Sie einen Kunden und starten die Bearbeitung über **Brief erstellen**



2. Der Vorlagendialog öffnet sich und Sie können dort das entsprechende Formular **Maklerauftrag inkl. Vollmacht** auswählen

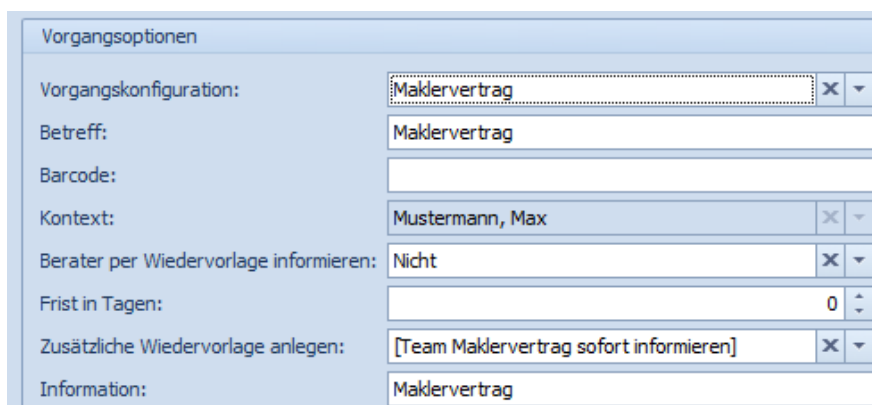


Das sich nun öffnende Word-Dokument bitte vollständig ausfüllen bzw. ergänzen und im Anschluss ausdrucken oder abspeichern.

## 5.2 Speichern eines Maklermandats

Sie haben nun einen Maklerauftrag und eine Maklervollmacht zur Bestandsübertragung für Verträge des entsprechenden Kunden erzeugt. Nachdem der Kunde den Vertrag und die Vollmacht unterzeichnet hat, können Sie den Maklervertrag direkt hinter dem Kunden im iCRM hochladen (siehe dazu auch Punkt 0 Dokumente hochladen)

Bitte wählen Sie beim Upload die Vorgangskonfiguration **Maklervertrag** aus. Wie gewohnt werden alle Pflichtfelder und der Empfänger automatisch gesetzt.



Vorgangsoptionen	
Vorgangskonfiguration:	Maklervertrag
Betreff:	Maklervertrag
Barcode:	
Kontext:	Mustermann, Max
Berater per Wiedervorlage informieren:	Nicht
Frist in Tagen:	0
Zusätzliche Wiedervorlage anlegen:	[Team Maklervertrag sofort informieren]
Information:	Maklervertrag

Im Anschluss brauchen Sie nur noch über **Datei(en) auswählen** den Maklervertrag von Ihrem Rechner hochladen und mit **Ok** bestätigen. Nachdem Sie dann den Kunden gespeichert haben, finden Sie das Dokument auf dem Reiter **Dokumente** und das Serviceteam JDC erhält zeitgleich eine Wiedervorlage im iCRM.

## 5.3 Status einer Bestandsübertragung

Das MV-Anzeigedatum im Vertrag zeigt Ihnen an, wann der Maklervertrag an die Gesellschaft weitergeleitet wurde oder letztmalig eine Erinnerung erfolgt ist. Über den Maklerstatus können Sie sehen, wie der derzeitige Bearbeitungsstand (MV angezeigt, MV angezeigt - erinnert, Eigen Übertragen) des jeweiligen Vertrages ist.

## 5.4 Weitere Verträge übertragen

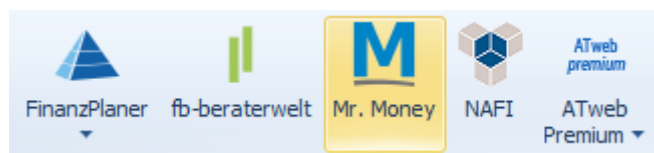
Sollten nach der Verarbeitung des Maklermandats noch weitere Verträge des Kunden übertragen werden, so können Sie diese auch zu einem späteren Zeitpunkt jederzeit erfassen. Dazu legen Sie, wie in Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** beschrieben die entsprechenden Verträge im iCRM an und informieren den Innendienst von JDC entsprechend (Mail, Wiedervorlage, Telefonat).



## 6 Beratung und Angebot

### 6.1 Mr. Money für Sachgeschäft

Den **Vergleichsrechner von Mr. Money** können Sie aus einem geöffneten Kunden heraus aufrufen.



Ihre Anmeldedaten und die Kundendaten werden direkt in den Rechner übergeben und Sie können mit der Beratung beginnen.

Anrede Herr	Titel	Nationalität Deutsch
Nachname Schuster	Vorname Franz	Familienstand verheiratet
Geburtsdatum 1976-07-28	Straße Christian-Esch-Str. 2-4	Beruf
PLZ 53844	Ort Troisdorf	

Bau

Haus-Grundbesitzer

Hausrat

Privat

Photovoltaik

Ölkant

Rechtsschutz

Tierhalter

NEU  
  
Tier KV/OP

Unfall

Wohngebäude

Feuerrohrbau

Festelec/E-Bike/Fahrrad

Eigene Angebote

Angebote

Gespeicherte Berechnungen aus gestellten Anträgen

Bei anfragepflichtigem Geschäft, z.B. Wohngebäudeversicherung mit Vorschäden, wenden Sie sich bitte an unser **Kompetenzcenter Gewerbe Sach**.

### 6.2 NAFI für Kfz

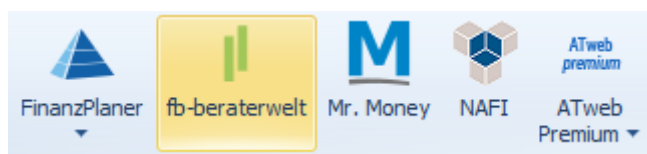
**NAFI** können Sie aus einem geöffneten Kunden oder aus einem Vertrag heraus aufrufen. Bei einer Erstberatung wird der Kunde automatisch neu in NAFI angelegt. Gibt es bereits einen Datensatz, so wird dieser geöffnet.



Starten Sie die Beratung aus einem bestehenden Kfz-Vertrag heraus, wird nicht nur der Kunde neu angelegt, sondern auch die vertragsspezifischen Daten (Hersteller, Modell, Leistung, SB, SF-Klassen etc.) mit in NAFI übergeben.

### 6.3 Franke & Bornberg für LV/KV

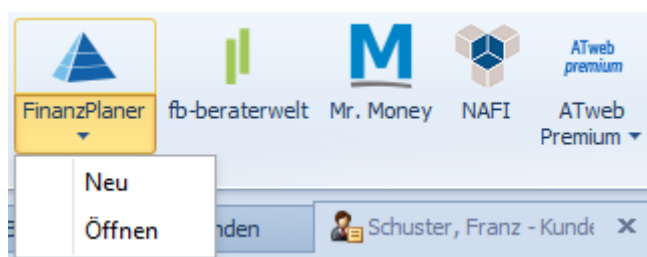
Die **Vergleichsrechner von F&B** können Sie aus einem geöffneten Kunden heraus aufrufen:



Ihre Anmeldedaten und die Kundendaten werden direkt in den Rechner übergeben und Sie können mit der Beratung beginnen.

### 6.4 Finanzplaner 24 für die ganzheitliche Beratung

Den **Finanzplaner 24** können Sie aus einem geöffneten Kunden heraus aufrufen:



Ihre Anmeldedaten und die Kundendaten werden direkt in den Rechner übergeben und Sie können mit der Beratung beginnen. Zu Beginn können Sie unterscheiden, ob Sie eine bestehende Beratung öffnen wollen oder eine Erstberatung durchführen möchten. Bitte beachten Sie, dass für die Nutzung von FP24 eine separate Nutzungsvereinbarung mit JDC geschlossen werden muss.

### 6.5 ATweb Premium für Investment

**ATweb Premium** können Sie aus einem geöffneten Kunden heraus aufrufen:

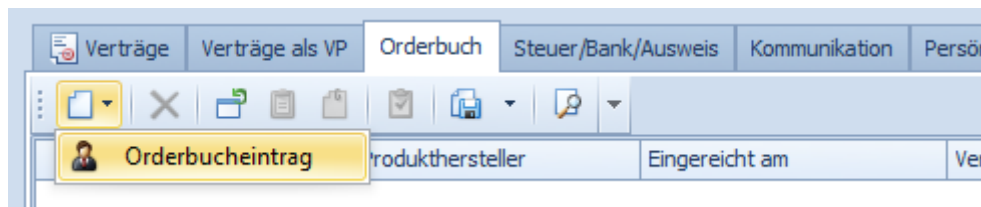


Ihre Anmeldedaten und die Kundendaten werden direkt in den Rechner übergeben und Sie können mit der Beratung beginnen. Zu Beginn können Sie entscheiden, in welchem Bereich (Vermögenskonzept, Vermögensübersicht oder Reporting) Sie starten möchten. Bitte beachten Sie, dass für die Nutzung von ATweb Premium eine separate Nutzungsvereinbarung mit JDC geschlossen werden muss.

## 6.6 Orderbucheintrag

Die Antragsdokumente müssen Sie zur weiteren Verarbeitung dem Serviceteam JDC zusenden. Dies machen Sie bequem über einen **Orderbucheintrag** im iCRM. Bei einem geöffneten Kunden wählen Sie den Reiter **Orderbuch** aus und legen dort über die Schaltfläche **Neu - Orderbucheintrag** einen entsprechenden Eintrag an.

**Hinweis:** Bisherige WoF-Nutzer brauchen vorerst keinen Orderbucheintrag erfassen.



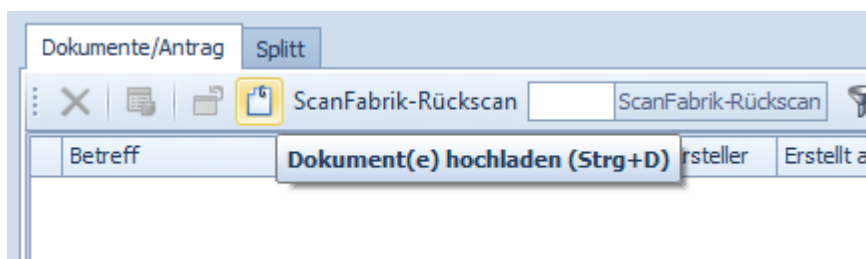
Über diese Auswahl sind Sie nun im Wizard zum Orderbucheintrag. Auf der ersten Seite tragen Sie bitte die entsprechenden Daten des Antrags ein. Eine Übersicht zu den Versicherungstypen und Sparten finden Sie in diesem Handbuch unter 4.4 Versicherungstypen & Sparten.

Antrag	
Versicherungstyp:	Haftpflicht
Sparte:	Privathaftpflichtversicherung
ProduktHersteller:	Allianz Versicherungs-AG
Tarif:	Privathaftpflichtversicherung

Bei einem Änderungsantrag wählen Sie die Checkbox entsprechend aus und setzen bei Vertragsreferenz den zugehörigen Vertrag ein.

<input checked="" type="checkbox"/> Änderungsantrag	Vertragsreferenz: Vertragsnummer... X
<input type="checkbox"/> Onlineantrag	Vertrag: X

Zudem hinterlegen Sie auf dieser Seite noch das Antragsdokument und die Beratungsdokumentation. Dies machen Sie im unteren Bereich über **Dokumente/Antrag**.



Über die Auswahl der **Vorgangskonfiguration** befüllen sich alle Felder vor.

Optionen

Vorgangskonfiguration:  x  Ordner:

Betreff:

Barcode:

Kontext:

Berater per Wiedervorlage informieren:

Frist in Tagen:

Zusätzliche Wiedervorlage anlegen:

Information:

**Datentyp:** Vorgangskonfiguration

**Suche:**

Verfügbare Datensätze:

Konfigurationsname
Antrag zu Orderbucheintrag (zur Info für Antragsteam)
▶ Antrag zu Orderbucheintrag (zur Weiterleitung an Gesellschaft)
Beratungsprotokoll und ggf. Erstinformation

Sie brauchen nun nur noch über **Datei(en) auswählen** das entsprechende Dokument von Ihrem Rechner hochladen.

Vorgangsoptionen

Vorgangskonfiguration:  x  Ordner:  x

Betreff:

Barcode:

Kontext:  x

Berater per Wiedervorlage informieren:  x

Frist in Tagen:  0

Zusätzliche Wiedervorlage anlegen:  x

Information:

☐ Dokument sollte zurückkehren

☐ Dokument Rücklauf

☐ Dokument gelesen

☐ Abweichende Kundenadresse

☐ Bei Partner anzeigen

**Datei(en) auswählen**

Die Datei erscheint dann in der Dokumentenliste. Und Sie können den Upload über **OK** abschließen.

**Datei(en) auswählen:**

Zugriffsbeschränkung

Export Role Settings

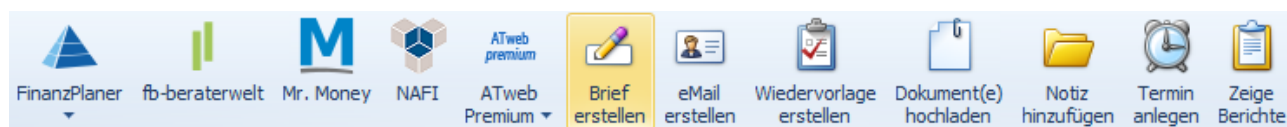
Name	Dateiname	Datei	Dokum...	Erstelldatum	Ordner	Vorgang
▶ Versicherungsschein ...	Versicherungssche...	Versicherungssc...				



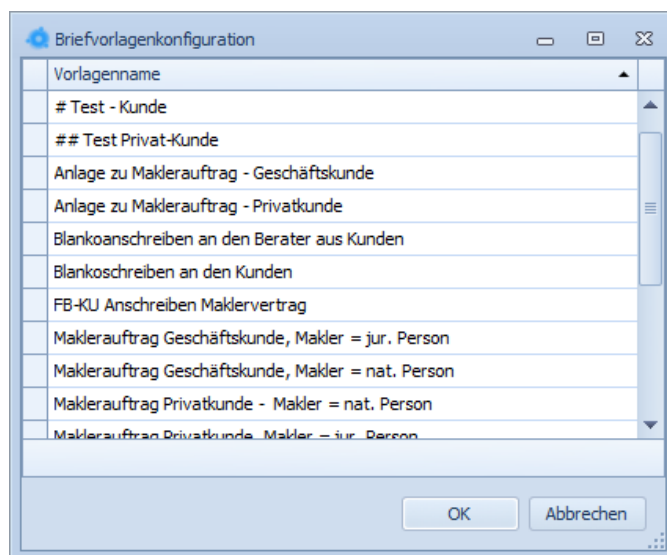
## 7 Kommunikation und Kundenakte

### 7.1 Briefe schreiben

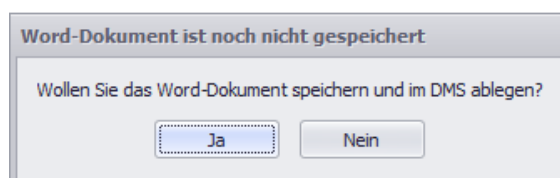
Um einen Brief im iCRM zu erstellen, müssen Sie entweder einen Kunden oder einen Vertrag im Zugriff haben. Über **Briefe erstellen** starten Sie dann die Bearbeitung.



Abhängig von Kontext und Rolle werden Ihnen unterschiedliche Briefvorlagen angeboten. Bitte wählen Sie eine passende aus und bestätigen Ihre Auswahl mit **OK**.



Durch die Auswahl einer Briefvorlage wird sich bei Ihnen **Microsoft Word** öffnen. Die Vorlage wird dabei gemäß der Administration mit den Eingaben aus dem iCRM vorbefüllt sein. In dieser Ansicht können Sie weitere Ergänzungen manuell vornehmen. Nach Fertigstellung des Dokuments können Sie dieses direkt ausdrucken und im Anschluss schließen. Beim Schließen werden Sie gefragt, ob Sie das Dokument auch im iCRM speichern möchten. Dies können Sie im Einzelfall je Vorgang selbst entscheiden.

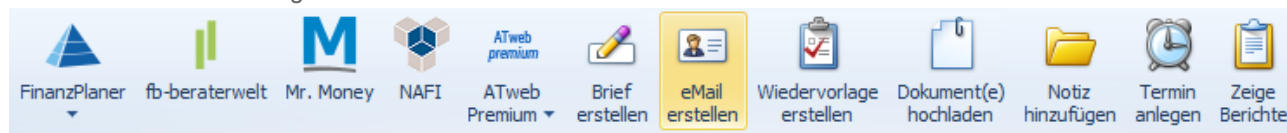


Wenn Sie das Dokument im iCRM speichern, können Sie auf das Dokument über den Reiter **Dokumente** im Kontext Kunden oder Vertrag wieder zugreifen.

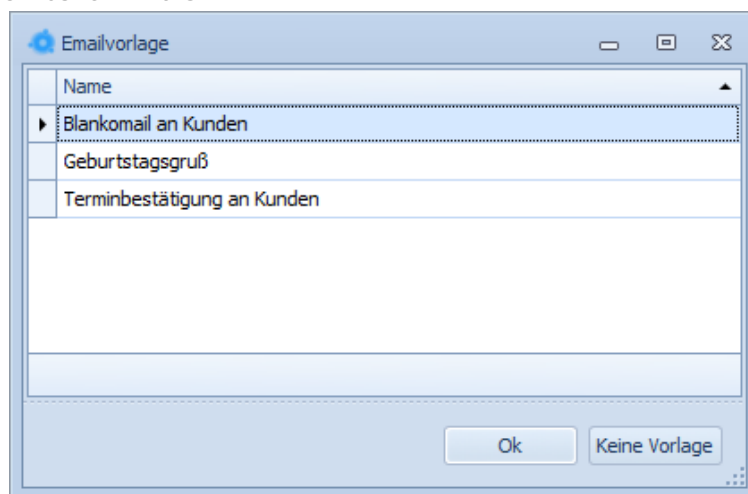
Basisdaten   Beitrage   Notizen   Tarifkomponenten   Haftpflicht   Dokumente   Schäden   Änderungshistorie   Wiedervorlagen   Vorgänge   Emails   Aktivitäten   Termine   Verkaufsinfo			
Name	Datei	Erstelldatum	Vorgang
Police / Nachtraege (Anzahl=2)			
Police / Nachtrag	<a href="#">Police Nachtrag.pdf</a>	17.04.2018	Vorgang: Police / Nachtrag vom 17.04.2018
Police zu Neuantrag	<a href="#">0124_001_Police.pdf</a>	13.06.2018	Vorgang: Police zu Neuantrag vom 13.06.2018

## 7.2 E-Mails versenden

Um eine E-Mail aus dem iCRM zu verschicken müssen Sie Ihr eMail-Postfach gem. Installationsanleitung eingerichtet haben. Danach wählen Sie entweder einen Kunden oder Vertrag aus. Über **eMail erstellen** starten Sie dann die Bearbeitung.



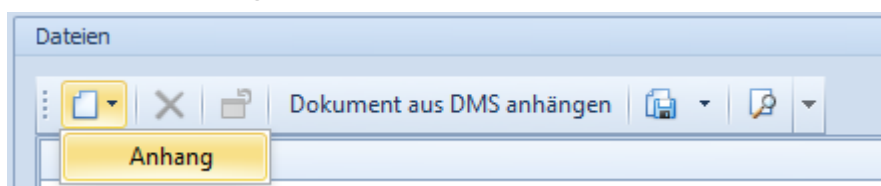
Abhängig vom Kontext werden Ihnen unterschiedliche Mailvorlagen angeboten. Bitte wählen Sie eine passende aus und bestätigen Ihre Auswahl mit **OK**.



Durch die Auswahl einer Mailvorlage wird der **E-Mail-Editor** geöffnet. Die Vorlage wird dabei gemäß der Administration mit den Eingaben aus dem iCRM vor befüllt sein. In dieser Ansicht können Sie weitere Ergänzungen manuell vornehmen. Dies können u.a. sein:

- Empfänger eintragen/ändern,
- Weitere Empfänger hinzufügen
- Betreff anpassen
- Text ergänzen
- Anhänge hinzufügen

Bei den Anhängen können Sie zwischen Dokumenten von Ihrem Rechner/Laufwerk und aus dem iCRM auswählen. Über **Dokumente aus DMS anhängen** bekommen Sie alle beim Kunden und Vertrag hinterlegten Dokumente aus dem iCRM angezeigt. Über die Schaltfläche **Neu** → **Anhang** können auf Ihre Laufwerk zugreifen und das gewünschte Dokument anhängen.

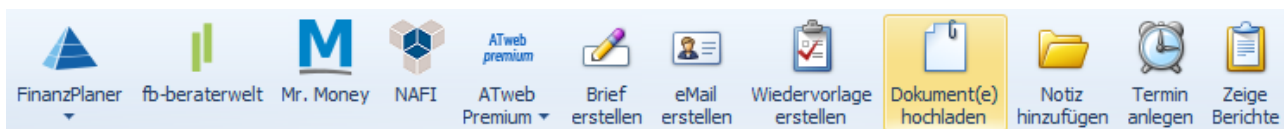


Über **Senden** verschicken Sie die E-Mail. Die E-Mail wird zum einen auf Kunden- oder Vertragsebene unter dem Reiter **E-Mails** gespeichert und zum anderen in Outlook im Ordner **gesendet iCRM**.

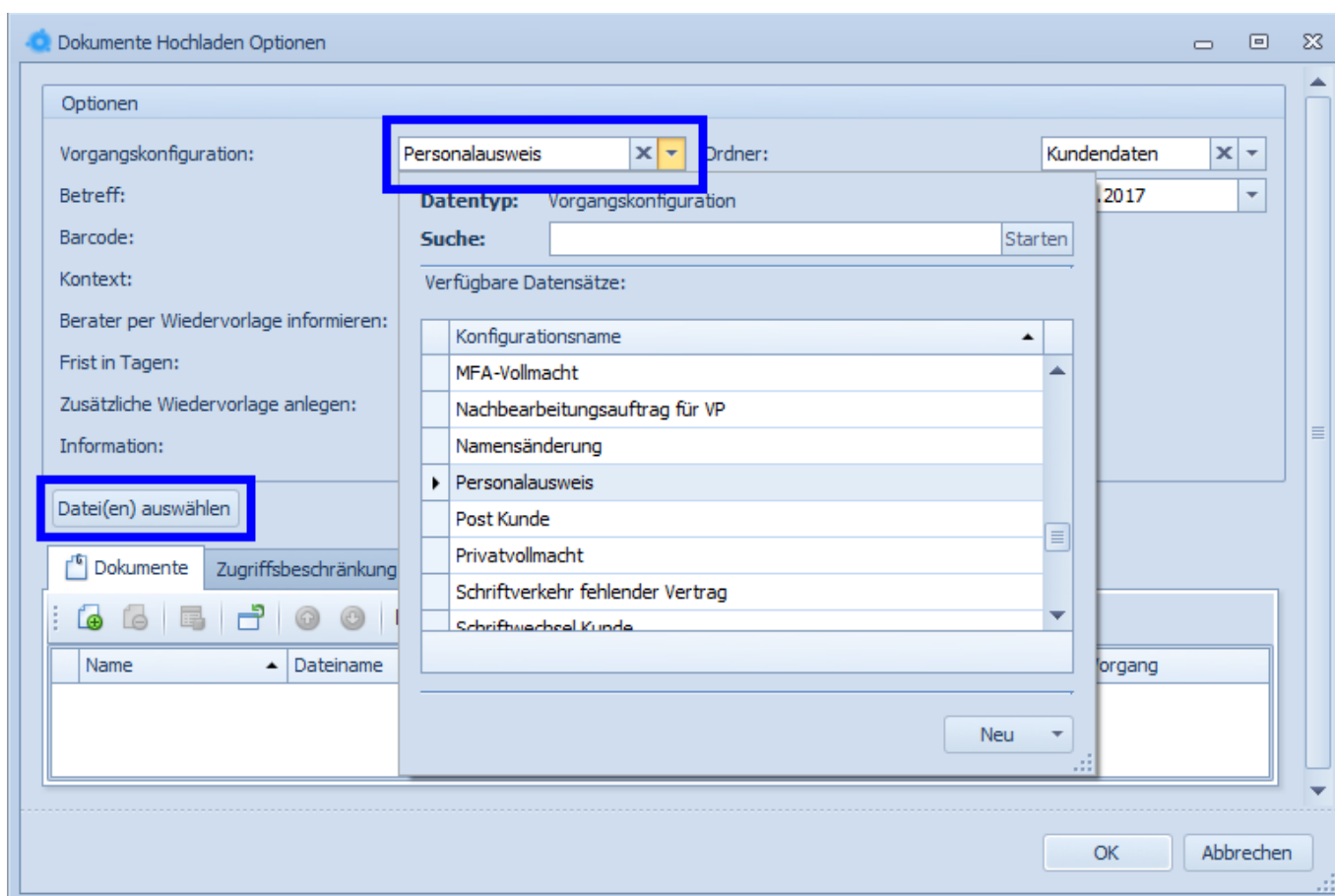
Anmerkung: Dieser Ordner wird in Ihrem Mailprogramm beim ersten Versand aus dem iCRM heraus automatisch neu angelegt.

### 7.3 Dokumente hochladen

Dokumente können Sie entweder beim **Orderbucheintrag**, zu **Wiedervorlagen** oder auf **Kunden** bzw. **Vertrags-ebene** im iCRM hoch-laden. Je nach Kontext sind der Start und die Auswahlmöglichkeiten unterschiedlich, die weitere Bearbeitung bleibt aber identisch. Auf Kundenebene starten Sie bitte über **Dokument(e) hochladen**.



Im Anschluss öffnet sich ein neues Fenster zum Upload des Dokuments. Bitte starten Sie unbedingt mit der Auswahl der **Vorgangskonfiguration**, da sich dann alle anderen Felder automatisch füllen. Je nach Kontext sind die Auswahlmöglichkeiten unterschiedlich, die Bearbeitung bleibt aber identisch.



Im Anschluss brauchen Sie nur noch über **Datei(en) auswählen** das entsprechende Dokument von Ihrem Rechner hochladen und mit **Ok** bestätigen. Nachdem Sie dann den Kunden gespeichert haben, finden Sie das Dokument auf dem Reiter **Dokumente**.



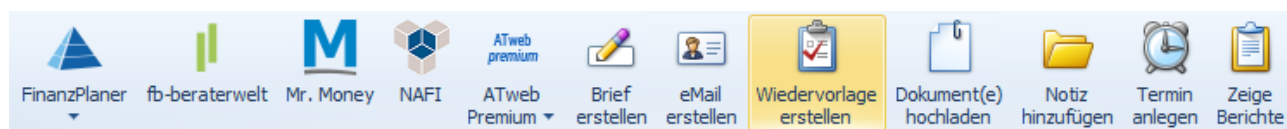
## 8 Wiedervorlagen

### 8.1 Definition von Wiedervorlagen

Über eine Wiedervorlage können Sie Aufgaben erstellen und mit dem Innendienst über das iCRM kommunizieren. Über die Auswahl des Grundes ist vorgelegt, welches Team im Innendienst angesprochen wird und die Aufgabe erhält. Auch der Innendienst stellt Ihnen zu bestimmten Themen oder Vorgängen Wiedervorlagen und Aufgaben ein. Für Sie maßgeblich sind die Wiedervorlagen in der **Einstiegsmaske BeraterFehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden..** Dort finden Sie sämtliche vom Innendienst ausgelösten Vorgänge wie z.B. die Info über ein neues Dokument (Info-Box) oder Aufgaben zur Erledigung (ToDo-Box). Ebenso können Sie sich auch selbst Wiedervorlagen erstellen, um beispielsweise an Jahresgespräche oder andere vertriebliche Themen erinnert zu werden.

### 8.2 Erstellen von Wiedervorlagen

Sie haben die Möglichkeit, dem Innendienst eine Aufgabe (WV) einzustellen. Wählen Sie dazu den Kunden oder den Vertrag aus und klicken Sie auf **Neue Aufgabe / Wiedervorlage**.



In dem neuen Fenster wählen Sie bitte zuerst einen Grund aus. Dadurch werden alle Pflichtfelder befüllt und u.a. der richtige Adressat gesetzt. Sie können nun noch einen Betreff erfassen und unter **Notizen** ihr Anliegen kurz schildern. Klicken Sie dann noch auf **Ok** und speichern Ihren Vorgang, um die Wiedervorlage dem entsprechenden Adressaten zuzustellen.

Gesendete Wiedervorlagen

Wiedervorlage

Grund: allgemeine Anfrage an Vertragsteam X Adressat: \_Nachbearbeitung\_Vertrag X

Betreff: Status: Offen X

Freie Kategorie: Priorität: Normal

Start-Datum: 13.06.2018 Ersteller: Mustermann, Klaus X

Fälligkeit: 13.06.2018 Erstellt: 13.06.2018

Kontext: Vertragsnummer: 123456788 Tarif: Haftpflicht Details anzeigen

Notizen:

Dokument(e) hochladen

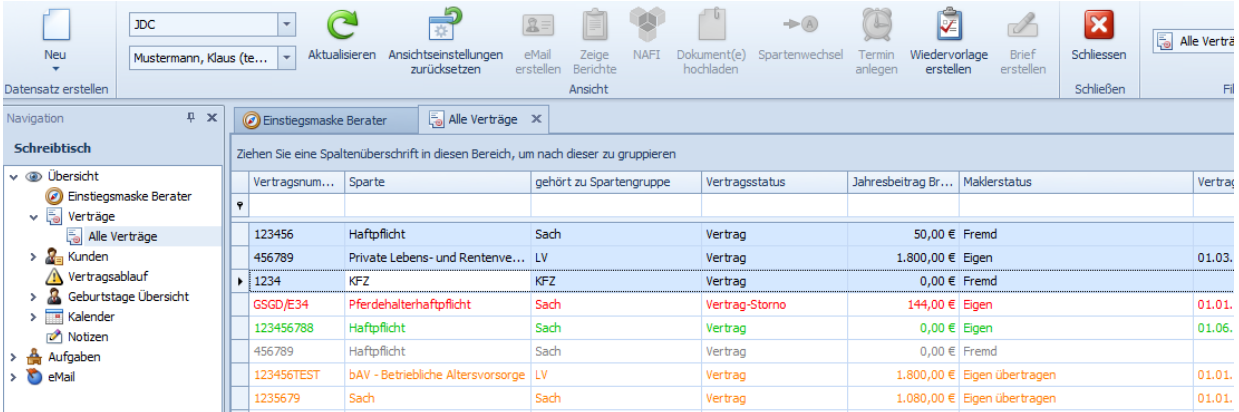
Name	Betreff	Informa...	Datei	Erstelldatum	Dateigröße

OK Abbrechen

### 8.3 Erstellen von Serienwiedervorlagen

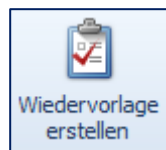
Im iCRM können Sie mehrere Wiedervorlagen auf einmal erzeugen. Das können Sie beispielsweise Nutzen um Fremdverträge zu einer Bestandsübertragung anzustoßen oder um Provision zu bisher nicht abgerechneten Verträgen zu reklamieren. Dies können Sie aus jeder „Listen-Ansicht“ des iCRM vornehmen.

Als erstes selektieren und markieren Sie die betroffenen Verträge:

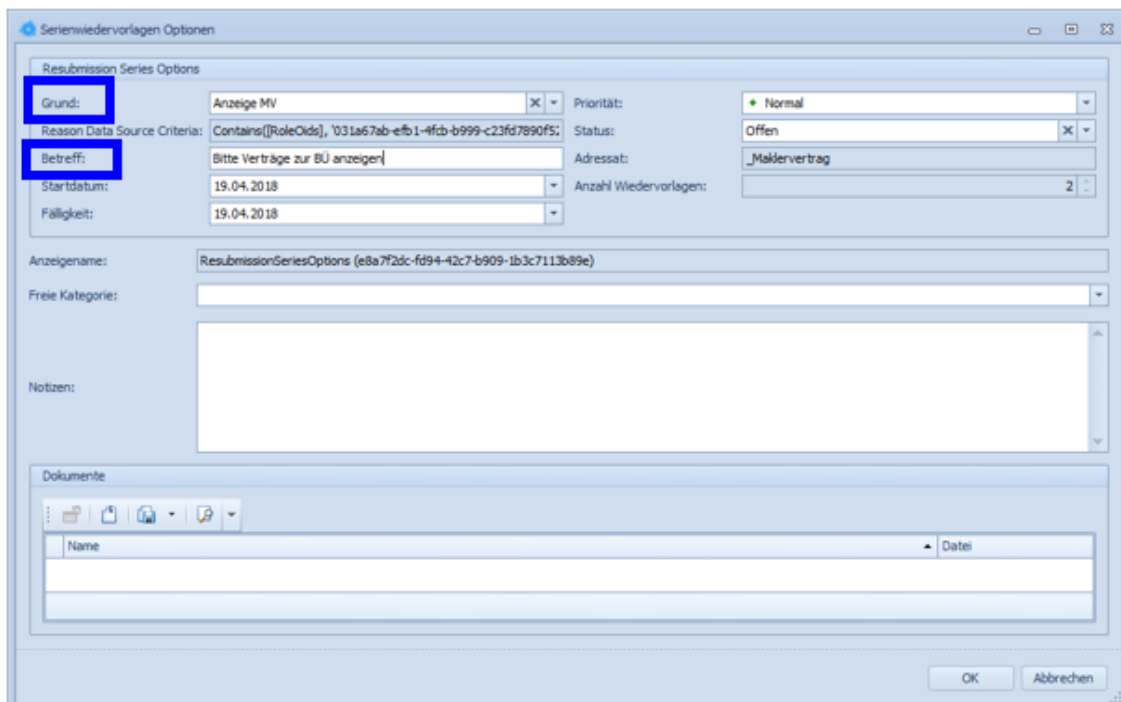


Vertragsnum...	Sparte	gehört zu Spartengruppe	Vertragsstatus	Jahresbeitrag Br...	Maklerstatus	Vertrag
123456	Haftpflicht	Sach	Vertrag	50,00 €	Fremd	
456789	Private Lebens- und Rentenve...	LV	Vertrag	1.800,00 €	Eigen	01.03.
1234	KFZ	KFZ	Vertrag	0,00 €	Fremd	
GS GD/E34	Pferdehalterhaftpflicht	Sach	Vertrag-Storno	144,00 €	Eigen	01.01.
123456788	Haftpflicht	Sach	Vertrag	0,00 €	Eigen	01.06.
456789	Haftpflicht	Sach	Vertrag	0,00 €	Fremd	
123456789	bAV - Betriebliche Altersvorsorge	LV	Vertrag	1.800,00 €	Eigen übertragen	01.01.
1235679	Sach	Sach	Vertrag	1.080,00 €	Eigen übertragen	01.01.

Im Anschluss klicken Sie in der sich oben befindenden Symbolleiste auf „Wiedervorlage erstellen“



Es öffnet sich das neue Fenster „Serienwiedervorlagen Optionen“. Hier wählen Sie analog zur einzelnen Wiedervorlage den „Grund“ aus und ergänzen noch einen „Betreff“.



**Serienwiedervorlagen Optionen**

Resubmission Series Options

**Grund:** Anzeige MV Priorität: Normal

Reason Data Source Criteria: Contains([RoleOlds], '031a67ab-e6b1-4fcb-b999-c23fd7890f5') Status: Offen

**Betreff:** Bitte Verträge zur BU anzeigen Adressat: Maklervertrag

Startdatum: 19.04.2018 Anzahl Wiedervorlagen: 2

Fälligkeit: 19.04.2018

Anzeigenname: ResubmissionSeriesOptions (e8a7f2dc-fd94-42c7-b909-1b3c7113b89e)

Freie Kategorie:

Notizen:

Dokumente:

Name	Datei

OK Abbrechen

Optional können Sie noch eine Notiz einfügen und abschließend bestätigen Sie die Erzeugung der Wiedervorlagen mit „OK“.

## 8.4 Bearbeitung von Wiedervorlagen

Aus einer Wiedervorlage können Sie den Kundennamen, das Ereignis (Geschäftsvorfall) und das dahinterliegende gescannte Dokument entnehmen.

Start-Datum	Kunde	Betreff	Dokument	Priorität	Status
01.12.2015	Mustermann, Martina	Erstinformation fehlt		▲ Hoch	Offen
17.04.2018	Muster, Max	Nachbearbeitung zur BÜ	<a href="#">Nachbearbeitung zur Bestandsübertra...</a>	◆ Normal	Offen
04.06.2018	Muster, Max	Zu diesem Orderbucheintrag wurde kein Antragsdoku...		▲ Hoch	Offen

Durch einen einfachen Klick auf den Dokumentenlink öffnen Sie dieses. Durch einen Doppelklick auf die Wiedervorlagenzeile können Sie die Wiedervorlage bearbeiten. Insbesondere können Sie nun einen anderen Adressaten auswählen, um die Aufgabe zu delegieren oder dem Ersteller zu antworten. Weitere Möglichkeiten:

- Fälligkeiten anpassen
- Status ändern
- Dokumente hochladen
- Details zum Kontext (Kunde/Vertrag) anzeigen lassen

**Achtung:** Wenn Sie die Wiedervorlage einem anderen Adressaten zuweisen, dann lassen Sie den Status unbedingt auf „offen“. Ansonsten wird der Adressat nicht auf die neue Aufgabe hingewiesen.

Wiedervorlage

Grund: allgemeine Anfrage an Antragsteam

Adressat: Mustermann, Klaus(testuser61)

Betreff: allgemeine Anfrage

Status: Offen

Freie Kategorie:

Priorität: Gering

Start-Datum: 13.06.2018

Ersteller: Mustermann, Klaus

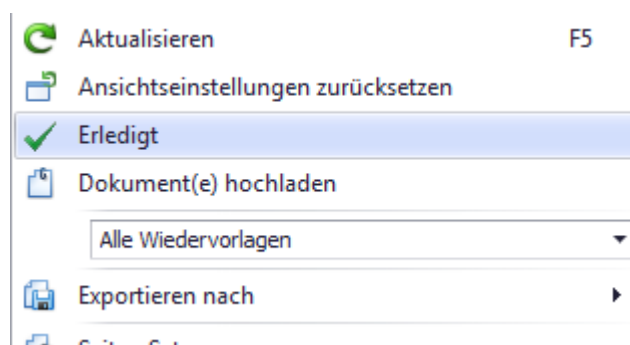
Fälligkeit: 13.06.2018

Erstellt: 13.06.2018

Kontext: Mustermann, Max

Details anzeigen

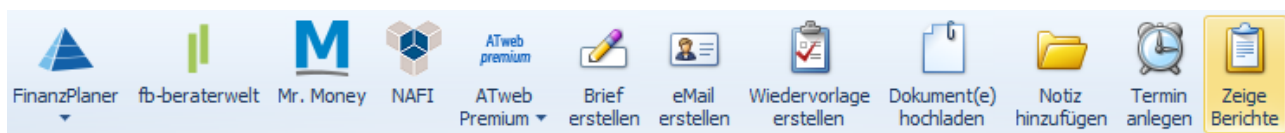
Sollte die Wiedervorlage im Bereich **Info** bei Ihnen stehen, dann können Sie auch eine oder mehrere Wiedervorlagen markieren und einen Rechtsklick auf diese machen. Über **Erledigt** können Sie dann schnell den Status einer Wiedervorlage anpassen und Ihre **Einstiegsmaske Berater** bearbeiten.



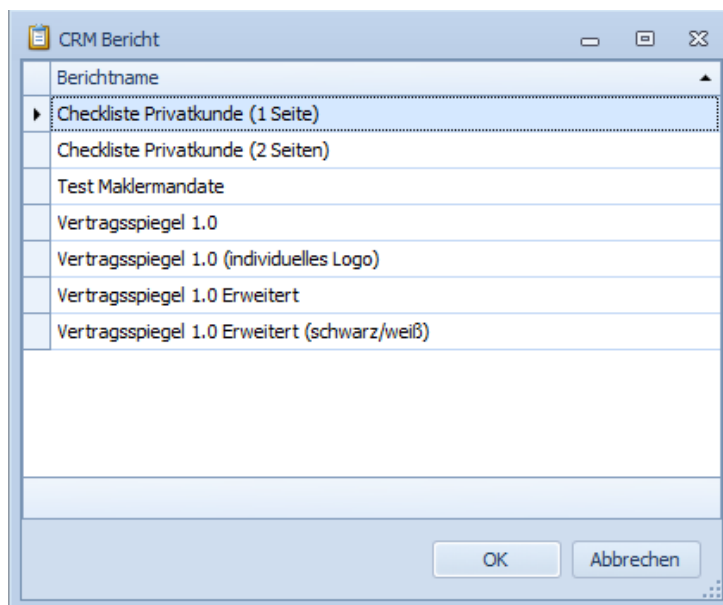
## 9 Selektieren, gruppieren und organisieren

### 9.1 Berichte anzeigen

Um im iCRM einen Bericht zu erstellen, müssen Sie entweder einen Kunden oder einen Vertrag im Zugriff haben. Über die Schaltfläche **Zeige Berichte** gelangen Sie zu der Berichtsauswahl.



Abhängig vom Kontext werden Ihnen unterschiedliche Berichte angeboten. Bitte wählen Sie einen passenden aus und bestätigen Ihre Auswahl mit **OK**.

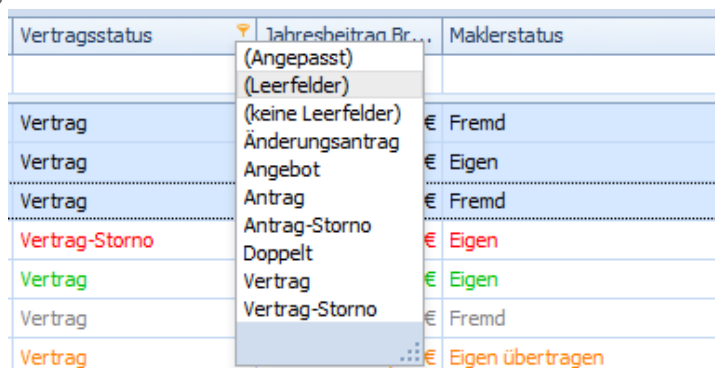


Der ausgewählte Bericht öffnet sich dann im **Berichts-Designer**. Hier können Sie den Bericht dann entweder ausdrucken, versenden oder in unterschiedlichen Formaten (Excel, PDF, CSV) abspeichern.

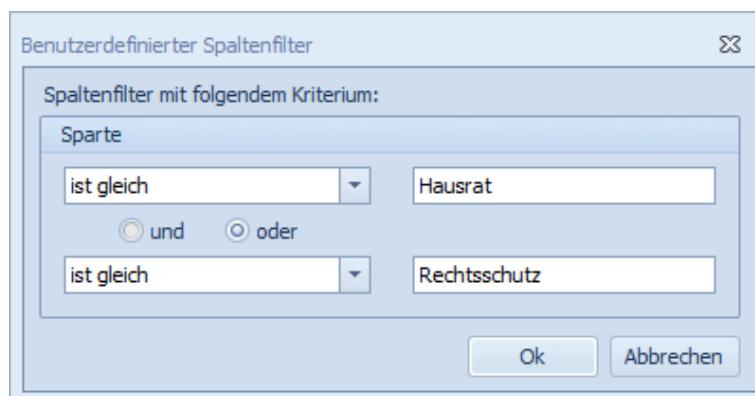
## 9.2 Filtern und auswerten

Sie haben in **allen** Tabellenansichten im iCRM drei verschiedene Filtermöglichkeiten.

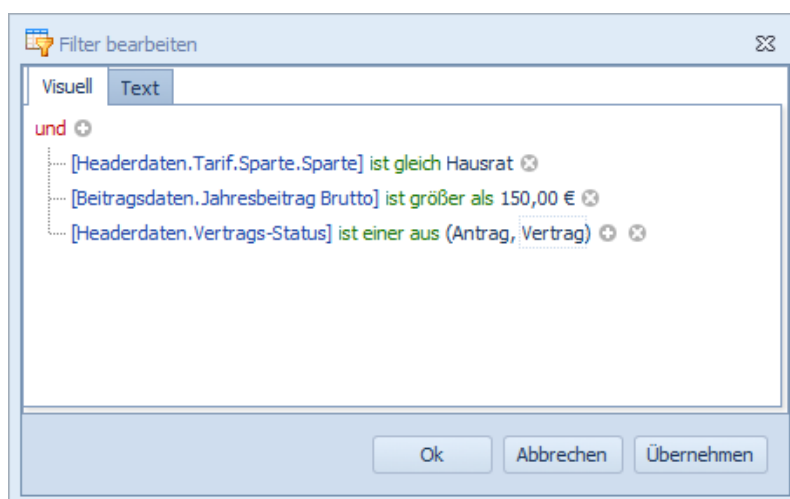
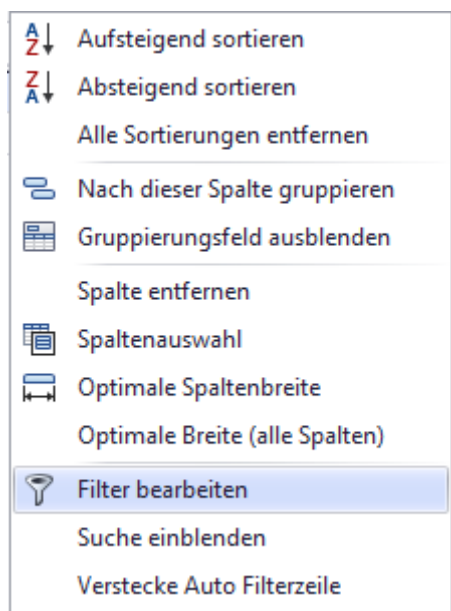
Über den **einfachen Filter** können Sie nach **einem Wert** filtern. Dazu einfach mit der Maus auf eine Spalte gehen. Ihnen wird dann ein kleiner Trichter innerhalb dieser Spalte angezeigt. Wenn Sie diesen auswählen können Sie nach dem gewünschten Kriterium filtern.



Den **erweiterten Filter** rufen Sie auch durch den Klick auf den Trichter auf. Jetzt wählen Sie allerdings **angepasst** aus. Nun können Sie über zwei Werte in der Spalte mit verschiedenen Kriterien erweitern.



Den **komplexen Filter** starten Sie durch einen Rechtsklick auf eine beliebige **Spaltenübersicht**. Über **Filter bearbeiten** können Sie über eine unbegrenzte Anzahl von Kriterien filtern. Über diese Ansicht können Sie die Spaltenfilter mit einander kombinieren und sehr detaillierte Filter setzen.



## 9.3 individuelle Layout Anpassungen

Alle Änderungen, die Sie selbst in den Ansichten im iCRM vornehmen, werden dauerhaft gespeichert. Das heißt, Sie können die Tabellen im iCRM für Ihre individuellen Tätigkeiten anpassen. Folgende Möglichkeiten haben Sie u.a. dabei:

### 1. Spaltenanordnung anpassen/verschieben

- per Drag and Drop können Sie die Spalten an die gewünschte Stelle ziehen

### 2. Sortieren

- Einfach auf eine Spaltenüberschrift klicken, dann werden die Dateninhalte alphabetisch sortiert (nochmaliges klicken für eine absteigende Sortierung)

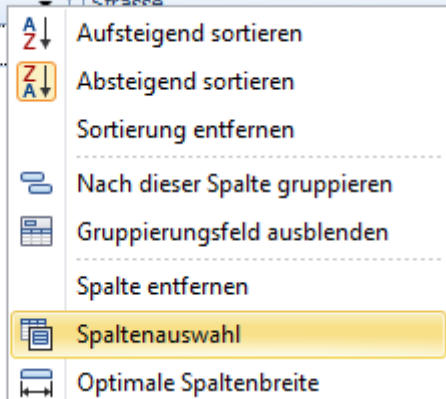
Kundenname	Strasse
Muster, Max	Bahr

### 3. Spalten hinzufügen/entfernen

#### 4.

- per Drag and Drop können Sie die gewünschte Spalte einfach aus der Ansicht ziehen
- Über die **Spaltenauswahl** können Sie Spalten hinzufügen (Rechtsklick auf eine Spaltenüberschrift und Spaltenauswahl auswählen)

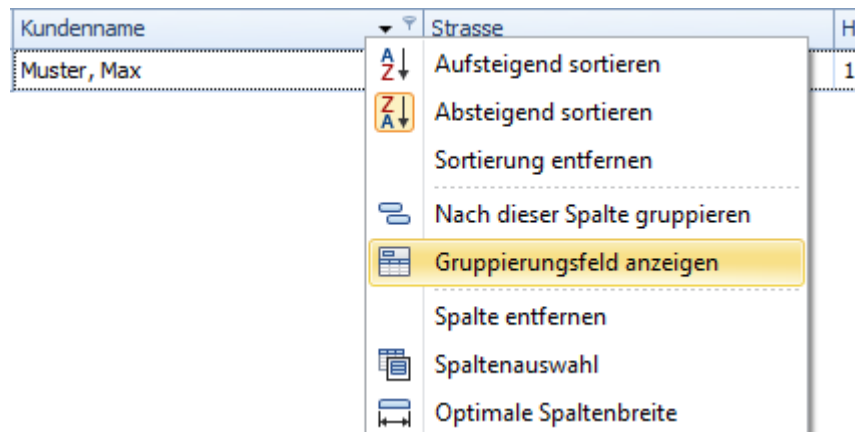
Kundenname	Strasse	Haus
Muster, Max		1



- Aufsteigend sortieren
- Absteigend sortieren
- Sortierung entfernen
- Nach dieser Spalte gruppieren
- Gruppierungsfeld ausblenden
- Spalte entfernen
- Spaltenauswahl**
- Optimale Spaltenbreite

## 5. Gruppieren

- Nach einem Rechtsklick auf eine Spaltenüberschrift können Sie **Gruppierungsfeld anzeigen** bzw. **Gruppierungsfeld ausblenden** auswählen
- In das Gruppierungsfeld können Sie dann beliebig viele Felder ziehen und somit die entsprechenden Daten gruppieren



## 6. Summe oder Anzahl anzeigen lassen

- Unter einer Tabelle können Sie sich je nach Feldtyp noch Werte anzeigen lassen. Dazu einfach einen Rechtsklick in der Spalte unterhalb der Tabelle machen und den gewünschten Wert auswählen

