

Leitfaden zur Benutzung von aB-Agentea für Mitarbeiter der Wirtschaftsdienst GmbH des BDP



**Wirtschaftsdienst
GmbH des BDP**

Inhalt

1. Anmeldung und Programmstart	2
2. Eingang/Auswahl Kunden/Interessenten	3
3. Verweise und weitere Adressen	4
4. Auswahl/Anlage von Verträgen	4
5. Anlage spezieller Vertragsdaten	6
6. Dokumentenerfassung und -archivierung	6
7. Der Dokumentendialog	8
8. Dokumentenerstellung	8
9. Gesprächsnotizen	9
10. Termine und Aufgaben	10
11. Erstellung von Angeboten	11
12. Antragseingang und -weiterleitung	12
13. Erstellung der Maklerdokumente	13
14. Eingang von Maklerdokumenten	14
15. Policeneingang	15
16. Eingang von Kündigungen	15
17. Fehler und Problembehebung	16
Appendix	
A Sparten und spezielle Vertragsmasken	17
B Vertragsstatus	17
C Dokumente und Anhänge zu eigenen Angebotstexten	18

1. Anmeldung und Programmstart

- 1.) Bei der Anmeldung sollte sichergestellt sein, dass man sich an die richtige Datenbank anmeldet. Unter „Daten-Ordner“ sollte \\Wdagenta\A-B-Agenta_Daten eingetragen sein.
- 2.) **Sollte das Programm fragen, ob ein Backup der Datenbank erstellt werden soll, darf dies auf keinen Fall mit „ja“ beantwortet werden.**
- 3.) Der erste Schritt nach Programmstart sollte in den Terminplaner führen um anstehende Termine entsprechend zu bearbeiten.
- 4.) Danach sollten aktuelle Aufgaben eingesehen werden. Diese können entweder über das Hauptmenü unter „Aufgaben“ (ebenso „Termine“) eingesehen werden oder über die „Autostart-Abfrage“, in der alle aktuellen noch nicht erledigten Aufgaben für den Mitarbeiter angezeigt werden. Eine weitere Autostartabfrage zeigt die Aufgaben der nächsten 7 Tage an. Aufgaben und Termine mit Alarmzeit tauchen direkt als Popup auf. In den Arbeitsplatz Einstellungen („Optionen für Datenordner“) kann das Erinnerungsintervall dafür eingestellt werden.
- 5.) In den Autostartabfragen finden sich weitere Abfragen:
 - Ablaufende Verträge Leben (4 Monate)
 - Ablaufende Fremdverträge (4 Monate)
 - abgelaufene gekündigte Verträge (Vertragsstatus auf „storniert“ ändern)
 - abgelaufene Nachhaftungsverträge (Vertragsstatus auf „Ablauf“ ändern)
 - Kundengeburtstage

Auf Wunsch, können weitere beliebige Abfragen erstellt werden (auch für einzelne Benutzer)
- 6.) Office Programme, die eine etwaige Voranmeldung benötigen (z.B. Outlook mit Voranmeldung zum Server) sollten bereits geöffnet sein.

Nützliche Tipps zur Bedienung:

- Strg + Doppelklick öffnet einen Datensatz in einem neuen Fenster
- Strg + F startet eine Suche im ausgewählten Datensatz
- In der Listenansicht kann eine Selektion per Strg + Einfachklick auf die jeweilige Listenüberschrift vorgenommen werden (will man diese wieder aufheben, muss man erneut per Strg + Klick in die Überschrift)
- Das Navigationsmenü lässt sich über das kleine Dreieck (rechts oben im Navigationsmenü) fixieren oder dynamisch setzen
- Der Suchplatzhalter ist „*“ (Sternchen)

2. Eingang/Auswahl Kunden/Interessenten

- 1.) Im Hauptmenü „Standardadressen“ markieren (1 Klick) und in der Menüleiste auf „Suchen“ (oder auf Strg + F) klicken.
- 2.) Der Cursor im Suchmenü steht bereits auf „Name“. Gesuchten Namen eingeben und unten auf „Suchen“ klicken. Tauchen rechts keine oder zu viele Ergebnisse (z.B. bei „Praxis...“-Adressen), weitere Suchkriterien (z.B. PLZ) hinzufügen oder nur nach anderen Kriterien suchen.
- 3.) Besteht die Adresse, den Kunden/Interessenten im rechten Fenster per Doppelklick auf die Zahl (Listenspalte „Nr.“) auswählen (oder Kunde mit einem Klick markieren und auf „Auswählen“ klicken) und im Kundenmenü fortfahren. **Alle** noch nicht erfassten oder veränderten Daten zum Kunden/Interessenten ergänzen (siehe Punkt 6).
- 4.) Besteht die Adresse noch nicht, Suchfenster schließen und im Hauptmenü auf „Neu“ klicken und „Interessenten“ auswählen.
- 5.) In der Kundenmaske sind folgende Felder standardmäßig mit „Wirtschaftsdienst GmbH“ belegt: „Agentur“, „Betreuer“. **Soll der Kunde von einem Kooperationspartner betreut werden, muss dieser als „Besitzer“ und als „Betreuer“ eingestellt werden.**
- 6.) **Alle Felder, zu denen Kundendaten vorliegen, sind auszufüllen. (Noch unbekannte Daten können leer gelassen werden.** Dabei ist zu beachten:
 - a. „Unter Kommunikationsdaten“ werden die Felder aufgefüllt, d. h. zuerst werden die Felder „Telefon“, „E-Mail“ etc. ausgefüllt, dann erst die Felder „Telefon Firma“, „E-Mail Firma“ etc. Sollte lediglich eine geschäftliche Telefonnummer oder E-Mail-Adresse vorhanden sein, wird diese trotzdem in „Telefon“ bzw. „E-Mail“ eingetragen.
 - b. Unter „Kontakt-Datum“ ist das Datum des Erstkontakts (Faxdatum, Posteingangsstempel, E-Mail-Datum) mit dem Kunden/Interessenten einzugeben.
 - c. Unter „Bearbeitet am“ ist das aktuelle Datum (Aufnahme in aB-Agenta) einzutragen.
 - d. Unter „Beruf“ ist die allgemeine Berufsbezeichnung zu wählen (meist Psychologe oder Psychotherapeut). Unter „Psy. Tätigkeit“ ist die genaue berufliche Tätigkeit (z.B. Psychologische/r Psychotherapeut/in) auszuwählen. Unter „Tätigkeiten (weitere)“ können ergänzende Angaben (z.B. Coaching) als Freitext eingetragen werden.
 - e. „Einkommen“ und „Umsatz“ beziehen sich auf Bruttojahreswerte.
 - f. Unter „Notizen“ können Daten ergänzt werden, die nicht in die Maske passen. **Dieses Feld bitte nicht zu freizügig verwenden.**
- 7.) Sind alle Felder ausgefüllt, in der Menüleiste auf „Sichern“ klicken.
- 8.) Gibt es Dokumente, die beim Kunden hinterlegt werden müssen, sind diese dort abzulegen. Siehe **Dokumentenerfassung und -archivierung**.
- 9.) Ist der Kunde im Navigationsmenü nun ausgewählt (unterlegt), können weitere Daten über das Menü „Neu“ angelegt werden. Dies sind vor allem:

- a. **Verträge**
 - b. **Gesprächsnotizen (Telefonate, persönliche Gespräche)**
 - c. **Aufgaben und Termine**
 - d. **Verweise zu anderen Adressen**
 - e. **Unteradressen**
- 10.) Bei mehreren Vertragsanfragen des Kunden ist das „Vorgangsblatt (Kunde)“ anzulegen (als „Entwurf“ ablegen) und der Kunde ist mit der E-Mail „E-Mail Antwort auf Anfrageeingang (Kunde)“ zu informieren. Der zweite Punkt entfällt, wenn der Kundenwunsch direkt bearbeitet wird.
- 11.) Betrifft die Kundenanfrage keine konkreten Verträge, ist die Angelegenheit per **Aufgabe** an die entsprechende Stelle (Innendienst oder Kooperationspartner) weiterzugeben.

3. Verweise und weitere Adressen

Möchte man eine weitere Adresse (z.B. geschäftlich) für einen Kunden anlegen, markiert man diesen im Navigationsmenü und geht in der Menüleiste unter „Neu“ auf „Unter Adressen: sonstige Adressen“ und füllt die Maske entsprechend aus. Die Neuanlage kann auch aus anderen Datensätzen heraus (z.B. eine zu einem bestimmten Vertrag gehörige Adresse) erstellt werden.

Nach dem gleichen Prinzip lassen sich auch Bankverbindungen hinterlegen.

Möchte man einen aktuellen Datensatz (Kunde, Vertrag etc.) mit einem anderen verknüpfen, markiert man diesen im Navigationsmenü und wählt über „Neu“ „Verweis nach“ oder „Verweis von“ ein und benennt die entsprechende Beziehung.

4. Auswahl/Anlage von Verträgen

- 1.) Hat man einen Kunden ausgewählt, sind dessen Verträge links im Navigationsmenü aufgelistet. Die Verträge sind zunächst unterteilt in „aktive“ und „Archiv“, und danach nochmal nach ihrem aktuellen Status („aktiv“, „Angebot“ etc.) geordnet.
- 2.) Um einen bestehenden Vertrag auszuwählen, klickt man einmal links im Navigationsmenü auf den Vertrag. Im Arbeitsbereich erscheint nun die Vertragsmaske. **Alle** noch nicht erfassten oder veränderten Daten zum Kunden/Interessenten sind zu ergänzen (siehe Punkt 5).
- 3.) Besteht der Vertrag noch nicht, Suchfenster schließen und im Hauptmenü auf „Neu“ klicken und „Verträge: Verträge (aktive)“ auswählen. **Achtung: Bitte genau prüfen, ob der Vertrag nicht schon existiert (möglicherweise unter anderer Sparte), sodass keine Doppelanlagen entstehen. Ist man sich nicht**

sicher, kann man sich die unter dem Vertrag abgelegten Dokumente anschauen.

- 4.) In der Vertragsmaske sind folgende Felder standardmäßig mit „Wirtschaftsdienst GmbH“ belegt: „Agentur“, „Vermittler“. Soll der Vertrag von einem Kooperationspartner betreut werden, muss dieser als „Besitzer“ und als „Vermittler“ eingestellt werden.
- 5.) Alle Felder, die bereits bekannt sind, sind auszufüllen. (Noch) unbekannt
Daten können leer gelassen werden. Dabei ist zu beachten:
 - a. **Sparte** und **Status** müssen korrekt gewählt sein. Gibt man den entsprechenden Wert unter „Sparte“ ein, werden „Hauptsparte“ und „Sparte-Info“ automatisch ausgefüllt.
 - b. Die Vermittlernummer muss stimmen. Die Vermittlernummer ist nicht mit der Nummer des Vermittlers oder der Agentur beim Maklerpool (z.B. Netfonds) zu verwechseln.
 - c. Liegt der gewünschte Beginn 2 Wochen oder mehr in der Zukunft, kann dieser eingetragen werden.
 - d. Bestand ein Vorvertrag (auch wenn fremd), ist dieser einzutragen (muss ggfs. vorher angelegt werden)
- 6.) Sind alle Felder ausgefüllt, in der Menüleiste auf „Sichern“ klicken.
- 7.) Gibt es Dokumente, die beim Vertrag hinterlegt werden müssen, sind diese dort abzulegen. Siehe **Dokumentenerfassung und -archivierung**.
- 8.) Ist der Vertrag im Navigationsmenü nun ausgewählt (unterlegt), können weitere Daten über das Menü „Neu“ angelegt werden. Dies sind vor allem:
 - a. **Anlage spartenspezifischer Masken („spezielle Vertragsdaten“)**
 - b. **Gesprächsnotizen (Telefonate, persönliche Gespräche)**
 - c. **Aufgaben und Termine**
 - d. **(Schäden)**
- 9.) Betrifft die Anfrage nur einen Vertrag, ist das „Vorgangsblatt (Vertrag)“ anzulegen (als „Entwurf“ ablegen) und der Kunde ist mit der E-Mail „E-Mail Antwort auf Anfrageingang (Vertrag)“ zu informieren. Der zweite Punkt entfällt, wenn sofort ein Angebot erstellt wird.
- 10.) Betrifft die Kundenanfrage den Vertrag, ist die Angelegenheit per **Aufgabe** an die entsprechende Stelle (Innendienst oder Kooperationspartner) weiterzugeben. Bei mehreren Verträgen, muss dies bei jedem Vertrag einzeln getan werden.

5. Anlage spezieller Vertragsdaten

- 1.) **Vertrag** anlegen oder auswählen. Diesen Vertrag im Navigationsmenü markieren.
- 2.) In der Menüleiste unter „Neu“ „Spezielle Vertragsdaten“ wählen und entsprechende Maske auswählen. Welche Masken für welche Sparten verwendet werden, ist im Anhang dieser Anleitung erläutert.
- 3.) Maske ausfüllen und auf „Sichern“ klicken.

6. Dokumentenerfassung und -archivierung

Bei der Erfassung von Dokumenten ist dringend zu beachten: Dokumente müssen immer im eindeutig zugehörigen Datensatz abgelegt werden. (So ist eine Kundenanfrage zu einer Haftpflicht in diesem Haftpflichtvertrag abzulegen. Adress- oder Namensänderungen sind, wenn sie nicht das Vertragsrisiko allein betreffen, beim Kunden abzulegen. Anfragen, die mehrere Verträge betreffen, gehören ebenfalls zum Kunden.) **Desweiteren sind alle eigenständigen Dokumente (z.B. Maklervollmacht vs. Maklervertrag, Antrags vs. Beratungsdoku) auch als solche zu erfassen. Dokumente, die später einzeln abrufbar sein müssen, nie als Bündel in einer Datei erfassen.** (Bestimmte Dokumente wie z.B. verschiedene Arztberichte zur Beantwortung von gesundheitsfragen können als Pakete erfasst werden.) Dokumente können auf zwei verschiedene Arten archiviert werden.

a) Scannen

- a. Im Navigationsmenü den Datensatz auswählen, in den das Dokument gescannt werden soll (Kunde A, Vertrag X, Schaden XY etc.).
- b. In der Menüleiste unter Dokumente auf „Scannen“ gehen.
- c. Ist die **WIA-Funktion** aktiviert, wird das Dokument nun automatisch mit den Standardeinstellungen des Scanners gescannt und anschließend der Dokumentendialog geöffnet. Diesen ausfüllen und mit „ok“ bestätigen.
Achtung: Über WIA lassen sich Dokumente nicht als PDF speichern und nicht beidseitig einscannen.

Ohne WIA wird nun das in den Arbeitsplatz Einstellungen festgelegte Scanprogramm gestartet. Als Zielordner des Scans muss der in den Arbeitsplatz Einstellungen festgelegte Scan-Ordner gewählt werden.

- d. Dokument mit dem Scanprogramm scannen. Der aB-Agenta Dialog „Möchten Sie die Datei im Archiv ablegen“ muss mit „ja“ beantwortet werden. **(jedoch erst nach dem der Scanvorgang abgeschlossen ist) Die eventuell geöffnete gescannte Datei (PDF) sollte geschlossen.** Den anschließenden Dokumentendialog ausfüllen und bestätigen. **Nach der Archivierung muss das Scanprogramm wieder geschlossen werden.**

Alternativ lassen sich Dokumente auch separat in Windows einscannen und können dann per drag & drop in aB-Agenta gezogen werden.

b) Drag & Drop

- a. Der Datensatz (Kunde A, Vertrag X etc.), unter dem das Dokument abgelegt werden soll, muss im Navigationsmenü sichtbar sein.
- b. Dokument an aktuellem Ort (Ordner, Desktop, Outlook etc.) anklicken und linke Maustaste gedrückt halten. Dokument nun in das aB-Agenta-Fenster ziehen. Ist dieses Fenster nicht sichtbar, muss das Dokument erst auf das aB-Agenta-Feld in der Taskleiste gezogen werden. Dokument im aB-Agenta Navigationsmenü auf den gewünschten Datensatz ziehen (ein „+“ erscheint) und Maustaste loslassen. Den anschließenden Dokumentendialog ausfüllen und bestätigen.

Dies funktioniert mit allen Windowsdateien und -elementen. Es können also auch E-Mail aus Outlook oder auch Anhänge aus E-Mails hinübergezogen werden. **Es empfiehlt sich einen Ordner auf dem Desktop anzulegen, in den Dateien zunächst abgelegt werden können (z.B. nach separatem Scan oder Download) um anschließend per drag & drop nach aB-Agenta gezogen werden zu können. Die Dateien aus diesem „temporären Ordner“ können anschließend (z.B. zum Feierabend) wieder gelöscht werden.**

Dokumente können natürlich ebenso per drag & drop aus aB-Agenta herausgezogen werden.

Dokumentenvorschau

Markiert man ein Dokument in einer Auswahlliste oder im Navigationsmenü, erscheint am rechten Bildrand eine Vorschau (bei PDF-Dateien muss eine halbwegs aktuelle Version des Adobe-Readers installiert sein). Unter der Vorschau gibt es zwei Schaltflächen mit denen sich

- Das Dokument öffnen lässt („Öffnen“)
- Extern speichern lässt („Speichern unter“)

7. Der Dokumentendialog

Der Dokumentendialog erscheint nach jeder Erstellung oder Erfassung eines Dokuments im System. Hier ist folgendes zu beachten:

- Sollte man sich bei der Ablage oder beim Erstellen eines Dokuments im Datensatz geirrt haben (z.B. das Dokument im Kunden statt im Vertrag abgelegt haben), kann man das Dokument im Dokumentendialog über die Rubrik „Zuordnung“ dennoch dem richtigen Datensatz (Kunde, Vertrag, Schaden oder Termin) zuordnen.
- Im Feld „Info“ ist die Bezeichnung des Dokuments zu vermerken. Hier sollte kurz und bündig zu erkennen sein, um was es sich bei dem Dokument handelt (z.B. „Angebot BHV Gothaer“ oder „Rückantwort Kunde PHV“).
- Die Felder „Von“ und „An“ sind unbedingt auszufüllen, da dies später die Orientierung erleichtert.
- Im Feld Notizen können weitere **kurze** Infos zum Dokument ergänzt werden.
- Setzt man bei einem erstellten Dokument das Häkchen bei „Entwurf“ bleibt das Dokument in aB-Agenta später veränderbar.
- Dokumente werden im Originalformat (z.B. .doc) abgelegt, können aber vor dem Versand per E-Mail (E-Mail mit Anlage) in PDF umgewandelt werden.
- Unten links kann ein **Termin** oder eine **Aufgabe** für das Dokument angelegt werden. Aufgaben sollten generell für die interne Weiterleitung von Dokumenten verwendet werden.

8. Dokumentenerstellung

Bei der Erstellung von Dokumenten mit Vorlagen aus aB-Agenta ist es wichtig zu beachten, welche Dokumente aus welchen Datensätzen erstellt werden müssen. Die meisten Dokumente sind entweder aus dem Kunden oder aus dem Vertrag zu erstellen. In den Vorlagen ist dies entsprechend in Klammern mit angegeben.

Bevor Dokumente aus Vorlagen, die in diesem Leitfaden nicht näher beschreiben sind, das erste Mal erstellt/benutzt werden, sollte kurz Rücksprache mit Dr. Marek oder Herrn Keller gehalten werden über Bedeutung und Zweck der Vorlage. Sollten Vorlagen gewünscht werden, die oft gebraucht (mindestens 1 Mal pro Woche) werden aber noch nicht existieren, können Vorschläge dazu ebenfalls an Dr. Marek und Herrn Keller gerichtet werden. **Auf keinen Fall auf „Dokumente: Vorlagen bearbeiten“ gehen!!!**

In den Arbeitsplatz Einstellungen muss unter Optionen für Datenordner bei „Briefvorlagen-Unterordner“ „Vorlagen Wirtschaftsdienst“ eingetragen sein.

Bei der Erstellung eines Dokuments ist folgendes zu beachten:

- In bestimmten Fällen, werden vor der Öffnung des Dokuments ein oder mehrere Auswahldialoge angezeigt (z.B. wenn mehrere Anschriftsadressen zur Verfügung stehen). Meist können diese einfach mit „ok“ bestätigt werden (bei Anschreiben an Geschäftsabteilungen muss hier aber eine Auswahl getroffen werden, da sich das Anschreiben sonst an die Hauptadresse richtet.)
- Über das Menü „Dokumente“ wird automatisch der Hauptordner mit den Vorlagen des WD geöffnet. Von hier aus gelangt man über verschiedene Unterordner(-Kategorien) zu den einzelnen Vorlagen.
- Dokumente sollten trotz automatischer Erstellung durchgelesen werden. Dies ist vor allem erforderlich, wenn Felder der Kunden- oder Vertragsmaske (z.B. Datum der Risikoanalyse) nicht ausgefüllt sind. Diese werden im Text dann nicht übernommen und stehen lediglich als Leerzeichen da.
- Einige Dokumente enthalten Dropdown-Auswahlfelder (z.B. für ein Datum). Diese Felder bitte beachten und die entsprechende Auswahl treffen. Gleiches gilt für einfache (graue) auszufüllende Felder.
- Um Dokumente aus aB-Agenta an E-Mails anzuhängen muss in der Menüleiste „Dokumente“ (unterer Teil des Feldes mit dem Dreieck nach unten) „E-Mail mit Anlagen“ ausgewählt werden. Danach wählt man eine entsprechende E-Mail-Vorlage aus. Anschließend öffnet sich ein Dialog, in dem man die Dokumente auswählen kann, die angehängt werden sollen.
- Ist ein Dokument aus einer Vorlage erstellt und bearbeitet worden, **muss dieses vor dem Schließen im jeweiligen Windows-Dialog (Word, Excel etc.) gespeichert werden.** Anschließend können im aB-Agenta-Dokumenten-Dialog die Archivierungsdaten erfasst werden. Dies gilt nicht für E-Mail. Diese müssen nur gesendet werden.

9. Gesprächsnotizen

Jedes relevante Telefonat und jedes persönliche Gespräch mit einem Kunden (oder anderen Beteiligten) muss im System erfasst werden.

Um eine Gesprächsnotiz anzulegen, den entsprechenden Datensatz (Kunde, Vertrag etc.) im Navigationsmenü markieren und über „Neu“ „Gesprächsnotizen“ anlegen, entsprechend ausfüllen und sichern.

10. Termine und Aufgaben

Für die Weiterverfolgung und -bearbeitung von Vorgängen gibt es zwei Möglichkeiten: Termine und Aufgaben. Diese können zu jedem Datensatz (Kunde, Vertrag etc.) angelegt werden:

- 1.) Datensatz im Navigationsmenü markieren.
- 2.) „Neu“ „Aufgaben/Termine: Aufgabe (aktiv)“ oder „Aufgaben/Termine: Termin (aktiv)“ auswählen.
- 3.) Maske entsprechend ausfüllen und sichern. Zu beachten ist hier folgendes:
 - die richtige Zuordnung zu einem Mitarbeiter. **Ist kein spezieller Mitarbeiter (z.B. ein Kooperationspartner) für einen Termin oder eine Aufgabe vorgesehen, ist bei Mitarbeiter „Wirtschaftsdienst GmbH des BDP“ einzutragen.** Über „Neu“ können einem Termin/einer Aufgabe weitere Mitarbeiter oder Unter-Aufgaben/Termine hinzugefügt werden.
 - Unter Kurzinfo sollte ein Stichwort eingetragen werden, das den Termin/die Aufgabe zusammenfasst. Genauere Anweisungen und Hinweise können im Feld Notizen aufgenommen werden.
 - Erinnerungen sollten nur aktiviert werden, wenn der Termin oder die Aufgabe für sich selbst angelegt werden oder wenn der zugeordnete Mitarbeiter wiederholt nicht auf den Termin oder die Aufgabe reagiert hat.

Termine und Aufgaben können auch direkt über den Dokumentendialog (unten links) angelegt werden.

Aufgaben dienen zur internen Kommunikation und sollten angelegt werden für die Weiterbearbeitung von Vorgängen durch andere Mitarbeiter, z.B.:

- Kontaktaufnahme mit Kunden (WD an KoPa)
- Weiterleitung von Anträgen (KoPa an WD)
- Hinterlegung von Dokumenten (Art = „zur Kenntnis“)

Termine sollten in der Regel nur für sich selbst angelegt werden. Sie dienen vornehmlich der Erinnerung und sollten u.a. verwendet werden bei:

- Rücklaufkontrolle (Wiedervorlage) bei Angeboten, Anschreiben, Anforderungen etc.
- Echten Terminen mit Kunden oder anderen Personen
- Ablaufkontrolle (z.B. zur Abschluss der Ausbildung bei PiAs)
- Internen Terminen (KoPa-Tagungen, Online-Schulungen, Termine KoPa-WD Zentrale)

Erledigte Aufgaben (Status = „erledigt“) werden automatisch auf „Archiv“ gesetzt, erledigte Termine müssen manuell (Objekttyp) auf erledigt gesetzt werden.

11. Erstellung von Angeboten

- 1.) **Kunden** und entsprechenden **Vertrag** auswählen bzw. anlegen. Im Navigationsmenü muss der Vertrag, aus dem das Angebot geschrieben werden soll, unterlegt sein bzw. die entsprechende Vertragsmaske muss geöffnet sein. Ggfs. noch nicht vorhandene Daten (z.B. „Risikoermittlung“ oder „Vermittlernummer“ ergänzen)
- 2.) In der Vertragsmaske alle angebotsrelevanten Daten ergänzen. Dies sind vor allem:
 - a. Gesellschaft
 - b. Status (= „Angebot“)**
 - c. Angebotsdatum**
 - d. Spezielle Vertragsdaten (anlegen oder ergänzen)
- 3.) In der Menüleiste auf „Dokument“ klicken und entsprechenden **Angebotstext** auswählen. Ggfs. erscheint ein Menü, in dem man zwischen verschiedenen Anschriften des Kunden wählen kann. Hier entsprechende Wahl treffen und mit „ok“ fortfahren.
- 4.) Daten im Angebotstext prüfen, auszufüllende Felder (meist grau unterlegt oder Feld zur Datumsauswahl) ergänzen. Befinden sich in den Angebotstexten Excel-Tabellen zur Beitragsberechnung, können diese per Doppelklick im Text aktiviert und entsprechend ausgefüllt werden. Ggfs. manuell Text ergänzen (z.B. weitere Hinweise in Spezialfällen, Neuordnungsvorschlag) oder streichen (z.B. Abwahl einzelner Risikosegmente).
- 5.) Microsoft Word schließen **und speichern (!)**. Es wird er Dokumenten-Dialog in aB-Agenta geöffnet. Alle Daten im **Dokumentendialog** ergänzen und links unten (Aktion) einen **Termin zur Wiedervorlage in 8 Wochen an sich selbst** anlegen. Mit „ok“ bestätigen.
- 6.) Bei Angeboten, für die eigene Antragsvorlagen bestehen, erneut auf „Dokument“ klicken und Antrag gemäß den Schritten 3 bis 5 erstellen (ohne Termin).
- 7.) In der Menüleiste auf „Dokument“ gehen. Nicht auf das Dokumentensymbol, sondern auf den unteren Abschnitt der Schaltfläche (mit dem nach unten gerichteten Dreieck) gehen und „E-Mail mit Anlagen“ auswählen. Aus den Vorlagen „E-Mail Angebotszusendung“ auswählen.
- 8.) Im anschließenden Dialog die zum Angebot gehörigen Dokumente (Angebotstext, Antrag) per Häkchen („Marke“) markieren. **Wurde das Angebot direkt durch den Versicherer oder anderweitig extern erstellt, muss dieser Text vorher per Scan oder drag & drop in den Dokumente des Vertrages abgelegt werden und kann dann hier auch entsprechend ausgewählt werden.** Das Häkchen bei „DOC, XLS in PDF konvertieren“ sollte aktiviert sein. Mit „ok“ bestätigen.
- 9.) E-Mail ggfs. ändern oder ergänzen und Signatur setzen. In der E-Mail müssen nun noch **die zum Angebot gehörigen Anhänge**, die sich auf dem eigenen

Rechner befinden, angehängt werden. Welche Anhänge zu welchen Angeboten gehören, ist im Anhang zu dieser Anleitung erläutert.

- 10.) E-Mail senden und den anschließenden Dokumenten-Dialog in aB-Agenta entsprechend ergänzen. Sollte lediglich ein externer Angebotstext per E-Mail geschickt worden sein, kann der Termin zur Wiedervorlage (8 Wochen) auch hier angelegt werden.
- 11.) Für den Versand per Post oder die persönliche Übergabe können die Dokumente natürlich ausgedruckt werden. **Achtung:** Hier müssen auch die externen Antragsvorlagen oder Bedingungen, die an die E-Mails angehängt werden (Punkt 9), mitgedruckt werden.

12. Antragseingang und -weiterleitung

- 1.) Antrag prüfen, u.a.:
 - a. Stimmen die Prämien mit dem Angebot überein?
 - b. Stimmt die Agenturnummer?
 - c. Ist das Beginndatum realisierbar?
 - d. Sind die Risiken korrekt und entsprechend der Risikoanforderung angegeben?
 - e. Hat der Kunde unterschrieben?
- 2.) Stempel/Unterschrift Vermittler setzen.
- 3.) Entsprechenden **Vertrag** in aB-Agenta aufrufen.
- 4.) Vertragsdaten in der Vertragsmaske erfassen bzw. ergänzen. Dazu gehören:
 - a. **Antragsdatum**
 - b. Beginn **und Ablauf** (wenn realisierbar)
 - c. Vermittlernummer (wenn noch nicht eingetragen)
 - d. **Status auf „Antrag“ stellen**
 - e. Beiträge und Zahlungsweise (Zur Berechnung von Nettobeiträgen oder Steuern aus Beiträgen heraus (z.B. Hausrat) kann das Menü „Makros“ verwendet werden)
 - f. Spezielle Vertragsdaten
- 5.) Dokument unter Vertrag erfassen (einscannen). **Geht der Antrag bei einem der Kooperationspartner ein, wird im Dokumentendialog unten links eine Aufgabe angelegt für den Mitarbeiter „Wirtschaftsdienst GmbH des BDP“ (= Innendienst):**
 - a. Priorität „hoch“
 - b. Unter „Kurzinfo“ ‚Antrag weiterleiten‘ eintragen
 - c. Weitere Hinweise unter „Notizen“ vermerken

- 6.) Weiterleitung des Antrages an Gesellschaft (im Normalfall durch Innendienst WD)
- a. In den Vertragsdaten „Versandart“ und „eingereicht über“ eintragen (bei Abschluss über Maklerpool/Vermittlerportal).
 - b. „Dokumente“: „E-Mail mit Anlagen“ anklicken und „E-Mail Antrag an Gesellschaft (Vertrag)“ auswählen. Wird der Antrag über einen Maklerpool eingereicht, muss die E-Mail „Antrag an Gesellschaft über Maklerpool (Vertrag)“ gewählt werden. Hier muss in Schritt c zusätzlich noch die Nummer des Vermittlers beim Maklerpool (wird vor Start der E-Mail automatisch abgefragt) ausgewählt werden.
 - c. Antrag als Anhang auswählen, mit „ok“ bestätigen. Im nächsten Menü zuständige Abteilung/Person der Gesellschaft auswählen und mit „ok“ bestätigen.
 - d. E-Mail ggfs. ergänzen/ändern, Signatur setzen und absenden.
 - e. Dokumentendialog entsprechend ergänzen. Sollte ein Kooperationspartner einen Antrag ausnahmsweise direkt an die Gesellschaft schicken, ist hier eine Aufgabe zur Kenntnis an „Wirtschaftsdienst GmbH des BDP“ anzulegen.
- 7.) Erstellung der **Maklerdokumente** und Weiterleitung derselben an den Kunden.
- 8.) Zum Abschluss ist aus dem Vertrag über „Dokumente“ das Dokument „Antragsprüfung (Vertrag)“ zu erstellen, auszufüllen und unter dem Vertrag (im Dokumenten-Dialog als „Entwurf“ markieren) abzulegen.

13. Erstellung der Maklerdokumente

- 1.) Im Navigationsmenü den Kunden markieren. Wenn Maklervertrag, Maklervollmacht und Datenschutzeinwilligung bereits vorhanden sind, direkt zu Punkt 5.
- 2.) Über „Dokumente“ die Vorlage „Maklervertrag (Kunde)“ öffnen, ergänzen/ändern, drucken und schließen. Weder in Word noch in aB-Agenta speichern (Dokumentendialog abbrechen).
- 3.) Über „Dokumente“ die Vorlage „Maklervollmacht (Kunde)“ öffnen, drucken und schließen. Weder in Word noch in aB-Agenta speichern (Dokumentendialog abbrechen).
- 4.) Über „Dokumente“ die Vorlage „Datenschutzeinwilligung (Kunde)“ öffnen, drucken und schließen. Weder in Word noch in aB-Agenta speichern (Dokumentendialog abbrechen).
- 5.) Den Vertrag im Navigationsmenü wählen, zu dem der Beratungsabschluss erfolgen soll.
- 6.) Über „Dokumente“ die entsprechende Vorlage für das Beratungsprotokoll öffnen, entsprechend ausfüllen, speichern, schließen und Dokumenten-Dialog entsprechend ergänzen.

- 7.) Über „Dokumente“ die Vorlage „Antwort auf Antrag Beratungsabschluss (Vertrag)“ öffnen, schließen und Dokumenten-Dialog entsprechend ergänzen. Im Dokumentendialog einen **Termin zur Wiedervorlage in 4 Wochen an sich selbst** anlegen.
- 8.) Den Kunden im Navigationsmenü markieren und in der Menüleiste unter „Bericht“ das Dokument „Vertragsspiegel“ (Kunde) öffnen. Dokument in Word schließen **und speichern**. Dokumenten-Dialog entsprechend ergänzen. **Achtung: Da der Vertragsspiegel noch kein Datum des Maklervertrages enthält, muss dieser im Dokumentendialog zunächst als „Entwurf“ gespeichert werden.** Im Vertragsspiegel tauchen nur die selbst betreuten Verträge (als Vermittler und Besitzer) auf. Ein kompletter Vertragsspiegel kann durch den Innendienst erstellt und beim Kunden hinterlegt werden.
- 9.) Die Dokumente unter Punkt 2 bis 8 dem Kunden per Brief-Post zukommen lassen.

14. Eingang von Maklerdokumenten

- 1.) Entsprechenden **Vertrag** aufrufen.
- 2.) Vom Kunden im Beratungsprotokoll vorgenommene Ergänzungen erfassen/ändern (evtl. auch bei den Kundendaten).
- 3.) Beratungsprotokoll-Dokument unter dem Vertrag ablegen und Dokumenten-Dialog entsprechend ergänzen.
- 4.) Häkchen bei „Beratungsdoku.“ Setzen.
- 5.) Kunden im Navigationsmenü markieren.
- 6.) Maklervollmacht, Maklervertrag (mit Unterschrift Makler) und Datenschutzeinwilligung **separat** beim Kunden als Dokumente ablegen und entsprechende Häkchen beim Kunden setzen.
- 7.) Aus Kunden unter „Dokumente“ „E-Mail mit Anlangen“ erstellen und „E-Mail Kopie Maklerdokumente an Kunden (Kunde)“ öffnen.
- 8.) Im Dialog „Anlagen auswählen“ die Maklerdokumente auswählen („Alle Dokumente zur Adresse anzeigen“ muss markiert sein).
- 9.) E-Mail ggfs. ergänzen/ändern, Signatur setzen und absenden.
- 10.) Dokumenten-Dialog entsprechend ergänzen.

Alternativ kann ab Schritt 7 auch das Dokument „Rückantwort auf Maklerdokumente – Kopie für Kunden (Kunde)“ erstellt werden und zusammen mit den Maklerdokumenten per Post verschickt werden.

Wurden Maklervollmacht oder -vertrag vom Kunden falsch ausgefüllt, steht aus dem Kunden das Schreiben „Klärung zu Maklerdokumenten (Kunde)“ zur Verfügung.

15. Policeneingang

- 1.) Entsprechenden **Vertrag** aufrufen und Daten ergänzen bzw. ändern. Dazu gehören (wenn abweichend oder noch nicht vorhanden):
 - a. **Versicherungsnummer**
 - b. Beginn und Ablauf
 - c. Prämien
 - d. **Status auf „aktiv“ setzen**
 - e. Dynamik
- 2.) Policenkopie unter Vertragsdokumenten ablegen (einscannen oder per drag & drop)
- 3.) Dokumentendialog zur Policenkopie ergänzen. **Aufgabe zur Kenntnis anlegen:** Kooperationspartner, die Policen direkt erhalten (z.B. über Netfonds) legen die Aufgabe für „Wirtschaftsdienst GmbH des BDP an“. Trifft die Police beim Innendienst ein, wird diese Aufgabe für den entsprechenden Kooperationspartner angelegt.
- 4.) Für Policen die über den Makler an den Kunden ausgehändigt werden, kann aus dem Vertrag über „Dokumente“ das Anschreiben „Zusendung Versicherungsschein (Vertrag)“ erstellt werden. Dieses kann dann auch zusammen mit der Police per „E-Mail mit Anlagen“ mit der Vorlage „E-Mail an Kunde (Vertrag)“ versandt werden.
- 5.) Bei einer vorläufigen Deckung durch den Versicherer kann dem Kunden aus dem Vertrag über „Dokument“ die E-Mail „E-Mail an Kunde Zusage vorl. Deckung (Vertrag)“ zugeschickt werden.

16. Eingang von Kündigungen

- 1.) Entsprechenden **Vertrag** auswählen.
- 2.) Kommt die Kündigung direkt vom Kunden, muss geprüft werden, ob diese innerhalb der gesetzlichen Frist liegt bzw. ausreichende Gründe für eine außerordentliche Kündigung vorliegen. Die Mitteilung des Kunden ist als Dokument im Vertrag zu erfassen. Anschließend kann diese per „E-Mail mit Anlagen“ an die Gesellschaft weitergeleitet werden. Wird die Kündigung von der Gesellschaft mitgeteilt, ist diese ebenfalls im Vertrag zu erfassen.
- 3.) Vertragsstatus auf „Kündigung“ setzen und ggf. Ablaufdatum ändern. Ggfs. Stornogrund eintragen.
- 4.) Liegt noch kein konkreter Kündigungsgrund vor, muss aus dem Vertrag über „Dokumente“ das Anschreiben „Antwort auf Kündigung“ erstellt werden. Dieses ausdrucken, Dokument in aB-Agenda speichern, und das ausgedruckte Anschreiben per Post an den Kunden schicken.

17. Fehler und Problembhebung

1.) Löschen von Datensätzen

- Das Löschen von Datensätzen und Dokumenten ist zur besseren Kontrolle auf die Systemadministration beschränkt.
- Falsch zugeordnete Einträge oder Dokumente lassen sich aber über die jeweilige Maske dem richtigen Datensatz zuordnen.
- Sollte es zu einer Doppelanlage eines Datensatzes oder Dokuments kommen, sind die Daten mit dem Original-Datensatz abzugleichen und dort entsprechend zu ergänzen und noch nicht vorhandene Dokumente entsprechend dorthin zuzuordnen. Danach ist die Doublette mit „*bitte löschen*“ zu kennzeichnen (bei Kunden ins Namensfeld eintragen, bei anderen Datensätzen ins Feld „Info“ oder „Kurz-Info“). Abschließend wird für den zu löschenden Datensatz eine Aufgabe für **Herrn Keller** angelegt mit dem Hinweis „Löschen“ im Kurz-Info Feld.

2.) Bei Problemen mit oder Fragen zu Textvorlagen bitte direkt an Herrn Keller wenden (s.keller@bdp-wirtschaftsdienst.de, 030-209166515).

In den E-Mail Vorlagen kann es bisweilen, dazu kommen, dass Schriftart und Schriftgröße voneinander oder von der eigenen Signatur abweichen. Ggfs. kann man hier den gesamten E-Mail-Text markieren und einheitlich formatieren.

3.) Bei Problemen mit der Funktionalität des Systems kann auch der Support von artbase in Anspruch genommen werden. Im Hauptmenü unter „Sonstiges“ finden sich entsprechende Kontaktdaten. Dort ist ebenfalls die Benutzer-Kurzanleitung hinterlegt. Bei Fragen zu Zugriffsrechten an Herrn Keller oder Dr. Marek wenden.

Appendix

A Sparten und spezielle Vertragsmasken

Sparte	Sparte aB-Agenta	Spezielle Vertragsmaske
Berufshaftpflichtversicherung	=	(„Haftpflicht“)
Privathaftpflichtversicherung	=	(„Haftpflicht“)
Vermögensschaden-HPV	=	(„Haftpflicht“)
BHV mit PHV	Berufshaftpflichtversicherung	Haftpflicht (Häkchen „Einschluss PHV“)
Hausrat	Verbundene Hausratversicherung	(„Hausrat“)
Geschäfts-/Praxisversicherung	Inhaltsversicherung für Geschäfte und Betriebe	„GGV“
Gebäude	Verbundene Gebäudeversicherung	(„Gebäude“)
Rechtsschutz § 28 (+ § 26)	Rechtsschutzversicherung für Gewerbetreibende	(„RS-Details WD“)
Betriebsunterbrechungsversicherung (+ Ertragsausfall)	Betriebsunterbrechungs-Versicherung	(„BUV-EAV“)

In rot geschriebene spezielle Vertragsdaten sollten unbedingt mit angelegt werden.

B Vertragsstatus

Status aB-Agenta	Situation
Aktiv	Vertrag wurde poliziert und läuft
Antrag	Antrag wurde an Gesellschaft weitergeleitet
Angebot	Angebot wurde an Kunden versandt
Anfrage	Kunde hat Angebot angefordert / WD hat Angebot bei Gesellschaft angefordert
Kündigung	Vertrag wurde gekündigt, ist aber noch nicht beendet
Archiv	Kein Vertrag zustande gekommen (außer bei Ablehnung)
storniert	Bestehender Vertrag wurde gekündigt und ist beendet / bestehender Vertrag wurde storniert (Stornogrund eintragen!)
Ablauf	Abgelaufene Verträge (z.B. Nachhaftung, Risikoleben)

Alle weiteren Vertragsstaus sind selbsterklärend.

C Dokumente und Anhänge zu eigenen Angebotstexten

Alle Angebots- und Antragsvorlagen, die aus aB-Agenta erstellt werden können, liegen im Vorlagenordner unter „Kundenkommunikation\Angebote (Vertrag)“ und können direkt aus dem Programm gestartet werden. Die E-Mail-Anhänge zu den einzelnen Angeboten müssen lokal gespeichert werden. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht darüber, welche Angebotsvorlagen existieren und welche Anhänge dazugehören.

Angebot	Angebots-text	Antrag	Begleitschreiben	E-Mail Anhang	Besonderheiten
ARAG RS	aB-Agenta	aB-Agenta (Excel-Datei)	x	ARAG RS.zip; ARAG FragebogenFirmenvertragsRS.pdf (nur bei nicht-Heilwesens); wenn benötigt: ARAG Jura Check.zip; ARAG web@ktiv.zip; ARAG Vermieter RS.pdf	Bei Problemen mit der Speicherung des Antrags kann dieser auch alternativ als PDF in Windows gespeichert werden um anschließend per drag & drop importiert zu werden
Barmenia BHV	aB-Agenta	Anhang	x	Barmenia_BHV.zip; BDP_2013-05.pdf (bei BDP Mitgliedern)	3 Angebote: a) Freiberufler (+Anstellung, + PiA); b) nur Angestellte; c) nur PiA
Barmenia MBSR	aB-Agenta	Anhang	x	Barmenia_MBSR.zip	x
Barmenia GGV	aB-Agenta	Anhang	x	Barmenia Praxis.zip; Barmenia_GGV_Verband.pdf (bei BDP Mitgliedern)	x
Generali BHV	aB-Agenta	Anhang	x	Generali BHV Heilnebenberufe.zip	3 Angebote: a) Freiberufler (+Anstellung, + PiA); b) nur Angestellte; c) nur PiA BDP
Generali GGV	aB-Agenta	Anhang	x	Generali Praxisversicherung.zip	x
Gothaer BHV	aB-Agenta	aB-Agenta	x	Gothaer_Haftpflicht.zip; Gothaer_Privathaftpflicht.zip (wenn nur PHV); Gothaer_Bedingungen_AGG.pdf (wenn benötigt)	x
Gothaer Betriebs-HV	aB-Agenta	Anhang	x	Gothaer_Betriebshaftpflicht.zip	x
Gothaer Nachhaftung BHV	aB-Agenta	aB-Agenta	x	x	Zutreffende Unterpunkte in Angebotstext ankreuzen
Gothaer Wirtschaftspsychologen (BHV + BHV)	aB-Agenta	aB-Agenta	x	Gothaer_Haftpflicht.zip; Infoblatt_Wirtschaftspsychologen.pdf;	2 Verträge anlegen (BHV + VSH); Angebot aus BHV erstellen mit Antrag BHV; Antrag VSH (Deckungsaufgabe) aus VSH-Vertrag erstellen
Gothaer GGV	aB-Agenta	aB-Agenta	x	Elementarantrag_Gothaer.pdf (wenn benötigt); Gothaer_Elektronik.zip (wenn benötigt); gothaer_glas_bedingungen.pdf (wenn benötigt)	Wenn nicht gewünscht, Passagen zu Glas und/oder Elektronik aus Angebotstext entfernen
Gothaer Unfall	aB-Agenta	aB-Agenta	x	Gothaer_Unfall.zip	x
HDI BHV	aB-Agenta	aB-Agenta	x	HDI_BHV.zip	2 Angebote: a) nur Angestellte; b) Freiberufler (+ Angestellte)

Angebot	Angebots-text	Antrag	Begleitschreibungen	E-Mail Anhang	Besonderheiten
HKD PHV	aB- Agenta	aB- Agenta	x	HKD_PHV.zip	x
HKD THV	aB- Agenta	aB- Agenta	x	HKD_BHV.zip	x
Ideal Pflegerente	x	x	aB- Agenta	x	x
Mannheimer SUPRIMA	aB- Agenta	Anhang	x	Mannheimer_SUPRIMA.zip	x
Roland RS Heilwesen	x	x	aB- Agenta	Heilwesen_selbstständig.zip oder Heilwesen_angestellt.zip	Angebote samt Anträgen können über das Maklerportal der Roland erstellt werden; Nachlässe für Mitglieder können im Begleitschreiben per Excel-Tabelle berechnet werden
Roland RS Unternehmen	x	x	aB- Agenta	Unternehmen.zip	Angebote samt Anträgen können über das Maklerportal der Roland erstellt werden; Nachlässe für Mitglieder können im Begleitschreiben per Excel-Tabelle berechnet werden
Roland Spezial-Straf- RS	aB- Agenta	aB- Agenta	aB- Agenta	arb2012.pdf	Nur für BDP Mitglieder
Roland sonstige RS	x	x	aB- Agenta	arb2012.pdf oder arb_heilwesen.pdf; Privat.zip (wenn benötigt)	Angebote samt Anträgen können über das Maklerportal der Roland erstellt werden; Nachlässe für Mitglieder können im Begleitschreiben per Excel-Tabelle berechnet werden
Wiener Städtische BUV (EAV)	aB- Agenta	Anhang	x	Betriebsunterbrechung_Wie ner.zip	x
Sonstige	x	x	aB- Agenta	x	x