

LomaNet GmbH

www.lomanet.de



Digitales Versicherungs- Expertennetzwerk

von Oliver Reinking

INHALTSVERZEICHNIS

1. DIE AUSGANGSLAGE.....	8
DAS SORTIMENT.....	8
KOOPERATION.....	8
Das Versicherungs-Expertennetzwerk.....	9
2. DIE INFORMATIONSPLATTFORM.....	10
MEIN DIALOGSYSTEM.....	10
Der digitale Kundenordner.....	10
Smartphone-App.....	10
DAS MODUL EXPERTENNETZWERK.....	11
Der Auftraggeber (Vermittler).....	11
Der Auftragnehmer (Experte).....	11
Die Netzwerkorganisation.....	12
3. EXPERTE WERDEN.....	13
KOSTEN.....	13
Einrichtungsgebühr.....	13
Transaktionskosten.....	13
4. AUFTRAGGEBER WERDEN.....	14
5. DAS VERSICHERUNGS-EXPERTENNETZWERK.....	15
AUS DER SICHT DES TEAMPLAYERS/AUFTRAGGEBERS.....	15
Login.....	15
Die Startseite der Anwendung.....	16
Experten-Dienstleistungen.....	18
Einen Experten-Auftrag erstellen.....	19
Das Auftragsformular.....	20
Auftragsbearbeitung durch den Experten.....	23
Die Auftragsliste des Auftraggebers.....	23
Bewertung der Experten-Dienstleistungen.....	23
AUS DER SICHT DES EXPERTEN.....	24
Login.....	24
Startseite der Anwendung.....	24
Auftragsliste.....	25
Die Auftragsbearbeitung.....	26

Digitales Versicherungs-Expertennetzwerk

Kommunikation mittels digitaler Nachricht.....	28
Historisierung und Transparenz.....	28
6. WEITERE INFORMATIONEN.....	29
Webseite.....	29
Kontaktdaten des Autors.....	29

Impressum

Texte: © Copyright by LomaNet GmbH
Umschlag: © Copyright by LomaNet GmbH
Coverfoto Photo by Bench Accounting on Unsplash
Verlag: LomaNet GmbH
Straßburger Ring 3
66482 Zweibrücken
Webseite: <http://www.lomanet.de>
Druck: epubli ein Service der neopubli GmbH, Berlin
Auflage 1. Auflage
Stand Februar 2018

Printed in Germany

Zum Buch

In diesem Buch wird beschrieben, wie Versicherungsexperten ein **Expertennetzwerk** organisieren können.

Dazu wird in diesem Buch die Kundenmanagement-Anwendung **Mein Dialogsystem** vorgestellt, die in Verbindung mit der Smartphone-Anwendung **loma.Talk** digitale Kommunikation in einem Expertennetzwerk ermöglicht.

Zum Autor

- Oliver Reinking ist **Diplom-Mathematiker**
- Studium der Mathematik an der Universität Duisburg mit den Schwerpunkten Wirtschaft und Informatik
- Abschluss als Diplom-Mathematiker 1983
- Projektleiter bei der VICTORIA AG von 1983 bis 1998
- Gründung der MilesTec AG 1998: Entwicklung des ersten internetbasierten Vertragsverwaltungssystems für Versicherungsprodukte in Deutschland
- Gründung der ASKUMA AG 1999: Komplette Digitalisierung aller Geschäftsprozesse rund um Versicherungsprodukte
- Entwicklung einer komplett digitalen Abwicklungsplattform für Versicherungsprodukte im Jahr 2013 für die LomaNet GmbH (www.lomanet.de)
- Entwicklung der internetbasierten Kundenmanagement-Anwendung **Mein Dialogsystem** im Jahr 2013 für die LomaNet GmbH (www.meindialogsystem.de)
- Entwicklung der Smartphone-App **loma.Talk** als Erweiterung der Anwendung Mein Dialogsystem im Jahr 2016 (www.meindialogsystem.de/lomaTalk)
- Entwicklung der Smartphone-App **loma.Show** im Jahr 2017. Die digitale Visitenkarte eines Unternehmens (www.meindialogsystem.de/lomaShow)
- Autor des Buches **Kundenmanagement im digitalen Zeitalter**.

Vorwort

Das Thema Kooperationen

Wie in allen wirtschaftlichen Bereichen verliert auch im Sektor „Versicherung“ das Wettbewerbsmodell „Akteur gegen Akteur“ an Bedeutung.

Das Wettbewerbsmodell wird ersetzt durch den Wettbewerb zwischen kooperierenden Netzwerken, getragen von der Erkenntnis, dass in einer stärker differenzierenden Gesellschaft niemand alles leisten kann.

Die Informations- und Kommunikationstechnologie

Die Sicherung reibungsloser Abläufe durch Vernetzung der Kooperationspartner mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologie ist dabei eine wesentliche Grundvoraussetzung für erfolgreiches digitales Netzwerkmanagement.

Das Modul Expertennetzwerk

Das Expertennetzwerk ist ein Modul der internetbasierten CRM-Anwendung Mein Dialogsystem.

Im vorliegenden Buch möchte ich Ihnen dieses Modul im Detail vorstellen und Ihnen dabei aufzeigen, wie Sie und Ihr Unternehmen mit anderen Unternehmen kooperieren können.

Die Kooperation verschiedener Profis mit unterschiedlichen Kompetenzen unter klaren Bedingungen der individuellen bzw. der koordinierenden Verantwortung ist dabei eine zentrale Herausforderung, die im Modul Expertennetzwerk im Mittelpunkt der Betrachtung steht.

Anregungen und Fehler

Sollten Sie Anregungen oder gar einen Fehler in diesem Buch gefunden haben, dann schreiben Sie doch bitte eine Mail an:

oliverreinking@lomanet.de

Zweibrücken, im Februar 2018

Oliver Reinking

Haftungsausschluss

In diesem Buch sind eine Vielzahl von Tipps und Anregungen enthalten.

Der Autor übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereit gestellten Informationen.

Haftungsansprüche, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht worden sind, sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens des Autors kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernimmt der Autor keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren

Betreiber verantwortlich. Die in diesem Handbuch dargestellten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweiligen Eigentümer.

1. Die Ausgangslage

Wollen Sie auch zukünftig als Einzelkämpfer arbeiten?
Oder wollen Sie mit Hilfe eines Expertennetzwerkes als
Teampartner arbeiten?

Das Sortiment

Das Sortiment eines Versicherungsmaklers / Versicherungsberaters kann aus folgenden Themenkomplexen bestehen:

- Kfz-Geschäft
- sonstiges privates Sachgeschäft
- Gewerbesachgeschäft
- PKV/PKV-Zusatz, GKV-Vermittlung
- Finanzierung inklusive Bausparen
- private Vorsorge / biometrische Risiken ohne Krankenversicherung
- Geldanlage, Fondssparen, Beteiligungen, Sachanlagen
- betriebliche Altersvorsorge
- Nettolohnoptimierung

Die obigen Punkte kann ein Versicherungsmakler bzw. Versicherungsberater in der Regel nicht ganz allein abdecken.

Um alle Punkte abzudecken, sollte er mit seinen Kollegen Kooperationen eingehen.

Kooperation

Kooperation (lateinisch cooperatio „Zusammenwirkung“, „Mitwirkung“) ist das zweckgerichtete Zusammenwirken von Handlungen zweier oder mehrerer Lebewesen, Personen oder Systeme, in Arbeitsteilung, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen. ¹

Kooperationen sind nicht nur ein Trend, sondern eine Notwendigkeit.

1 Seite „Kooperation“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 12. März 2015, 12:22 UTC. URL: <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Kooperation&oldid=139711375> (Abgerufen: 29. April 2015, 07:24 UTC)

Digitales Versicherungs-Expertennetzwerk

Um den vielfältigen Anforderungen gerecht zu werden, die aus Kooperationen resultieren, ist eine adäquate Organisation und der effiziente Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie wesentlich für den Erfolg.

Kooperationsziele

Ziele und Erwartungen an eine erfolgreiche Kooperation sind konkret:

- gemeinsamer Informationsaustausch
- Schaffung einer gemeinsamen Informationsbasis
- gemeinsame Qualifizierungsmaßnahmen
- Kosteneinsparungen durch Konzentration auf eigene Kernkompetenzen
- die Stärkung der eigenen unternehmerischen Wettbewerbsfähigkeit
- Reduzierung des unternehmerischen Risikos etwa bei den Ausgaben für Weiterbildung und Informationstechnologien
- Die gemeinsame Informationsbasis und die Auseinandersetzungen mit den Erfahrungen anderer Marktteilnehmer hilft Lernphasen zu verkürzen. Damit können die Experten zum Beispiel auf Marktänderungen schneller zu reagieren

Gestützt werden die obigen Erwartungen durch:

- Trend zur Netzwerkgesellschaft: Netzwerkentwicklung als Modernisierungsstrategie
- Managementfunktionen werden zunehmend arbeitsteilig zwischen mehreren Organisationen übernommen
- Kunden erwarten von ihren Anbietern Komplettlösungen, die erst durch die Bildung von Netzwerken ermöglicht werden.

Das Versicherungs-Expertennetzwerk

Mit dem hier beschriebenen Versicherungs-Expertennetzwerk können Versicherungsmakler und Versicherungsberater nicht nur Kooperationspartner suchen und finden, um das oben angesprochene Sortiment abzudecken.

Zusätzlich können Sie sich auch selbst als Experte für dieses Expertennetzwerk registrieren.

2. Die Informationsplattform

In unserem Versicherungs-Expertennetzwerk gibt es:

- Experten, die Dienstleistungen anbieten. Diese Experten fungieren als Auftragnehmer.
- Versicherungsmakler und Versicherungsberater (Vermittler), die diese Experten-Dienstleistungen nachfragen, fungieren demnach als Auftraggeber.
- eine Netzwerkorganisation, die ein Expertennetzwerk organisiert.

Benötigt wird also eine internetbasierte Informationsplattform mit folgenden Funktionen für Auftraggeber, Auftragnehmer und Netzwerkorganisatoren.

Das in diesem Buch vorgestellte Versicherungs-Expertennetzwerk wurde in eine CRM-Anwendung (Kundenmanagement-Anwendung) integriert, dem sogenannten Dialogsystem:

<http://www.meindialogsystem.de>

Mein Dialogsystem

Mein Dialogsystem ist eine internetbasierte Informationsplattform (CRM-Anwendung) mit einer Vielzahl von Funktionen und Modulen zum Management von Kundenbeziehungen.

Anwender sind die Mitarbeiter eines Unternehmens und ggf. die Kunden des Unternehmens.

Der digitale Kundenordner

Zusätzlich können auch die Kunden eines Unternehmens die Anwendung Mein Dialogsystem nutzen, und zwar den sogenannten digitalen Kundenordner.

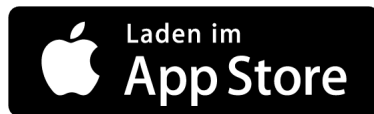
Damit besteht die Möglichkeit, dass ein Unternehmen die Kommunikation mit einer Kundenteilmenge digitalisiert.

Smartphone-App

Für die Mitarbeiter, aber auch für die Kunden eines Unternehmens wurde die Smartphone-App loma.Talk entwickelt.

Mitarbeiter können in dieser App sämtliche Kundendaten einsehen, die in der Anwendung Mein Dialogsystem hinterlegt wurden.

Die Kunden, die sich diese App heruntergeladen haben, und von einem Unternehmen freigeschaltet wurden, können "ihre" Kundendaten in dieser App einsehen.



Das Modul Expertennetzwerk

Dieses Modul wurde speziell entwickelt, um die Anforderungen an die Organisation eines Netzwerkes in eine internetbasierte Informationsplattform zu integrieren.

Für die **Networker** wurden die folgenden Funktionen eingebaut.

Der Auftraggeber (Vermittler)

- Darstellung der Experten-Dienstleistungen inklusive Angabe der Bewertungen durch die bisherigen Auftraggeber.
- Bestellformular für jede Experten-Dienstleistung. Jede bestellte Experten-Dienstleistung nennen wir im folgenden Experten-Auftrag.
- Liste aller Experten-Aufträge, die der Auftraggeber in Auftrag gegeben hat.
- Anzeige eines Experten-Auftrages mit allen relevanten Informationen.
- Möglichkeit, mit dem Experten digital zu kommunizieren.
- Ändert sich der Bearbeitungszustand eines Experten-Auftrages, wird der Auftraggeber mittels einer Mail benachrichtigt.
- Nach Abschluss eines Experten-Auftrages erhält der Auftraggeber die Möglichkeit, die Auftragsbearbeitung durch den Experten zu bewerten mit dem Ziel, die Vertrauensbasis des gesamten Expertennetzwerkes zu erhöhen.

Der Auftragnehmer (Experte)

- Möglichkeit, die angebotene Experten-Dienstleistung ausführlich zu beschreiben.
- Experte erhält eine Mail, wenn ein Auftraggeber einen Experten-Auftrag verbindlich bestellt hat.
- Experte kann den Auftrag dokumentieren.
- Der Experte kann mit dem Auftraggeber digital kommunizieren.

Digitales Versicherungs-Expertennetzwerk

- Liste aller Experten-Aufträge, die der Auftragnehmer zu bearbeiten hat.

Die Netzwerkorganisation

- Einstellung und Prüfung der Beschreibung einer Experten-Dienstleistung.
- Abrechnung der Kosten und Erträge zwischen Auftragnehmern und Auftraggebern (Rechnungsstellung).
- Überwachung der Bearbeitungszustände von Experten-Aufträgen.
- Anlaufstelle für „Streitfälle“.

3. Experte werden

Sie möchten Experte im Expertennetzwerk werden?
In diesem Kapitel erfahren Sie, wie einfach es ist, dem
Expertennetzwerk beizutreten.

ie verfügen also über eine Dienstleistung, die Sie anderen Versicherungsmaklern
und Versicherungsberatern zur Verfügung stellen möchten?

Um Ihre Dienstleistung in das Expertennetzwerk aufzunehmen, benötigen wir
von Ihnen die folgenden Informationen:

- Beschreibung der angebotenen Dienstleistung
- zugehörige Kategorie
- Kosten bzw. Ertrag der Dienstleistung für den Auftraggeber
- Informationen zum Experten

Im Internet finden Sie ein spezielles Kontaktformular für Experten unter:

www.meindialogsystem.de/Versicherungsexperte

Kosten

Einrichtungsgebühr

Für die Einstellung einer Experten-Dienstleistung in das Expertennetzwerk fallen
in der Regel keine einmaligen Einrichtungsgebühren an.

Wir haben sämtliche Geschäftsvorfälle datenbankbasiert abgebildet, so dass eine
neue Experten-Dienstleistung ohne großen Implementierungsaufwand in das
Netzwerk integriert werden kann.

Sollten individuelle Implementierungsarbeiten notwendig sein, werden die hierfür
anfallenden einmaligen Kosten vorab mit dem Experten abgesprochen.

Transaktionskosten

Sobald ein Auftragnehmer einen Experten-Auftrag erteilt und dieser vom
Experten erbracht wurde, fallen sogenannte Transaktionskosten an. Die Höhe
dieser Transaktionskosten werden zwischen der Netzwerkorganisation und dem
Experten festgelegt.

4. Auftraggeber werden

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie einfach es ist, das Expertennetzwerk als Teamplayer zu nutzen.

Im Internet finden Sie ein spezielles Kontaktformular für Experten unter:

www.meindialogsystem.de/Versicherungsteamplayer

The screenshot shows a registration form titled "Werden Sie Teamplayer im Versicherungs-Expertennetzwerk" with the subtitle "Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme". The form contains the following fields and elements:

- Ihr Name:** Text input field containing "Oliver Reinking".
- Ihre Telefon-Nr:** Text input field containing "06332-993993".
- Ihre Mailadresse:** Text input field containing "oliverreinking@hotmail.com".
- Ihre IHK-Registrierungsnummer:** Empty text input field.
- Nutzen Sie die Anwendung Mein Dialogsystem bereits?:** Dropdown menu with "Nein" selected.
- Security image:** A dark grey square containing the characters "9 d d a 5".
- Geben Sie bitte die abgebildeten Buchstaben und Ziffern ein:** Empty text input field.
- Submit button:** A green button labeled "Teamplayer im Versicherungs-Expertennetzwerk werden".

Abbildung 1: Registrierungsformular Teamplayer/Auftraggeber

Geben Sie dort folgende Informationen an:

- Ihren Namen, ihre Mailadresse, ihre Telefon-Nr und Ihre IHK-Registrierungsnummer

Und klicken Sie dann auf den Button **Teamplayer im Versicherungs-Expertennetzwerk werden**.

5. Das Versicherungs- Expertennetzwerk

In diesem Kapitel lernen Sie das Modul Versicherungs-Expertennetzwerk kennen. Zunächst aus der Sicht des Teamplayers, also des Auftraggebers. Im Anschluss daran aus der Sicht des Experten.

Aus der Sicht des Teamplayers/Auftraggebers

Login

Zunächst meldet sich der Teamplayer im Dialogsystem an.

| www.meindialogsystem.de

Die Startseite der Anwendung

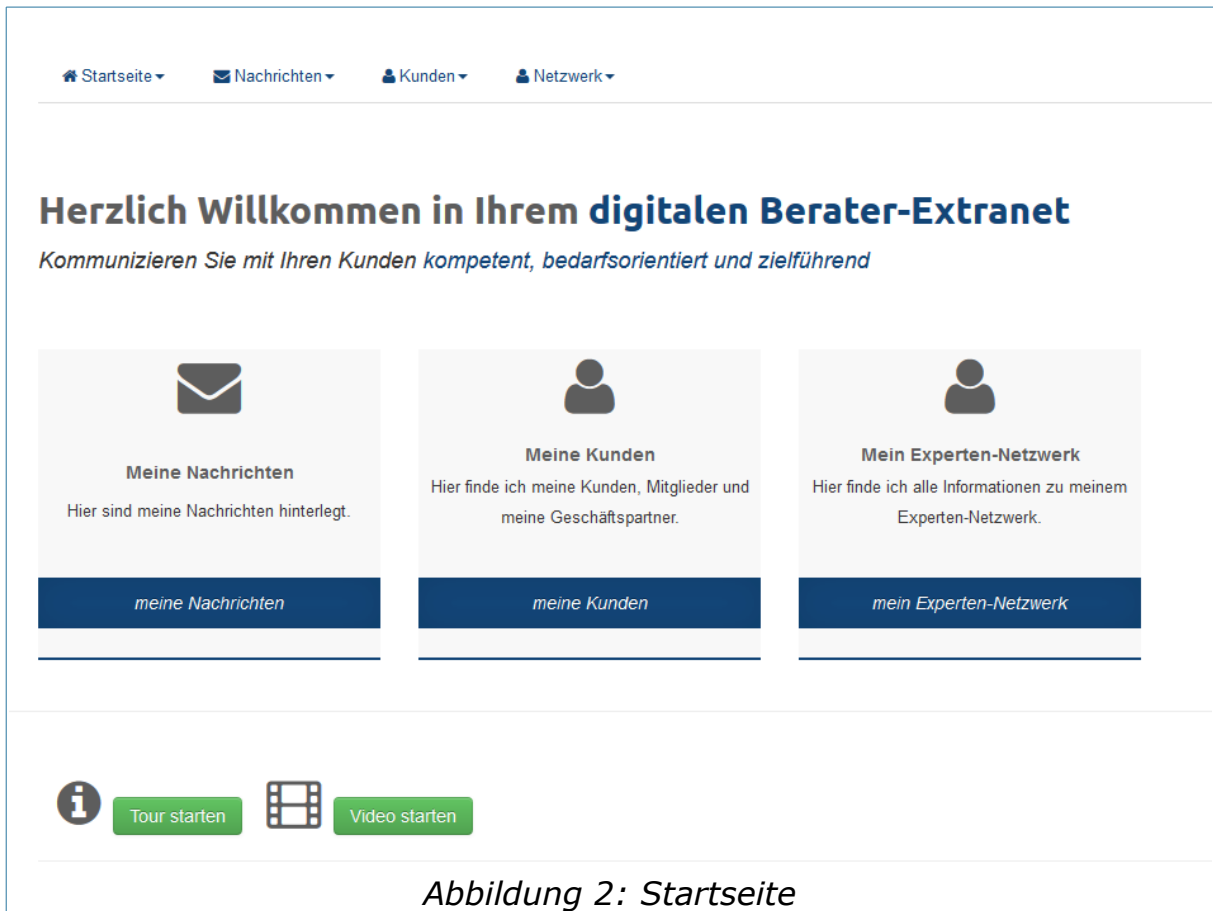


Abbildung 2: Startseite

Digitales Versicherungs-Expertennetzwerk

Der Auftraggeber verfügt also über drei Funktionsbereiche:

1. digitale Nachrichten
 - Nachrichten vom Experten an den Auftraggeber
 - Nachrichten vom Auftraggeber an den Experten
2. Kundendaten
 - Eingabe von Kundendaten
 - Kundensuche
3. Experten-Netzwerk
 - Alle Experten-Dienstleistungen im Überblick
 - Liste aller Experten-Aufträge

Hinweis: Die Anwendung kann vom Vermittler auch als CRM-Anwendung bzw. als Maklerverwaltungsprogramm eingesetzt werden. Weitere Informationen zur CRM-Anwendung Mein Dialogsystem finden Sie im Internet unter: www.meindialogsystem.de

Experten-Dienstleistungen

Der Auftraggeber kann sich jede Experten-Dienstleistungen im Detail anschauen.

💡 Weiteranlage: Interessen-Check

Dienstleistung Rahmenbedingungen Kundenschutz Ralf Kuberg

Der Interessen-Check

Herr Ralf Kuberg führt mit Ihrem Mandaten einen Interessen-Check zum Themengebiet Weiteranlage durch. Dieses Gespräch erfolgt telefonisch.
Herr Ralf Kuberg wird das Gespräch mit dem Kunden schriftlich zusammenfassen und stellt Ihnen als Auftraggeber dieses Gesprächsprotokoll zur Verfügung.
Ziel des Gespräches ist die Klärung der Kundeninteressen zum Themenfeld Weiteranlage.

Vorbereitung der Dienstleistung durch Sie

Bitte prüfen Sie, ob Ihr Mandat ein Interesse an einer Weiteranlageberatung hat.
Klären Sie mit Ihrem Mandaten, ob dieser vom Experten Ralf Kuberg hierzu befragt werden möchte (Interessen-Check).
Zusätzlich benötigen Sie eine unterschriebene Einwilligungserklärung des Kunden.
Diese Einwilligungserklärung können Sie in der Anwendung Mein Dialogsystem erzeugen.

Abbildung 3: Experten-Dienstleistung: ausführliche Beschreibung

Einen Experten-Auftrag erstellen

Um einen neuen Experten-Auftrag zu erstellen, muss der Auftraggeber zunächst – falls noch nicht geschehen – einen neuen Kundendatensatz erstellen.

In der Kundenanzeige findet er schließlich den Reiter „neue Experten-Dienstleistung“. Hier wählt er die gewünschte Experten-Dienstleistung aus und klickt dann auf den Button „Experten-Dienstleistung bestellen“.

The screenshot displays a user interface for creating an expert order. It is divided into several sections:

- Kundendaten:** A form containing fields for Kunden-ID, Anrede (Herr), Vorname (Dieter), Nachname (Müller), and Geschlecht (männlich).
- Kontaktdaten:** A field for Mailadresse (oliverreinking@hotmail.com).
- Name des Kunden:** A text input field containing "Herr Dieter Müller".
- Briefanschrift:** A text input field containing "Herr Dieter Müller".
- digitaler Kundenordner:** A section indicating that the customer has access to the digital customer order, with a note that the data was first recorded on 04.05.2015.
- Befehle:** A navigation bar with a selected tab labeled "neue Experten-Dienstleistung".
- Liste der Experten-Dienstleistungen:** A table listing available services with "bestellen" buttons.

Name der Experten-Dienstleistung	Experten-Dienstleistung bestellen
Weiteranlage: Beratung	Experten-Dienstleistung bestellen
Weiteranlage: Interessen-Check	Experten-Dienstleistung bestellen

Abbildung 4: Auswahl einer Experten-Dienstleistung

Das Auftragsformular

Das Auftragsformular für die Experten-Dienstleistung „Weiteranlage – Interessen-Check“ sieht beispielsweise folgendermaßen aus:

Auftragsdaten

Vorname

Nachname

Straße

Hausnummer

Adresszusatz

Land

Postleitzahl

Wohnort

Telefon

Mailadresse

Ablauftermin

Ablaufsumme

bei Gesellschaft

Einwilligungserklärung des Kunden liegt vor?

Einwilligungserklärung des Kunden liegt vor?

Hiermit bestätigen wir, dass der obige Kunde

- mit der Übertragung der obigen Daten an den Experten Ralf Kuberg einverstanden ist
- mit der telefonischen Kontaktaufnahme durch den Experten Ralf Kuberg im Zusammenhang mit dem Auftrag Weiteranlage - Interessen-Check einverstanden ist

Auftragsdaten speichern

Auftragsbeschreibung anzeigen

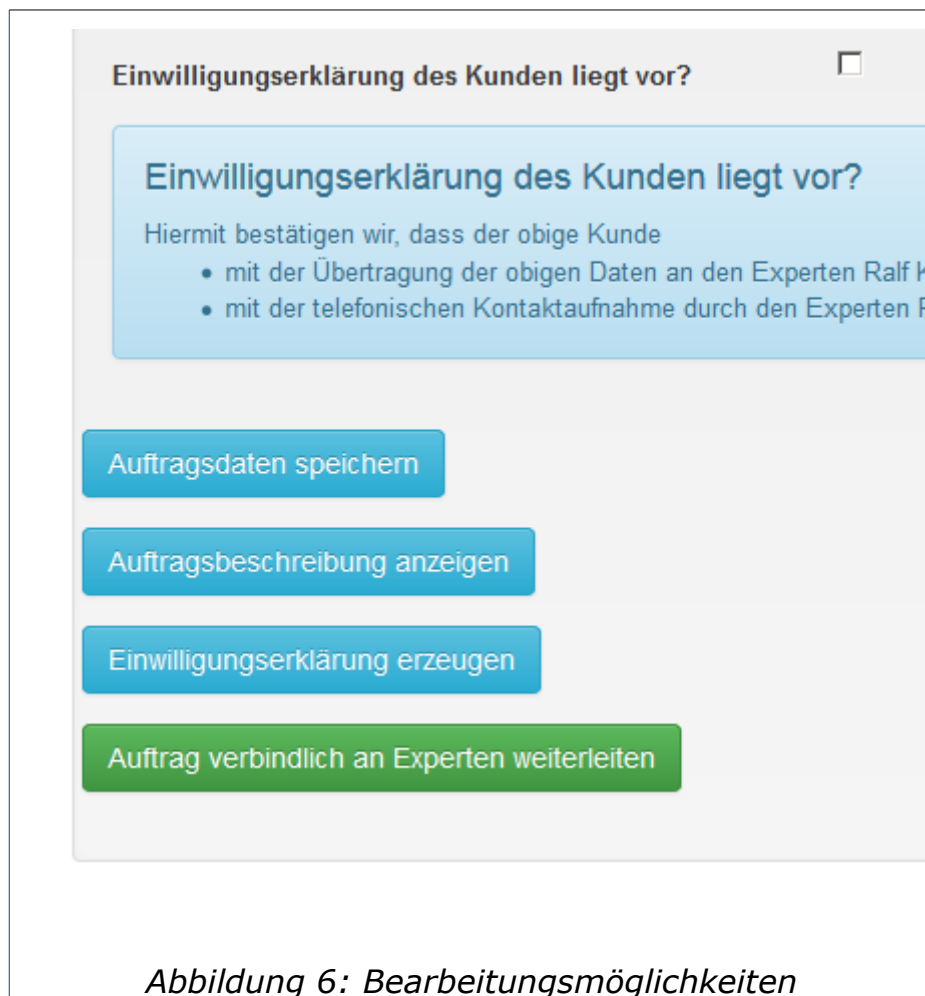
Einwilligungserklärung erzeugen

Auftrag verbindlich an Experten weiterleiten

Abbildung 5: Auftragsformular

Die Bearbeitungsmöglichkeiten

Der Auftraggeber hat im obigen Beispiel die folgenden Möglichkeiten:



Auftragsdaten speichern

Er kann die Auftragsdaten speichern und den Auftrag zu einem späteren Zeitpunkt aufrufen und ggf. den Auftrag dann verbindlich bestellen.

Auftragsbeschreibung anzeigen

Mit diesem Befehl kann der Auftraggeber die Auftragsbeschreibung anzeigen, die an den Auftragnehmer gesendet wird. Diese Funktion dient zur Überprüfung der Auftragsdaten.

Einwilligungserklärung erzeugen

Der Auftraggeber kann die in der Anwendung hinterlegte Einwilligungserklärung für die Experten-Dienstleistung erzeugen (Thema Datenschutz)

Der Auftraggeber kann den Text mittels digitaler Nachricht an den Kunden weiterleiten, damit dieser der Einwilligungserklärung zustimmen kann - diese digitale Nachricht wird per Mail an den Kunden weitergeleitet.

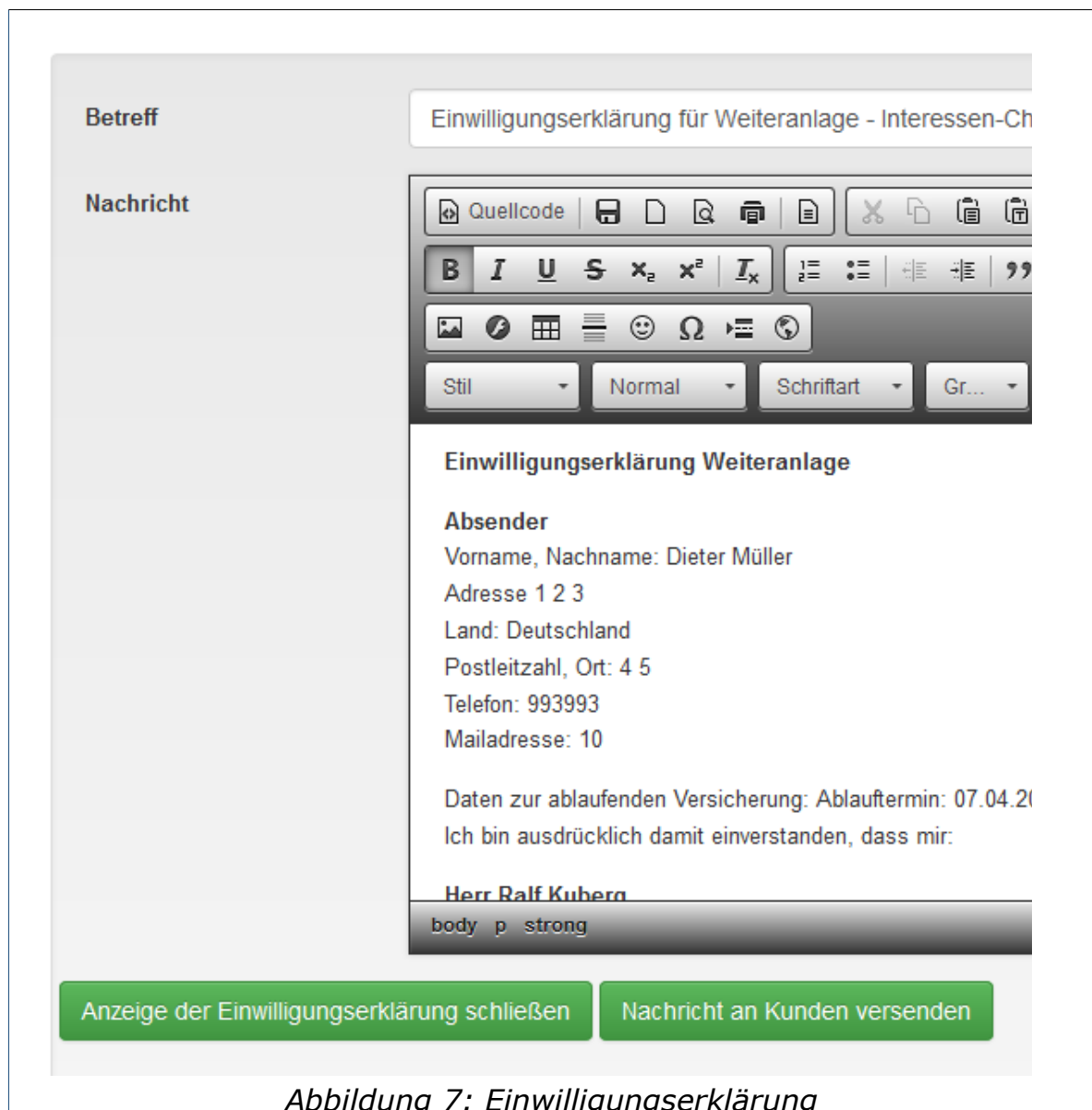


Abbildung 7: Einwilligungserklärung

Sobald die Zustimmung des Kunden zu dieser Einwilligungserklärung vorliegt, können Sie den gespeicherten Auftrag erneut aufrufen und diesen dann verbindlich bestellen.

Auftrag an Experten verbindlich weiterleiten

Mit diesem Befehl werden die Auftragsdaten an den Experten weitergeleitet und der Auftrag verbindlich bestellt.

Auftragsbearbeitung durch den Experten

Sobald ein Auftrag verbindlich bestellt wurden, erhält der Experte aus der Anwendung Mein Dialogsystem automatisch eine digitale Nachricht mit dem Hinweis zum neuen Auftrag.

Der Experte kann jetzt den Auftrag bearbeiten und die Auftragsbearbeitung in der Anwendung Mein Dialogsystem dokumentieren.

Alle Auftragsinformationen werden dem Auftraggeber angezeigt.

Die Auftragsliste des Auftraggebers

Der Auftraggeber kann in der Anwendung Mein Dialogsystem alle Experten-Aufträge auflisten.

Dabei hat er die Möglichkeit Suchkriterien vorzugeben.

Meine Experten-Aufträge als Auftraggeber

Kundenname:

Auftragsstatus:

Nr	Kundenname	Auftragsdatum	Auftragsstatus	Experten-Auftrag anzeigen
8	Herr Dieter Müller	04.05.2015 14:54	Auftrag in Vorbereitung	<input type="button" value="Experten-Auftrag anzeigen"/>
7	Herr Dieter Müller	04.05.2015 14:53	Auftrag in Vorbereitung	<input type="button" value="Experten-Auftrag anzeigen"/>

Abbildung 8: Auftragsliste

Bewertung der Experten-Dienstleistungen

Sobald ein Experten-Auftrag vom Experten abgeschlossen worden ist, erhält der Auftraggeber von der Anwendung automatisch eine Nachricht über den Abschluss des Auftrages.

Dabei wird der Auftraggeber aufgefordert, die Experten-Dienstleistung zu bewerten.

Aus der Sicht des Experten

Login

Zunächst muss sich der „Versicherungsexperte“ anmelden

www.meindialogsystem.de

Startseite der Anwendung



Auftragsliste

Der Experte kann sich eine Liste seiner Aufträge auflisten.

Meine Experten-Aufträge als Auftragnehmer

Auftrag-Nr **Experten-Aufträge suchen**

Auftragsstatus **Experten-Aufträge mit Status suchen**

Nr	Kundenname	Auftragsdatum	Auftragsstatus	Bewertung	Experten-Auftrag bearbeiten
13	Herr Hannes Bongartz	11.05.2015 13:42	Auftrag versendet		Experten-Auftrag bearbeiten
12	Herr Hannes Bongartz	11.05.2015 13:36	Auftrag versendet		Experten-Auftrag bearbeiten

Abbildung 10: Auftragsliste für den Experten (Auftragnehmer)

Bearbeitung eines Experten-Auftrages durch den Auftragnehmer

Experten-Auftrag für Herrn Hannes Bongartz

Informationen zum Experten-Auftrag

Experten-Auftrag-Nr: 12
Kundenname: Herr Hannes Bongartz
Auftragsdatum: 11.05.2015 13:36
Auftragsstatus: Auftrag versendet

Auftragesbeschreibung

Auftrag einer Experten-Dienstleistung
Name der Experten-Dienstleistung: Weiteranlage: Interessen-Check
Nummer der Experten-Dienstleistung: 1

Daten zum Auftraggeber
Unternehmen-Nr: 1
Unternehmensname: Testfirma Eins
Impressum zum Unternehmen

Nordpfad 25
D-66482 Zweibrücken
Telefon: 06332-993993
Mail: reinking@versdigo.de

Abbildung 11: Oberer Bereich Auftragsbearbeitung

Die Auftragsbearbeitung

Der Experte kann jeden Auftrag mit der Anwendung Mein Dialogsystem bearbeiten.

Dazu stehen ihm eine Vielzahl von Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Er kann

- eine Auftragsdokumentation eingeben, die dem Auftraggeber in „seiner Sicht“ angezeigt wird.
- den Auftragsstatus ändern.
- einen Auftrag stornieren und eine Begründung hierfür hinterlegen.
- eine digitale Nachricht an den Auftraggeber versenden.

Digitales Versicherungs-Expertennetzwerk

The screenshot shows a web interface for an expert network. It is divided into two main sections: 'Historie des Experten-Auftrages' and 'Nachrichten zum Experten-Auftrag'. The first section contains a message stating that no history is currently available for the expert order. The second section features a table with one message entry, followed by a list of action buttons for managing the order.

Historie des Experten-Auftrages

Es liegt bisher keine Historie zu diesem Experten-Auftrag vor.

Nachrichten zum Experten-Auftrag

Nachricht-Nr	Sendedatum	Betreff	zur Nachrichtanzeige
1459	11.05.2015 13:14	Einwilligungserklärung für Weiteranlage - Interessen-Check	zur Nachricht

[Experten-Auftrag ausdrucken](#)

[Auftragsdokumentation ändern](#)

[Auftragsstatus ändern](#)

[Auftrag stornieren](#)

[Nachricht an Auftraggeber zu diesem Experten-Auftrag](#)

Abbildung 12: Unterer Bereich Auftragsbearbeitung

In der obigen Abbildung erkennt man, dass noch keine Historie zu diesem Experten-Auftrag vorliegt.

Digitales Versicherungs-Expertennetzwerk

In der folgenden Abbildung sehen Sie einen Experten-Auftrag mit einer Historie.

The screenshot displays a user interface for an order history. It is divided into three main sections: 'Auftragsdokumentation', 'Historie des Experten-Auftrages', and 'Nachrichten zum Experten-Auftrag'. The 'Auftragsdokumentation' section contains a green box with text about a customer conversation. The 'Historie' section lists three status changes by a specific employee. The 'Nachrichten' section contains a table with two rows of messages, each with a 'zur Nachricht' button.

Auftragsdokumentation

Kundengespräch am 11.05.2015 durchgeführt.
Der Kunde ist an einer Weiteranlage-Beratung interessiert.

Historie des Experten-Auftrages

Am 11.05.2015 14:13:26 wurde vom Mitarbeiter Mit: Manfred Untervermittler (Mitarbeiter-Nr: 95) der Auftragsstatus geändert in Auftrag ist in Bearbeitung.
Am 11.05.2015 14:13:55 wurde vom Mitarbeiter Mit: Manfred Untervermittler (Mitarbeiter-Nr: 95) die Auftragsdokumentation geändert.
Am 11.05.2015 14:14:09 wurde vom Mitarbeiter Mit: Manfred Untervermittler (Mitarbeiter-Nr: 95) der Auftragsstatus geändert in Auftragsbearbeitung ist abgeschlossen.

Nachrichten zum Experten-Auftrag

Nachricht-Nr	Sendedatum	Betreff	zur Nachrichtanzeige
1462	11.05.2015 14:14	Auftrag wurde erledigt	zur Nachricht
1459	11.05.2015 13:14	Einwilligungserklärung für Weiteranlage - Interessen-Check	zur Nachricht

Abbildung 13: Auftragshistorie

Kommunikation mittels digitaler Nachricht

Hat der Experte eine Frage an den Auftragnehmer, dann kann er dem Auftraggeber eine digitale Nachricht schreiben.

Diese digitalen Nachrichten werden auf der Auftragsebene archiviert.

Historisierung und Transparenz

Jeder Bearbeitungsschritt des Auftragnehmers wird historisiert und dem Auftraggeber in seinem Berater-Extranet angezeigt.

6. Weitere Informationen

Webseite

Wenn Sie sich für das in diesem Buch beschriebene Modul Versicherungsexpertennetzwerk interessieren, dann besuchen Sie folgende Webseite:

www.meindialogsystem.de/Versicherungsexpertennetzwerk

Hier finden Sie alle relevanten Informationen

Kontaktdaten des Autors

Gerne können Sie mich auch direkt kontaktieren:

Oliver Reinking
LomaNet GmbH

Telefon: 06332-993993
Mobil: 0170-8819944
Mail oliverreinking@lomanet.de
