



FAQ

Versicherungs- und Vorsorge-Check (VVC)

Analyse

Stand 08.2017

1. Was bedeuten die einzelnen Navigationspunkte?

1. Kundensuche

Der erste Navigationspunkt „Kundensuche“ ermöglicht Ihnen die Suche nach den Daten Ihrer uniVersa-Kunden oder die manuelle Erfassung der Daten von Interessenten (siehe Frage 2 und 7).

2. Personendaten

Unter dem zweiten Navigationspunkt „Personendaten“ in der rechten Navigationsleiste können Sie alle Personendaten Ihrer Kunden erfassen.

3. Übersicht

Mithilfe des dritten Navigationspunktes „Übersicht“ auf der rechten Navigationsleiste gelangen Sie auf eine Übersichtsseite. Von hier aus können Sie auf die Daten zur „Persönlichen Situation“, „Ziele und Wünsche“ sowie die Versicherungsverträge zu den Lebensbereichen „Gesundheit“, „Existenzsicherung & Hinterbliebenenversorgung“, „Altersvorsorge“ und „Eigentumssicherung“ zugreifen.

4. Nächste Schritte

Unter dem vierten Navigationspunkt „Nächste Schritte“ können Sie den nächsten Beratungstermin vereinbaren, das Kundendokument anzeigen und archivieren sowie die Beratungsscheckliste anzeigen lassen. Darüber hinaus finden Sie dort Buttons zur direkten Weiterleitung auf die VVC-Seite auf der uniVersa-Homepage und auf UWE-online vor (siehe Frage 14).

5. Beratungsdokumentation

Mithilfe des fünften Navigationspunktes „Beratungsdokumentation“ ist es Ihnen möglich die Beratungsdokumentation direkt aus dem VVC heraus zu erstellen (siehe Frage 19).

6. Dokumente

Unter dem vierten Navigationspunkt „Dokumente“ finden Sie die Kundenakte („PDF- Warenkorb“). Sie enthält alle für den Kunden erstellten Kundendokumente, Beratungsdokumentationen, UWE-Angebote und UWE-Anträge mit den dazugehörigen AVB/PIB (siehe Frage 20).

Über diesen Navigationspunkt haben Sie auch die Möglichkeit Anträge mit den dazugehörigen AVB/PIB und ggf. die Beratungsdokumentation an inSign zu übertragen um elektronisch zu unterschreiben (siehe Anleitung / FAQs e-Unterschrift und Vorgangsübersicht).

2. Ich will die Daten eines uniVersa-Kunden im VVC laden. Welche Möglichkeiten habe ich?	1. Kundensuche im VVC über verschiedene Suchbegriffe (z. B. Name, Vorname, Anschrift, Geburtsdatum). 2. Kundensuche über UTEweb. Ein Klick auf den VVC-Button und die automatische Personensuche startet.
3. Ich habe den uniVersa-Kunden über die Suche gefunden. Wie importiere ich nun seine Daten?	Zunächst wird geprüft, ob weitere Personen existieren, die diesem Kunden als mitversicherte Person zugeordnet sind. Werden weitere Personen gefunden, erscheint folgende Meldung: „Wir haben in unserem System weitere Personen gefunden. Sollen diese hinzugefügt werden?“. Nun können Sie entscheiden, ob Sie zusätzlich die Daten des Partners und/oder des Kindes importieren wollen, indem Sie an der entsprechenden Stelle ein Häkchen setzen. Wir empfehlen dies immer zu tun, damit Sie die Daten des Kunden und aller Familienmitglieder auf einen Blick haben. Letztlich müssen Sie zustimmen, ob Sie die ausgewählten, neuen Personen-/Vertragsdaten übernehmen und speichern wollen. Hierbei ist die Zustimmung zur Übernahme aller Daten grundsätzlich vorgelegt, sodass der aktuelle Vertragsstand importiert wird.
4. Ich habe vor einiger Zeit einen uniVersa-Kunden im VVC gespeichert. Bei dem erneut erfolgten Aufruf dieses Kunden erscheint bei einem uniVersa-Vertrag die Meldung „Uns liegen neue Daten vor: Wollen Sie diese übernehmen?“. Sollte ich zustimmen?	Die Zustimmung zur Übernahme ist grundsätzlich vorgelegt, sodass immer der aktuelle Vertragsstand importiert wird und die bereits erfassten Daten ersetzt. Wir empfehlen, dies auch immer zu tun, damit Sie stets mit dem aktuellsten Datenstand arbeiten. Die unter „Weitere Informationen“ erfassten (Vertrags)Informationen bleiben jederzeit erhalten, unabhängig davon, ob Sie der Aktualisierung des Datenbestands zustimmen oder nicht.
5. Wie aktuell sind die importierten Daten?	Die importierten Daten sind tagesaktuell.
6. Welche Daten werden bei dem Aufruf eines uniVersa-Kunden importiert?	Neben den Personendaten (z. B. Name, Geburtsdatum, Adresse) und den Kontaktdaten (z. B. Telefon, E-Mail) werden die bestehenden uniVersa-Versicherungsverträge automatisch importiert.
7. Ich habe einen Interessenten, der bisher in keinem uniVersa-System vorhanden ist. Wie kann ich die Daten eines Interessenten im VVC erstmals erfassen?	Unter „Neuen Kunden anlegen“ können Sie die Daten eines Interessenten manuell anlegen. Sobald Sie die Pflichtfelder der Personendaten ausgefüllt und gespeichert haben, können Sie weitere Informationen (z. B. Vertragsdaten) erfassen sowie andere Funktionen des VVCs (z. B. Erstellung von Dokumenten) nutzen.
8. Wie kann ich einer bereits angelegten „Analyse“ eines Kunden weitere Personen hinzufügen oder diese löschen?	Die „Analyse“ wird immer für den Kunden angelegt. Die Daten einer neuen, zusätzlichen Person (bereits uniVersa-Kunde mit uniVersa-Verträgen) können zum einen über die Kundensuche importiert (siehe Frage 3) oder zum anderen manuell hinzugefügt werden. Bei manueller Datenerfassung ist es möglich über den Navigationspunkt „Personendaten“ eine(n) Partner(in) und bis zu 4 Kinder mithilfe des Pluszeichens hinzuzufügen. Über die Löschfunktion links unten können Sie Partner- und Kinderdaten löschen.

9. Wie erfasse ich die Vermögensdaten eines Kunden?	Mithilfe des dritten Navigationspunktes „Übersicht“ auf der rechten Navigationsleiste gelangen Sie auf eine Übersichtsseite (siehe Frage 1). Unter „Persönliche Situation“ können Sie Angaben zum Einkommen, zu Ansprüchen aus der gesetzlichen Rentenversicherung, zu der Steuerklasse, dem gemeinsamen Vermögen, dem Eigentum/Umfeld sowie weitere Informationen manuell erfassen.
10. Wo fixiere ich die Ziele und Wünsche eines Kunden?	Mithilfe des dritten Navigationspunktes „Übersicht“ auf der rechten Navigationsleiste gelangen Sie auf eine Übersichtsseite (siehe Frage 1). Unter „Wünsche“ haben Sie zunächst vier nach dem Alter voneinander abgegrenzte Zielgruppen zur Auswahl: Einsteiger, Durchstarter, Families/Patchwork/Single Parent und die Best-Ager. Je nachdem in welche Zielgruppe Sie Ihren Kunden einordnen, erscheinen wichtige Lebensfragen, die diese Zielgruppe generell beschäftigen (siehe Frage 15). Sobald eine Lebensfrage relevant für Ihren Kunden ist, sollte er angeben, wie relevant sie für ihn ist, von wichtig bis sehr wichtig. Sind alle Fragen abgeschlossen, erhalten Sie durch einen Klick auf „Zusammenfassung“ eine Übersicht aller relevanten Fragen nach der Wichtigkeit Ihres Kunden sortiert. Zur Anpassung der Fragen in der Zusammenfassung, gehen Sie einfach wieder auf „Zurück“, nehmen die Änderungen vor und klicken erneut auf „Zusammenfassung“.
11. Wo finde ich die Versicherungsdaten eines Kunden?	Mithilfe des dritten Navigationspunktes „Übersicht“ auf der rechten Navigationsleiste gelangen Sie auf eine Übersichtsseite (siehe Frage 1). Unter „Gesundheit“ sind alle Krankenversicherungen zugeordnet. Unter „Existenzsicherung & Hinterbliebenenversorgung“ befinden sich die Unfall-, Todesfall- und Berufsunfähigkeitsversicherungen. Der Menüpunkt „Altersvorsorge“ enthält die Kapitallebens- und Rentenversicherungen. Unter „Eigentumssicherung“ befinden sich alle Kfz-, Haftpflicht-, Hausrat- & Glas, Wohngebäudeversicherungen sowie sonstige Versicherungen (z. B. Rechtsschutz).
12. Wie erkenne ich Pflichtfelder?	Die mit einem * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder. Sie müssen ausgefüllt werden, um die erfassten Daten speichern zu können.
13. Kann ich sofort erkennen, ob es sich bei den erfassten Verträgen um uniVersa- oder Fremdverträge handelt?	Auf der Übersichtsseite im VVC zeigen die blau gefüllten Punkte die importierten und die grün gefüllten Punkte manuell erfasste Versicherungsverträge an. Die Ziffer innerhalb der Punkte weist auf die Anzahl der entsprechenden Verträge hin (für alle Personen).

14. Welche Beratungsunterstützung bietet mir der VVC im Verkaufsgespräch?

1. Das Kundendokument

Es enthält alle im VVC erfassten, relevanten Informationen über den Kunden und die ihm zugeordneten Personen (Partner(in), Kind(er)) auf max. 5 - 10 Seiten übersichtlich dargestellt. Es dient sowohl Ihren Kunden, als auch Ihnen als kompakte Übersicht. Daher sollten Sie es Ihren Kunden immer aushändigen. Je nachdem, ob die entsprechenden Informationen im VVC befüllt sind, kann es sich aus folgenden Bestandteilen zusammensetzen: 1. Persönliche Situation: Kontaktdaten, Einkommen, Eigentum/Umfeld; 2. Bestehende Vorsorge: Rentenansprüche, Versicherungsverträge; 3. Ziele und Wünsche; 4. Nächste Schritte.

2. Die Kundenmappe

Für die Aushändigung an den Kunden ist die speziell gestaltete Kundenmappe (Druckstück-Nr. 071-730) vorgesehen. Diese kann von Ihnen, wie gewohnt, im Extranet bestellt werden.

3. Die Beratungsscheckliste

Sie beinhaltet die gemeinsam besprochenen Ziele und Wünsche des Kunden und bietet so eine Hilfestellung beim Übergang von der Datenaufnahme zum (Produkt-)Beratungsgespräch. Die für den Kunden relevanten Themen werden automatisch nach ihrer Wichtigkeit in absteigender Reihenfolge sortiert. Unter der Kategorie „Bewertung“ haben Sie die Möglichkeit, gemeinsam mit dem Kunden seine Wünsche mit der IST-Situation abzugleichen und zu „bewerten“. Als Basis für die gemeinsame Erarbeitung der Prioritäten Ihrer Kunden verhilft sie Ihnen zu einer gezielten Beratung.

4. „Weitere Beratungshilfen“: Die VVC-Homepage

Über den i-Button „Weitere Beratungshilfen“ gelangen Sie auf die Versicherungs- und Vorsorge-Check-Seite auf unserer Homepage. Hier stehen Ihnen als weitere Beratungshilfen die Übersichtsmatrix Wünsche - Produkte, der VVC-Flyer sowie der Papier-Erfassungsbogen als Download zur Verfügung. Daneben haben Sie außerdem direkten Zugriff auf alle uniVersa-Rechenmodule

- Renten-Rechner
- Erwerbsminderungs-Rechner - Tagegeld-Rechner
- Pflege-Rechner
- BE|flex-Rechner

Ebenso auf Apps und verkaufsfördernde Produktvideos. Alle weiteren Beratungshilfen des VVCs befinden sich auch im Extranet.

5. Direkte Verlinkung zu UWE-online

Über den entsprechenden UWE-Button gelangen Sie direkt zu einer der fünf Sparten, die sich in UWE-online befinden, um Angebote zu berechnen und/oder Anträge zu erstellen. Die persönlichen Daten des Kunden werden dabei automatisch übergeben.

15. Was ist die Übersichtsmatrix Wünsche - Produkte?

Die Übersichtsmatrix „Wünsche-Produkte“ enthält eine Übersicht über alle Versicherungskategorien (Gesundheit, Existenzsicherung, Eigentumssicherung, Hinterbliebene, Altersversorgung), die vier Zielgruppen (Einsteiger, Durchstarter, Familien/Patchwork /Single Parent, Best-Ager), die dazugehörigen wichtigen Lebensfragen sowie die daraus abgeleiteten (möglichen) Produktempfehlungen. Ferner sind alle zusätzlichen Fragen je Zielgruppe detailliert aufgeführt. Sie stehen Ihnen auf der VVC-Homepage, die Sie über den Button „Weitere Beratungshilfen“ ansteuern können, als Download zur Verfügung.

16. Was ist der VVC-Flyer?	Der Flyer soll die Aufmerksamkeit der Kunden wecken und stellt die Mehrwerte des VVCs für den Kunden in den Mittelpunkt. Er ist sowohl auf der VVC-Homepage, als auch im Extranet als PDF-Dokument download- bzw. bestellbar (Druckstück-Nr. 071-731) und dient Ihnen als Verkaufsunterstützung (siehe auch Frage 14).
17. Was ist der Papier-Erfassungsbogen?	Der Papier-Erfassungsbogen dient zur Erfassung jeglicher Kundendaten. Als abgespeckte Alternative zur Online-Version des VVCs sollte er lediglich dann eingesetzt werden, wenn Sie aus irgendeinem Grund (z. B. kein Internetempfang) das Online-Tool nicht nutzen können (siehe auch Frage 18). Der Nachtrag aller erfassten Daten in die Online-Version ist dabei unabdingbar für weitere Kundengespräche. Er steht Ihnen auf der VVC-Homepage als druckfähiger Download zur Verfügung (siehe auch Frage 14).
18. Der Wechsel nach UWE-online aus dem VVC hat reibungslos geklappt, ein Angebot wurde gerechnet, ein Antrag erstellt. Was muss ich tun, damit diese Unterlagen im VVC gespeichert werden?	Setzen Sie den Haken bei „Dokument (Vorschlag und/oder Antrag) übertragen“ und wählen Sie das Angebot und/oder die vertragsrelevanten Unterlagen aus. Mit einem Klick auf die Schaltfläche „PDF übertragen (und anzeigen)“ übertragen Sie die ausgewählten Dokumente in VVC. Spätestens nach ca. 10 Minuten oder manuellem Abruf über den Synchronisierungsbutton stehen dann die Dokumente im VVC-Warenkorb unter dem Navigationspunkt „Dokumente“ als PDF- und XML-Datei zur Verfügung.
19. Worauf ist zu achten, wenn die Beratungsdokumentation direkt aus dem VVC heraus erstellt wird?	Es werden folgende Daten in die Beratungsdokumentation übernommen und automatisch aktualisiert: - AV-Nr. - Kundendaten und wenn vorhanden Partnerdaten - Persönliche Situation - Kontaktdaten des Vermittlers Alle anderen erforderlichen Angaben können individuell erfasst werden. Welche Bereiche für die elektronische Unterschrift ausgefüllt werden müssen, finden Sie in der Anleitung / FAQs e-Unterschrift und Vorgangsübersicht Frage 1. Durch die Nutzung der zur Verfügung stehenden Textbausteine ist die Erstellung einfach und rechtssicher zugleich. Die Beratungsdokumentation wird in der Kundenakte unter dem Navigationspunkt „Dokumente“ als PDF-Datei gespeichert und steht damit jederzeit zur Verfügung.
20. Welche Dokumente stehen mir in der Kundenakte („PDF- Warenkorb“) zur Verfügung?	Alle für den Kunden erstellten Kundendokumente, Beratungsdokumentationen, UWE-Angebote und UWE-Anträge mit den dazugehörigen AVB/PIB. Durch die chronologische Archivierung nach Erstellungsdatum ist eine gezielte und schnelle Suche gewährleistet. Mit der Filterfunktion haben Sie die Möglichkeit die Dokumente nach Monat, Jahr und Dokumentart zu filtern.

Gleichzeitig können die gespeicherten Dokumente gelöscht, umbenannt und der Status geändert werden (siehe Anleitung / FAQs e-Unterschrift und Vorgangsübersicht Frage 5 und 6). Die gesetzlich vorgeschriebenen Löschfristen, die im VVC einzuhalten sind, betragen bei Angeboten und bei nicht elektronisch unterschriebenen Anträgen 3 Jahre, für Kundendokument und Beratungsdokumentationen 10 Jahre.

21. Gibt es eine VVC-Seite für Interessenten und Kunden auf der uniVersa-Homepage und/oder auf meiner Agentur-Homepage?

Um die Aufmerksamkeit von Interessenten und/oder Kunden zu gewinnen, Toleranz und die Bereitschaft zu schaffen, zukünftig mit dem VVC in Verkaufsgesprächen zu arbeiten, existiert eine VVC-Homepage für Endverbraucher. Die Seite beinhaltet allgemeine Informationen zum VVC, den VVC-Flyer und ein Kontaktformular. Sie kann sowohl auf der uniVersa-Homepage sowie auf Ihrer Agentur-Homepage unter dem Navigationspunkt „Kundenservice > Serviceleistungen > Versicherungs- und Vorsorge-Check“ erreicht werden, als auch über einen Baustein, der automatisch auf Ihrer Agentur-Homepage eingebettet und verlinkt ist.

22. Mein VVC funktioniert sowohl auf dem Laptop als auch auf dem Desktop-PC. Bei meinem Tablet-PC erscheint nach der Anmeldung aber nur eine weiße Seite. Was muss ich in diesem Fall tun?

Deaktivieren Sie in Ihrem genutzten Browser (z. B. Safari) unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ den privaten Modus. Jetzt können Sie problemlos auf ihren VVC zugreifen.