

Call On V GmbH
Königswall 38-40
Tel.: (0231) 22 31-15 82
44137 Dortmund

Vorstellung und Einrichtung von Qumido

AGENTENMASKE – FUNKTIONEN – WORKFLOW

Version: 1.3.1 – Erstverkauf / HomeOffice
Datum: 22.05.15

1. Erste Schritte und Installation von QUMIDO / X-Lite	3
1.1. Installation QUMIDO	3
1.2. Installation und Konfiguration X-Lite	3
1.2.1. Konfiguration für PC-Benutzer	4
1.2.2. Konfiguration für MAC-Benutzer:.....	4
1.3. Hinweise und Tipps zum Umgang mit QumiDo / X-Lite	4
2. LogIn.....	5
2.1. X-Lite starten.....	5
2.2. LogIn und Anmeldung in QUMIDO.....	5
3. Funktionen QUMIDO	6
3.1. Ansicht und Darstellung nach LogIn	6
3.1.1. Adressgruppe	6
3.1.2. Statistik	6
3.1.3. Persönliche Wiedervorlagen	7
3.1.4. Letzte Anrufe	7
3.2. Telefonie starten	7
3.3. Die Agentenmaske: Erläuterungen der einzelnen Felder.....	9
3.3.1. Kundendaten	9
3.3.2. Kontakt	9
3.3.3. Wiedervorlagen	10
3.3.4. Automatische Wiedervorlage.....	10
3.3.4.1. Wiedervorlage mit Datum	10
3.3.4.2. Wiedervorlage ohne Datum	10
3.3.5. Persönliche Wiedervorlagen	10
3.4. Ergebnis auswählen.....	11
3.4.1. Nicht erreicht oder „persönliche Wiedervorlage“ als Ergebnis wählen	11
3.4.2. Abschluss	11
3.4.3. Robinson.....	11
3.5. Daten zur Versicherung aufnehmen	11
3.6. E-Mail Versand	13
3.7. Gesprächsprotokoll	13
3.8. Zahlung	13
3.9. Versandart	14
3.10. Speichern	14
3.11. Feedback.....	15
3.12. Automatisches Datum zum „Nachfassen“ bzw. QC-Status	15
3.13. Agentenmaske zum „Nachfassen“ bzw. QC-Status.....	15
3.14. Neues Datum zum Nachfassen wählen	16
4. Kunde soll das Part. Darlehn erhalten	17

1. Erste Schritte und Installation von QUMIDO / X-Lite

1.1. Installation QUMIDO

Die Telefonsoftware „QUMIDO“ muss nicht installiert werden, da es hierbei um eine Browsersoftware (Web basierend) handelt. QUMIDO können Sie über eine URL-Adresse im Browser (FireFox) aufrufen.

Diese URL-Adresse (Link) inkl. aller nötigen Zugangsdaten erhalten alle Agenten in einer gesonderten Email.

1.2. Installation und Konfiguration X-Lite

X-Lite ist eine spezielle SIP-Software, die mit QUMIDO kommuniziert und das Telefonieren am Computer ermöglicht.

SIP-Telefone sind ein Typ von Telefonen, die auf Voice over IP basieren und dazu das Session Initiation Protocol (SIP) nutzen. Das Gespräch wird dabei in einzelnen Datenpaketen über das Internet versendet. SIP-Telefone können als Einzelgerät (Hardphone), Telefonadapter plus klassisches Telefon oder als Softwarelösung auf einem PC oder PDA (Softphone) realisiert sein.

PC-Benutzer (WINDOWS XP) können sich die Software inkl. Handbuch hier im Internet zum Download aufrufen:
deutschetreusorge.de/x-lite/pc-xp.zip

PC-Benutzer (höher als WINDOWS XP) können sich die Software inkl. Handbuch hier im Internet zum Download aufrufen:
deutschetreusorge.de/x-lite/pc.zip

MAC-Benutzer können sich die Software inkl. Handbuch hier im Internet zum Download aufrufen:
deutschetreusorge.de/x-lite/mac.zip

Bitte entpacken Sie das ZIP-File und installieren Sie das Programm.

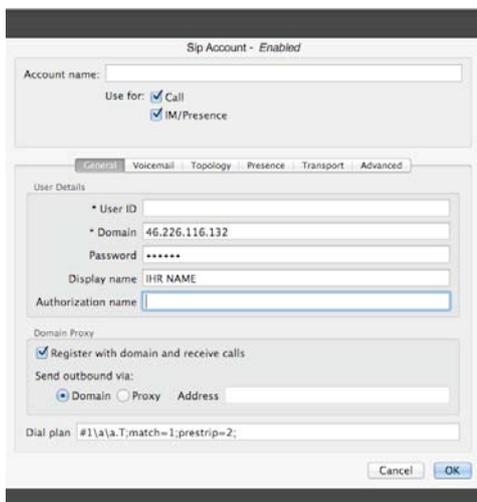
1.2.1. Konfiguration für PC-Benutzer

Klicken Sie bitte auf den Punkt „Account Settings“. Es öffnet sich ein Fenster, indem diverse Konfigurationsdaten hinterlegt werden müssen. Die nötigen Konfigurationsdaten senden wir allen Agenten per Email zu:



1.2.2. Konfiguration für MAC-Benutzer:

Klicken Sie bitte auf X-Lite > Preferences > Accounts. Es öffnet sich ein Fenster, indem diverse Konfigurationsdaten hinterlegt werden müssen. Die nötigen Konfigurationsdaten senden wir allen Agenten per Email zu:



1.3. Hinweise und Tipps zum Umgang mit QumiDo / X-Lite

1. FireFox benutzen! Bitte benutzen Sie hierfür ausschließlich den Internetbrowser FireFox, möglichst in der neusten Version.
2. Pop-Up's müssen zugelassen werden, Pop-Up Blocker müssen somit deaktiviert werden!
3. Keine unnötigen Web-Anwendungen! Bitte schließen Sie alle Programme und Web-Anwendungen, die für QumiDo nicht benötigt werden (Youtube, Facebook usw.)
4. Internetverbindung muss vorhanden sein.

2. Login

2.1. X-Lite starten

Die Sip-Software X-Lite muss immer gestartet werden, wenn QUMIDO in Verwendung ist.

2.2. Login und Anmeldung in QUMIDO

Die URL-Adresse inkl. Anmeldedaten erhält jeder Agent/Mitarbeiter in einer personalisierten Email.

Nach Aufruf der URL müssen Benutzername sowie Passwort eingetragen werden.



The screenshot shows a Windows-style dialog box with a title bar. On the left is a blue circular icon with a white question mark. The title is 'Authentifizierung erforderlich'. The main text reads: 'https://plattform01-07.qumido.de verlangt einen Benutzernamen und ein Passwort. Ausgabe der Website: "VengoCall"'. Below this are two input fields: 'Benutzername:' and 'Passwort:'. At the bottom right are two buttons: 'Abbrechen' and 'OK'.

Bei erstmaliger Anmeldung wird der Agent aufgefordert, ein neues und individuelles Passwort festzulegen!

3. Funktionen QUMIDO

3.1. Ansicht und Darstellung nach Login

Nach erfolgreicher Anmeldung wird nachfolgende Ansicht erscheinen:

The screenshot shows the QUMIDO web interface with the following elements:

- Adressgruppe:** Contains radio buttons for 'test' and 'DT-OFFEN'. Below it, a red text box explains: 'Hier wählen Sie die Arbeitsgruppe aus. Heißt: Sie wählen eine Adressgruppe und ein Team. Oft wird dort nur eine Gruppe angezeigt!'.
- Statistik:** A table showing current statistics:

positiv	0
gesamt	0
Verkaufsanteile	0
Arbeitszeit	13 min
Verkaufsanteile / h	0.00

 Below the table, it says: 'Ihre persönliche Statistik für den aktuellen Arbeitstag.'
- persönliche Wiedervorlagen:** A list of call records with columns for time, name, and call details.

Bearbeitung abgebrochen	Stefan Mustermann14-01 A PD	
Bearbeitung abgebrochen	Stefan Mustermann15	QC - Als Darlehen abgeschlossen!?!?.. 1111
Bearbeitung abgebrochen	Mike VETTA10	QC -
12.10.14 07:00 Uhr	Stefan Mustermann34	QC - ALS PD, mit allen 3
14.10.14 07:00 Uhr	Stefan Mustermann41	QC - lets go...Ja
15.10.14 07:00 Uhr	Stefan Mustermann19	QC - neu als ww Wollte mehr Infos 03.07. im A ...
15.10.14 07:00 Uhr	Mike TESTFRAU555	QC - blabla
19.03.15 07:00 Uhr	Mike VETTA09	QC - TOLL

 Below the list, a red text box says: 'Hier sehen Sie "persönliche Wiedervorlagen" oder in der Bearbeitung abgebrochene Gespräche. Beide können hier manuell erneut angerufen werden.'
- letzte Anrufe:** A tab for viewing recent calls. A red text box below it says: 'Zudem können Sie im Reiter "letzte Anrufe", eine Liste mit Ihren letzten Gesprächen einsehen.'

Diesen Bereich verwendet der Agent um Kunden abzuarbeiten. Von hier aus kann er neue Kunden aufrufen, um mit ihnen in Kontakt zu treten, seine Wiedervorlagen abarbeiten und seine Arbeitserfolge kontrollieren.

3.1.1. Adressgruppe

Hier werden die Adressprofile angezeigt, für die der Agent freigeschaltet ist. Durch die Auswahl eines Adressprofils werden ausschließlich Adressdaten der dem Adressprofil zugeordneten Adresspools vorgelegt.

3.1.2. Statistik

Durch die persönliche Statistik hat der Agent jederzeit einen Überblick über den aktuellen Stand seiner Arbeit. Es werden die Telefoniezeit, die Anzahl der geführten Gespräche, die Erfolgsquote sowie die Verkaufsanteile des Tages angezeigt.

3.1.3. Persönliche Wiedervorlagen

Hier werden die persönlichen Wiedervorlagen des Agenten verwaltet. Die Kunden werden chronologisch angezeigt. Wenn Wiedervorlagen zum angegebenen Termin nicht bearbeitet sind, werden sie farblich gekennzeichnet, wobei die Farben gelb und rot die Dringlichkeit aufzeigen. Erfolgt innerhalb einer Woche nach Fälligkeit keine Bearbeitung, so werden die Adressen wieder in den Gesamtpool zurückgegeben.

3.1.4. Letzte Anrufe

In dieser Übersicht werden sämtliche Anrufe und Anrufversuche des Agenten des aktuellen Tages angezeigt. Durch Klicken auf den jeweiligen Kunden kommt man nochmals in die Kundenmaske und kann den letzten Speicherstand des Kunden einsehen.

ACHTUNG: Veränderungen in der Kundenmaske und ein erneutes Abspeichern des Kunden, werden in die Datenbank übernommen.

3.2. Telefonie starten

Im unteren Bereich finden Sie den Button „nächster Kunde“, per Klick auf diesen Button wird die Telefonie gestartet:

The screenshot shows the Qumical agent interface. At the top, there is a header with the logo 'QUMICAL' and a user identifier 'test@EPD04'. The main area is divided into several sections:

- Adressgruppe:** Contains radio buttons for 'test' and 'DT-OFFEN'.
- persönliche Wiedervorlagen:** A list of pending tasks with columns for status (e.g., 'Bearbeitung abgebrochen'), customer name, and notes.
- letzte Anrufe:** A list of recent calls with columns for date/time, customer name, and notes.
- Statistik:** A summary of performance metrics.
- Buttons:** A 'nächster Kunde' button is circled in red at the bottom left, and an 'aktualisieren' button is at the bottom right.

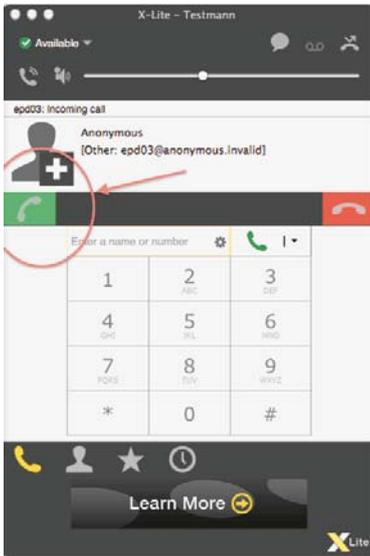
positiv	0
gesamt	0
Verkaufsanteile	0
Arbeitszeit	13 min
Verkaufsanteile / h	0.00

Bearbeitung abgebrochen	Stefan Mustermann14-01	A PD
Bearbeitung abgebrochen	Stefan Mustermann15	QC - Als Darlehen abgeschlossen!?!?... 1111
Bearbeitung abgebrochen	Mike VETTA10	QC -

12.10.14 07:00 Uhr	Stefan Mustermann34	QC - ALS PD, mit allen 3
14.10.14 07:00 Uhr	Stefan Mustermann41	QC - lets go...Ja
15.10.14 07:00 Uhr	Stefan Mustermann19	QC - neu als wv Wollte mehr Infos 03.07. im A ...
15.10.14 07:00 Uhr	Mike TESTFRAU555	QC - blabla
19.03.15 07:00 Uhr	Mike VETTA09	QC - TOLL

Durch das Anklicken des Buttons wird der nächste Kunde vorgelegt. Im Predictive Dialing erscheint zunächst ein Wartebalken (außer Firefox) und nach kurzer Zeit wird automatisch eine Verbindung durchgestellt. Im Kopfhörer des Agenten wird durch ein kurzes Signal angezeigt, dass ein Kunde in der Leitung ist. Zeitgleich öffnet sich in einem neuen Fenster die Kundenmaske. Im Preview Dialing kann kurzzeitig ein Wartebalken erscheinen bevor die nächste Kundenmaske im Bildschirm angezeigt wird. Der Agent stellt durch Drücken des Wählbuttons die Verbindung zum Kunden her.

Nun erscheint die Sip-Software X-Lite, die einen Sprachanruf starten möchte. Bitte klicken Sie hier einmalig den GRÜNEN-Button:



QUMIDO wählt nun den nächsten Datensatz an und stellt Ihnen diesen nach positiver Rückmeldung zu. Es öffnet sich dann die entsprechende Agentenmaske:

Kundendaten		Speichern speichern	
Kein Interesse	<input type="checkbox"/> kein Interesse	Produkte	
ID EXT	525525	<input type="checkbox"/> Einmalzahler	
Letzte Mahnung		Höhe Darlehn	4.000
Mahnstufe	10024	VS-Restwert	104524
Anrede	<input type="text"/>	Laufzeit	24 Monate
Vorname	Max <input type="text"/> Titel <input type="text"/>	monat. Beitrag	45,00
Zuname/ Firma	Mustermann	Summe Prämien über Laufzeit	1080,00 €
Zusatz 1	<input type="text"/>	Startertermin	15. 11. 2014
Straße	Frankenuserstr. 16	Endtermin	15.11.2016
Land / PLZ	D 44315 Ort Dortmund	Postident erfolgreich	<input checked="" type="radio"/> nein <input type="radio"/> ja
Ort Suche	<input type="text"/>	Zustellungstermin	
Geb.datum	06.09.1968	Zustellzeit	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>	Vertragsanlauf_und_Detalle #1	
E-Mail	<input type="text"/>	Vertragsart	<input type="text"/>
Tipgeber	<input type="text"/>	Vertragsanlauf_und_Detalle #2	
Kontakt		Vertragsart	<input type="text"/>
Verkaufscall	18.09.2014 12:15 test@EPD04	Vertragsanlauf_und_Detalle #3	
Aufnahme	<input checked="" type="checkbox"/>	Vertragsart	<input type="text"/>
Telefon Orig.	0231 545655	E-Mailversand Antwortliste	
Telefonnr.	0231581758	E-Mail Empfänger	<input type="text"/>
Handy	<input type="text"/>	Email Bestätigung	<input type="text"/>
Ergebnis	<input type="text"/>	Gesprächsprotokoll alles ausfüllen History ausblenden	
Wiedervorlage	min <input type="text"/> h <input type="text"/>	Vorstellung der Firma	<input type="text"/>
WV-Bemerkung	<input type="text"/>		

3.3. Die Agentenmaske: Erläuterungen der einzelnen Felder

3.3.1. Kundendaten

Unter dem Reiter „Kundendaten“ werden alle personenbezogenen Daten erfasst.

Kundendaten		Antragsteller ist nicht Begünstigter	
Kein Interesse	kein Interesse		
ID EXT	77375		
Letzte Mahnung			
Mahnstufe			
Anrede	---		
Vorname	Max	Titel	
Zuname/ Firma	Mustermann		
Zusatz 1			
Straße	Dorfstr. 49		
Land / PLZ	D	25852	Ort: Bordelum
Ort Suche			
Geb.datum	11.03.1979		
Fax			
E-Mail			
Tippgeber			

Pflichtfelder bei Abschluss:

- Anrede
- Vorname
- Nachname
- Str. + Nr.
- PLZ / Ort
- Geburtsdatum

3.3.2. Kontakt

Unter „Kontakt“ befinden sich die Rufnummern des Kunden (Festnetz- und/oder Mobilnummer), sowie die Option eine kurze Bemerkung zum Gesprächsverlauf einzufügen.

Hinweis: Im Bemerkungsfeld dürfen **KEINE Sonderzeichen** (z.B. Semikolon etc.) eingefügt werden!

3.3.3. Wiedervorlagen

Soll ein Datensatz zu einem anderen Zeitpunkt erneut aufgerufen, muss die Option „Wiedervorlage“ benutzt werden. Hierfür stehen zwei Varianten zur Verfügung: „Automatische Wiedervorlagen“ und „Persönliche Wiedervorlagen“.

3.3.4. Automatische Wiedervorlage

Adressen mit automatischer Wiedervorlage sind keinem speziellen Agenten zugeordnet, sondern stehen allen Agenten die auf dem entsprechenden Adresspool telefonieren zur Verfügung.

3.3.4.1. Wiedervorlage mit Datum

Wird für eine Adresse ein Wiedervorlagedatum gesetzt wird diese vom Dialer nicht vor diesem Datum angerufen. Ist der Tag der Wiedervorlage erreicht, bevorzugt der Dialer die Adresse bis eine Stunde nach dem Wiedervorlagedatum gegenüber anderen Adressen. Wenn die Adresse am Tag der Wiedervorlage nicht erreicht bzw. abgearbeitet wird, so wird sie an den kommenden Tagen im Bereich: zwei Stunden vor der Wiedervorlagezeit bis zwei Stunden nach der Wiedervorlagezeit bevorzugt ausgewählt. Das heißt auch: wenn der Adresspool leer läuft und das Wiedervorlagedatum überschritten ist, kann die Adresse auch unabhängig von der Wiedervorlagezeit angerufen werden.

3.3.4.2. Wiedervorlage ohne Datum

Wird kein Wiedervorlagedatum gesetzt, dann steht die Adresse nach einer kurzen Sperre wieder uneingeschränkt für die Telefonie zur Verfügung.

3.3.5. Persönliche Wiedervorlagen

Eine Adresse mit einer persönlichen Wiedervorlage ist für einen bestimmten Agenten gesperrt. So lange die Sperre besteht wählt der Dialer die Adresse nicht mehr an. Diese Sperre endet, wenn der Agent die Adresse durch das Setzen einer automatischen Wiedervorlage wieder frei gibt oder mit einem anderen Ergebnis (z.B. positiv) abschließt. Das kann auch von einem Administrator über die Kundensuche bewerkstelligt werden.

WICHTIG: Es muss im Feld „Ergebnis“ ausgewählt werden, ob es sich um eine „Automatische Wiedervorlage“ oder „Persönliche Wiedervorlage“ handelt!

3.4. Ergebnis auswählen

Im Feld „Ergebnis“ muss nach Beendigung des Gespräches ein End-Ergebnis gewählt werden. Folgende Optionen stehen hier zur Verfügung:



3.4.1. Nicht erreicht oder „persönliche Wiedervorlage“ als Ergebnis wählen

In der Wiedervorlage kann durch Anklicken des Kalender-Button ein Datum eingetragen werden, an dem der Kunde noch einmal angerufen werden soll. Bei Bedarf kann auch die Uhrzeit eingestellt werden. Im Feld WV-Bemerkung können die Agenten Informationen zum Kunden hinterlegen.

Wird im Kalender ein Wiedervorlage-Datum eingegeben, steht im Ergebnis-Feld automatisch persönliche Wiedervorlage. Wenn der Eintrag nicht passend ist, kann er problemlos (z.B. auf automatische Wiedervorlage) geändert werden.

3.4.2. Abschluss

Soll dem Kunden ein „Angebot“ (Vollmacht) zugesendet werden, muss das Ergebnis auf Abschluss gestellt werden.

3.4.3. Robinson

Soll ein Kunde/Datensatz gesperrt werden, muss das Ergebnis „Robinson“ lauten.

3.5. Daten zur Versicherung aufnehmen

Es können bis zu drei Versicherungen eingetragen werden.



Sobald unter „Vertragsart“ ein Versicherungstyp angegeben wurde (Lebensversicherung, Bausparvertrag usw.), öffnen sich alle relevanten Detailfelder:

The image shows a screenshot of a web application interface for contract details. It consists of three vertically stacked sections, each titled 'Vertragsankauf_und_Details #1', '#2', and '#3'.
 - Section #1: Fully populated. The 'Vertragsart' dropdown is set to 'Lebensversicherung' and is open, showing a list of options: 'Lebensversicherung', 'Bausparvertrag', 'Kapital Beteiligung', and 'Sonstiges'. Other fields include 'Gesellschaft', 'Straße / HausNr', 'PLZ', 'Ort', 'Vertragsnummer', 'Abschlussdatum', 'Ablaufdatum', and 'Vertragssumme in €', all with text input boxes.
 - Section #2: Only the 'Vertragsart' dropdown is visible, which is currently empty.
 - Section #3: Only the 'Vertragsart' dropdown is visible, which is currently empty.

Wichtig: Der erste Vertrag (Vertragsankauf_und_Details #1) wird immer versendet, egal wie viel hier ausgefüllt wurde.

Soll ein zweiter oder dritter Vertrag (Vertragsankauf_und_Details #2 bzw. Vertragsankauf_und_Details #3) versendet werden, müssen hier alle Daten ausgefüllt sein!

3.6. E-Mail Versand

Wird vom Kunden eine E-Mail Adresse angegeben, so kann über Qumido eine automatische E-Mail an den Kunden versendet werden.

Hierbei gibt es zwei Unterscheidungen:

- Abschluss / Positiv
Möchte der Kunde ein Angebot von uns erhalten, muss der Button „**Email für Angebot senden**“ geklickt werden. Der Kunde erhält dann eine E-Mail inkl. URL (Link) zu unserem Dokument „Policenbewertung“.
- Kein Interesse / Negativ
Möchte der Kunde **KEIN** Angebot von uns bekommen, kann er trotzdem eine E-Mail von uns erhalten. Der Text ist entsprechend angepasst.
Hierfür muss der Button „**Negative EMail senden**“ geklickt werden.

The screenshot shows a web interface titled "E-Mailversand". On the right side, there are two tabs labeled "Antwortliste". On the left side, there are two sections, each with a label "E-Mail Empfänger" and "Email Bestätigung". The first section has a button labeled "Email für Angebot senden". The second section has a button labeled "negative EMail versenden".

WICHTIG: Neben der E-Mail des Kunden müssen auch folgende Felder ausgefüllt sein: Anrede, Name und Anschrift.

3.7. Gesprächsprotokoll

Soll ein Datensatz als positiv (Ergebnis: Abschluss) gespeichert werden, muss im Gesprächsprotokoll der Punkt „Papier“ aktiviert werden. Alle anderen Punkte sind optional.

Unter *History* werden ältere Gesprächskontakte erfasst und angezeigt.

The screenshot shows a form titled "Vertragsinformationen". It contains two checkboxes: "CD/USB" (unchecked) and "Papier" (checked). Below the checkboxes is a large empty text area. On the left side of the form, there is a tab labeled "History".

3.8. Zahlung

Soll ein Datensatz als positiv (Ergebnis: Abschluss) gespeichert werden, muss unter Zahlungsart bitte Rechnung ausgewählt werden.

3.9. Versandart

Bei jedem Kunden der als „positiv“ (Abschluss) gespeichert werden soll, muss eine Versandart ausgewählt werden.

- E-Mail
Kunde soll die Unterlagen via EMail erhalten (hierfür bitte „3.6 E-Mail Versand“ beachten!)
- Fax
Kunde soll die Unterlagen als Fax erhalten
- KD senden zurück
Der Kunde hat die Unterlagen bereits vorliegen und sendet diese ausgefüllt zurück

3.10. Speichern

Durch das Anklicken des Buttons Speichern wird die komplette Maske mit allen Eingaben abgespeichert. Das System führt den Agenten automatisch zur Agenteneinstiegsmaske zurück.

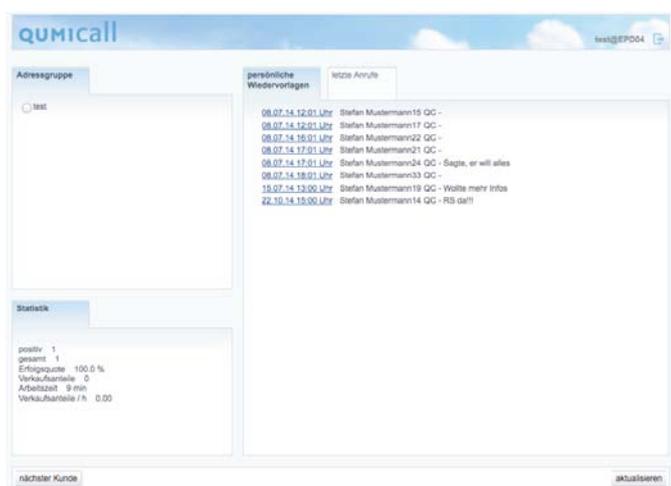
ACHTUNG: Die Kundendatenmaske kann auch durch Schließen des Windowsfensters verlassen werden. Die in der Maske getätigten Veränderungen werden jedoch nicht in der Datenbank gespeichert und der Kunde wird als "abgebrochener Vorgang" in der Agenteneinstiegsmaske angezeigt!

3.11. Feedback

Über die Knöpfe unten rechts können Sie Probleme mit der Telefonverbindung melden.

3.12. Automatisches Datum zum „Nachfassen“ bzw. QC-Status

Jeder Agent findet seine Abschlüsse (FirstCall, Zusendung der Vollmachten) in seiner persönlichen Übersicht:



Alle Abschlüsse, die dem Agenten erneut zum „Nachfassen“ zugewiesen werden, sind mit QC gekennzeichnet.

Nach Abschluss im FirstCall wird der Datensatz zum „Nachfassen“ automatisch als QC-Wiedervorlage (QC-Status) auf max. fünf Tage in der Zukunft gestellt haben. Wenn ein Wochenende dazwischen liegt, sind sieben Tage möglich. So ist garantiert, dass dieser Abschluss auch wirklich nur vom Agenten selbst „nachgefasst“ werden kann.

Beispiel:

Abschluss im FirstCall am 01.07.2014 (Montag).

Automatisches Datum zum „Nachfassen“, welches direkt vom System eingetragen wird, lautet: 08.07.2014

3.13. Agentenmaske zum „Nachfassen“ bzw. QC-Status

Die Agentenmaske unterscheidet sich hier nicht!

Lediglich folgende Status-Ergebnisse sind hier verändert:

- Abschluss PD
FÜR DEN AGENTEN NICHT RELEVANT
- Angenommen VS
Sollte ein Kunde uns seine Versicherung abgetreten haben, dann jedoch KEIN Darlehen abschließen, muss dieser Status gewählt werden.
Der Kunde wird dann aus der Wiedervorlagen-Liste entfernt, ohne Darlehensunterlagen zu erhalten.

- Angenommen VS+PD
FÜR DEN AGENTEN NICHT RELEVANT
- Kein finaler Abschluss
Sind die Unterlagen versendet worden, der Kunde jedoch beim Nachtelefonieren storniert, muss dieser Status gewählt werden. Der Kunde wird dann aus der Wiedervorlagen-Liste entfernt, ohne weitere Unterlagen zu erhalten.

The screenshot displays the CallION CRM interface for a customer record. The main area is divided into several sections:

- Mail:** Includes fields for 'Mail' (s.herbst@goldag.de) and 'ppgeber'.
- Vertragsankauf_und_Details:** Features a 'Vertragsart' dropdown menu.
- Kontakt:** Contains contact information such as 'Erkaufscall' (01.07.2014 10:36 test@EPD04), 'Aufnahme', 'Telefon Orig.' (0231 22311558), 'Telefonnr.' (0231 22311558), 'Handy', 'Ergebnis', 'Wiedervorlage' (with a dropdown menu), 'V-Bemerkung', and 'Telefon. Werbung'.
- E-Mailversand:** Shows 'E-Mail Empfänger' and 'Email Bestätigung' (Bestätigung).
- Gesprächsprotokoll:** A list of conversation points with checkboxes, including 'Vorstellung der Firma', 'Vorstellung des AG mit richtigem Namen', 'Produktvorstellung', 'Kunde vermerkt Berater ID schriftlich', and 'Kunde vermerkt Telefonnummer schriftlich'.

The 'Wiedervorlage' dropdown menu is open, showing the following options:

- persönliche Wiedervorlage (selected)
- persönliche Wiedervorlage
- Abschluss PD
- Angenommen VS
- Angenommen VS+PD
-
- Anrufbeantworter
- Faxnummer statt Telefon
- Robinson
- kein Interesse (ohne Grund)
- kein Geld (Immobilie vorhanden)
- kein Geld (LV-Police vorhanden)
- Kein finaler Abschluss

3.14. Neues Datum zum Nachfassen wählen

Wird der Kunde nicht erreicht oder soll ein weitere „Nachfass-Anruf“ getätigt werden, kann der Agent unter „Wiedervorlage“ ein neues Datum auswählen **und den Status auf „persönliche Wiedervorlage“ setzen**. Der Abschluss wird dann zum neu gewählten Termin aufgerufen.

4. Kunde soll das Part. Darlehn erhalten

Soll ein Kunde *ausschließlich* Unterlagen/Verträge zum Part. Darlehn erhalten, so darf der Agent in QumiDo lediglich die relevanten Felder zum Darlehen ausfüllen! Heißt: KEINE Felder zum Thema Versicherungen bzw. Abtretungen ausfüllen!

Des Weiteren muss der Agent angeben, ob es sich um einen „Einmalzahler“ oder „Sparer“ handelt.

Sollte es sich um einen „Sparer“ (mit Reservierungsvertrag) handeln, müssen alle Felder zum Darlehen (Laufzeit, monatlicher Beitrag usw.) ausgefüllt sein.

Kundendaten Antragsteller ist nicht Begünstigter Speichern speichern

Kein Interesse

ID EXT 1482419

Letzte Mahnung BEISPIEL für einen Sparer

Mahnstufe

Anrede

Vorname Ines Titel

Zuname/ Firma Schulz

Zusatz 1

Straße Eibacher Hauptstr. 148

Land / PLZ Ort Nuernberg

Ort Suche

Geb.datum

Fax

E-Mail

Produkte

Einmalzahler

Höhe Darlehn

VS-Restwert

Laufzeit

monatl. Beitrag

Summe Prämien über Laufzeit 2340,00 €

Starttermin

Endtermin 15.09.2017

Zustellungstermin

Zustellzeit

Vertragsanlauf und Details #1

Vertragsart

Beispiel für einen Sparer in QumiDo

Sollte es sich um einen „Einmalzahler“ (Beteiligungsvertrag) handeln, dürfen die Felder „Laufzeit“ sowie „monatl. Beitrag“ auf keinen Fall ausgefüllt sein. Der Haken bei „Einmalzahler“ muss natürlich ebenfalls gesetzt sein.

Kundendaten Antragsteller ist nicht Begünstigter Speichern speichern

Kein Interesse

ID EXT 1482419

Letzte Mahnung BEISPIEL für einen Einmalzahler

Mahnstufe

Anrede

Vorname Ines Titel

Zuname/ Firma Schulz

Zusatz 1

Straße Eibacher Hauptstr. 148

Land / PLZ Ort Nuernberg

Ort Suche

Geb.datum

Fax

E-Mail

Produkte

Einmalzahler

Ausübungsfrist

Höhe Darlehn

VS-Restwert

Laufzeit

monatl. Beitrag

Summe Prämien über Laufzeit 0 €

Starttermin

Endtermin

Zustellungstermin

Zustellzeit

Beispiel für einen Einmalzahler in QumiDo

Sind alle relevanten Felder ausgefüllt, so muss der Datensatz auf „Abschluss“ gestellt werden. Der Datensatz wird exportiert, gedruckt und dem Agenten als QC-Wiedervorlage zum „Nachtelefonieren“ zugeordnet.

Wurde der Vertrag zum Part. Darlehen korrekt und vollständig vom Kunden an uns zurück gesendet, muss der Agent diesen Datensatz auf „Angenommen VS+PD“ setzen. Mit dieser Einstellung wird der Datensatz aus der Agentenmaske entfernt.