

# FXDesk

**Endbenutzerhandbuch**

## Inhaltsverzeichnis

Einführung .....	3
Leadgenerierung.....	3
Einstieg bzw. Login .....	3
Übersicht neuer Eingänge .....	5
Antrag .....	7
Antragsteller .....	8
Kommunikation.....	9
Sicherheiten .....	9
Immobilien- und Finanzierungsdaten.....	9
Tilgungsträger.....	10
Datenerfassung .....	10
Antragsteller .....	11
Ausgaben .....	13
Einnahmen .....	14
Bestandsimmobilien .....	14
Verbindlichkeiten .....	15
Vermögen .....	16
Vorsorgeprodukte .....	17
Immobilienkosten/Immobilienkosten.....	17
Datendruck .....	18
Druckstücke .....	18
Grobangebot .....	18
Beratungsvertrag .....	20
Unterlagen.....	21
Status, Aktivitäten und Wiedervorlage .....	22
Aktivitäten.....	26
Suchen.....	27
Buchhaltung .....	27
Reklamationsbearbeitung.....	29
Reklamieren .....	30
Die Selbstauskunft .....	32
Login .....	32
Datenerfassung .....	33
Kontrolle.....	35

## Einführung

Willkommen bei der FXDesk Plattform zur Abwicklung von Immobilienfinanzierungen. Mit Hilfe unserer Plattform können wir Ihnen 24h am Tag an sieben Tagen die Woche Anfragen von Interessenten aus dem Internet zustellen, welche sich für das Thema Baufinanzierung interessieren.

Damit Sie nur Anfragen aus Ihrem lokalen Umfeld bekommen, haben Sie bei uns PLZ-Bereiche angegeben, aus denen Sie Anfragen erhalten wollen. Unser System wird nur solche Anfragen an Sie weiterleiten, die aus diesem PLZ Bereich stammen.

Dieses Dokument soll Ihnen den Einstieg in unsere Plattform erleichtern, so dass Sie nach sehr kurzer Zeit produktiv arbeiten können um sich voll und ganz den Anfragen zu widmen.

## Leadgenerierung

Um das System korrekt zu verstehen, soll hier zunächst erklärt werden, wo die Interessentenanfragen herkommen. Die Aussage „aus dem Internet“ ist für die meisten Menschen doch zu abstrakt.

Über FXDesk können Partnerfirmen beauftragen, im Internet an zentralen Seiten bzw. Portalen Werbung zu schalten. Diese Werbung wird so in Auftrag gegeben, dass sie nur erscheint, wenn ein Benutzer im Internet nach Informationen z.B. zum Bereich „Immobilienfinanzierung“ sucht. Sobald der Interessent im Internet auf diese Werbung klickt wird er auf die Seite der FXDesk weitergeleitet.

Hier erwartet den Benutzer eine einfache Eingabeseite sowie zusätzliche Informationen zum Thema Baufinanzierung. Der Benutzer kann nun seine/ihre Daten in das Formular eingeben und absenden. Sobald er dies tut, ist ein neuer Lead erzeugt.

Unser System überprüft nun sofort die PLZ des Interessenten und sucht den Makler, der in dem angegebenen PLZ-Bereich Baufinanzierungen abwickeln möchte. Diesem Makler wird der Lead zugeteilt. Gibt es mehrere Makler für dieselben Bereiche, so erhält jeder Makler reihum jeweils eine Anfrage.

Wir versuchen schon in der ersten Eingabemaske soviel Informationen wie möglich zu erfragen, ohne den Interessenten zu überfordern. Diese Information wird dann direkt beim Speichern des Datensatzes von unserer Plattform bewertet. Trotzdem kann es immer wieder passieren, dass der Interessent falsche Daten angibt bzw. sich einfach vertippt. Aus diesem Grund ist es unerlässlich sich mit jedem Interessenten in Verbindung zu setzen!

## Einstieg bzw. Login

Sie haben hoffentlich von unserem Betrieb Ihre Zugangsdaten bereits erhalten. Sollte dies nicht der Fall sein, setzen Sie sich bitte umgehend mit uns in Verbindung. Wir werden versuchen das Problem so schnell wie möglich zu lösen.

Sobald Sie mit Hilfe eines Internetbrowsers auf unsere Startseite gehen sollten Sie in etwa folgendes sehen:

# FXDesk



Im linken Bereich sehen Sie das Hauptmenü, welches noch relativ dürftig ist, da Sie sich ja noch nicht eingeloggt haben. Im rechten Bereich sehen sie jeweils die zum aktuellen Menüpunkt passende Information.

An dieser Stelle finden Sie im Menü den Punkt „Angebot“. Wenn Sie hier klicken, kommen Sie weiter zur Angebotsseite, die der Interessent im Internet bekommt. Geben Sie bitte **nichts** in das Interessentenformular ein, da unser System Ihre Daten als Interessentendatensatz auffasst!

Im rechten Bereich sehen Sie den Link „Intern“. Wählen Sie bitte diesen Link aus und sie



werden mit einem Login-Dialog konfrontiert:

Hier müssen Sie die von uns zugesandten Zugangsdaten eingeben. Beachten Sie bitte **unbedingt** die GROSS-/kleinschreibung!

Nach einem erfolgreichen Login ist Ihr Fenster dreigeteilt:

- Links oben ist immer das Menü, mit dessen Hilfe sie in unserer Anwendung navigieren können
- Darunter ist ein kleiner Statusbereich. Dieser zeigt an, mit welcher Kennung Sie sich eingeloggt haben. Desweiteren können Sie hier mit zwei Links zur Ihrer persönlichen und zur Gruppenwiedervorlage verzweigen.
- Im Hauptarbeitsbereich sehen Sie nun
  - alle neuen Eingänge, welche Ihnen zugeordnet wurden
  - alle Wiedervorlagen

- ein Suchformular mit dessen Hilfe Sie in Ihrem Datenbestand suchen können.

## Übersicht neuer Eingänge

Sobald Sie neue Anträge bekommen, erscheinen diese sofort nach dem Login im

Neue Anträge				
	Antragsteller		Letzte Änderung	Status
<a href="#">BF-0001-00005518-00002732</a>	Jürgen Aldinger	★☆☆☆☆	04.08.2004	Neu
<a href="#">BF-0001-00005507-00002729</a>	Ralf Schumacher	★★☆☆☆	01.07.2004	Neu
<a href="#">BF-0001-00005505-00002728</a>	Ralf Schumacher	★★★☆☆	01.07.2004	Neu
<a href="#">BF-0001-00005503-00002727</a>	Ralf Schumacher	★☆☆☆☆	01.07.2004	Neu
<a href="#">BF-0001-00005348-00002650</a>	Meinhard Miegel	★☆☆☆☆	08.06.2004	Neu

Hauptarbeitsbereich Ihrer Anwendung:

Hier sind fünf Neueingänge zu sehen, welche nach Eingangsdatum absteigend sortiert sind. In der ersten Spalte erscheint ein Bezeichner für die Anfrage, die zweite Spalte zeigt den Namen des Antragstellers an, die dritte Spalte eine Vorabbewertung gefolgt vom Eingangsdatum und vom Status der Anfrage.

Interessant hier ist die dritte Spalte mit den Sternchen. Je mehr Sternchen eine Anfrage besitzt, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass es sich um eine „gute“ Anfrage handelt. Lassen Sie sich jedoch nicht täuschen: Menschen können sich beim ausfüllen des Formulars vertippt haben, können falsche Angaben gemacht haben, uvm. Die Sterne sind nur ein Hinweis was unser System maschinell als gut bewertet. Ihr Know-how ist trotzdem noch gefragt!

Der Status eines Antrags entscheidet, ob die Anfrage in der Übersichtsseite angezeigt wird. Wenn sie also wollen, dass Ihre Liste der Neueingänge kleiner wird, so müssen Sie den Status einer Anfrage ändern!

Wie man in der oben gezeigten Liste sieht, kam am 1. Juli 2004 eine Anfrage von einem „Ralf Schumacher“ welcher von unserem System mit drei Sternen bewertet wurde. Um sich diesen Antrag genauer anzusehen, kann auf die Antragsnummer geklickt werden:

Der Arbeitsbereich zeigt nun die genauen Daten der Anfrage an, so dass Sie sich schnell einen Überblick verschaffen können. Im Menübaum hat sich ebenfalls einiges getan:

→ Antrag [Ralf Schumacher]

- Daten
- Status
- Nachricht
- Aktivitäten
- Unterlagen
- Druckstücke
- Datenerfassung
- Datendruck

Durch klicken auf den Eintrag „Antrag [Ralf Schumacher]“ kommen Sie jederzeit zu der oben gezeigten Übersichtsseite zurück. Sie können jedoch die Daten auch in detaillierter Form betrachten. Wählen Sie dazu entweder den Menüpunkt „Datenerfassung“ oder in der

Übersichtsseite in einem der Teilbereich den Link „Ändern“.

Im Hauptarbeitsbereich werden mehrere kleine Teilbereiche dargestellt, welche nun im folgenden genauer erläutert werden sollen.

## Antrag

Im Teilbereich „Antrag“ werden die Hauptattribute des Antrags an sich dargestellt. Hierzu zählt neben der Antragsnummer, der aktuelle Reklamationsstatus, die Bewertung des Antrags, der Status, der aktuell zugeordnete Berater uvm.

<b>Antrag</b> Antragnr.: BF-0001-00005505-00002728 Reklamation:  Status: Neu Score: ★★☆☆☆ Zuständiger Berater: Berater 1 Bezeichnung: neue Finanzierung Eingang: 01.07.2004, 09:30 Letzte Änderung: 01.07.2004, 09:30 Letzter Kundenlogin: Kundenwunsch: interne Notizen: Schreibsperre für Kunden: [deaktiviert] Kundenkennung/Passwort für Selbstauskunft: [neu erzeugen] <a href="#">Ändern</a>	<b>Finanzierung</b> Darlehenshöhe: 300.000,00 EUR Gewünschte Belastung: 0,00 EUR Auszahlung: 01.08.2004 Laufzeit: 0 Jahre <a href="#">Ändern</a>
<b>Antragsteller</b> Art: Privatkunde Vorname: Ralf Nachname: Schumacher Anschrift: Münchnerweg 1, 12345 Salzburg Geburtsdatum: Titel: Familienstand: ledig Beruf: Angestellter Berufsbezeichnung: <a href="#">Ändern</a>	<b>Immobilie</b> Erwerbsart: Kaufen Immobilienart: Zweifamilienhaus Nutzungsart: wohnwirtschaftlich selbstgenutzt Kaufpreis: 500.000,00 EUR Anschrift: ,0 <a href="#">Ändern</a>
<b>Sicherheiten</b> Bankguthaben: 200.000,00 EUR 200.000,00 EUR <a href="#">Ändern</a>	<b>Kommunikation</b> Telefon privat: 123123 EMail: usc@innuendo.de <a href="#">Ändern</a>
	<b>Tilgungsträger</b> <a href="#">Ändern</a>

# FXDesk

**Antrag**

Antragnr.:	BF-0001-00005505-00002728
Reklamation:	
Status:	Neu
Score:	★★★★☆
Zuständiger Berater:	Berater 1
Bezeichnung:	neue Finanzierung
Eingang:	01.07.2004, 09:30
Letzte Änderung:	01.07.2004, 09:30
Letzter Kundenlogin:	
Kundenwunsch:	
interne Notizen:	
Schreibsperre für Kunden:	<a href="#">[deaktiviert]</a>
Kundenkennung/Passwort für Selbstauskunft:	<a href="#">[neu erzeugen]</a>

[Ändern](#)

Die einzelnen Attribute bedeuten:

- **Antragsnummer**  
Eine intern vergebene eindeutige Nummer für den Antrag
- **Reklamation**  
Auf die beiden Lämpchen kann geklickt werden und man verzweigt in die Reklamationsverarbeitung. Sie als Makler können in der Reklamationsmaske einen Lead als „Reklamation“ markieren und einen Reklamationsgrund dazu eingeben. Diese Reklamation wird dann von uns nochmals bearbeitet und wenn Ihre Reklamation berechtigt ist, wird Ihnen der Betrag für den Lead gutgeschrieben.
- **Status**  
Auf den Wert kann geklickt werden und man verzweigt in die Statusverwaltung.
- **Score**  
Die aktuelle Bewertung des Datensatzes durch unser System.
- **Zuständiger Berater**  
Der Name des Maklers, der für diesen Interessenten zuständig ist. Das sollten im Normalfall immer Sie sein.
- **Bezeichnung**  
Sie können den Bezeichner einer Finanzierung ändern. Als Initialwert steht hier immer „neue Finanzierung“. Wenn Sie aber mehrere Finanzierungen einer Person haben, können Sie eine Finanzierung z.B. „Ferienwohnung“ und die andere „Kapitalanlage“ nennen.
- **Eingang**  
Das Eingangsdatum der Anfrage.
- **Letzte Änderung**  
Das Datum der letzten Änderung
- **Letzter Kundenlogin**  
Jeder Interessent erhält via Email einen Zugang zu einer Selbstauskunft. Sobald sich ein

# FXDesk

Interessant in die Selbstauskunft einloggt, erscheint hier das Datum des letzten Logins.

- **Kundenwunsch**  
Ein Interessent kann via Internet Wünsche als Freitext angeben. Diese erscheinen hier.
- **Interne Notizen**  
Hier können Sie Notizen zum Antrag ablegen, welche der Kunde via Selbstauskunft nicht einsehen kann.
- **Schreibsperre für Kunden**  
Sobald eine Anfrage einen kritischen Zustand erreicht hat, müssen Sie den Datensatz für den Kunden sperren. Es darf nicht passieren, dass Sie eine Anfrage als „gut“ bewerten und sich der Kunde dann via Internet erneut einwählt und nochmals Daten ändert. Wird hier eine Schreibsperre gesetzt, so kann der Endkunde die Daten nur noch betrachten, nicht jedoch ändern.
- **Kundekennung/Passwort für Selbstauskunft**  
Leider passiert es immer wieder, dass Interessenten ihre Kennung bzw. das Passwort vergessen. Mit Hilfe dieser Aktivität können Sie dem Endkunden eine neue Kennung geben. Das System erzeugt automatisch ein neues Passwort und verschickt beide Daten via Email an den Kunden.

## Antragsteller

Ein weiterer Teilbereich zeigt Informationen zum Antragsteller selbst an. Dazu gehört neben Namen und Anschrift auch Informationen zum Beruf.

Antragsteller	
Art:	Privatkunde
Vorname:	Ralf
Nachname:	Schumacher
Anschrift:	Münchnerweg 1, 12345 Salzburg
Geburtsdatum:	
Titel:	
Familienstand:	ledig
Beruf:	Angestellter
Berufsbezeichnung:	

[Ändern](#)

Sämtliche Felder sollten selbsterklärend sein. Die Art des Kunden legt fest, welche Dokumente für eine Bewilligung des Kredits eingereicht werden müssen. Alle anderen Attribute bedürfen keinerlei Erklärungen. Klicken Sie auf „Ändern“ um die Daten anzupassen bzw. zu erweitern.

## Kommunikation

Kommunikation	
Telefon privat:	123123
E-Mail:	usc@innuendo.de

[Ändern](#)

Der Interessent kann im Internet verschiedene Kommunikationsarten angeben und festlegen,

welche der verschiedenen Telefonnummern die bevorzugte ist. Unser System zeigt alle angegebenen Werte an und markiert die bevorzugte Nummer rot.

## Sicherheiten

Im Block für Sicherheiten werden alle Vermögensgegenstände des Antragstellers aufgelistet. Da ein Interessent in der ersten Eingabemaske nur sein „Eigenkapital“ angibt, wird dieses als „Bankguthaben“ angezeigt.

Sicherheiten	
Bankguthaben	200.000,00 EUR
	200.000,00 EUR
	<a href="#">Ändern</a>

Sobald ein Interessent über die Selbstauskunft die Vermögensverhältnisse genauer angibt, so werden alle Vermögensgegenstände exakt angezeigt und summiert. Sie können diese auch selbst anpassen indem Sie auf „Ändern“ klicken.

## Immobilien- und Finanzierungsdaten

In diesen beiden Blöcken werden die wichtigsten Daten zur Immobilie und zur Finanzierung angezeigt:

Finanzierung	
Darlehenshöhe:	300.000,00 EUR
Gewünschte Belastung:	0,00 EUR
Auszahlung:	01.08.2004
Laufzeit:	0 Jahre
	<a href="#">Ändern</a>

Immobilie	
Erwerbsart:	Kaufen
Immobilienart:	Zweifamilienhaus
Nutzungsart:	wohnwirtschaftlich selbstgenutzt
Kaufpreis:	500.000,00 EUR
Anschrift:	,0
	<a href="#">Ändern</a>

Auch hier sollten alle Attribute selbsterklärend sein. Beachten Sie bitte, dass es sich hier nur um einen Grobüberblick handelt! Sobald Sie auf „Ändern“ klicken, können Sie z.B. die Daten der Immobilie sehr feingrannular (Grundbucheinträge, Bauweise, Lage, ...) eingeben!

## Tilgungsträger

Sollte der Interessent einen Tilgungsträger für die Finanzierung benötigen, so können Sie diesen in unser System eingeben. Normalerweise ist kein Tilgungsträger erfasst, was zu folgender Ansicht führt:

Tilgungsträger Ändern

Klicken Sie jedoch auf „Ändern“, so können Sie einen Tilgungsträger erfassen. Dabei ist es möglich einen bereits bestehenden Tilgungsträger als auch einen neuen zu erfassen. Sobald ein

**Tilgungsträger**  
**benötigter Tilgungsträger**

Typ:	Britische Lebensversicherung
Anbieter:	CMI
Produkt:	Wealthmaster Classic Plan (ratierlich)
Auszahlung (für Tilgung):	250.000,00 EUR
per Datum:	01.01.2020

Ändern

Tilgungsträger eingegeben wurde erscheint dieser in der Übersicht:

## **Datenerfassung**

Die FXDesk Plattform dient hauptsächlich der Abwicklung von Immobilienfinanzierungen. Dabei ist es notwendig, sehr viele Daten des Interessenten zu erfassen und zu bewerten. Um eine schnelle Erfassung zu ermöglichen, bietet unser System dem Interessenten eine Selbstauskunft, d.h. Jeder Interessent bekommt automatisch eine Email zugesandt in der eine Kennung und ein Passwort enthalten ist. Mit diesen Daten kann sich jeder Interessent in einen geschützten Bereich in das System einloggen und bekommt exakt die Fenster zu sehen, die für Sie als Makler im Menüpunkt „Datenerfassung“ enthalten sind.

Sie sollten jedem Interessenten versuchen zu erklären, dass eine schnelle Kreditentscheidung nur möglich ist, wenn all diese Daten vorliegen und der Interessent in seinem eigenen Sinn handelt, wenn er so schnell wie nur möglich die Selbstauskunft ausfüllt.

*Achtung: Es kann durchaus passieren, dass sich ein Interessent bei dem Ausfüllen des Formulars in der Email-Adresse vertippt hat und somit keine Zugangsdaten besitzt. Verbessern Sie in diesem Fall die Email-Adresse und versenden Sie eine neue Kennung inkl. Passwort (über die Übersichtsseite des Antrags möglich).*

Sobald Sie den Menüpunkt „Datenerfassung“ wählen, erscheint folgendes Untermenü:

Hier sehen Sie all die Masken, welche für einen erfolgreichen Antrag ausgefüllt werden müssen. Jede Bezeichnung die mit einem „[MA]“ endet bedeutet, dass hier nur Eingaben notwendig sind, wenn es einen Mit Antragsteller gibt.

→ Datenerfassung

- Antragsteller
- Mitantragsteller
- Ausgaben
- Ausgaben [MA]
- Einnahmen
- Einnahmen [MA]
- Bestandsimmobilien
- Bestandsimmobilien [MA]
- Verbindlichkeiten
- Verbindlichkeiten [MA]
- Vermögen
- Vermögen [MA]
- Vorsorgeprodukte
- Vorsorgeprodukte [MA]
- Immobilienkosten

Im folgenden wird nun jede einzelne Maske detailliert erläutert.

## Antragsteller

Im oberen Teil des Fensters legen Sie die Kontaktdaten des Antragstellers fest. Dazu gehört neben dem Namen und der Anschrift auch eine Email-Adresse, sowie mehrere Telefonnummern. Desweiteren haben Sie hier die Möglichkeit, den Beruf des Antragstellers sowie eine etwaige Befristung des Angestelltenverhältnisses einzugeben.

Beachten Sie bitte, dass sie den Haken „Es gibt einen Mitantragsteller“ setzen, falls es einen Mitantragsteller gibt! Ansonsten können Sie in den Eingabefeldern für den Mitantragsteller keine Daten eingeben!

Der untere Teil des Fensters dient dazu, die Bankverbindung des Antragstellers zu erfassen. Es ist möglich mehrere Bankverbindungen einzugeben; füllen Sie einfach die Daten für die Bankverbindung aus und Klicken Sie auf „Hinzufügen“.

Sollten Sie sich vertippt haben, können Sie die Bankverbindung mit einem Klick auf „Entfernen“ der jeweiligen Verbindung jederzeit löschen.

Besitzt der Immobilienfinanzierungsantrag einen Mitantragsteller, so existiert exakt die gleiche Maske auch noch für den Mitantragsteller. Diese enthält die gleichen Attribute wie die hier gezeigte.

# FXDesk

**Antragsteller**

Es gibt einen Mit Antragsteller

Art:

Geschlecht:  männlich  weiblich

Vorname:  Nachname:

Titel:

Geburtsdatum:

Geburtsname:

Staatsangehörigkeit:

Familienstand:  Güterstand:

Geburtsort:

Alter der unterh.ber. Kinder:

---

**Anschrift**

Strasse/Hausnr:

PLZ/Ort:

---

**Kommunikation**

Email:

Tel. privat:  Tel. geschäftlich:

Tel. mobil:  Fax:

Bevorzugt:  Privat  Geschäftlich  Mobil

---

**Beruf**

Berufsgruppe:  Berufsbezeichnung:

Arbeitgeber:

**Bankverbindung:**

Bank:

Kontonr.:

BLZ:

Kontonummer	BLZ	Bank
12345678	70020270	Hypovereinsbank <a href="#">Entfernen</a>

## Ausgaben

Im Bereich „Ausgaben“ werden die regelmässigen Ausgaben des Antragstellers erfasst. Beachten Sie bitte, die Ausgaben des Mit Antragstellers in der separaten dafür vorgesehenen Maske zu erfassen.

**Neue Ausgabe**

Ausgabeart:

Vorjahr:  EUR

lfd. Jahr:  EUR

Zahlweise:

Art	Vorjahr (in EUR)	lfd. Jahr (in EUR)	Zahlweise
Urlaub/Freizeitgestaltung	2.500,00	3.000,00	pro Jahr <a href="#">[Entf]</a>
Miete + NK (z.B. Strom, Heizung)	1.000,00	1.100,00	monatlich <a href="#">[Entf]</a>
<b>Summe (jährlich):</b>	<b>14.500,00</b>	<b>16.200,00</b>	

Um eine neue Position hinzuzufügen, selektieren Sie bitte die Art der Ausgabe und geben Sie die beiden Werte „Vorjahr“ und „lfd. Jahr“ an. Schliesslich müssen Sie noch angeben, um welche Art der Zahlweise es sich handelt, so dass die Summierung korrekt erfolgt.

Beachten Sie bitte im obigen Beispiel, dass die Summenangaben am Ende der Liste jährlich sind, während die Einzelpositionen nicht unbedingt „pro Jahr“ zu interpretieren sind. So handelt es sich bei den Angaben zur Miete um Monatswerte. Unser System rechnet diese selbständig auf Jahreswerte um, so dass sie in der Summe exakt sehen können, wieviel regelmässige Ausgaben der Antragsteller pro Jahr hat.

Um eine solche Position wieder zu löschen, klicken Sie auf „Entf“.

Achtung: Beiträge für Altersvorsorgeprodukte werden hier nicht erfasst. Dazu dient die Maske „Vorsorgeprodukte“. In diesem Fenster werden nur Beiträge für allg. Versicherungen wie Haftpflicht o.ä. erfasst.

## Einnahmen

Äquivalent zu den Ausgaben werden auch die Einnahmen erfasst:

**Neue Einnahme**

Um eine neue Einkommensart hinzuzufügen, füllen Sie bitte die folgenden Felder aus und aktivieren Sie dann bitte "Hinzufügen".

Einnahmeart:

Vorjahr:  EUR

lfd. Jahr:  EUR

Zahlweise:

Art	Vorjahr (in EUR)	lfd. Jahr (in EUR)	Zahlweise
Gewinn aus selbständiger Tätigkeit	10.000,00	9.000,00	pro Jahr <a href="#">[Entf]</a>
Nettoeinkommen aus nicht selbständiger Tätigkeit/Rente	2.500,00	2.700,00	monatlich <a href="#">[Entf]</a>
<b>Summe (jährlich):</b>	<b>40.000,00</b>	<b>41.400,00</b>	

Auch hier wird die Summe am Ende der Liste pro Jahr gerechnet. Beachten Sie deshalb die

Zahlweise immer korrekt anzugeben, da sonst sehr schnell falsche Werte angezeigt werden können.

## Bestandsimmobilien

Jeder Antragsteller muss die Vermögensverhältnisse offenlegen. Dazu gehören auch Immobilien, die der Antragsteller bereits besitzt. Diese werden in der Maske „Bestandsimmobilien“ eingegeben:

Versuchen Sie die Bestandsimmobilien so exakt wie möglich einzugeben. Sollten Sie das eine oder andere Attribut nicht sofort wissen, können Sie die Immobilie trotzdem soweit wie möglich eingeben und später mit dem Link „Details“ in der Liste der Bestandsimmobilien wieder eine Immobilie selektieren und weiter ausfüllen.

Diese Selektion einer Immobilie und Ändern der Daten ist in Kombination mit der Selbstauskunft des Interessenten sehr effektiv. So kann der Interessent einen Teil der Daten bereits eingeben und Sie können während eines Telefongesprächs die restl. Daten erfassen.

## Verbindlichkeiten

Als nächstes müssen die offenen Verbindlichkeiten des Antragstellers erfasst werden.

[Bestandsimmobilie hinzufügen](#)

Bitte tragen Sie nur Daten von Immobilien ein die Sie bereits besitzen und keine Daten der zu finanzierenden Immobilie; diese Daten werden später erfasst!

Anschrift:   
(Strasse,Hausnr.(Stock),PLZ,Ort, bei Eigentumswohnung Nr. lt. Teilerklärung)

Immobilienart:

Größenangaben Grundstück:  qm Wohnfl./Gewerbefl.:  qm umb. Raum:  cbm

Grundbuch Amtsgericht/Gemarkung:  Band/Blatt:

Eigentumsanteil:  %

Verkehrswert:  EUR Restschuld:  EUR  
per Stichtag:  (TT.MM.JJJJ)

Mietertrag:  EUR

Bewirtschaftungskosten:  EUR

regelmässige Belastungen (Zins/Tilgung):  EUR

[\[Zurücksetzen\]](#)

Anschrift	Verkehrswert (EUR)	Restschuld (EUR)	jährl. Mietertrag (EUR)	jährl. Bew.kosten (EUR)	jährl. Belastungen (EUR)	
Nussbaumstrasse 4, 80336 München	750.000,00	100.000,00	21.600,00	2.400,00	18.000,00	<a href="#">[Details]</a> <a href="#">[Löschen]</a>
<b>Summe:</b>	<b>750.000,00</b>	<b>100.000,00</b>	<b>21.600,00</b>	<b>2.400,00</b>	<b>18.000,00</b>	

Wie Sie sehen können ist in der Liste der Verbindlichkeiten bereits der Kredit für die Bestandsimmobilie aufgeführt. Dabei wird der Wert der Bestandsimmobilie als Kreditrahmen und die noch offene Schuld als Saldo geführt.

Geben Sie mit Hilfe der im oberen Teil der Maske zur Verfügung gestellten Kategorien die restlichen Verbindlichkeiten des Antragstellers ein.

## Vermögen

Um eine Immobilienfinanzierung zu erhalten ist auch die exakte Angabe aller Vermögensbestände notwendig. Diese können im Fenster „Vermögen“ eingegeben werden:

**Verbindlichkeiten**

**Neue Verbindlichkeit**

Kategorie:  ▼

bei:

Kreditrahmen:  EUR

davon verwendet:  EUR

[\[Zurücksetzen\]](#)

Kategorie	bei Kreditrahmen(EUR)	Saldo (EUR)	
Restschuld für Immobilie: 'Nussbaumstrasse 4, 80336 München'	750.000,00	100.000,00	<a href="#">[Details]</a>
<b>Summe:</b>	<b>750.000,00</b>	<b>100.000,00</b>	

**Vermögen**

**Neuer Vermögenswert**

Art:  ▼

Wert:  EUR

davon dienen als Kreditsicherheit für:

vergeben an:

Höhe:  EUR

[\[Zurücksetzen\]](#)

Art	Wert (EUR)	vergeben an in Höhe von (EUR)	
Immobilienvermögen	750.000,00	100.000,00	<a href="#">[Details]</a> <a href="#">[Löschen]</a>
Bankguthaben	200.000,00	0,00	<a href="#">[Details]</a> <a href="#">[Löschen]</a>
<b>Summe:</b>	<b>950.000,00</b>	<b>100.000,00</b>	

Wie zu sehen ist, sind hier bereits zwei Vermögenswerte in der Liste enthalten. Einmal die Bestandsimmobilie und zum zweiten ein Bankguthaben. Bei diesem Bankguthaben handelt es sich um den Wert, den der Interessent im ersten Kontaktformular als „Eigenkapital“ angegeben hat. Unser System bucht dieses Eigenkapital als „Bankguthaben“ ein. Handelt es sich um eine

andere Art von Vermögen, müssen Sie es hier ändern!

Beachten Sie bitte, dass eine solche Änderung sehr wichtig ist! Es macht einen großen Unterschied ob das Eigenkapital in Form von Geld oder z.B. als Wertpapierdepot vorhanden ist!

Auch hier haben Sie die Möglichkeit, bestehende Vermögenswerte durch Klick auf „Details“ anzupassen. Beachten Sie bitte, dass Sie nur solche Vermögenswerte auch wieder Löschen können, die Sie auch hier eingegeben haben. Somit ist es nicht möglich, den Posten „Immobilienvermögen“ zu entfernen; dies muss in dem Fenster für „Bestandsimmobilien“ erfolgen.

## Vorsorgeprodukte

Wie weiter oben schon erwähnt, werden Vorsorgeprodukte und die Beiträge hierfür nicht bei den Ausgaben erfasst sondern getrennt. Da solche Produkte desöfteren als Sicherheit dienen können,

**Neue Versicherung**

Art:

Versicherungsnehmer/  
Bausparer:

versicherte Person:

Versicherungsnummer:

Versicherungsgesellschaft:

Laufzeit bis:

Versicherungssumme:  EUR

akt. Rückkaufswert/  
Bausparguthaben:  EUR

Beitrag:  EUR

[\[Zurücksetzen\]](#)

Art	Versicherungsnehmer	Gesellschaft	jährl. Beitrag (EUR)	Rückkaufswert (EUR)	
Lebensversicherung	Ralf Schumacher	Allianz Leben	13.000,00	50.000,00	<a href="#">[Details]</a> <a href="#">[Löschen]</a>
<b>Summe:</b>			<b>13.000,00</b>	<b>50.000,00</b>	

müssen wir diese gesondert und erweitert erfassen:

Sobald Sie hier Vorsorgeprodukte eingeben, erscheinen diese auch in der Auflistung der Vermögensbestände in der Seite „Vermögen“.

## Immobilienkosten/Immobilienkosten

Schliesslich existieren noch die beiden Fenster um die zu finanzierende Immobilie exakt zu spezifizieren. Es wird hier darauf verzichtet, die einzelnen Felder in den Fenstern zu beschreiben. Gerade im Fenster „Immobilienkosten“ werden sehr viel spezifische Daten erfragt (Grundbucheinträge, Adresse, Bauart, ...) und es würde zu weit führen, diese hier alle zu erklären. Für einen erfahrenen Immobilienfinanzierungsberater sind all die dort erfragten Daten nichts neues.

Beachten Sie, dass die „Erwerbsart“ und die „Nutzungsart“ welche beide im Fenster

„Immobilienkosten“ eingegeben werden das Erscheinen des Fensters „Immobilienkosten“ beeinflussen. So erscheint bspw. Im Fenster „Immobilienkosten“ nur dann ein Eingabefeld für die „regelmässige Belastung“, wenn als Erwerbsart im Fenster „Immobilienkosten“ die Art auf „Umschulden“ gesetzt wurde!

Beachten Sie bitte auch den Haken „private Miete entfällt künftig“ auf dieser Seite! Eine solche Information kann den Ausschlag für die Machbarkeit einer Finanzierung geben!

## Datendruck

Nachdem alle Informationen erfasst wurden können Sie den kompletten Datenbestand mit Hilfe Ihres Browsers ausdrucken. Gehen Sie dazu bitte in den Menüpunkt „Datendruck“. Unser System erzeugt nun eine Zusammenfassung aller Daten.

Am oberen Rand des Arbeitsbereiches sehen Sie den Text „Klicken Sie hier um eine druckbare Version zu erzeugen“. Wenn Sie auf das Wort „hier“ klicken, öffnet sich ein neues Browserfenster mit exakt dem Inhalt. Dieses Fenster können Sie nun einfach auf Ihrem lokalen Drucker ausdrucken. Bei dieser Druckversion ist am Ende eine Schufaklausel sowie ein Unterschriftsfeld für den Interessenten enthalten.

Auch der Interessent hat am Ende der Selbstauskunft die Möglichkeit, die Daten auszudrucken. Sie können den Interessenten entweder bitten die Daten mit Hilfe der Selbstauskunft selbst auszudrucken und zu unterschreiben oder Sie können den Ausdruck auch selbst durchführen und damit zum Interessenten zu gehen.

## Druckstücke

Oftmals wird der Punkt „Datendruck“ mit „Druckstücke“ verwechselt. Während beim Datendruck die eingegebenen Daten des Interessenten zusammenfassend ausgegeben werden, dienen die Druckstücke dazu, die Bindung zum Interessenten zu erhöhen.

## Grobangebot

Jeder Interessent erhält beim Ausfüllen des ersten Kontaktformulars ein Grobangebot als Email. Dieses Grobangebot enthält nebeneinandergestellt mehrere Möglichkeiten einer Finanzierung. Die Eingabedaten für die Beispielrechnung sind die vom Interessenten eingegebenen Werte, d.h. Der Interessent bekommt nicht irgendein Angebot, sondern ein direkt auf ihn zugeschnittenes!

Leider passiert es aber recht oft, dass das Grobangebot nicht dem entspricht, was der Interessent sehen will. Das kann einerseits daran liegen, dass sich der Interessent beim Eingeben der Daten vertippt hat. Es kann aber auch daran liegen, dass Spezialwünsche vorliegen (Laufzeiten, etc.).

Aus diesem Grund haben Sie die Möglichkeit, dem Interessenten ein neues Grobangebot zu erzeugen. Dazu können Sie die Parameter, die zur Erzeugung des Angebots verwendet werden anpassen:

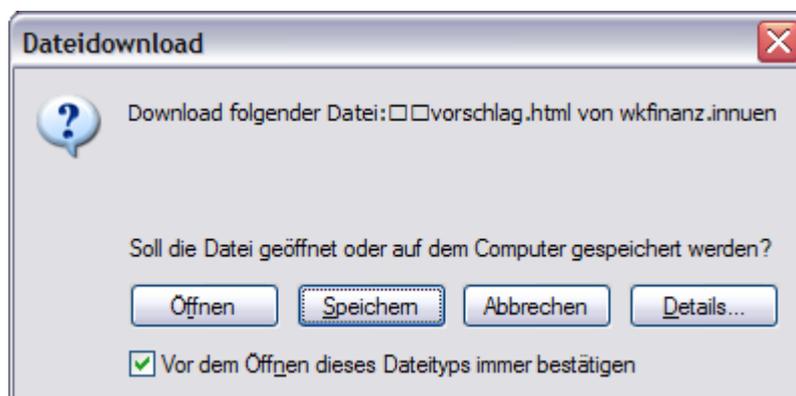
# FXDesk

Geschlecht:	<input checked="" type="radio"/> männlich <input type="radio"/> weiblich
Vorname:	<input type="text" value="Ralf"/>
Nachname:	<input type="text" value="Schumacher"/>
Strasse:	<input type="text" value="Münchnerweg"/>
Hausnummer:	<input type="text" value="1"/>
PLZ:	<input type="text" value="12345"/>
Ort:	<input type="text" value="Salzburg"/>
Art:	<input checked="" type="radio"/> Kauf <input type="radio"/> Umschuldung
Kaufpreis:	<input type="text" value="500.000,00"/>
Betrag (Darlehen/Umschuldung):	<input type="text" value="300.000,00"/>
Eigenkapital (max. 900.000,00):	<input type="text" value="0"/>
Jahreslaufzeiten:	<input type="text" value="12,15,20"/>
Zinsbindung:	<input type="text" value="5"/> Jahre
<input type="button" value="Erzeugen"/>	

Bitte vergewissern Sie sich vor dem Senden des Dokuments ob der Inhalt korrekt ist!  
usc@innuendo.de

Neben dem Namen und der Adresse, welche im Kopf des Angebots angezeigt werden legen Sie hier fest, mit welchen Daten gerechnet wird. Beachten Sie bitte, dass Sie hier das Eigenkapital selbst eingeben müssen! Das vom Interessenten in dem Kontaktformular eingegebene Eigenkapital wird hier nicht verwendet, da wir davon ausgehen, dass es so nicht richtig ist.

Schliesslich können Sie auch noch die Laufzeiten angeben, mit denen Beispiele gerechnet werden. Geben Sie hier bitte eine kommaseparierte Liste von ganzen Zahlen an.



Sobald Sie auf „Erzeugen“ klicken, bekommen Sie eine HTML-Seite gesendet. Ihr Browser sollte Sie mit folgender Frage konfrontieren:

Klicken Sie hier auf „Öffnen“ (wenn dieser Dialog nochmal erscheint, klicken Sie nochmal auf „Öffnen“). Nun sollte ein neues Browserfenster erscheinen, welches das Grobangebot anzeigt.

Ist das Angebot passend, können Sie es in der Grobangebotsmaske direkt mit dem Knopf „Senden“ an die nebenstehende Email-Adresse verschicken (das sollte die Email-Adresse des Interessenten sein).

*Bitte überprüfen Sie vor dem versenden des Angebots dieses auf Korrektheit!*

## **Beratungsvertrag**

Der Beratungsvertrag wird zwischen dem Interessenten und der FXDesk geschlossen. Es handelt sich um einen Vertrag, welcher die geschäftliche Zusammenarbeit sowie die finanziellen Kosten regelt.

Sie können jederzeit einen solchen Beratungsvertrag erzeugen lassen.

Auch hier haben Sie die Möglichkeit den Namen und die Anschrift des Endkunden anzupassen. Ausserdem kann noch die Darlehenssumme, die Laufzeit und der Name der Unterschrift erzeugt werden.

Nach einem Klick auf „Erzeugen“ wird der Vertrag als PDF Dokument erzeugt. Sie können dieses Dokument ausdrucken und von der entsprechenden Person und dem Kunden unterschreiben lassen.

## **Unterlagen**

Im Menü existiert ein Punkt „Unterlagen“. Dieser zeigt eine einfache Liste von Dokumenten an, die vom Interessenten geliefert werden muss. Sie können jederzeit die Dokumente, welche bereits geliefert wurden mit einem Haken versehen; im Laufe der Zeit sollten alle Dokumente abgehakt sein.

# FXDesk

Geschlecht:	<input checked="" type="radio"/> männlich <input type="radio"/> weiblich
Akademischer Titel:	<input type="text"/>
Vorname:	<input type="text" value="Ralf"/>
Nachname:	<input type="text" value="Schumacher"/>
Strasse:	<input type="text" value="Münchnerweg"/>
Hausnummer:	<input type="text" value="1"/>
PLZ:	<input type="text" value="12345"/>
Ort:	<input type="text" value="Salzburg"/>
Darlehenssumme:	<input type="text" value="300.000,00"/> EUR (wird auf 1000 aufgerundet!)
Laufzeit:	<input type="text" value="0"/> Jahre
Art:	<input checked="" type="radio"/> Festdarlehen <input type="radio"/> Fremdwährung/Euribor
Basishonorar für Festdarlehen:	1,0%
Basishonorar für Fremdwährungsdarlehen/Euribor:	1,2%
Lfd. Honorar für Fremdwährungsdarlehen/Euribor:	0,15%
Unterschrift	<input type="text" value="Jürgen Aldinger"/> <input type="button" value="v"/>

Beachten Sie bitte, dass bei Antragstellern, die nicht „Privatkunde“ sind ggf. eine andere Liste angezeigt wird (bei Gewerbetreibenden werden Bilanzen benötigt).

## Status, Aktivitäten und Wiedervorlage

Wie weiter oben schon beschrieben wurde, besitzt jede Anfrage einen Status. Dieser ist bei Eingang einer Anfrage „Neu“. Dieser Status bewirkt, dass Sie diese Anfrage in Ihrer Übersichtsseite in der Liste der Neueingänge sehen.

Nun passiert es recht schnell, dass diese Liste sehr gross wird. In einem solchen Fall, ist es geschickt, Ihren Anträgen einen neuen Status zu geben. Hierzu dient der Menüpunkt „Status“:

**Neuer Status**

Status:

---

**Wiedervorlage** (wird bei fast allen Statuswerten benötigt):

Datum:  (TT.MM.JJJJ)

Uhrzeit (optional):  (HH:MM)

Betreff (max. 60 Zeichen):

Notiz:

Status	Datum	gesetzt von	Titel
--------	-------	-------------	-------

Öffnen Sie die Liste „Status“ und suchen Sie sich den passenden Eintrag, der zum tatsächlichen Status des Antrags passt. Wenn es z.B. um eine unbrauchbare Anfrage handelt (z.B. kein Eigenkapital), können Sie den Status auf „Unbrauchbar“ setzen. Natürlich kann auch ein Interessent selbst absagen, dann können Sie „Finanzierungsvorhaben aufgegeben“ setzen.

Es gibt neben diesen negativen Status jedoch auch positive. Sobald sie bspw. Einen Geschäftsbesorgungsauftrag (GBA) verschickt haben, können Sie auch diesen Status setzen.

## **Unterlagen**

- Lageplan des Objekts
- Grundrißplan des Objekts
- Baubeschreibung mit Ausstattungsmerkmalen - Objektfoto
- Nachweis über Mieteinnahmen und Mietverträge
- Wertgutachten falls vorhanden
- letzte Gehaltsabrechnung
- letzter Einkommensteuerbescheid mind. Vorjahr - ggf. Kopie Lohnsteuerkarte
- aktuelle Selbstauskunft mit Aufstellung Vermögen/Verbindlichkeiten
- Ausweiskopien
- Schufaauskunft - auch über Internet möglich <http://www.schufa.de>

## **Bankauflagen**

- Anträge Tilgungsträger
- Antrag Risikolebensversicherung
- Bekanntgabe Notar
- Kopie Kaufvertrag

## **Urkunden**

- Beurkundung der Grundbucheintragung
- vollstreckbare Ausfertigung Grundschuld
- Vinkulierungsbestätigung Brandversicherung

In all diesen Fällen würde der Antrag aus Ihrer Liste der Neueingänge verschwinden.

Nun stellt sich aber ein anderes Problem: Wie wird sichergestellt, dass die positiven Fälle nicht vergessen werden?

# FXDesk

**Neuer Status**

Status:

---

**Wiedervorlage** (wird bei fast allen Statuswerten benötigt):

Datum:  (TT.MM.JJJJ)

Uhrzeit (optional):  (HH:MM)

Betreff (max. 60 Zeichen):

Notiz:

**Status**                      **Datum**                      **gesetzt von**                      **Titel**      Dazu dient die Wiedervorlage. Bei den meisten der in der Liste enthaltenen Status ist ein Wiedervorlagedatum notwendig (unser System weist Sie darauf hin, wenn Sie keines eingeben, aber eines gebraucht wird).

Stellen Sie sich also vor, Sie haben dem Kunden gerade einen GBA verschickt und mit Ihm telefonisch ausgemacht, dass er diesen GBA in spätestens einer Woche zurücksendet. Dann können Sie die Statusmaske folgendermassen ausfüllen:

Klicken Sie nun auf „Hinzufügen“ und der Status der Finanzierungsanfrage wird auf „GBA verschickt“ gesetzt. Ausserdem wird eine Wiedervorlage auf den 23.08. gesetzt. Sie sehen diese Aktion im unteren Bereich des Fensters in der Statushistorie:

**Neuer Status**

Status:

---

**Wiedervorlage** (wird bei fast allen Statuswerten benötigt):

Datum:  (TT.MM.JJJJ)

Uhrzeit (optional):  (HH:MM)

Betreff (max. 60 Zeichen):

Notiz:

# FXDesk

Status	Datum	gesetzt von	Titel
GBA verschickt	16.08.2004, 16:25	Berater 1	GBA zurückerhalten • Heute (16.08.2004) einen GBA verschickt; Kunde will ihn bis spätestens 23.08. unterschrieben zurücksenden.

Was bedeutet nun eine Wiedervorlage? Wer sorgt dafür, dass Sie spätestens am 23.08. benachrichtigt werden um zu überprüfen, ob der GBA unterschrieben vorliegt?

Das Geheimnis ist Ihre persönliche Wiedervorlage. Sie können jederzeit auf diese Verzweigen, denn im linken Bereich Ihres Fensters haben Sie den Statusbereich, der nun folgendermassen aussieht:



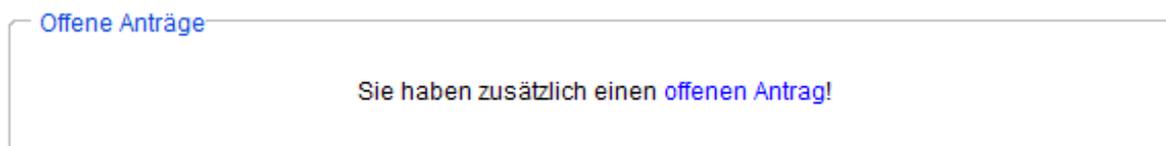
Wie zu sehen ist, ist das Wort „Persönliche Wiedervorlage“ nun fett geschrieben und dahinter steht in Klammern eine „1“. Die „1“ bedeutet, dass Sie in Ihrem Wiedervorlagesystem eine Nachricht haben.

Alternativ können Sie auch in Ihren Begrüssungsbildschirm verzweigen. Dort wird Ihnen immer eine Kurzübersicht Ihrer Wiedervorlage und Ihrer Gruppenwiedervorlage angezeigt:



Hier sehen Sie links unten, dass in Ihrem persönlichen Eingangskorb eine Wiedervorlage liegt, welche am 23.08.2004 aktiviert wird.

Wie zu sehen ist, wird in Ihrer Übersicht auch noch zusätzlich angezeigt, dass Sie einen offenen



Antrag haben:

Dies dient Ihrer Erinnerung, so dass Sie nicht vergessen, dass noch Anträge da sind, welche nicht geschlossen sind. „Geschlossen“ bedeutet ein finaler Zustand (Neu, Abgelehnt, Abgesprungen, Unbrauchbar, ...). Sie können jederzeit auf die Wörter „offenen Antrag“ klicken und verzweigen so in die Suche nach offenen Anträgen.

Zurück zur Wiedervorlage. Klicken Sie im Statusbereich auf „Persönliche Wiedervorlage“.

Daraufhin sollten Sie nun Ihren Eingangskorb sehen:

Persönliche Wiedervorlage				
Fällig am	Status	Betreff	Kunde	beste Kommunikationsverbindung
23.08.2004	GBA verschickt	GBA zurückerhalten	Ralf Schumacher	123123 <a href="#">[Details]</a>

In dieser Übersicht werden die Wiedervorlagen nach Datum sortiert, d.h. Die Vorlagen, die am ehesten fällig werden erscheinen oben. Neben dem Betreff der Wiedervorlage erscheint auch noch der Name des Interessenten sowie die beste Kommunikationsverbindung, d.h. die Telefonnummer, unter der der Kunde kontaktiert werden will.

Wollen Sie genauere Details wissen, klicken Sie einfach auf „Details“ und schon sehen Sie noch mehr Informationen:

Absender: Berater 1 [\[Nachricht senden\]](#)  
Betreff: GBA zurückerhalten  
Inhalt: Heute (16.08.2004) einen GBA verschickt; Kunde will ihn bis spätestens 23.08. unterschrieben zurücksenden.  
Fälligkeit: 23.08.2004, 00:00  
Antragnr.: BF-0001-00005505-00002728  
Kunde: Ralf Schumacher  
[Zur Bearbeitung auswählen](#)  
[Diese Wiedervorlage erledigt](#)

Nun können Sie den Antrag „Zur Bearbeitung auswählen“ oder auch diese Wiedervorlage auf „erledigt“ setzen. In diesem Fall verschwindet sie aus Ihrem Postkorb.

Die normale Vorgehensweise in dem oben gezeigten Beispiel wäre

1. Am 23.08. wird überprüft, ob der GBA vorliegt
2. Liegt dieser Unterschrieben vor, kann die Wiedervorlage auf „erledigt“ gesetzt werden und verschwindet.
3. Liegt der GBA nicht vor, muss mit dem Interessenten Kontakt aufgenommen werden. Ggf. müssen Daten im Antrag geändert werden. Die Wiedervorlage bleibt offen, so dass der Antrag nicht vergessen wird.

Wenn eine Wiedervorlage aktiviert wird, so stellt unser System diese rot dar. Sie müssen also nicht selbst jeden Tag das Datum vergleichen. Sobald Sie sich einloggen und in Ihrer Übersichtsmaske ein roter Wiedervorlageeintrag leuchtet bedeutet dies, dass etwas zu tun ist.

## Aktivitäten

Nicht jede Aktivität hat eine Statusänderung zur Folge. Es kann auch sinnvoll sein, Telefonate mit dem Interessenten zu protokollieren und auch hier Einträge zu generieren. Dieses ist mit Hilfe des Menüpunktes „Aktivitäten“ möglich.

So kann es bspw. vorkommen, dass Sie bei einem Telefonat mit dem Interessenten mit diesem absprechen, dass er Ihnen im Laufe der kommenden Woche via Post Unterlagen zu der zu finanzierenden Immobilie zukommen lassen will.

# FXDesk

Protokollieren Sie dieses Gespräch und legen sich eine Wiedervorlage:

Fügen Sie manuell neue Aktivitäten hinzu. Diese dienen der Dokumentation bzw. als Kontakthistorie!

Art:	<input type="text" value="weiteres Telefonat"/>
Beschreibung:	<input type="text" value="Über die Immobilie geredet. Scheint eine extravagante Architektur zu besitzen. Eine Art Schloss."/>
Termin für die Wiedervorlage:	<input type="text" value="25.08.2004"/> (TT.MM.JJJJ)
Text für die Wiedervorlage:	<input type="text" value="Via Post oder EMail sollen Bilder der Immobilie zugesandt werden."/>
<input type="button" value="Hinzufügen"/>	

Nach dem „Hinzufügen“ der Aktivität „weiteres Telefonat“ mit den angegebenen Texten, haben Sie in Ihrem Postkorb eine weitere Wiedervorlage. Der Betreff wird hier auf „weiteres Telefonat“ gesetzt, der Text für die Wiedervorlage wurde oben eingegeben. Beachten Sie bitte, hier einen Text einzugeben, der Sie am Wiedervorlagedatum daran erinnert, was Sie heute besprochen haben bzw. heute meinen am entspr. Datum erwarten zu können.

In den Untermenüpunkten „am Antrag“ und „am Antragsteller“ können Sie die Aktivitätenhistorie verfolgen und immer sehen, welche Aktionen durchgeführt wurden.

## Suchen

Trotz der Wiedervorlage kann es jederzeit passieren, dass Sie von einem Interessenten angerufen werden oder einfach nur schnell Informationen zu einem bestimmten Antrag benötigen. In einem solchen Fall können Sie einfach in die Suche gehen und die Information eingeben, die Ihnen grade einfällt, meist ein Teil des Namens des Interessenten:

Vorname:	<input type="text"/>	Nachname:	<input type="text" value="Clem"/>
Telefon:	<input type="text"/>	E-Mail:	<input type="text"/>
Antragnr.:	<input type="text"/>		
Status:	<input type="text" value="Alle"/>		
<input type="button" value="Suchen"/>			

Suchergebnisse (umsortieren durch Klick auf die Spaltenköpfe):

Nächste 10

Vorname	Nachname	Produkt/Antragsnummer	Status
Wolfgang	Clement	BF-0001-00005398-00002675	Neu Berater 1

In diesem Beispiel wurde einfach nur ein Teil des Nachnamens eingegeben und die Suche hat alle passenden Namen gefunden. Es wäre auch möglich, nur „lement“ einzugeben, wenn nicht klar ist, ob „Clement“ oder „Klement“. Auch dann findet unser System die Anfrage.

Beachten Sie bitte nur so wenig Attribute wie nötig einzugeben! Alle diese Attribute werden mit einem logischen „UND“ verknüpft, d.h. Wenn Sie im Vornamen „Gerhard“ und im Nachnamen „Clement“ eingeben, wird unser System nichts finden!

## Buchhaltung

Sie haben bei der Bestellung von Finanzierungsanfragen ein monatliches Kontingent an Leads bestellt, welche monatlich im Voraus zu bezahlen ist. Für diese Vorauszahlungen erhalten Sie von uns regelmässig eine Rechnung. Sie können diese Rechnungen aber auch jederzeit über unser System abfragen.

Im Menüpunkt „Meine Buchhaltung“ existiert ein Unterpunkt „Rechnungen“; dort werden alle Ihnen zugeteilten Rechnungen aufgeführt, inkl. Des bei uns registrierten Status.

### Alte Rechnungen:

Nr	Rechnung vom	Fälligkeit	Brutto	Status
000000002	19.08.2004	26.08.2004	1.763,20 €	Bezahlt <a href="#">[pdf]</a>
000000001	09.08.2004	16.08.2004	1.763,20 €	Bezahlt <a href="#">[pdf]</a>

Hier ist zu sehen, dass zwei Rechnungen gestellt wurden, die beide den Status „Bezahlt“ haben, d.h. Der Betrag ging auf unserem Konto ein. Sie können jederzeit auf den „pdf“ Link klicken und sich die Rechnung erneut als PDF auf Ihr System herunterladen.

Sollte also Ihr Steuerberater eine Rechnung vermissen, so können Sie sich diese jederzeit bei uns holen.

Was Sie ebenfalls brauchen ist ein Auszug Ihres aktuellen Kontos. Ihre Vorauszahlungen werden Ihrem Konto gutgeschrieben, während Lieferungen von uns Ihr Konto belasten. Um sich ein Bild darüber zu machen, wieviel Ihres Budgets schon verbraucht ist, können Sie den Unterpunkt

Heute  
 Gestern  
 in den letzten sieben Tagen  
 Seit Anfang dieser Woche (Montag)  
 Seit Anfang des Monats  
 vergangene Woche  
 vergangener Monat

von:   bis:   (jeweils DD.MM.JJJJ)

„Konto“ verwenden. Legen Sie dazu bitte zuerst einen Zeitraum fest:

Nun können Sie sich mit „Auszug“ die Umsätze ansehen:

Kontostand zum 01.07.2004: 64,26 €

Datum	Text		
01.07.2004 10:03	Immobilienfinanzierung BF-0001-00005507-00002729 Ralf Schumacher		29,00 €
01.07.2004 10:04	Immobilienfinanzierung BF-0001-00005503-00002727 Ralf Schumacher		29,00 €
01.07.2004 10:04	Immobilienfinanzierung BF-0001-00005505-00002728 Ralf Schumacher		29,00 €
04.08.2004 15:36	Immobilienfinanzierung BF-0001-00005518-00002732 Jürgen Aldinger		35,26 €
12.08.2004 14:28	Vorauszahlung Rechnungsnummer 000000001	-1.763,20 €	
13.08.2004 11:36	Reklamation BF-0001-00005505-00002728 Ralf Schumacher	-29,00 €	

Kontostand (offene Forderungen): -1.605,68 €

Ein negativer Betrag ist eine Buchung zu Ihren Gunsten, ein positiver Betrag zu Gunsten der FXDesk. Beachten Sie, dass alle Beträge Bruttobeträge sind!

Mit Hilfe des Knopfes „Druckbar“ erzeugen Sie exakt diesen Auszug in einem neuen Fenster, so dass Sie ihn problemlos ausdrucken und in Ihrer Buchhaltung verwenden können.

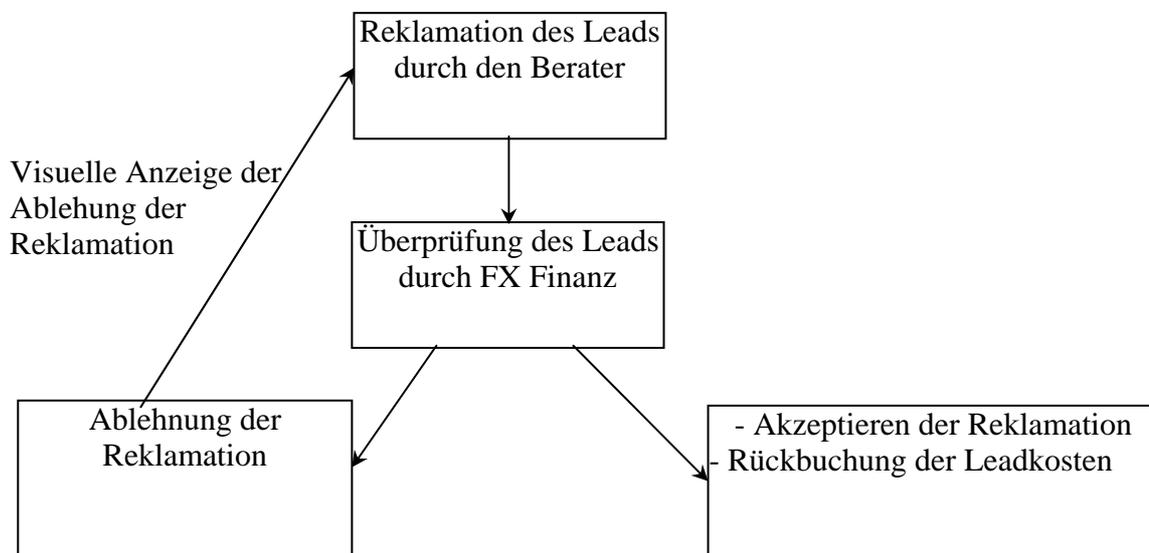
Beachten Sie bitte, dass Sie von uns automatisch jeden Monat einen Kontoauszug für den vergangenen Monat via Email bekommen.

## Reklamationsbearbeitung

Eine der zentralen Fragen, die immer wieder gestellt werden dreht sich um die Qualität der Anfragen. Da für jede Anfrage Geld bezahlt wird, ist dies ein natürliches Anliegen jedes Abnehmers.

Im Vertrag mit der FXDesk wurde festgelegt, welche Art von Anfragen als Reklamation akzeptiert wird. Auf diese einzelnen Gründe wird hier nicht eingegangen.

Offen ist jedoch die Frage, wie reklamiert wird. Dazu soll zuerst der Reklamationsprozess selbst beschrieben werden:



Es ist deutlich zu erkennen, dass eine Reklamation immer durch Sie angestossen werden muss. Daraufhin wird der Lead überprüft, ob die Reklamation den Vorgaben der Reklamationsgründe entspricht. Ist dies der Fall, so wird die Reklamation akzeptiert und die Kosten für diesen Lead werden Ihnen wieder gutgeschrieben.

Handelt es sich jedoch um eine ungerechtfertigte Reklamation, wird diese von der FXDesk abgelehnt. Sie bekommen daraufhin einen visuellen Hinweis, dass eine Reklamation abgewiesen wurde. Wenn Sie mit dem negativen Bescheid nicht einverstanden sind, können Sie sich mit der FXDesk in Verbindung setzen.

## Reklamieren

Die Reklamation selbst wird innerhalb eines Leads angestossen. Wenn Sie eine Anfrage öffnen, wird in der Übersicht der aktuelle Reklamationsstatus angezeigt:

Antrag	
Antragnr.:	BF-0001-00005396-00002674
Reklamation:	
Status:	Neu
Score:	
Zuständiger Berater:	Berater 1
Bezeichnung:	neue Finanzierung
Eingang:	08.06.2004, 09:57

Die beiden grünen Lämpchen visualisieren den aktuellen Reklamationsstatus. Das linke Lämpchen ist der aktuelle Status den Sie als Berater gesetzt haben, während das rechte Lämpchen den Status signalisiert, welcher von der FXDesk gesetzt wurde.

Nach Neueingang eines Leads sind beide Lämpchen grün, da unser System immer von einer sinnvollen Anfrage ausgeht. Handelt es sich aber bspw. um eine Juxanfrage, können Sie mit einem Klick auf die Lämpchen den Reklamationsstatus ändern:

# FXDesk

Stufe 1:

Anfrage ist Unsinn. Unter der angegebenen Adresse existiert kein "Reinhard Fendrich"

Stufe 2:

Die „Stufe 1“ ist die Reklamationsstufe des Beraters und kann deshalb von Ihnen geändert werden. Setzen Sie bitte den Status auf „Reklamation“ und geben im Freitextfeld eine kurze Beschreibung ein, warum Sie diese Anfrage reklamieren.

Neben dem Status „Reklamation“ existiert noch „Lead Akzeptiert“ und „Reklamation zurückgewiesen“. Im Normalfall brauchen Sie nur die beiden Status „Reklamation“ und „Lead akzeptiert“.

**Antrag**

Antragnr.: BF-0001-00005396-00002674

Reklamation:  

Status: Neu

Score: ★★★★★

Sobald Sie die Reklamation speichern, wird in der Anfrage das erste Lämpchen rot:

Damit Sie nicht den Überblick über Ihre offenen Reklamationen verlieren, wird Ihnen in der Übersicht, die nach dem einloggen erscheint auch noch eine Liste aller Reklamationen angezeigt,

**Offene Reklamationen**

Antrag	Berater	Kunde	
BF-0001-00005396-00002674	Berater 1	Reinhard Fendrich	Anfrage ist Unsinn. Unter der angegebenen Adresse existiert kein "Reinhard Fendrich"

welche noch nicht final bearbeitet sind:

Somit können Sie bei jedem einloggen sofort sehen, welche Reklamationen noch zur Überprüfung bei der FXDesk anstehen. Sobald eine solche Reklamation von uns überprüft und akzeptiert wird, verschwindet diese aus der Anzeige. Ihnen wird dann automatisch der für diese Anfrage berechnete Betrag gutgeschrieben.

Wird die Reklamation jedoch zurückgewiesen, so erkennen Sie dies ebenfalls. In der Übersicht wird nun ein Block „Zurückgewiesene Reklamationen“:

## Zurückgewiesene Reklamationen

Antrag	Berater	Kunde	
BF-0001-00005396-00002674	Berater 1	Reinhard Fendrich	Unter der angegebenen Telefonnummer meldet sich ein "Reinhard Fendrich"

Hier wird als Text nun die Begründung angezeigt, mit der die Reklamation zurückgewiesen wurde.

In dem gezeigten Beispiel wurde der Lead „Reinhard Fendrich“ mit der Begründung „die Adresse existiert nicht“ reklamiert. Diese Reklamation wurde zurückgewiesen mit der Begründung, dass sich unter der im Lead angegebenen Telefonnummer sehr wohl eine Person namens „Reinhard Fendrich“ meldet. Sollten Sie mit der Zurückweisung nicht einverstanden sein, nehmen Sie bitte persönlich Kontakt mit der FXDesk auf um das Problem zu lösen.

Handelt es sich bei der Reklamation aber um ein Versehen, sollten Sie den Reklamationsstatus auf Stufe 1 wieder auf „Lead Akzeptiert“ setzen. Dann verschwindet in der Übersicht der Eintrag aus der Liste der zurückgewiesenen Reklamationen.

## Die Selbstauskunft

Wie des öfteren schon erwähnt, bekommt jeder Interessent via Email eine Kennung für eine Selbstauskunft zugesandt. Mit Hilfe dieser Daten kann sich der Interessent in einen geschützten Bereich einloggen und die eigenen Daten selbst eingeben. Die Eingabefenster sind identisch zu dem Menü „Datenerfassung“ in Ihrem Menü. Im Gegensatz zu Ihnen besitzt der Interessent jedoch kein Menü, er muss einzeln durch die Eingabefenster schreiten.

Die Selbstauskunft ist ein sehr mächtiges Instrument um sich schnell ein Bild eines Antragstellers verschaffen zu können. Denn oftmals gibt der eine oder andere Interessent hier schon die Vermögensverhältnisse, die Bestandsimmobilien uvm. sehr exakt an, so dass Sie selbst manchmal nur noch Details verbessern müssen.

Versuchen Sie die Interessenten immer dahin zu bringen, die Selbstauskunft so schnell wie möglich auszufüllen. Sie können sich jederzeit ebenfalls in das System einloggen und die Daten begutachten. Sollten Sie selbst Änderungen vornehmen bzw. die Daten bei der Bank einreichen, bedenken Sie bitte, dass Sie dann den Antrag mit einer Schreibsperre versehen!

## Login

Der Interessent erhält in der ersten Kontakt-EMail eine Kennung und ein Passwort sowie die URL für die Selbstauskunft mitgeteilt. Öffnet der Kunde diese URL in einem Browserfenster, so fordert unser System einen Login:



The image shows a login dialog box with a title bar that says "Kennung benötigt". Inside the dialog, there are two text input fields. The first is labeled "Kennung" and the second is labeled "Passwort". Below these fields is a button labeled "Ok".

Hier muss sich der Kunde mit den mitgeteilten Daten einloggen. Dabei ist es wichtig, GROSS-

/kleinschreibung zu beachten! Sollte der eine oder andere Kunde trotzdem Probleme haben, können Sie ihm in dem Übersichtsfenster des Antrags eine neue Kennung geben. Das zugehörige Passwort wird immer von unserem System erzeugt! Beachten Sie in diesem Fall also, dass die korrekte Email-Adresse des Kunden am Antrag erfasst ist, so dass auch die richtige Person die Daten erhält!

## **Datenerfassung**

Nach einem erfolgreichen Login wird der Kunde mit einer Einstiegsseite begrüßt:

Willkommen **Dietrich Hallervorden** bei der Selbstauskunft.

Ihr zugeordneter Berater ist **Berater 1**. Die Kontaktdaten lauten:

E-Mail [berater1@innuendo.de](mailto:berater1@innuendo.de)

Verwenden Sie bitte die Aktionsschaltflächen "Zurück" und "Weiter" am unteren Rand zum Durchschreiten der nachfolgenden Eingabefenster. Sie werden dabei durch folgende Schritte geleitet:

1. Antragsteller
2. Mitantragsteller *(nur wenn Mitantragsteller vorhanden)*
3. Einnahmen
4. Ausgaben
5. Einnahmen des Mitantragstellers *(nur wenn Mitantragsteller vorhanden)*
6. Ausgaben des Mitantragstellers *(nur wenn Mitantragsteller vorhanden)*
7. Bestandsimmobilien
8. Bestandsimmobilien des Mitantragstellers *(nur wenn Mitantragsteller vorhanden)*
9. Versicherungen/Bausparverträge
10. Versicherungen/Bausparverträge des Mitantragstellers *(nur wenn Mitantragsteller vorhanden)*
11. Vermögen
12. Vermögen des Mitantragstellers *(nur wenn Mitantragsteller vorhanden)*
13. Verbindlichkeiten
14. Verbindlichkeiten des Mitantragstellers *(nur wenn Mitantragsteller vorhanden)*
15. Immobiliendaten
16. Immobilienkosten
17. Zusammenfassung

Der eine oder andere Schritt ist je nach Ihren Eingaben vielleicht nicht notwendig und wird dann automatisch übersprungen.

Sie können **jederzeit** mit der Dateneingabe aufhören. Wir werden dies dann für Sie erledigen, nachdem wir die Unterlagen erhalten haben. Bedenken Sie jedoch, dass die hier erfragten Daten für eine Kreditentscheidung notwendig sind. Und je eher die Daten vorliegen, **desto eher** kann eine Zusage erfolgen!

[Los Geht's](#)

Wie Sie sehen können wird dem Kunden im Kopf der Begrüßung mitgeteilt, wer der zuständige Berater ist, inklusive Ihrer Email-Adresse.

Als nächstes wird der Kunde auf die einzelnen Schritte vorbereitet, die er zu durchlaufen hat. Natürlich kann der Kunde jederzeit aufhören, allerdings ist es für eine erfolgreiche Finanzierung unumgänglich, diese Daten zu erfassen (wie im letzten Absatz zu lesen ist).

Schliesslich kann der Kunde auf „Los Geht's“ klicken und beginnt.

Nun beginnt der Kunde exakt die Masken zu durchlaufen, die Sie im Menüpunkt „Datenerfassung“ haben. Da es sich tatsächlich um die gleichen Fenster handelt werden diese hier nicht weiter besprochen.

Im Unterschied zu Ihnen kann der Kunden jedoch nicht frei navigieren, sondern muss die Masken schrittweise durchlaufen. Aus diesem Grund wird im Kopf jeder Maske der aktuelle



## Dietrich Hallervorden

Bitte füllen Sie Ihre persönlichen Daten ein. Beachten Sie, dass mindestens eine Telefonnummer benötigt wird. Der Geburtsname wird nur benötigt, wenn er sich von Ihrem gesetzlichen Nachnamen unterscheidet.

Antragsteller

Es gibt einen Mitantragsteller

Art:

Geschlecht:  männlich  weiblich

Vorname:  Nachname:

Titel:

Geburtsdatum:  Geburtsname:

Staatsangehörigkeit:

Zustand angezeigt:

Der Kunde kann auf das kleine Häuschen links oben klicken und kommt so zu der oben gezeigten „Willkommenseite“ zurück.

Für jedes bereits durchlaufene Fenster wird ein grünes Kästchen, für jedes noch kommende ein rotes Kästchen angezeigt. Der oben gezeigte Zustand bedeutet also, dass sich der Kunde im ersten von siebzehn Fenstern befindet.

Diese Siebzehn Masken werden allerdings nicht zwingend durchlaufen. Wenn es bspw. keinen Mitantragsteller gibt, so werden mehrere Fenster automatisch übersprungen.

Am unteren Ende jeder Maske sind immer die Navigationsknöpfe zu sehen:



Dietrich Hallervorden

Geben Sie hier ihre jährlichen Einkommensarten und die Höhe des jeweiligen Einkommens an. Bitte versuchen Sie Ihr Einkommen so genau wie möglich zu spezifizieren.

**Einnahmen**

**Neue Einnahme**

Um eine neue Einkommensart hinzuzufügen, füllen Sie bitte die folgenden Felder aus und aktivieren Sie dann bitte "Hinzufügen".

Einnahmeart: Nettoeinkommen aus nicht selbständiger Tätigkeit/Rente ▼

Vorjahr:  EUR

lfd. Jahr:  EUR

Zahlweise: monatlich ▼

Mit „Zurück“ kommt der Anwender eine Seite zurück, mit „Weiter“ eine Seite weiter. Verständlicherweise befindet sich auf der ersten Seite nur ein „Weiter“ und auf der letzten Seite nur ein „Zurück“.

Die letzte Seite des ganzen ist eine Zusammenfassung des Datenbestandes den Sie unter dem Menüpunkt „Datendruck“ schon kennengelernt haben. Der Kunde kann hier den Link „Drucken“ aktivieren und bekommt eine neues Fenster mit den Daten, sowie einer Schufaklausel am Ende des Dokuments.

Mindestens diese Schufaklausel muss unterschrieben zurückgesendet werden.

## Kontrolle

Für Sie als Berater ist es wichtig zu sehen, welche Ihrer Kunden die Selbstauskunft ausgeführt haben, denn daran können Sie erkennen ob der Kunde überhaupt Interesse an einer Finanzierung hat und diese Daten preisgibt.

Zweitens ist es für Sie erst nach einer Selbstauskunft möglich sich ein Bild über die Vermögensverhältnisse eines Interessenten zu machen.

Und drittens erspart es Ihnen sehr viel Arbeit, wenn der Kunde selbst die Daten eingibt. Natürlich müssen Sie dem Kunden ab und zu unterstützen bzw. die Daten verbessern. Aber nichtsdestotrotz ist es für Sie deutlich angenehmer, die Datenerfassung nicht selbst machen zu müssen.

In jedem Antrag wird in der Übersichtsmaske das Feld „Letzter Kundenlogin“ angezeigt. An diesem Feld können Sie erkennen, wann sich der Antragsteller dieses Antrags zum letzten Mal

eingewählt hat um eigene Daten zu ändern.

Sie können sich aber auch ein Bild über Ihre Kunden in ihrer Gesamtheit machen, d.h. mit Hilfe des Menüpunktes „Selbstauskunft“ können Sie sich ansehen, welche Ihrer Kunden sich wann

Übersicht  
Administration  
Meine Buchhaltung  
Neuer Antrag  
→ **Selbstauskunft**

zuletzt eingeloggt haben.

Hier durchsucht unser System die Datenbank und sortiert die Ihnen zugeordneten Anträge nach dem Datum des letzten Logins der Antragsteller. Beachten Sie bitte, dass maximal die 50

Hier können Sie sehen, welche Ihrer Kunden die Selbstauskunft durchgeführt haben. Die aktuellsten erscheinen weiter oben. Beachten Sie bitte, dass maximal 50 Einträge erscheinen!

	Name	Letzter Login	Bewertung
[ <a href="#">öffnen</a> ]	Dietrich Hallervorden	19.08.2004 07:53	★★★★☆
[ <a href="#">öffnen</a> ]	test1_vorname test1_nachname	13.02.2004 08:01	★★★★☆

aktuellsten Anträge angezeigt werden:

Diese Ansicht zeigt, dass sich der Antragsteller „Dietrich Hallervorden“ am 19.08.2004 kurz vor acht Uhr morgens eingeloggt hat. Der einzige andere Kunde, der ebenfalls die Selbstauskunft durchlaufen hat ist „test1\_vorname test2\_nachname“, allerdings hat dieser die Selbstauskunft am 13.02.2004 erledigt.

Beachten Sie bitte, dass die angegeben Zeitstempel nur bedeuten, dass sich der jeweilige Antragsteller zu diesem Zeitpunkt eingeloggt hat. **Ob währenddessen auch Daten eingegeben wurden ist davon unabhängig.** Sie müssen also immer noch selbst beurteilen, ob der Kunde sich die Selbstauskunft nur angesehen oder auch tatsächlich auch ausgefüllt hat!