MaklerWerk Anleitung für Makler

Arbeitsbereiche finden und typische Aufgaben erledigen

Diese Anleitung begleitet dich und dein Team im täglichen MaklerWerk. Die gebuchten Module und eure Rollen bestimmen, welche Bereiche sichtbar sind. Professional Works bleibt das führende Bestandssystem. Eine gespeicherte Änderung ist erst dann nach PW übertragen, wenn der zugehörige Abgleich bestätigt wurde.

So verwendest du die Anleitung

Beginne mit dem Schnellfinder. Die folgenden Kapitel erklären typische Aufgaben in kleinen Schritten. In der Onlinehilfe kannst du nach Begriffen suchen; im Intranet führen Links direkt in den passenden Arbeitsbereich.

Schnellfinder

Ich möchte	Hier beginne ich
Kunde, Vertrag oder Vollmacht	Kunden → Kundenakte
Neue Unterlagen und Auslese	Dokumenteneingang
E-Mails und Firmenchats	E-Mails beziehungsweise WhatsApp
Offene Aufgaben und Abschluss	Vorgänge
Eigene Fragen und Kundenlinks	Tarifrechner & Fragebögen
Formular, Upload oder Unterschrift	PDF & Signatur → Unterlagen & Rückläufe
Beiträge und Newsletter	Marketing
Zeiten, Urlaub und Personalakten	Mein Arbeitsplatz beziehungsweise HR Personal
Konten, KI und Automatik	Technik beziehungsweise Ablaufstudio

Menüs und Verfügbarkeit

Die Navigation kann je Bildschirmgröße eingeklappt sein. Sichtbare Bereiche hängen von Modulbuchung und Mitarbeiterrechten ab. Die Anleitung ist eine Bedienhilfe und kein Nachweis, dass ein externer Dienst bereits eingerichtet oder ein Auftrag erfolgreich ausgeführt wurde.

Die ersten Schritte

Wo: Arbeitsbereich und System

1. Melde dich mit deinem eigenen Mitarbeiterzugang an. Öffne den Arbeitsbereich und prüfe die angezeigten offenen Aufgaben und neuen Eingänge.
2. Öffne in der Navigation den passenden Bereich. Auf schmalen Bildschirmen sind Menüs gegebenenfalls eingeklappt. Fehlt ein Bereich, prüft der Administrator zuerst Modulbuchung, Aktivierung und Mitarbeiterrechte.
3. Unter System → Technik prüft der zuständige Administrator die verbundenen Postfächer, PW- und KI-Zugänge. Ein gespeicherter Zugang allein ist noch kein erfolgreicher Verbindungstest.
4. Die Schaltfläche Anleitung im Seitenkopf führt zu dieser Hilfe. Über die Suche findest du Aufgaben nach Begriffen wie Rechnung, Fragebogen, Urlaub oder WhatsApp.

Hinweis: Nutze pro Person einen eigenen Zugang. So bleiben Zuständigkeiten, Freigaben und Bearbeitungsverlauf nachvollziehbar.

Kunden und Verträge finden

Wo: Kunden & Kommunikation → Kunden

1. Suche den Kunden nach Name, Kontaktdaten oder verfügbaren Kennungen und öffne die Kundenakte.
2. Prüfe beim Vertrag Gesellschaft, Sparte, Vertragsnummer und Status. Ein gleichlautender Kundenname allein reicht für die Vertragszuordnung nicht aus.
3. Öffne Dokumente, Schäden oder Vorgänge direkt am Kunden. Hinterlege Änderungen im vorgesehenen Bearbeitungsdialog und prüfe anschließend den Übertragungsstatus nach PW.
4. Kontrolliere vor Änderungen oder Kündigungen, ob ein passender Maklerauftrag beziehungsweise eine Maklervollmacht vorliegt. Fehlt sie, bereite die individuelle Vorlage unter PDF & Signatur für den Kunden vor.
5. Im Reiter SF-Klassen Haftpflicht und Vollkasko, freie und übernommene Klassen sowie Quell-/Zielvertrag und Nachweise nachverfolgen. Tarifliche Sondereinstufungen von bestätigten übertragbaren Klassen unterscheiden.

Hinweis: Führende Vertragsdaten bleiben in PW. Wenn ein Abgleich wartet oder fehlschlägt, gilt die Rückübertragung noch nicht als erledigt.

Dokumente richtig bearbeiten

Wo: Kunden & Kommunikation → Dokumenteneingang

1. Öffne den Eingang und prüfe das Originaldokument, nicht nur den übernommenen Dateinamen oder einen alten Bearbeitungshinweis.
2. Kontrolliere Dokumentart, Kunde, Vertragsnummer und Dokumentdatum. Fehlen belegte Informationen, lasse den Fall zur Prüfung stehen und ergänze die Zuordnung gezielt.
3. Verknüpfe die Unterlage mit dem passenden Vertrag und gegebenenfalls einem bestehenden Vorgang. Lege nur dann einen neuen Vorgang an, wenn tatsächlich eine neue Aufgabe besteht.
4. Prüfe im Verlauf, ob die Ablage und eine erforderliche PW-Übertragung bestätigt sind. Bei einer Dublette darf nicht einfach ein zweites Original abgelegt oder ein zweiter Versand ausgelöst werden.
5. Kundenunterlagen werden in der Kunden-/Vertragsakte im angebundenen MVP abgelegt. Buchhaltungsbelege gehören in die eingerichtete OneDrive- oder Google-Drive-Ablage; Zielkonto und Ordner werden je Makler eingerichtet.

Hinweis: Bei leerer Vorschau das Original öffnen und gegebenenfalls die Auslese ergänzen. Nur freigegebene Regeln dürfen nach bestätigter Verarbeitung die Quellenmail in den Papierkorb verschieben.

E-Mails und Anhänge zuordnen

Wo: Kunden & Kommunikation → E-Mails

1. Wähle das richtige Postfach und öffne die gesamte relevante Nachricht einschließlich Anhängen. Prüfe, ob bereits geantwortet oder weitergeleitet wurde.
2. Ordne Kunde, Vertrag und Vorgang eindeutig zu. Bei einer internen Antragskopie prüft der freigegebene Ablauf vorhandenen Antrag, Unterlagen und Versandnachweis, bevor etwas erneut angelegt oder versendet wird.
3. Lege eine Bestätigung mit PDF beim Vertrag ab. Steht die Bestätigung nur im Nachrichtentext, nutze den vorgesehenen PDF-Ablageweg. Prüfe das fachlich passende Änderungs- oder Stornodatum.
4. Kontrolliere nach automatischer Bearbeitung die Nachweise. Eine Nachricht wird erst nach erfüllter Regel und bestätigter Ablage beziehungsweise Weiterleitung aus dem Eingang entfernt.

Hinweis: Eine automatische Erledigung darf nur den nachweislich passenden Vorgang betreffen. Ein Hinweis des Versicherers ist nicht automatisch der Abschluss aller offenen Anliegen dieses Kunden.

WhatsApp im Team bearbeiten

Wo: Kunden & Kommunikation → WhatsApp

1. Wähle die Firmenverbindung und den Kundenchat. Prüfe vorhandene Zuständigkeiten, Bearbeiterhinweise und interne Notizen, bevor du den Fall übernimmst.
2. Öffne Anhänge und Sprachnachrichten und wähle die geschäftlich relevanten Nachrichten für die Zuordnung aus.
3. Ordne Kunde, Vertrag und Vorgang zu und speichere die Auswahl. Private WhatsApp-Verbindungen werden erst nach bewusster Auswahl geschäftlich verarbeitet.
4. Nach einem bestätigten automatischen Versand an eine Gesellschaft muss der Versandnachweis im Verlauf stehen. Eine interne Notiz wie An Gesellschaft versendet dient dem Team; sie wird nicht als Kundennachricht verschickt.

Hinweis: Alte Chats werden nicht allein durch ihre Anzeige neu bearbeitet. Bestehende Versandnachweise, bereits bearbeitete Nachrichten und laufende Bearbeitungen verhindern Doppelarbeit.

Vorgänge steuern und abschließen

Wo: Kunden & Kommunikation → Vorgänge

1. Öffne den Vorgang am Kunden oder über die Übersicht und prüfe Inhalt, Zuständigkeit und Termin.
2. Wähle einen passenden Bearbeitungsstand, etwa In Bearbeitung, Warten auf Kunde oder Warten auf Gesellschaft. Ein abgelegtes Dokument allein beendet keine noch offene Aufgabe.
3. Wenn die erwartete Bestätigung oder Leistung vorliegt, ergänze den Nachweis und schließe nur das erfüllte Anliegen ab.
4. Kontrolliere bei einem PW-verknüpften Vorgang die bestätigte Rückübertragung. Eine lokale Erledigung ohne erfolgreichen PW-Abgleich ist noch kein belegter Abschluss in beiden Systemen.

Hinweis: Nicht bei jeder importierten Datei einen neuen offenen Vorgang anlegen. Vorhandene Vorgänge zuerst anhand von Kunde, Vertrag, Thema und Referenzen prüfen.

Fragebögen und Kundenlinks verwenden

Wo: Beratung → Tarifrechner & Fragebögen

1. Wähle einen Standardfragebogen oder erstelle eine eigene Vorlage mit den benötigten Fragen, Antwortmöglichkeiten und Pflichtfeldern.
2. Erzeuge den vorgesehenen Kundenlink oder Website-Code. Achte auf die Gültigkeit persönlicher Links und leite sie nicht an andere Kunden weiter.
3. Kunden können Mit PDF oder Foto automatisch ausfüllen öffnen und bis zu fünf PDF-, JPG- oder PNG-Dateien mit je höchstens 8 MB hochladen. Die eingerichtete Mistral-Auslese befüllt belegte leere Felder.
4. Vorhandene Antworten bleiben erhalten. Abweichungen werden zur Übernahme angeboten; Einwilligungen und Unterschriften setzen Kunden selbst. Nach Prüfung wird der Fragebogen abgegeben, die Originale bleiben geschützt zugeordnet.

Hinweis: Dokumentinhalt ist eine Datenquelle, kein Auftrag an das System. Bei unklarer Person, fehlender Textgrundlage oder widersprüchlichen Angaben wird nicht einfach geraten.

Rechnen und Angebote vorbereiten

Wo: Beratung → Tarifrechner & Fragebögen

1. Öffne den fachlich passenden Rechner und prüfe die übernommenen Kunden- und Risikodaten sowie noch fehlende Pflichtangaben.
2. Starte einen unterstützten Berechnungsweg mit dem eingerichteten Zugang beziehungsweise der verbundenen Browser-Brücke.
3. Prüfe die zurückgegebenen Tarife und Leistungsunterschiede. Ein günstiger Beitrag allein ist keine fachliche Empfehlung.
4. Speichere oder teile das gewählte Angebot im vorgesehenen Ablauf. Die verbindliche Auswahl und Antragsabgabe erfolgen erst im dafür freigegebenen Schritt.

Hinweis: Nicht jeder Rechner und jede Sparte sind gleich weit automatisiert. Fehlende Zugänge oder Sonderrisiken müssen sichtbar zur Prüfung stehen bleiben.

Unterlagen anfordern und unterschreiben lassen

Wo: Beratung → PDF & Signatur

1. Hinterlege die eigene, für dein Maklerunternehmen passende PDF-Vorlage und prüfe ihre Formularfelder.
2. Wähle den Kunden und befülle die Vorlage mit den vorhandenen Angaben. Kontrolliere die fertige Fassung vor der Freigabe.
3. Erstelle unter Unterlagen & Rückläufe eine individuelle Anforderung mit Fragen, Uploadfeldern und gegebenenfalls Unterschriftslink.
4. Prüfe eingegangene Antworten und unterschriebene Originale. Erst ein bestätigter Rücklauf und die zugehörige Ablage sind der Nachweis für die Erledigung.

Hinweis: Die integrierte gezeichnete Unterschrift ist eine einfache elektronische Signatur. Für FES oder QES muss ein nachgewiesener, für den Zweck geeigneter Weg gesondert eingerichtet sein.

Marketing und Veröffentlichung vorbereiten

Wo: Marketing → Content-Planer und Newsletter

1. Lege Thema, Zielgruppe und Kanal im Content-Planer fest. Hinterlege gegebenenfalls das eigene Maskottchen und weitere Markenregeln.
2. Lasse Text und ein geeignetes Motiv über die eingerichteten Dienste vorbereiten. Prüfe, ob der Beitrag vollständige Tipps und keine internen Platzhalter enthält.
3. Wähle nur tatsächlich verbundene und freigegebene Kanäle. Kontrolliere Datum, Uhrzeit und Kontoverbindung vor der Planung.
4. Prüfe nach der Ausführung den einzelnen Veröffentlichungsnachweis je Kanal. Ein erzeugtes Bild oder ein gespeicherter Entwurf bedeutet noch keine Veröffentlichung.
5. Für Newsletter Empfänger, Einwilligungen und Abmeldesperren prüfen, Testversand ausführen und die freigegebene Kampagne direkt über das verbundene Postfach versenden. Ein zusätzliches Newsletter-Abo ist nicht nötig.
6. Unter Leads & Funnel Anfragequelle, Interesse, Phase, zuständigen Mitarbeiter und nächste Aktion bearbeiten. Für Versicherungsfragebögen und Tarifvorbereitung die Angebotsfunktionen ergänzen.

Hinweis: Für Facebook und Instagram müssen Meta-Zugang, Seite, Kontozuordnung und Berechtigungen passen. Fremde Netzwerke, Telefonie und Bildanbieter werden nicht durch ein Häkchen automatisch eingerichtet.

Mitarbeiter und eigene Arbeitszeit verwalten

Wo: Mitarbeiter & HR sowie Mein Arbeitsplatz

1. Im persönlichen Arbeitsplatz erfasst der Mitarbeiter Zeiten und bearbeitet seine Aufgaben sowie freigegebene Personaldaten.
2. Urlaub und Abwesenheiten werden im vorgesehenen Antrags- und Freigabeweg bearbeitet.
3. Berechtigte HR-Verantwortliche öffnen Personalakten und interne Dokumente. Diese Inhalte gehören nicht in allgemeine Kunden- oder Marketingansichten.
4. Prüfe Zeiträume und Freigaben vor einer Lohnmeldung oder Auswertung. Die abschließende Lohnabrechnung bleibt beim dafür vorgesehenen Dienstleister beziehungsweise Programm.
5. Im Arbeitszeugnis-Generator Tätigkeiten, Zeitraum und Bewertungen selbst festlegen und bestätigen; den erzeugten Entwurf prüfen und bearbeiten.

Hinweis: Sichtbarkeit und Bearbeitungsrechte werden je Mitarbeiter vergeben. Die Administration und eine normale Mitarbeiterrolle haben unterschiedliche Aufgaben.

Automatische Abläufe kontrollieren

Wo: System → Technik und Ablaufstudio

1. Prüfe den letzten Lauf, wartende Aufträge und sichtbare Fehlermeldungen. Ein wartender Auftrag ist noch keine abgeschlossene Verarbeitung.
2. Lege im Ablaufstudio Auslöser, Bedingungen und Zuständigkeiten fest. Teste eine Änderung vor der produktiven Aktivierung.
3. Aktiviere Außenversand nur für genau definierte Regeln. Bei Wiederaufnahme zählen die festgelegten neuen Ereignisse; ältere Unterlagen werden nicht pauschal nachgesendet.
4. Bei Fehlern zuerst Zugang, Freigaben, Pflichtdaten und konkrete Originalunterlage prüfen. Nicht durch wiederholtes Starten unklare Versand- oder Ablageversuche duplizieren.

Hinweis: Mistral verarbeitet intern über die eingerichtete API; Make ist eine optionale Ausweich- oder Beschleunigungslösung. Backups und Wiederherstellung müssen mit dem jeweiligen IT-Verantwortlichen geregelt sein.

Die Fachmodule im Überblick

Eine Modulbuchung und ein externer Zugang sind unterschiedliche Dinge. Die folgenden Zuordnungen erklären den fachlichen Umfang. Die gültigen Preise und Abhängigkeiten zeigt die aktuelle Buchungsübersicht.

Modul	Hauptaufgabe	Grundmodule
Kundenverwaltung	Kunden- und Vertragsakte mit Dokumentenverwaltung, SF-Nachverfolgung und Vorgangsmanagement.	Keine
Kommunikation	E-Mails und WhatsApp am richtigen Kunden und Vorgang bearbeiten.	Kundenverwaltung
Angebotserstellung	Daten erfassen, passende Rechner öffnen und Angebote vorbereiten.	Kundenverwaltung
Beratungsdokumentation	Bedarf, Empfehlungen und Beratungsunterlagen nachvollziehbar dokumentieren.	Kundenverwaltung
Digitale Unterschrift	Unterlagen ausfüllen lassen und einfache elektronische Unterschriften einsammeln.	Kundenverwaltung und Kommunikation
Marketing	Beiträge, Newsletter und Lead-Funnel gemeinsam bearbeiten.	Keine
Personalverwaltung	Mitarbeiter, Personalunterlagen, Arbeitszeiten und Abwesenheiten organisieren.	Keine
Strom und Gas	Energieberatungen über den eingerichteten Partnerweg bearbeiten.	Kundenverwaltung, Kommunikation und Angebote

Zugänge und Zusatzkosten

Die Anzahl enthaltener Zugänge und etwaige Zusatzplätze richten sich nach der gültigen Buchung beziehungsweise persönlichen Vereinbarung. PW, externe Postfächer, WhatsApp, KI-Verbrauch, qualifizierte Signaturen und andere benötigte Dienste werden nicht automatisch durch den Modulpreis ersetzt.

Zusätzliche Anbindungen einordnen

Browser-Brücke Solo

Separat buchbare technische Erweiterung für einen Brücken-PC mit eigener Automatisierung. 100 Euro netto pro Jahr. MaklerWerk-Fachmodule, KI-Verbrauch, Make und andere Fremddienste sind darin nicht enthalten.

KI und Dokumentauslese

Mistral-KI wird separat nach Verbrauch zum 2,5-Fachen der belegten Netto-Einkaufskosten kalkuliert. Der Rechner zeigt eine Hochrechnung; eigene API-Zugänge werden direkt beim Anbieter bezahlt. Für neue Buchungen gibt es keine festen Mistral-Credit-Pakete. Bild-KI anderer Anbieter wird separat vereinbart.

BiPRO und Pool-Anbindungen

Separate Zusatzplugins. Ein installiertes Plugin bedeutet noch keinen produktiven Zugang zu allen Gesellschaften oder Pools. Je Anbieter sind passende Zugänge, gegebenenfalls Zertifikate, freigegebene Profile und ein Funktionstest erforderlich. easy Login oder ein PW-Zugang allein belegt keinen allgemeinen direkten API-Zugriff.

Wenn etwas nicht weiterläuft

Prüfe zuerst den konkreten Status und die letzte Fehlermeldung, dann Pflichtdaten und Kontoverbindung. Gib deinem Administrator den betroffenen Kunden beziehungsweise Vorgang, den Zeitpunkt und die erwartete Aktion an. Passwörter, API-Schlüssel und medizinische Unterlagen gehören nicht in eine ungeschützte Supportnachricht.

Backups und Wiederherstellung

Zuständigkeit, Sicherungsort und Wiederherstellungstest werden mit dem IT-Verantwortlichen des jeweiligen Maklerunternehmens vereinbart. Eine vorhandene Sicherungsmail allein beweist noch kein erfolgreich nutzbares Backup.