VEMA Dashboard

- Häufig gestelle Fragen rund um das VEMA-Dashboard (FAQ)

Häufig gestelle Fragen rund um das VEMA-Dashboard (FAQ)

Dashboard & Funktionen

Was macht der Dienst konkret?

Das VEMA-Dashboard unterstützt Sie bei der Bearbeitung von Beitragsanpassungen in der Kraftfahrtversicherung.

Beitragsanpassungsdokumente der Versicherer werden automatisiert durch eine KI ausgelesen, strukturiert aufbereitet und übersichtlich dargestellt. Dadurch erhalten Sie Versicherer übergreifend einen schnellen Überblick darüber, bei welchen Verträgen sich die Beiträge verändern und in welcher Höhe die Anpassungen erfolgen.

In der Detailansicht werden die aus den Versicherer Dokumenten erkannten Daten den in VEMAoffice vorhandenen Vertrags- und Kundendaten gegenübergestellt. Mögliche Abweichungen, beispielsweise bei Anschrift oder Bankverbindung, werden transparent angezeigt.

Jeder Vorgang kann individuell bearbeitet werden. Hierzu können Notizen hinterlegt, Verknüpfungen zu Vorgängen in VEMAoffice oder anderen Vorgangsverwaltungssystemen gesetzt sowie Bearbeitungsstände dokumentiert werden.

Folgende Status stehen zur Verfügung:

- Offen – Starteinstellung für neu erkannte Vorgänge
- In Bearbeitung
- Abwartend
- Erledigt

Zusätzlich stellt das Dashboard verschiedene Kennzahlen bereit und bietet umfangreiche Such-, Filter- und Sortiermöglichkeiten zur Priorisierung der Bearbeitung.

Welche Bearbeitungsstände gibt es?

Jeder Vorgang kann individuell bearbeitet und mit einem Status versehen werden.

Bedeutung der Statuswerte

Offen
Starteinstellung für neu erkannte Vorgänge.

In Bearbeitung
Der Vorgang wird aktuell bearbeitet.

Abwartend
Eine mögliche Meldung des Versicherungsnehmers (VN) wird abgewartet.

Erledigt
Die Bearbeitung ist abgeschlossen oder erfolgt über eine externe Vorgangsverwaltung.

Der Bearbeitungsstatus dient der Übersicht und ersetzt keine Vorgangs- oder Ticketverwaltung in Ihrem MVP oder VEMAoffice.

Im Feld „Externer Vorgang“ können Sie einen Link zum entsprechenden Vorgang in VEMAoffice oder Ihrem webbasierten MVP hinterlegen.

> Gut zu wissen: Die Status erleichtern besonders die Zusammenarbeit mehrerer Mitarbeiter während des Wechselgeschäfts.

Welche Vorteile bietet das Dashboard gegenüber einer manuellen Bearbeitung?

Das Dashboard reduziert den manuellen Aufwand erheblich.

Anstatt die Schreiben verschiedener Versicherer einzeln zu öffnen, die relevanten Informationen herauszusuchen und in Listen zu übertragen, werden die Daten zentral zusammengeführt und strukturiert dargestellt.

Dadurch gewinnen Sie Zeit, erhalten einen zentralen Überblick über die im Dashboard erfassten und zugeordneten Beitragsanpassungen und können sich auf die fachliche Beratung Ihrer Kunden konzentrieren.

Kann ich den Bearbeitungsstand meiner Vorgänge verfolgen?

Ja. Durch den individuellen Status sehen Sie jederzeit, welche Beitragsanpassungen noch offen sind, gerade bearbeitet werden, auf eine Rückmeldung warten oder bereits abgeschlossen wurden.

Können mehrere Mitarbeiter im Dashboard arbeiten und wie registrieren sich diese?

Ja, es können sich zeitgleich mehrere Mitarbeiter über das VEMA-Extranet (Infoseite mit Webcode 18000) oder direkt unter dem Link vema.versicherungsmakler.de einloggen und im VEMA-Dashboard arbeiten. Bei dem erstmaligen Aufruf werden diese registriert, sofern sie im VEMA-Extranet über die erforderlichen Berechtigungen zum Zugriff auf die Kunden- und Vertragsdaten verfügen.

Zusätzlich muss in der Rechteverwaltung des VEMA-Extranets die Einstellung „Externer Zugriff auf Kunden- und Vertragsdaten“ aktiviert sein. Ist diese Einstellung deaktiviert, werden trotz Registrierung keine Daten im Dashboard bereitgestellt.

Berechnung der Beiträge nach Tarifumstellung / Alternativen

Das VEMA-Dashboard zeigt die verfügbaren Beitragsinformationen aus dem Beitragsanpassungsdokument und aus VEMAoffice an. Eine Berechnung alternativer Tarife oder neuer Versicherungsbeiträge erfolgt im Dashboard selbst nicht.

Für Alternativberechnungen können Sie die im Dashboard verlinkten NAFI-Rechner oder die Tarifrechner der jeweiligen Versicherer nutzen.

Externe Vorgänge verlinken

In der Detailansicht können Sie einen bereits vorhandenen Vorgang aus VEMAoffice oder einem externen Vorgangsverwaltungs- bzw. Ticketsystem verknüpfen. Kopieren Sie dazu die URL des betreffenden Vorgangs und fügen Sie diese in das dafür vorgesehene Feld im Dashboard ein.

Durch das Einfügen der URL wird lediglich eine Verknüpfung hergestellt. Ein neuer Vorgang wird dadurch weder in VEMAoffice noch im externen System automatisch angelegt.

Aufruf aus VEMAoffice

Ein Direktaufruf des zugehörigen Dashboard-Vorgangs aus einem Vertrag in VEMAoffice ist aktuell noch nicht möglich. Wir empfehlen stattdessen, das Dashboard direkt zu öffnen und den betreffenden Vorgang über die Suche nach dem amtlichen Kennzeichen aufzurufen.

In der umgekehrten Richtung besteht bereits eine Verknüpfung: Aus dem VEMA-Dashboard können die zugehörigen Verträge direkt in VEMAoffice geöffnet werden.

Dokumente & Aktualität

Unterschied zwischen Vergleichsbeitrag und aktuellem bzw. Vorjahresbeitrag

Was ist der Vergleichsbeitrag?

Der Vergleichsbeitrag wird dem Beitragsanpassungsdokument des Versicherers entnommen. Er bezeichnet in der Regel den Beitrag, der im Folgejahr ohne außerordentliche Beitragsanpassung gelten würde.

Dabei werden reguläre Veränderungen berücksichtigt, beispielsweise die Entwicklung der Schadenfreiheitsklasse (SF-Klasse) sowie Änderungen der Typ- und Regionalklasse.

Hinweis: Einige Versicherer, beispielsweise R+V/KRAVAG, weisen stattdessen oder zusätzlich den Vorjahresbeitrag aus.

Was ist der Vorjahresbeitrag?

Der aktuelle bzw. **Vorjahresbeitrag** entspricht dagegen dem Beitrag, der vom Kunden tatsächlich bezahlt wurde. Sofern die GDV-Daten aktuell über die VEMA-Postbox bereitgestellt werden, wird dieser Wert zusätzlich in der Detailansicht angezeigt.

Bereitstellung der GDV-Daten

Wir empfehlen allen Anwendern, neben den Dokumenten aller Versicherer auch die Bereitstellung der GDV-Daten über die VEMA-Postbox zu aktivieren. Bei Versicherern, die die GDV-Daten nicht über die Postbox zur Verfügung stellen, sollten die Daten regelmäßig aus den jeweiligen Versichererportalen heruntergeladen und anschließend hochgeladen werden, damit eine möglichst vollständige Datengrundlage zur Verfügung steht.

Weitere Informationen finden Sie im VEMA-Extranet unter dem WebCode 16377 bzw. über folgenden Direktlink:

VEMA-Extranet: WebCode 16377

In den Beitragsanpassungsdokumenten geben manche Versicherer den korrekten Vorjahresbeitrag an, andere den Vergleichsbeitrag an. Wir sind noch in der Prüfung zu ermitteln wer, was liefert um dies deutlicher aufzubereiten.

Wenn der Vergleichsbeitrag fehlt

Ist das Feld „Vergleichsbeitrag“ in der Übersicht und der Detailansicht leer, liegt im Dashboard kein entsprechender Wert vor. Dies kann beispielsweise daran liegen, dass der Vergleichsbeitrag im Dokument nicht ausgewiesen oder bei der automatisierten Verarbeitung nicht erkannt wurde. Prüfen Sie in diesem Fall das Originaldokument des Versicherers. Ist dort ein Vergleichsbeitrag angegeben, der im Dashboard fehlt oder falsch dargestellt wird, können Sie dies über die Funktion „Dokument melden“ in der Detailansicht melden.

Wie aktuell sind die angezeigten Daten?

Neue Dokumente werden regelmäßig automatisiert verarbeitet und stehen in der Regel innerhalb von 36 Stunden nach Bereitstellung in der VEMA-Postbox zur Verfügung.

Änderungen an Vertrags- oder Kundendaten in VEMAoffice werden bei den regelmäßigen Aktualisierungsläufen berücksichtigt.

Wie zuverlässig erkennt die KI die Daten aus den Dokumenten?

Die KI wurde speziell auf Dokumente zur Beitragsanpassung in der Kraftfahrtversicherung trainiert und unterstützt die automatisierte Erkennung und Aufbereitung der enthaltenen Daten.

Bei der automatisierten Dokumentenerkennung können Fehler oder unvollständige Ergebnisse auftreten, insbesondere bei ungewöhnlichen Dokumentenformaten oder geänderten Layouts einzelner Versicherer. Die fachliche Prüfung verbleibt daher stets beim Anwender.

Die Erkennungsqualität wird kontinuierlich überwacht und laufend verbessert. Für Hinweise zur Qualitätsverbesserung sind wir dankbar.

Wie erfahre ich, wenn neue Beitragsanpassungsdokumente verarbeitet wurden?

Das Dashboard prüft täglich, ob neue Beitragsanpassungsdokumente verarbeitet und bereitgestellt wurden. Eine E-Mail-Benachrichtigung erfolgt ausschließlich bei neuen Beitragserhöhungsdokumenten und entsprechend den individuellen Benachrichtigungseinstellungen des jeweiligen Benutzers. Für andere neu bereitgestellte Dokumente erfolgt keine E-Mail-Benachrichtigung.

Die Benachrichtigung erhalten die im Dashboard registrierten Mitarbeiter an ihre jeweilige persönliche E-Mail-Adresse. Verwendet wird die E-Mail-Adresse, die dem jeweiligen Mitarbeiter im VEMA-Extranet zugeordnet ist. Die Hinterlegung einer allgemeinen E-Mail-Adresse,

beispielsweise einer info@-Adresse, ist aktuell nicht vorgesehen.

In den Einstellungen kann für jeden registrierten Benutzer individuell festgelegt werden, welche Benachrichtigungen er erhalten soll:

- **Keine E-Mails**
- **Benachrichtigungen für alle Kunden**
- **Benachrichtigungen nur für eigene Kunden**

Die E-Mail informiert darüber, wie viele neue Dokumente verarbeitet und im Dashboard bereitgestellt wurden.

Verarbeitung von Beitragserhöhungslisten der Versicherer

Das VEMA-Dashboard verarbeitet Beitragsanpassungsdokumente, die von den Versicherern über die VEMA-Postbox bereitgestellt werden, sowie die zugehörigen Daten aus VEMAoffice.

Ein manueller Upload von Beitragserhöhungslisten der Versicherer oder die manuelle Pflege einzelner Beitragsdaten im Dashboard ist nicht vorgesehen. Solche Listen werden daher nicht als zusätzliche Datenquelle verarbeitet.

Unterschiede der drei NAFI-Links / Infos zu NAFI

Die drei Links führen zu unterschiedlichen NAFI-Rechnern mit jeweils unterschiedlichem Leistungsumfang. Eine ausführliche Beschreibung finden Sie im VEMAextranet unter Webcode 10985.

1. NAFI Maklerversicherer (inkl. Kleinflottenrechner)
Kostenfrei für VEMA-Makler verfügbar. Dieser Spezialrechner enthält ausgewählte Maklerversicherer und den Kleinflottenrechner. Der Funktionsumfang ist gegenüber der Vollversion NAFI Domino Online reduziert.

2. NAFI Poolversicherer
Ebenfalls ein Spezialrechner mit reduziertem Funktionsumfang. Hier können Versicherer berechnet werden, die ausschließlich über den VEMA-Pool abgeschlossen werden können und keine klassischen Maklerversicherer sind. Der verfügbare Versichererumfang kann sich ändern. Die jeweils aktuelle Auswahl entnehmen Sie bitte dem NAFI-Rechner beziehungsweise den Informationen im VEMA-Extranet.

3. NAFI Domino Online
Die Vollversion von NAFI mit dem größten Versichererumfang und zusätzlichen Funktionen. Sie bietet erweiterte Vergleichs-, Analyse- und Bearbeitungsmöglichkeiten gegenüber den

Spezialrechnern.

Hinweis zu den Zugangsdaten: Für den Aufruf eines NAFI-Rechners über die Verknüpfung im Dashboard müssen die jeweils erforderlichen NAFI-Zugangsdaten im VEMA-Extranet hinterlegt sein.

Weitere Informationen: VEMAextranet – Produkte & Rechner Kraftfahrt

Beachten Sie bitte, dass aktuell nur die Kundenstammdaten aus dem VEMAoffice zu NAFI -wie bei Direktaufruf aus VEMAoffice- übertragen werden. Vertragsdetails werden nicht übertragen.

Kann ich Daten selbst ergänzen oder ändern?

Der Dienst ist ausgelegt schnell und übersichtlich über Beitragserhöhungen zu informieren. Eine manuelle Pflege von einzelnen Datenfeldern ist nicht vorgesehen. Nutzen Sie ggfs. in der Detailansicht das Datenfeld "Notiz".
Wenn Sie ein Dokument mit unvollständigen oder fehlerhaft erkannten Daten melden, kann diese Meldung zur Verbesserung der internen Dokumentenerkennung verwendet werden. Eine automatische Korrektur des betroffenen Dokuments ist damit nicht verbunden. Im Rahmen der weiteren Verbesserung kann eine Korrektur erfolgen, sie ist jedoch nicht garantiert. Auch die KI-gestützte Dokumentenerkennung kann Fehler enthalten.

Es werden ausschließlich Dokumente erfasst welche über die VEMA-Postbox direkt von den Versicherern ausgeliefert werden. Manuelle Uploads durch den Anwender können nicht berücksichtigt werden. Wenn Sie diesen Dienst umfänglich nutzen wollen empfehlen wir sämtliche Dokumente und GDV-Daten über die VEMA-Postbox zu beziehen.

Voraussetzungen & Systeme

Ich nutze ein anderes Maklerverwaltungsprogramm und rufe darüber die Dokumente ab. Kann ich den Dienst dennoch nutzen?

Ja.

Viele VEMA-Partner nutzen die VEMA-Postbox als zentrale Datendrehscheibe und holen die Dokumente anschließend mit ihrem Maklerverwaltungsprogramm ab.

Dadurch profitieren Sie weiterhin von den gewohnten Arbeitsabläufen in Ihrem Maklerverwaltungsprogramm und können gleichzeitig die Mehrwerte des VEMA-Dashboards nutzen.

Was sind die Voraussetzungen für die Teilnahme?

Für die Nutzung des Dienstes müssen Sie aktiver VEMA-Partner sein.

Voraussetzung ist außerdem die Nutzung der VEMA-Postbox für die Dokumentenbereitstellung. Verarbeitet werden ausschließlich Dokumente, die von den Versicherern über die VEMA-Postbox bereitgestellt wurden.

Damit ein Dokument im Dashboard angezeigt werden kann, muss es in VEMAoffice einem Vertrag und einem Kunden zugeordnet sein. Dies erfolgt in den meisten Fällen automatisch. Noch nicht zugeordnete Dokumente können in VEMAoffice nachträglich zugeordnet werden und erscheinen anschließend beim nächsten Verarbeitungslauf im Dashboard.

Fehlt ein erwartetes Beitragsanpassungsdokument im Dashboard, prüfen Sie zunächst, ob es vom Versicherer über die VEMA-Postbox bereitgestellt wurde und in VEMAoffice dem richtigen Kunden und Vertrag zugeordnet ist. Wurde die Zuordnung nachträglich vorgenommen, warten Sie den nächsten Verarbeitungslauf ab.

Welche Verknüpfungen zu VEMAoffice und NAFI gibt es?

Über dynamische Verknüpfungen können Verträge direkt in VEMAoffice geöffnet werden. Darüber hinaus können die angebundenen NAFI-Dienste aufgerufen werden. Bei der Übergabe an NAFI werden aktuell ausschließlich Kundenstammdaten aus VEMAoffice übernommen. Vertrags- und Fahrzeugdaten werden nicht übertragen.

> In Vorbereitung: Die Übernahme von Vertrags- und Fahrzeugdaten befindet sich derzeit noch in Vorbereitung.

Ich habe als VEMA-Makler die Postbox bisher noch nicht genutzt. Wie werden die Werte vom letzten Beitragsjahr ermittelt?

Für die Nutzung des Dashboards müssen die Beitragsanpassungsdokumente über die VEMA-Postbox bereitgestellt werden. Nutzen Sie die Postbox bisher nicht, richten Sie diesen Bezug zunächst ein. Ein Vorjahresbeitrag wird nur angezeigt, wenn er aus den verfügbaren Daten ermittelt werden kann; andernfalls bleibt das Feld leer.

Datenschutz & Verantwortung

Wie werden meine Daten geschützt?

Der Schutz Ihrer Daten hat höchste Priorität.

Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zur Bereitstellung des Dienstes und innerhalb der vereinbarten datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen.

Die versicherungsmarkt.de GmbH verarbeitet die Daten als Auftragsverarbeiter gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen.
Weitere Informationen können dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) entnommen werden. Wenn Sie den AVV benötigen oder Fragen zur Unterzeichnung und Gegenzeichnung haben, wenden Sie sich bitte per E-Mail an service@versicherungsmarkt.de.

Werden meine Daten für das Training der KI verwendet?

Ihre Daten werden nicht zum Training öffentlicher oder allgemein verfügbarer KI-Modelle verwendet.

Die Daten der teilnehmenden VEMA-Partner werden nicht für öffentliche oder allgemein verfügbare KI-Modelle verwendet.
Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zur Bereitstellung und Verbesserung des Dienstes innerhalb der vertraglich und datenschutzrechtlich vereinbarten Rahmenbedingungen.

Hinweise auf fehlerhaft erkannte Dokumentdaten können zur Verbesserung der Dokumentenerkennung innerhalb des Dienstes genutzt werden. Dies erfolgt ausschließlich im Rahmen der vereinbarten datenschutzrechtlichen und vertraglichen Regelungen.

Wer haftet für fehlerhafte Auswertungen oder Zuordnungen?

Das Dashboard dient als Unterstützung bei der Bearbeitung von Beitragsanpassungen und ersetzt keine fachliche Prüfung durch den Versicherungsmakler.

Vor einer Kundenansprache oder Umdeckung sollten die dargestellten Informationen geprüft werden. Maßgeblich bleiben die Originaldokumente des Versicherers sowie die Daten in den führenden Verwaltungssystemen.

Die Frage einer möglichen Haftung bei fehlerhaften Auswertungen oder Zuordnungen richtet sich nach den jeweils geltenden gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Eine pauschale Haftungszuordnung lässt sich aus der Nutzung des Dashboards allein nicht ableiten.

VEMA & versicherungsmarkt.de

Wie sind die Zusammenhänge von VEMA und versicherungsmarkt.de bezüglich dieses Dienstes?

Das VEMA-Dashboard (Kfz-Beitragsanpassungen) wurde von der versicherungsmarkt.de GmbH entwickelt und wird von dieser betrieben. Die Entwicklung und der Betrieb erfolgen in enger Abstimmung mit der VEMA eG.

Die Kosten für die Nutzung übernimmt zunächst die VEMA für die Wechseljahre 2026/2027 sowie 2027/2028.

Mit Nutzung des Dienstes stellt die VEMA die für die Verarbeitung erforderlichen Kunden-, Vertrags- und Dokumentendaten sowie die entsprechenden Beitragsanpassungsdokumente der Kraftfahrtversicherung der versicherungsmarkt.de GmbH zur Verfügung.
Die versicherungsmarkt.de GmbH wird hierbei datenschutzrechtlich als Auftragsverarbeiter für die teilnehmenden Versicherungsmakler tätig.

Über dynamische Verknüpfungen können Verträge direkt in VEMAoffice geöffnet werden. Darüber hinaus können die angebundenen NAFI-Dienste aufgerufen werden. Kundendaten werden hierbei bereits übernommen; die Übernahme von Vertrags- und Fahrzeugdaten befindet sich derzeit noch in Vorbereitung.

Technische Hinweise

Aufruf VEMA-Dashboard aus VEMAoffice

Aus der Vertragsübersicht in VEMAoffice kann der entsprechende Datensatz im VEMA-Dashboard nicht aufgerufen werden.

Allgemeine Sperre zur Datenauslieferung im VEMA-Extranet

Wenn im VEMAextranet in der Rechteverwaltung (VEMAextranet - Grundeinstellungen) beim Menüpunkt "Externer Zugriff auf Kunden- und Vertragsdaten" dieser nicht aktiviert ist, erhalten Sie trotz Registrierung zum VEMA-Dashboard keine Daten ausgeliefert.

Datenexport nach Excel

Ein Export der Dashboard-Daten nach Excel wird derzeit nicht angeboten. Die Daten stammen aus unterschiedlichen Quellen und weisen eine komplexe Struktur auf. Daher wurde bislang auf eine Excel-Exportfunktion verzichtet.

Ausblick

Ist künftig eine automatische Vergleichsberechnung geplant?

Die aktuelle Version konzentriert sich auf die strukturierte Aufbereitung und Bearbeitung von Beitragsanpassungen. Eine automatische Vergleichsberechnung ist derzeit nicht Bestandteil des Dashboards.

Weitere Funktionen zur Unterstützung des Wechselgeschäfts sowie zusätzliche Integrationen werden fortlaufend geprüft und gemeinsam mit der VEMA weiterentwickelt. Ob und wann eine automatische Vergleichsberechnung angeboten wird, ist derzeit nicht festgelegt.

Was kostet das Dashboard aktuelle nach zwei Jahren?

Die Nutzung ist für die Wechseljahre 2026/2027 und 2027/2028 kostenfrei. Ob und zu welchen Bedingungen das Dashboard danach angeboten wird, ist derzeit nicht festgelegt.

Wohin kann ich mich bei Fragen wenden?

Für fachliche Fragen zur Kraftfahrtversicherung wenden Sie sich an den VEMA-Maklerservice. Bei Fragen zu VEMAoffice oder zur VEMA-Postbox nutzen Sie den entsprechenden VEMAoffice-Kontakt. Für Fragen zum VEMA-Dashboard bitten wir um Kontaktaufnahme per E-Mail. Fehlerhafte Dokumentdaten melden Sie bitte direkt über die Funktion „Dokument melden“ in der Detailansicht.

Fragen zu fachlichen Kfz-Angelegenheiten

Maklerservice VEMA eG
Tel.: 0921 990936-250
E-Mail: kfz@vema-eg.de

Fragen zu VEMAoffice oder zur VEMA-Postbox

Maklerservice VEMA eG
Tel.: 0921 990936-247

E-Mail: vemaoffice@vema-eg.de

Fragen zum VEMA-Dashboard

versicherungsmarkt.de GmbH
Frau Iris Hahn

E-Mail: service@versicherungsmarkt.de bzw. iris.hahn@versicherungsmarkt.de

Bitte richten Sie Ihre Fragen zum VEMA-Dashboard ausschließlich per E-Mail an uns. Fehlerhafte Dokumentdaten melden Sie bitte direkt über die Funktion „Dokument melden“ in der Detailansicht.