HanseMerkur

Midoco
Buchungsanleitung

VERSION 1.1, LETZTE ÄNDERUNG 11.22
HANSEMERKUR REISEVERSICHERUNG

HanseMerkur Reiseversicherung AG Siegfried-Wedells-Platz 1 20354 Hamburg Tel.: 040 4119-1501 www.hmrv.de

RV 043S-DE 11.22 (BAL Midoco)

Vertraulichkeit und Copyright

Generell sind alle Angaben in dieser Dokumentation vertraulich zu behandeln und nicht ohne Rücksprache mit der HanseMerkur Versicherungsgruppe an Dritte weiterzugeben.

Die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen dürfen ausschließlich im Rahmen der Anbindung an die Buchungssysteme der HanseMerkur Reiseversicherung verwendet werden.

Inhaltsverzeichnis

Vorteile der Online-Versicherungsbuchung in Midoco im Überblick 3
Buchung aus einem Auftrag heraus 3
Buchungsrelevante Felder / Erklärung der Felder 4
Buchen mit Vorschlagsliste 6
Tarifauswahl über Vorschlag 6
Buchen ohne Vorschlagsliste 8
Tarifauswahl über Eingabe des Produktcodes 8
Druck und Versand der Versicherungsunterlagen 9
Druck der Versicherungsunterlagen 9
Versand der Versicherungsunterlagen per E-Mail 9
Buchung ohne bestehenden Auftrag 10
Buchung von Paar / Familien 11
Buchung von Gruppen 12
Buchung von Jahres-Versicherungen 12
Buchen von Matchtarifen 14
Suchen von Vorgängen 15
Stornierung 15
Vollstorno vor Reisebeginn 15
Vollstorno nach Reisebeginn 17
Ansprechpartner 19
Impressum 19

Hand in Hand ist HanseMerkur

Vorteile der Online-Versicherungsbuchung in Midoco im Überblick

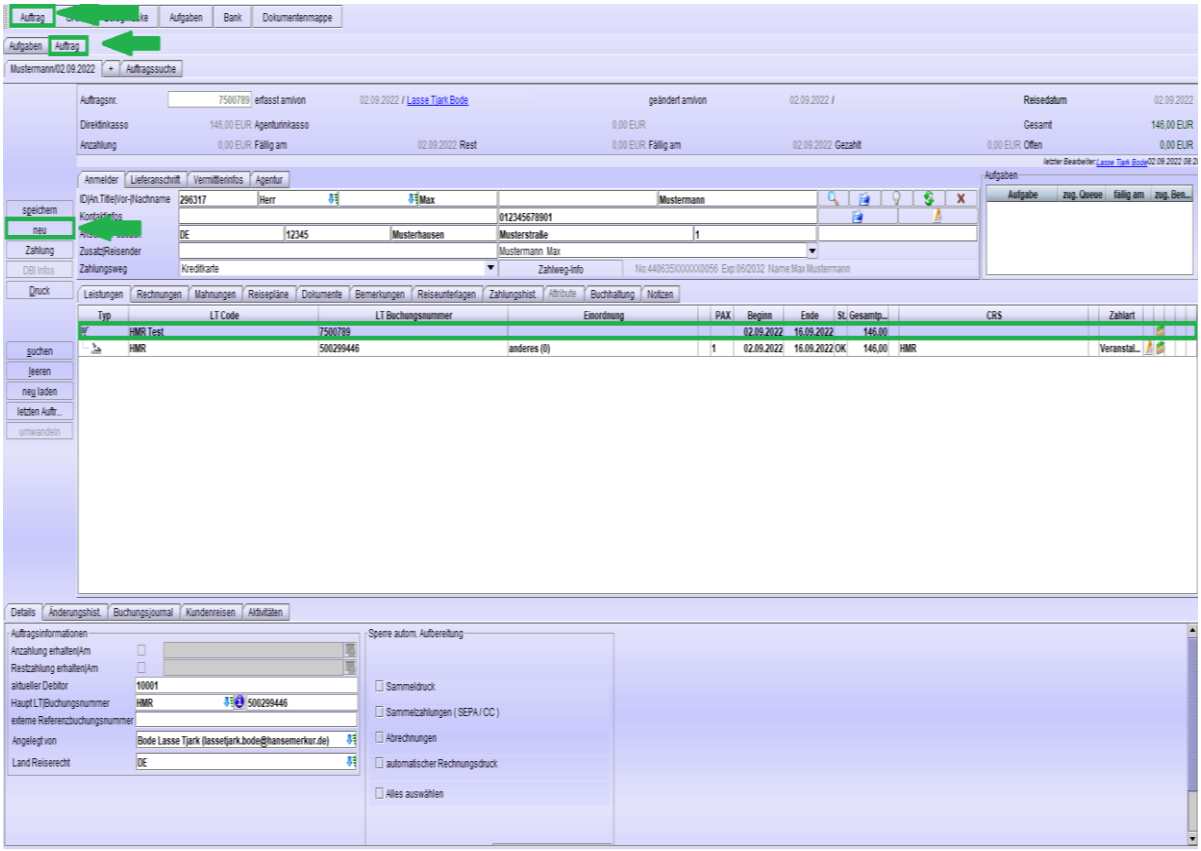
- direkte Buchung aus einem bestehenden Auftrag heraus möglich
- Kundendaten werden automatisch übernommen
- Buchung ohne bestehenden Auftrag möglich
- kein Wechsel in externe Buchungssysteme nötig
- integriertes CRM (Customer-Relationship-Management)

Buchung aus einem Auftrag heraus

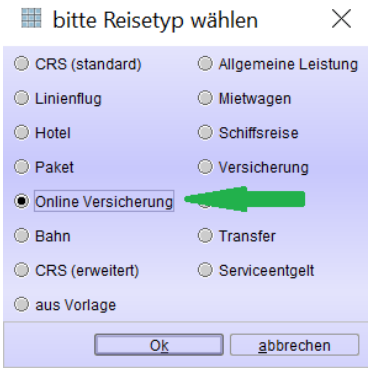
Um in einem bestehenden Auftrag eine Versicherung zu buchen, wählen Sie zunächst über die Schnellstartleiste **„Auftrag“** die Buchung aus.

Klicken Sie nun im Auftrag in die erste Zeile. An dieser Stelle befindet sich der Warenkorb.

Wenn Sie die Zeile ausgewählt haben, klicken Sie auf **„neu“**.

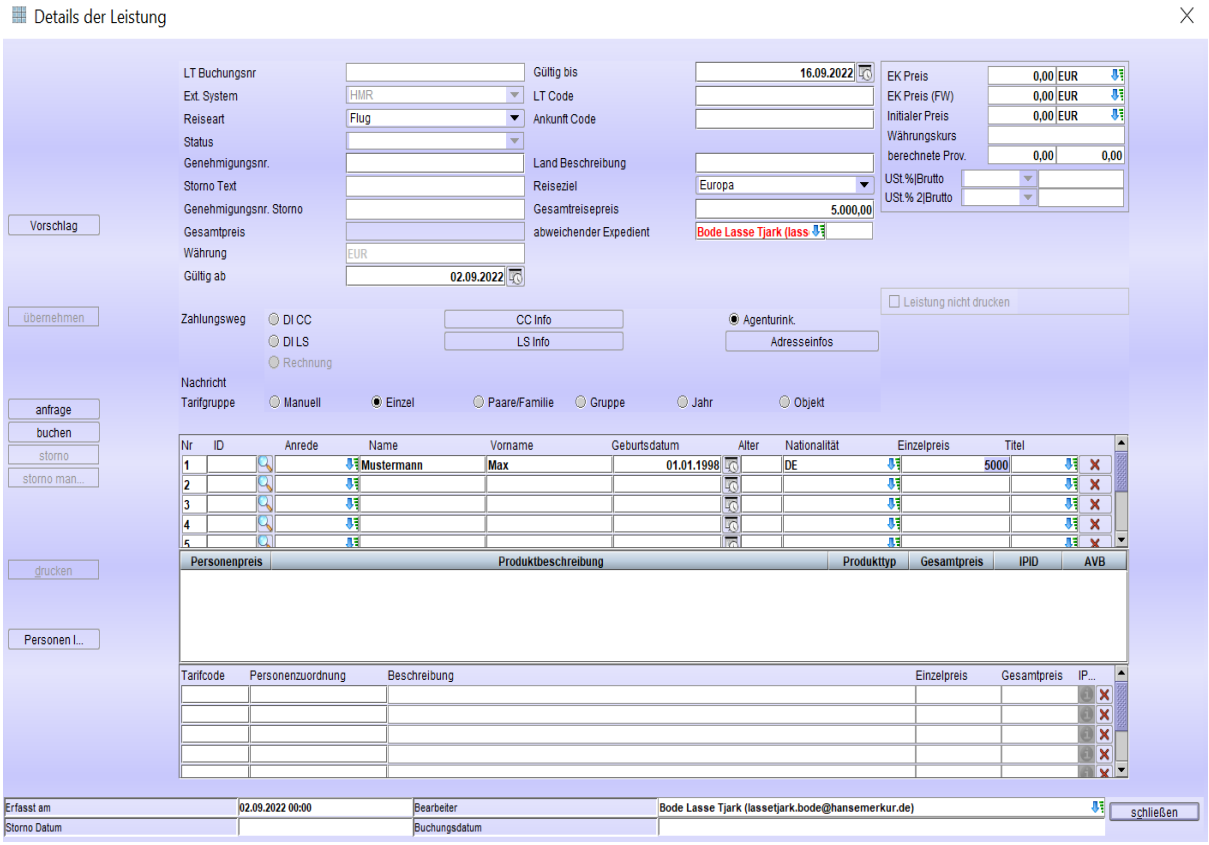


Wählen Sie **„Online Versicherung“** und klicken Sie **„Ok“**.



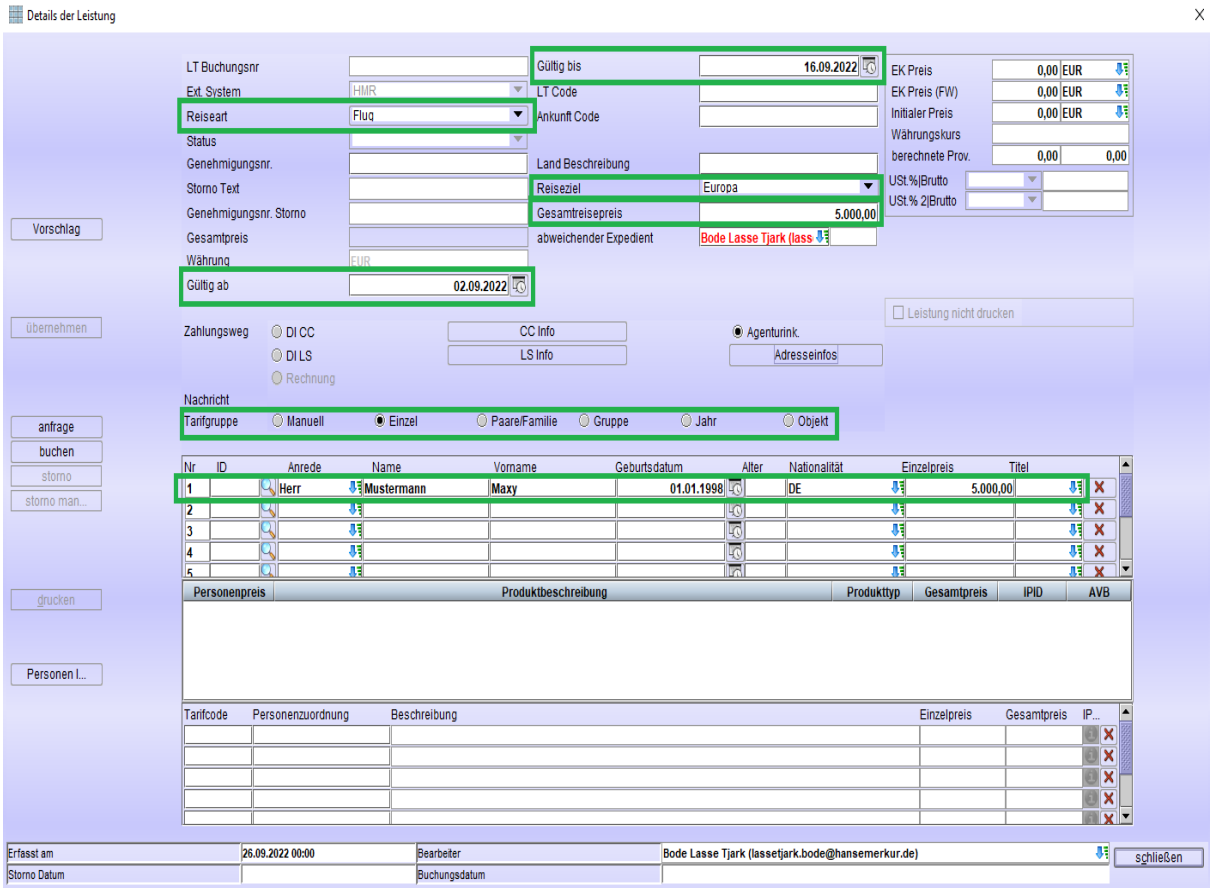
Die Online-Versicherungsmaske öffnet sich.

Alle buchungsrelevanten Felder werden automatisch mit den Daten aus dem Auftrag gefüllt.



Buchungsrelevante Felder / Erklärung der Felder

- **Reiseart** – Bahn/Bus/Flug/Schiff/Sonstige
- **gültig ab/bis** – Versicherungsbeginn und –ende
- **Reiseziel** – Deutschland/Europa/Weltweit
- **Gesamtreisepreis**
- **Zahlungsweg** – Agenturink. (Agenturinkasso)/DI LS (Direktinkasso per Banklastschrift) / DI CC (Direktinkasso per Kreditkarte)
- **Tarifgruppe** – Einzel/Familie/Gruppe/Jahr/Objekt
- **versicherte Personen** – Anrede/Name/Vorname/ (Geburtsdatum wenn benötigt)



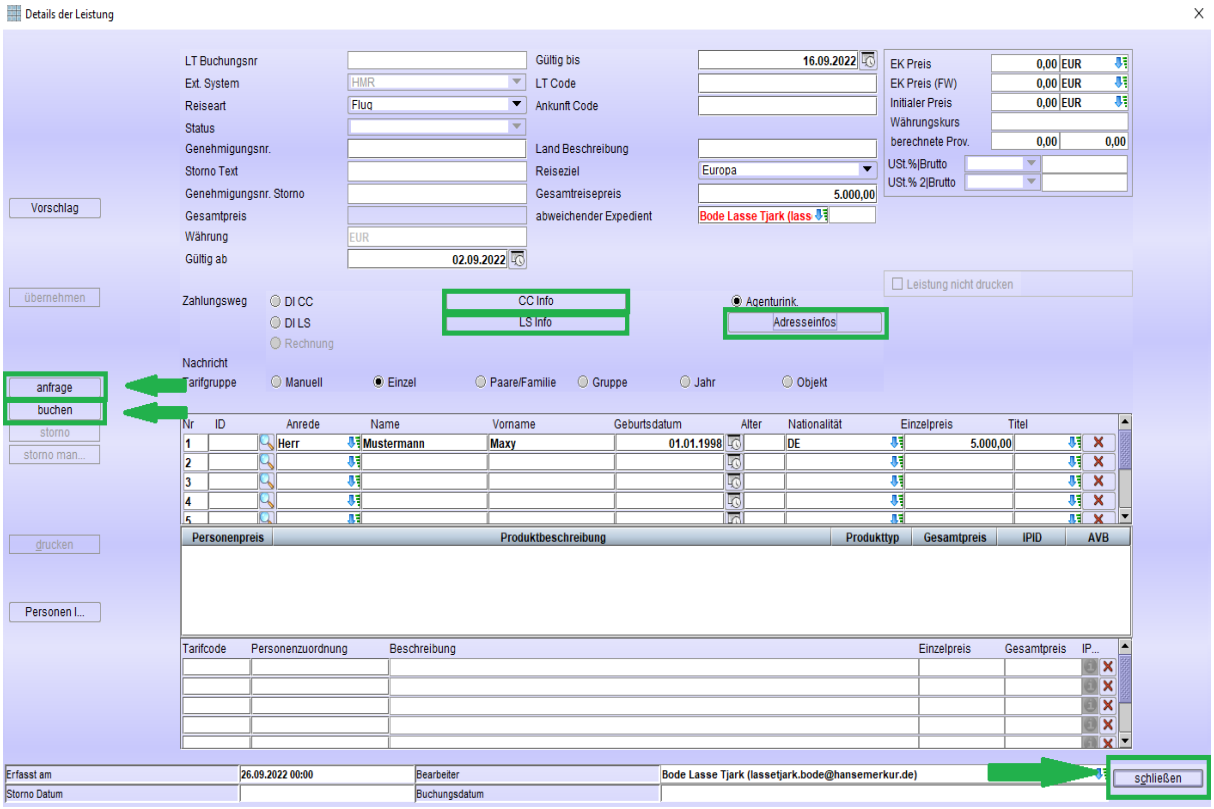
Über das Feld **„Adressinfos“** können Sie die Adressdaten des Versicherungsnehmers eintragen.
Die Kreditkarten bzw. Lastschrift Daten geben Sie über **„CC Info“** bzw. **„LS Info“** ein.

Die Tarifauswahl erfolgt entweder über eine Vorschlagsliste oder über die Direkteingabe des Tarifschlüssels. (siehe Punkte 1.1 und 1.2)

Klicken Sie auf den Button **„anfrage“**, um zu prüfen, ob Sie alle Eingaben korrekt getätigt haben.

Nachdem Sie mit Klick auf **„buchen“** die Auswahl bestätigt haben, erhalten Sie Ihre HanseMerkur Versicherungsnummer. Diese finden Sie im Feld **„LT Buchungsnr“**.

Gehen Sie auf **„schließen“**, um die Buchung abzuschließen.
Damit wird die Versicherungsbuchung automatisch in den bestehenden Auftrag übernommen.



Achtung:

Um die Versicherung zu buchen, klicken Sie unbedingt auf **„buchen“**.

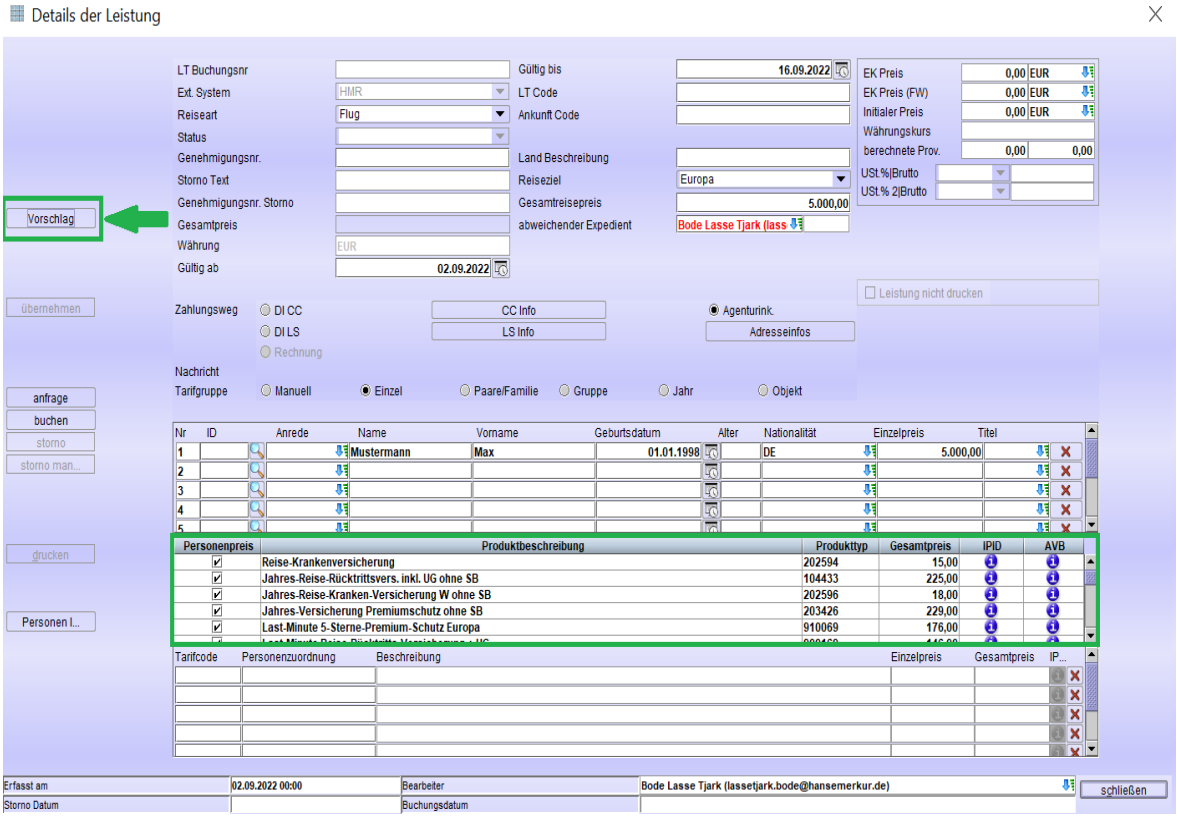
Bei Klick auf **„Ok“** wird das Fenster geschlossen und alle getätigten Eingaben gehen verloren.

Buchen mit Vorschlagsliste

Tarifauswahl über Vorschlag

Klicken Sie auf den Button **„Vorschlag“**.
Sie erhalten eine Liste der zu den Daten passenden Produkte.

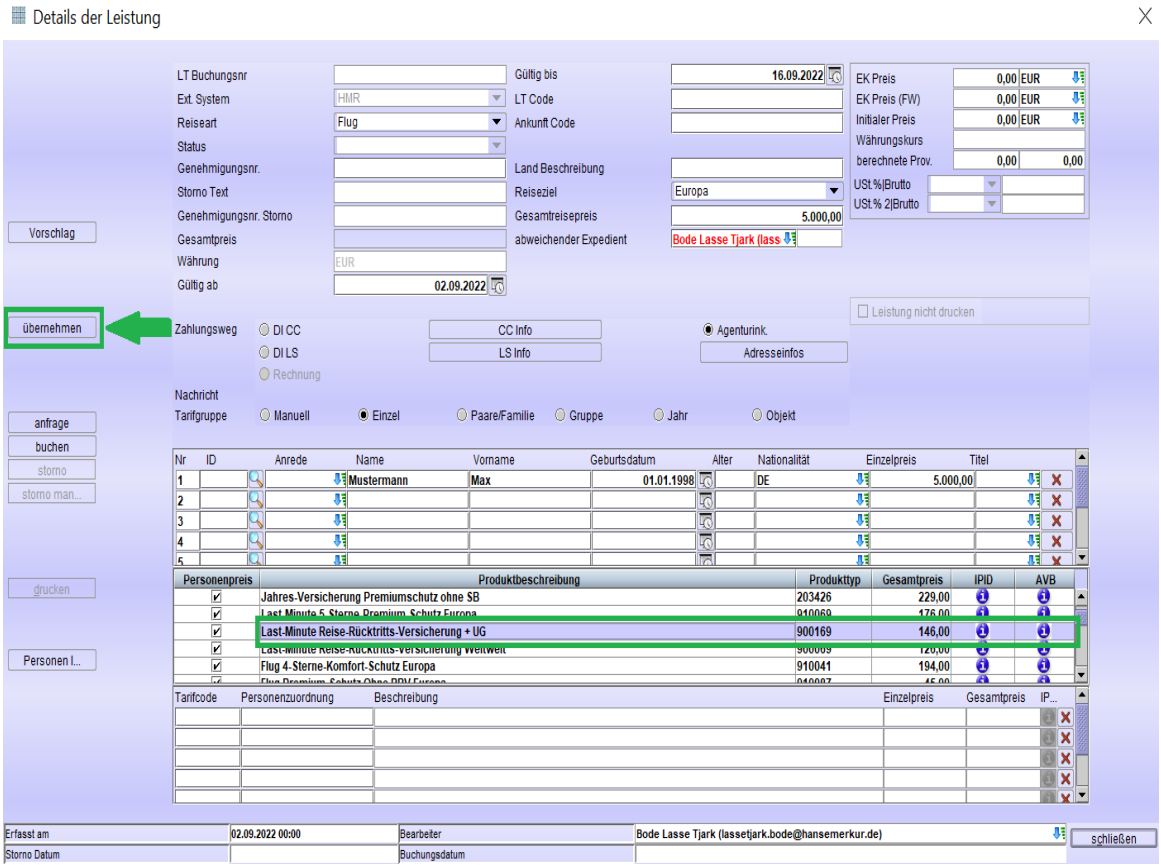
Unter **„PIB“** und **„AVB“** können Sie sich die entsprechenden Produktinformationsblätter und Allgemeinen Versicherungsbedingungen der jeweiligen Tariftypen anzeigen lassen.



Wählen Sie das zu buchende Produkt per Doppelklick oder klicken Sie auf **„übernehmen“**.

Hinweis:

Bei Mehrfachauswahl müssen Sie den Tarifcode manuell eingeben.



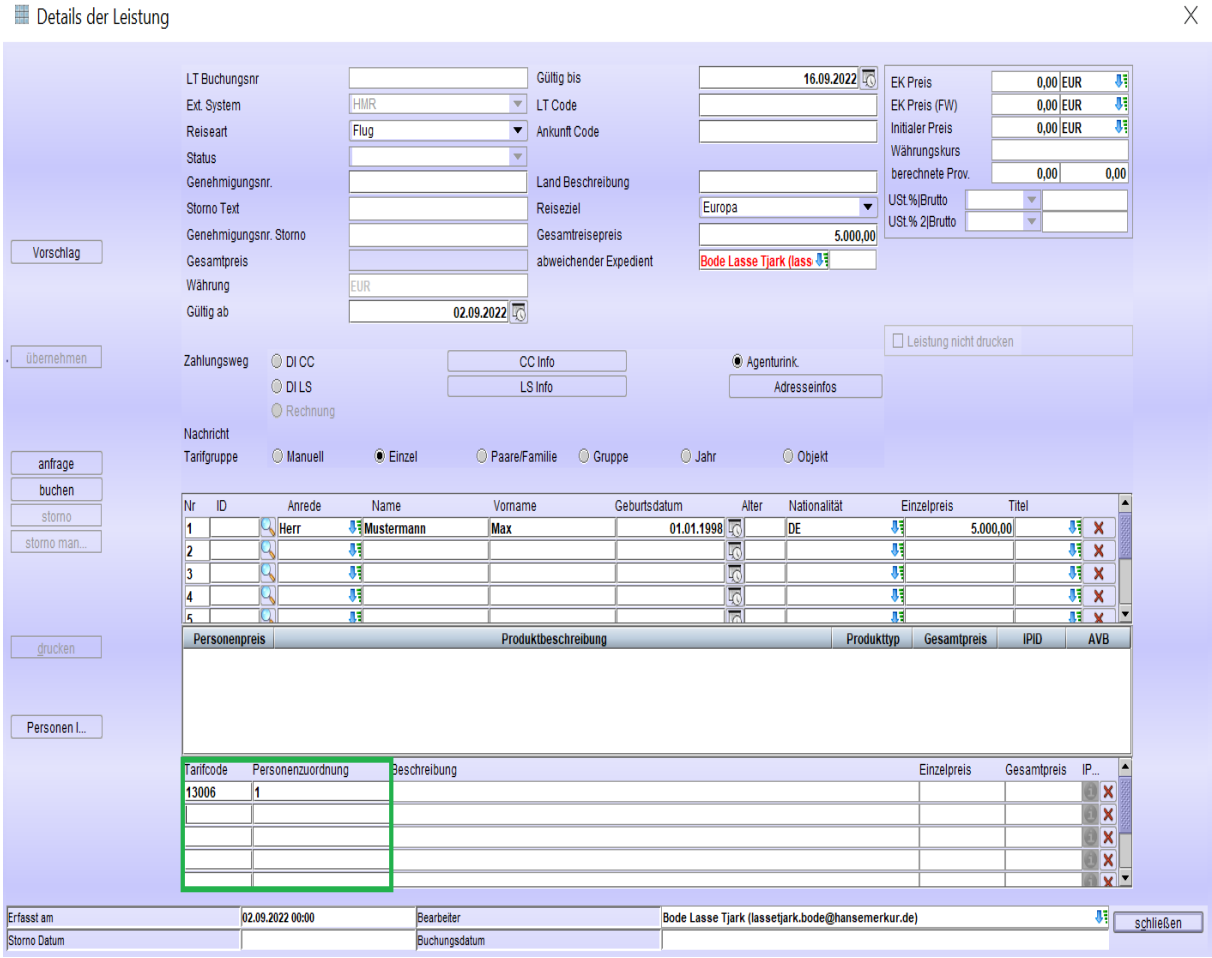
Buchen ohne Vorschlagsliste

Tarifauswahl über Eingabe des Produktcodes

Geben Sie den Produktcode in das dafür vorgesehene Feld **„Tarifcode“** ein und nehmen Sie die Teilnehmerzuordnung vor.

Klicken Sie anschließend auf **„anfrage“**, um eine Preisauskunft zu erhalten.

Sie können auch direkt auf **„buchen“** klicken, um eine Festbuchung zu generieren.

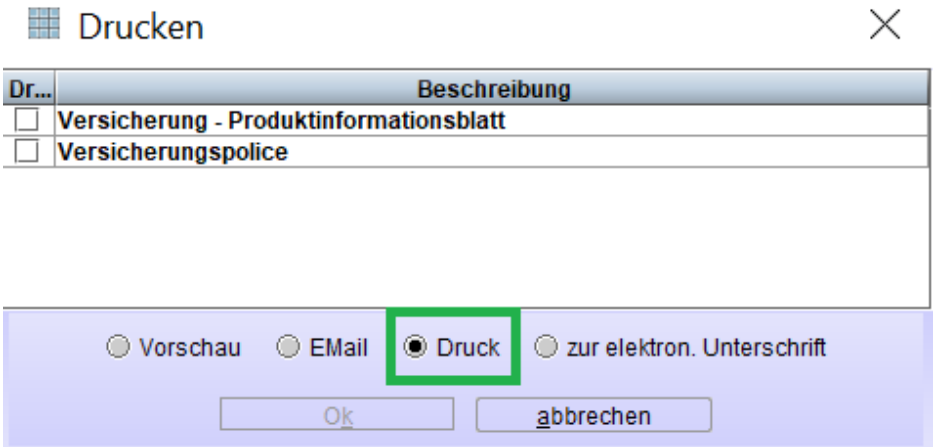


Druck und Versand der Versicherungsunterlagen

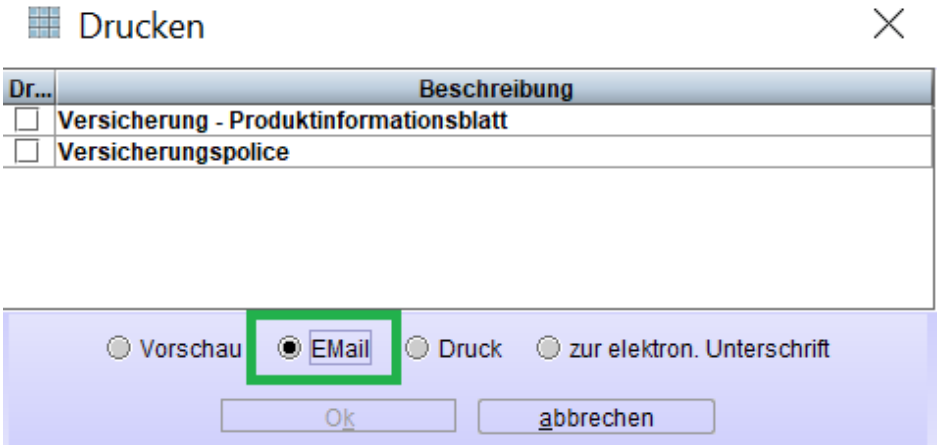
Nach erfolgreicher Buchung wurde automatisch eine Buchungs-ID bei der HMR generiert.

Über den Button **„drucken“** können Sie nun die Versicherungsunterlagen entweder ausdrucken oder per E-Mail versenden (Auswahl inkl. AVBs oder ohne).

Druck der Versicherungsunterlagen

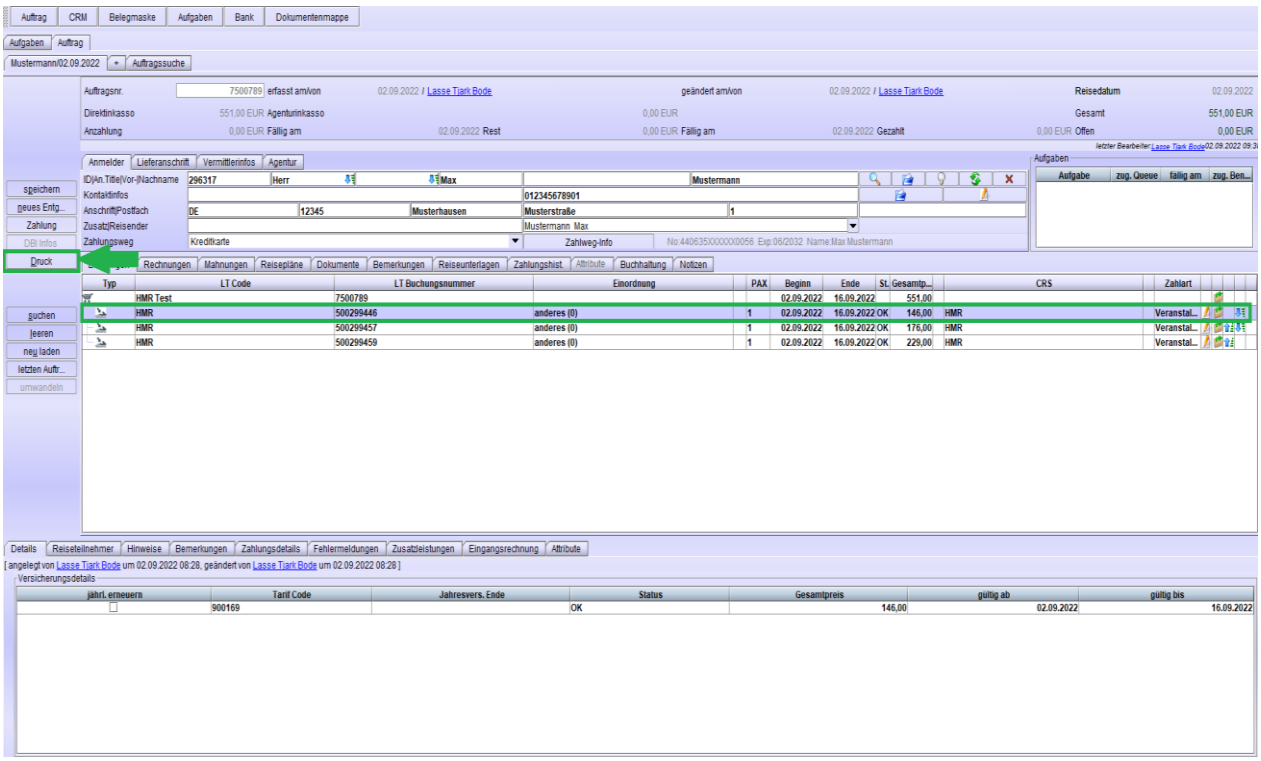


Versand der Versicherungsunterlagen per E-Mail



Haben Sie die getätigte Buchung bereits geschlossen können Sie die Versicherungsunterlagen auch im Anschluss ausdrucken oder versenden.

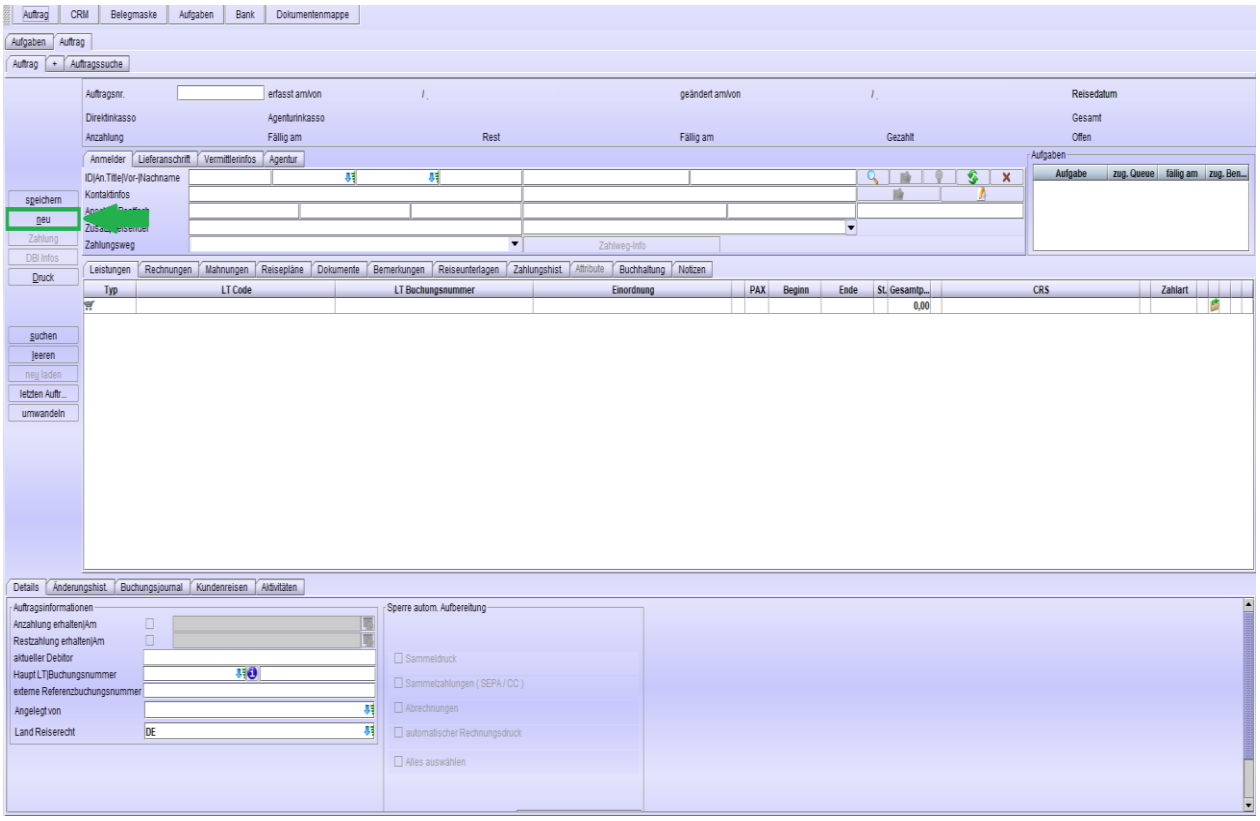
Wählen Sie dazu im Auftrag die Zeile mit der Versicherung aus.
Klicken Sie anschließend auf **„Druck“**.



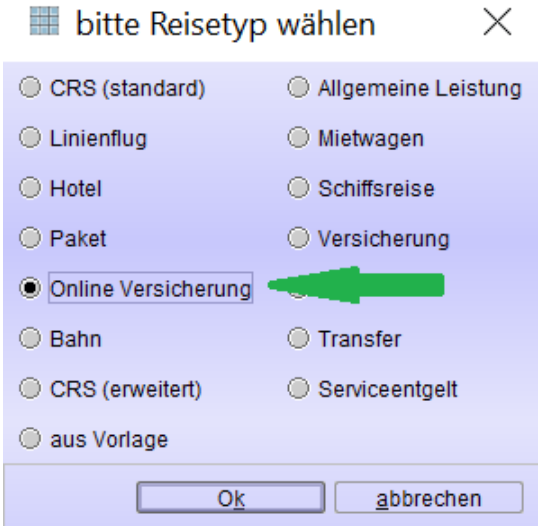
Buchung ohne bestehenden Auftrag

Um eine Online-Versicherung ohne bestehenden Auftrag zu buchen wählen Sie über die Schnellstartleiste den Reiter **„Auftrag“**. Es öffnet sich eine leere Auftragsmaske.

Klicken Sie hier auf **„neu“**, um die Versicherungsleistung zu buchen.



Wählen Sie **„Online Versicherung“** und klicken auf **„Ok“**.

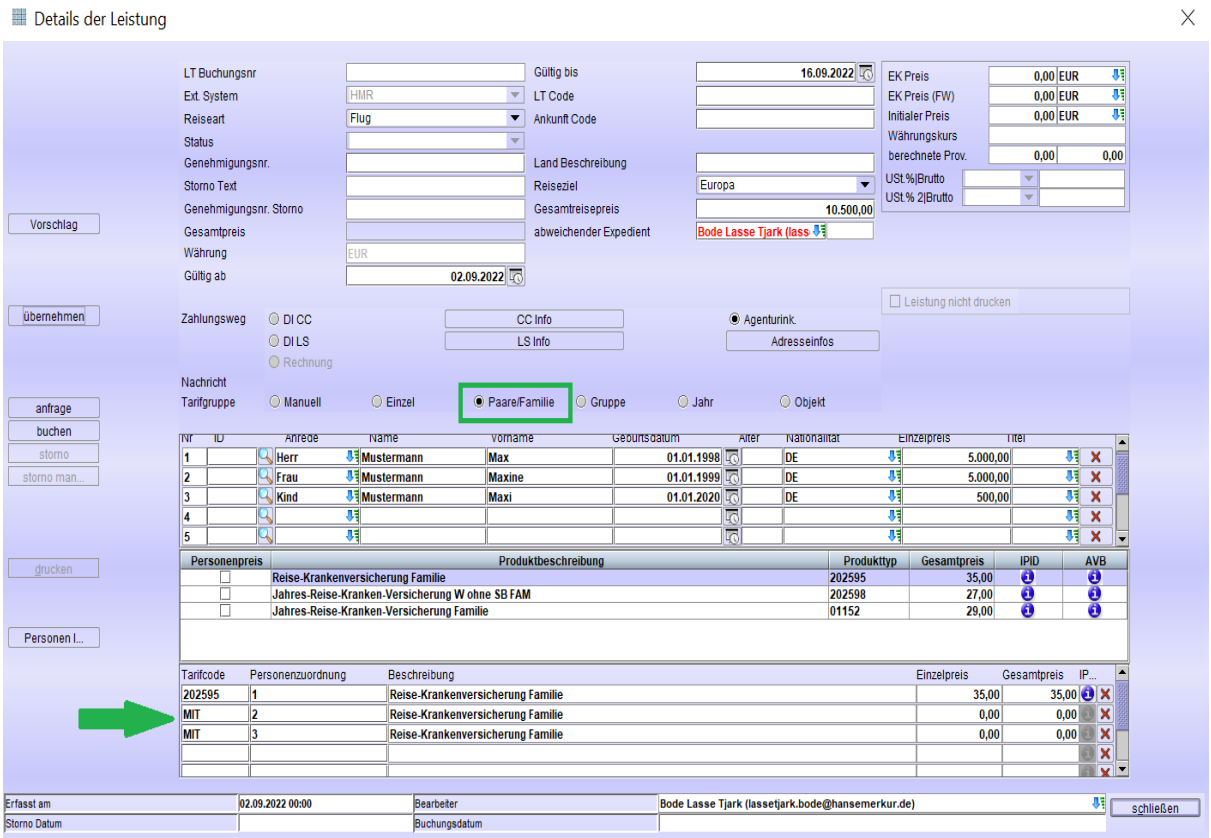


Nun füllen Sie manuell alle buchungsrelevanten Felder wie oben beschrieben.

Buchung von Paar / Familien

Wählen Sie die Tarifgruppe **„Paar/Familie“** aus und füllen Sie alle buchungsrelevanten Felder wie bekannt.

Über die Tarifcode-Eingabe **„MIT“** werden Versicherungen für Familien gebucht.
Bei Tarifauswahl aus der Vorschlagsliste wird der Tarifcode **„MIT“** automatisch übertragen.
Bitte beachten Sie, dass dabei der gewählte Tarif bei Übernahme dem ersten Reisenden zugeordnet wird.



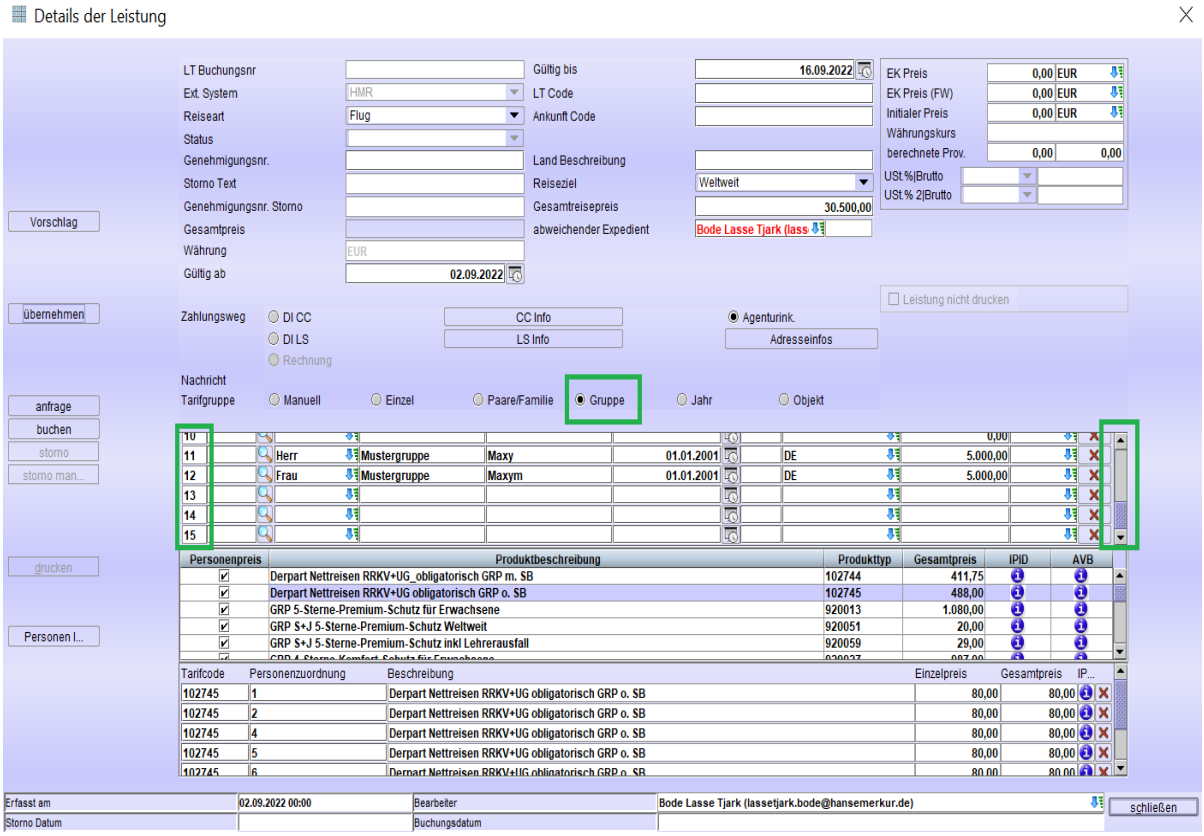
Buchung von Gruppen

Sie haben über Midoco auch die Möglichkeit eine Gruppen-Versicherungsbuchung abzuschließen.

Die Standardanzeige lässt hierbei eine Eingabe von 8 Personen zu.

Für eine Eingabe von mehr als 10 Personen geben Sie die ersten 10 Teilnehmer-Namen ein.
Anschließend betätigen Sie die Tapp-Taste, um in die nächste, noch nicht sichtbare Zeile zu springen.

Auf diese Weise können Sie beliebig viele weitere Teilnehmer einer Gruppe hinzufügen.



Hinweis:

Bei Mehrfachauswahl bzw. Auswahl unterschiedlicher Versicherungsprodukte für einzelne Gruppenmitglieder müssen Sie die weiteren Tarifcodes manuell eingeben.

Buchung von Jahres-Versicherungen

Hinweis:

Bitte beachten Sie hier, dass die Auswahl des Buttons „Jahr“ in der Tarifgruppe KEINE Auswirkungen auf die Produktauswahl von Jahresversicherungen hat. Die Funktion „Jahr“ ist bei der HanseMerkur Reiseversicherung nicht aktiviert.

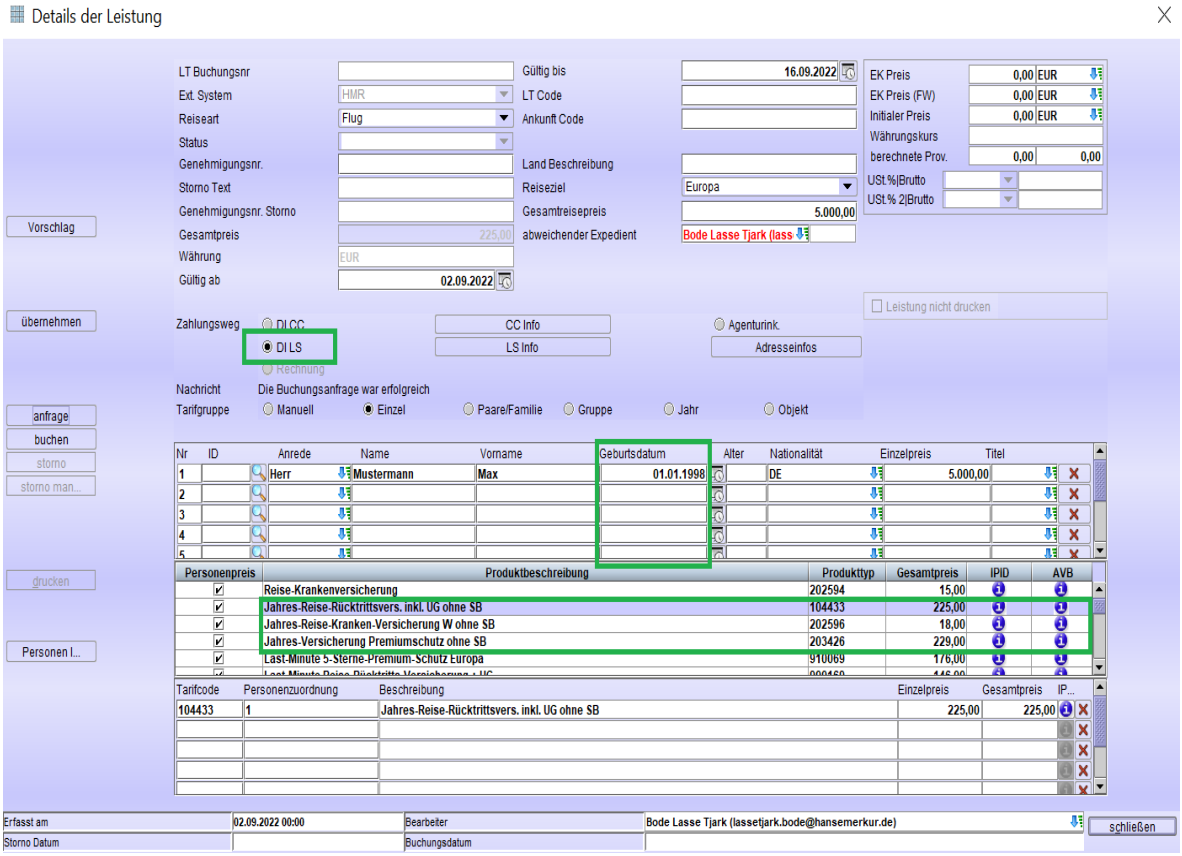
Um eine Jahresversicherung zu buchen füllen Sie die buchungsrelevanten Felder

- und geben Sie den Tarif-Code für die gewünschte Jahresversicherung manuell ein. Mit Klick auf „anfrage“ erhalten Sie die Prämie.
- und wählen Sie die gewünschte Tarifgruppe (Einzel / Familie). Dann klicken Sie auf „Vorschlag“. Es werden Ihnen sowohl Einmal-Versicherungen als auch die passenden Jahres-Versicherungen angezeigt. Mit Doppelklick oder dem Button „übernehmen“ wählen Sie die Versicherung aus.

Hinweise:

Um eine korrekte Berechnung der Prämien zu gewährleisten, geben Sie bitte unbedingt ein Geburtsdatum ein.

Jahres-Versicherungen können nur in Verbindung mit einer Banklastschrift gebucht werden.

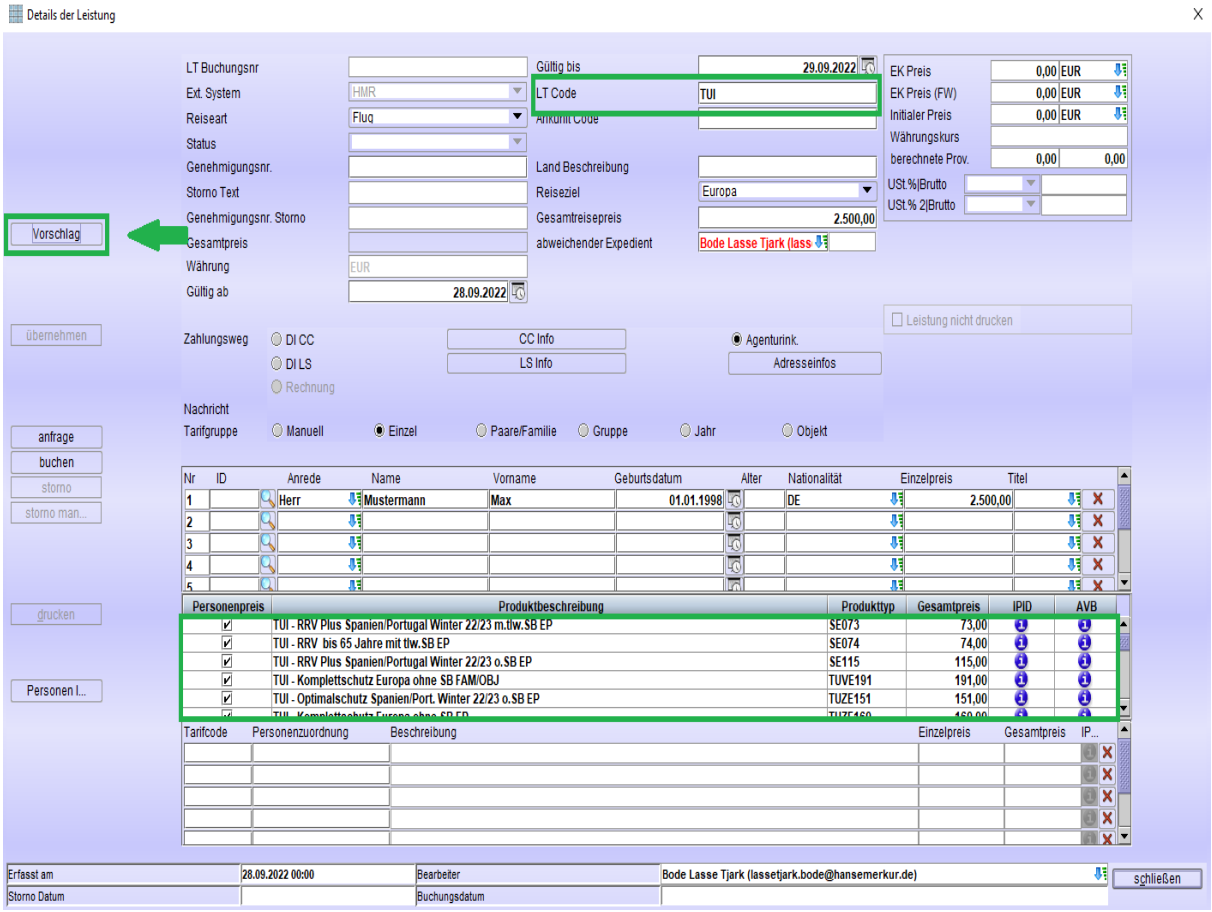


Buchen von Matchtarifen

Bitte füllen Sie alle buchungsrelevanten Felder wie bekannt.

Füllen Sie das Feld **„LT Code“** mit dem ausgewählten Veranstalterkürzel (z.B. TUI) und klicken Sie auf den Button **„Vorschlag“**.

Es werden Ihnen sowohl die möglichen Match-Tarife als auch die Standard-Tarife angezeigt.



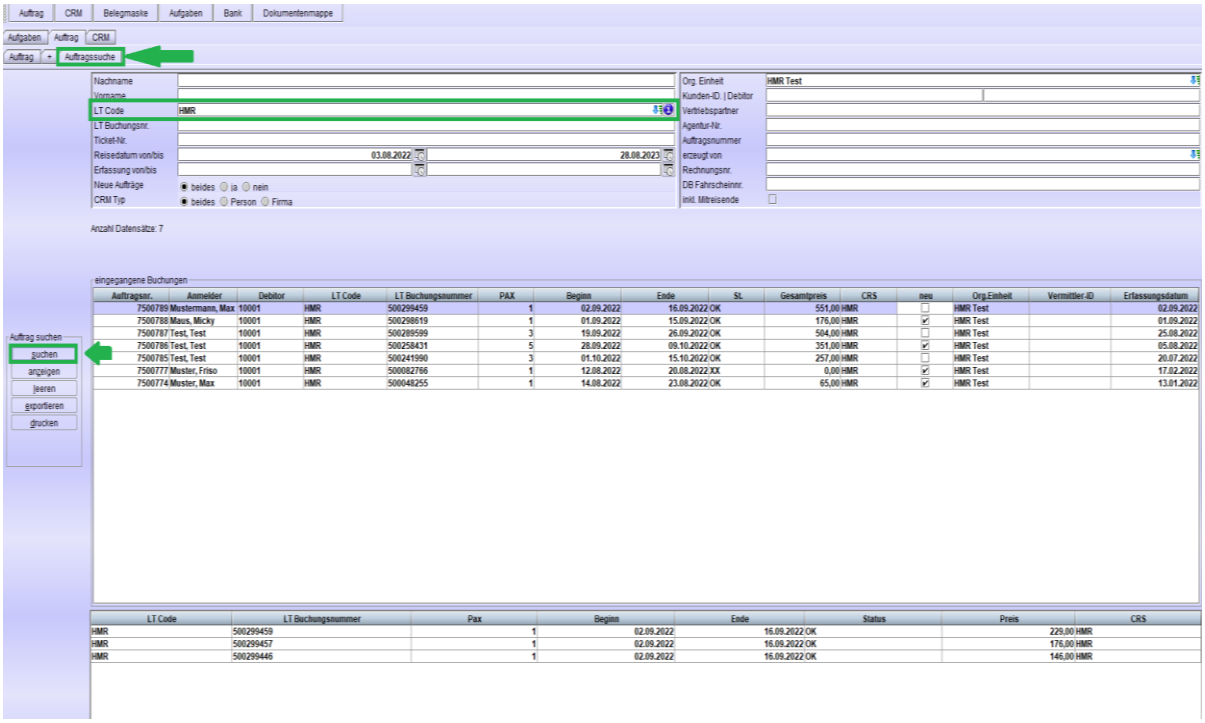
Alternativ kann im Feld **„Tarifcode“** auch der gewünschte Code analog des HanseMerkur Matchkoffers eingegeben werden.

Suchen von Vorgängen

Klicken Sie auf den Reiter **„Auftragssuche“**.
Nun können Sie mithilfe beliebiger Kriterien Ihre Suche ausführen.

Hinweis:

Um nach Vorgängen der HMR zu suchen, geben Sie bitte unbedingt im Feld **„LT Code“** HMR sowie Ihre gewünschten Suchkriterien ein und klicken anschließend auf **„suchen“**.



Stornierung

Grundsätzlich kann eine Stornierung nur in dem Reisebüro stattfinden, in dem auch die Versicherung abgeschlossen wurde.

Nach erfolgter Stornierung muss dem Kunden gegebenenfalls die Prämie zurückgezahlt werden.

Vollstorno vor Reisebeginn

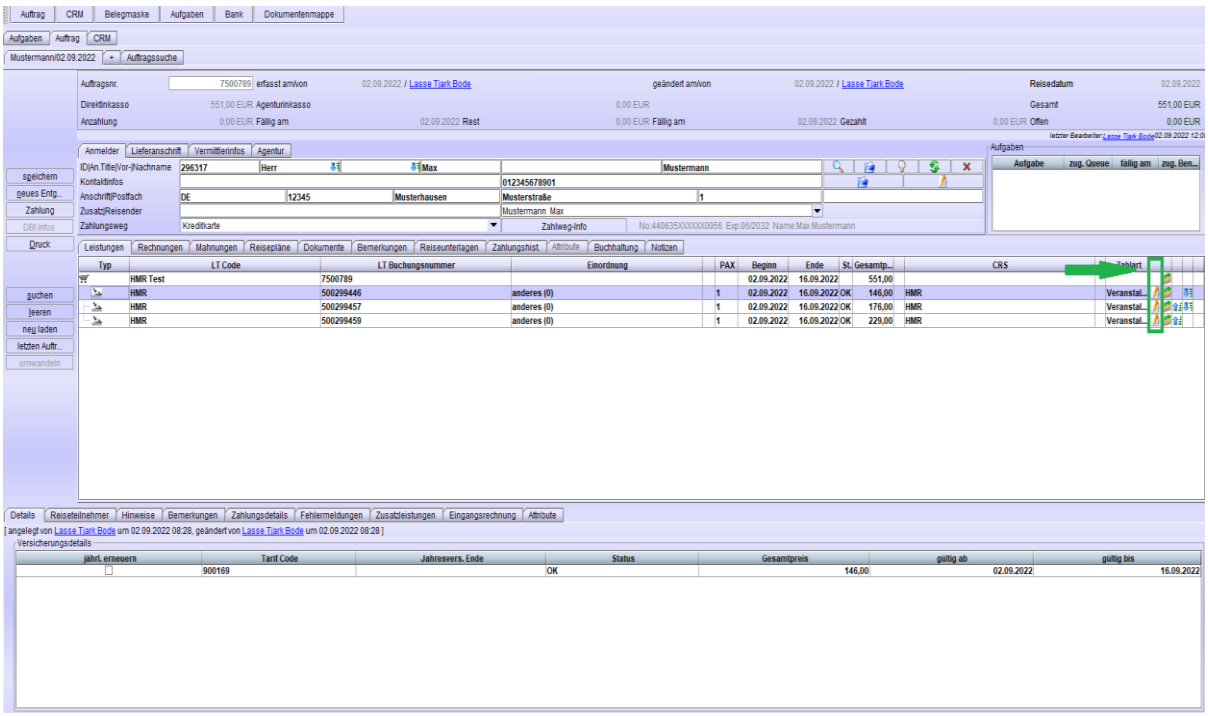
Die Reise-Rücktrittsversicherung (RRV) solo und Versicherungstarife inkl. RRV dürfen, bis Reiseantritt storniert werden,

- wenn die Reise vom Veranstalter wegen mangelnder Teilnehmerzahl abgesagt wurde;
- wenn der Kunde auf eine andere Reise umbucht, für die eine neue Versicherung abgeschlossen wird, sofern keine Leistungen in Anspruch genommen wurden;
- wenn die Stornokosten nicht höher als 25,- EUR pro Person/Mietobjekt sind;
- bei einem „name change“.

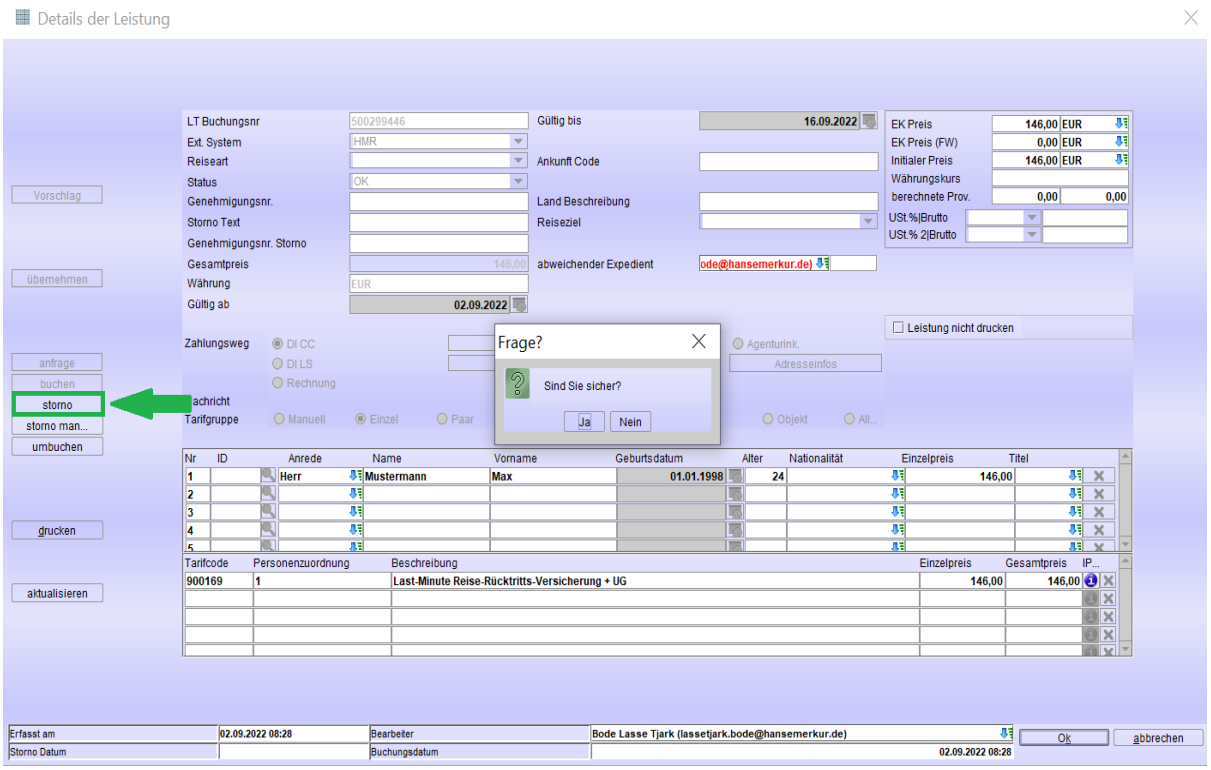
In allen anderen Fällen ist die Stornierung einer RRV nicht möglich!

Außer der RRV können alle anderen Versicherungen bis Reisebeginn ohne Genehmigung storniert werden.

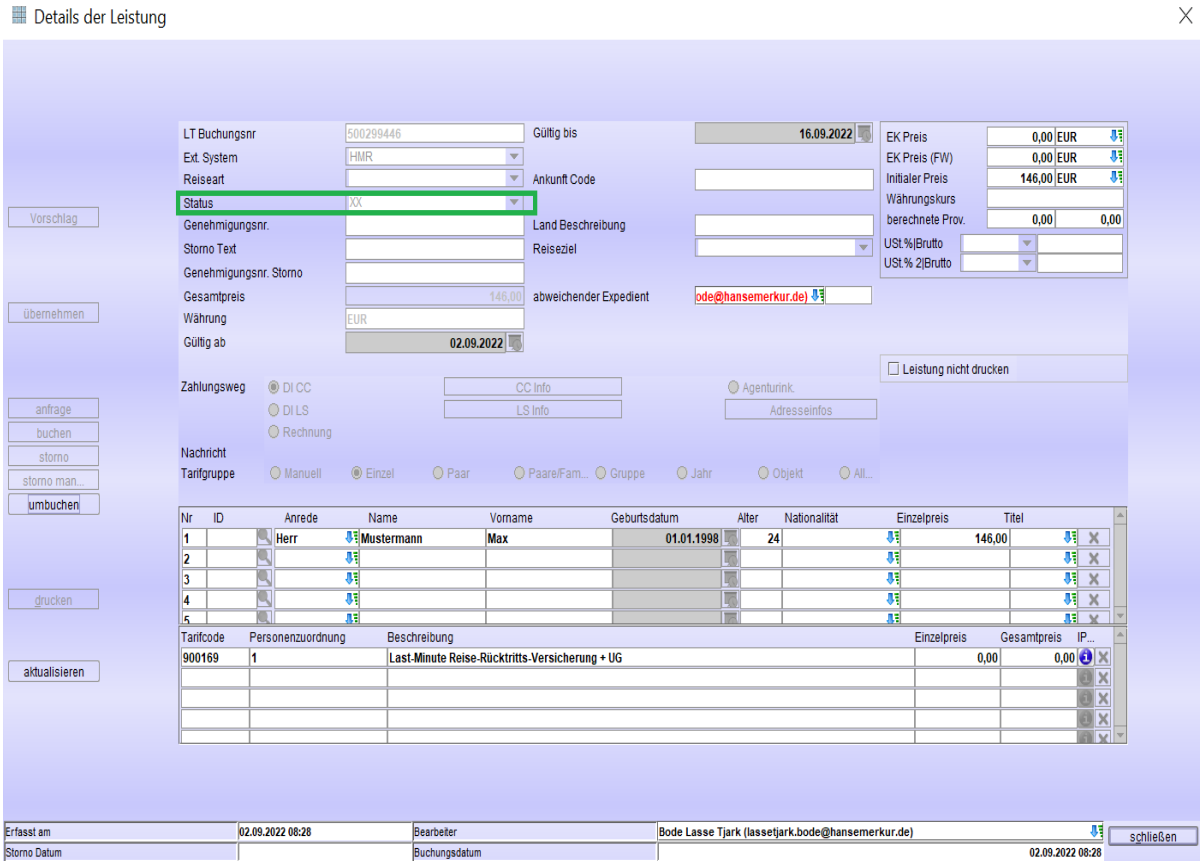
Um eine bestehende Buchung innerhalb der entsprechenden Frist zu stornieren, rufen Sie sich die entsprechende Versicherung auf.



Anschließend klicken Sie auf **„storno“**.



Der Status der Buchung ändert sich von **„OK“** auf **„XX“**.



Abschließend klicken Sie auf **„schließen“**.

Achtung:
Jahresversicherungen inklusive Reise-Rücktrittsversicherung können ausschließlich durch das Servicecenter der HanseMerkur gekündigt werden.

Vollstorno nach Reisebeginn

Nach Reisebeginn sind Stornierungen grundsätzlich genehmigungspflichtig.

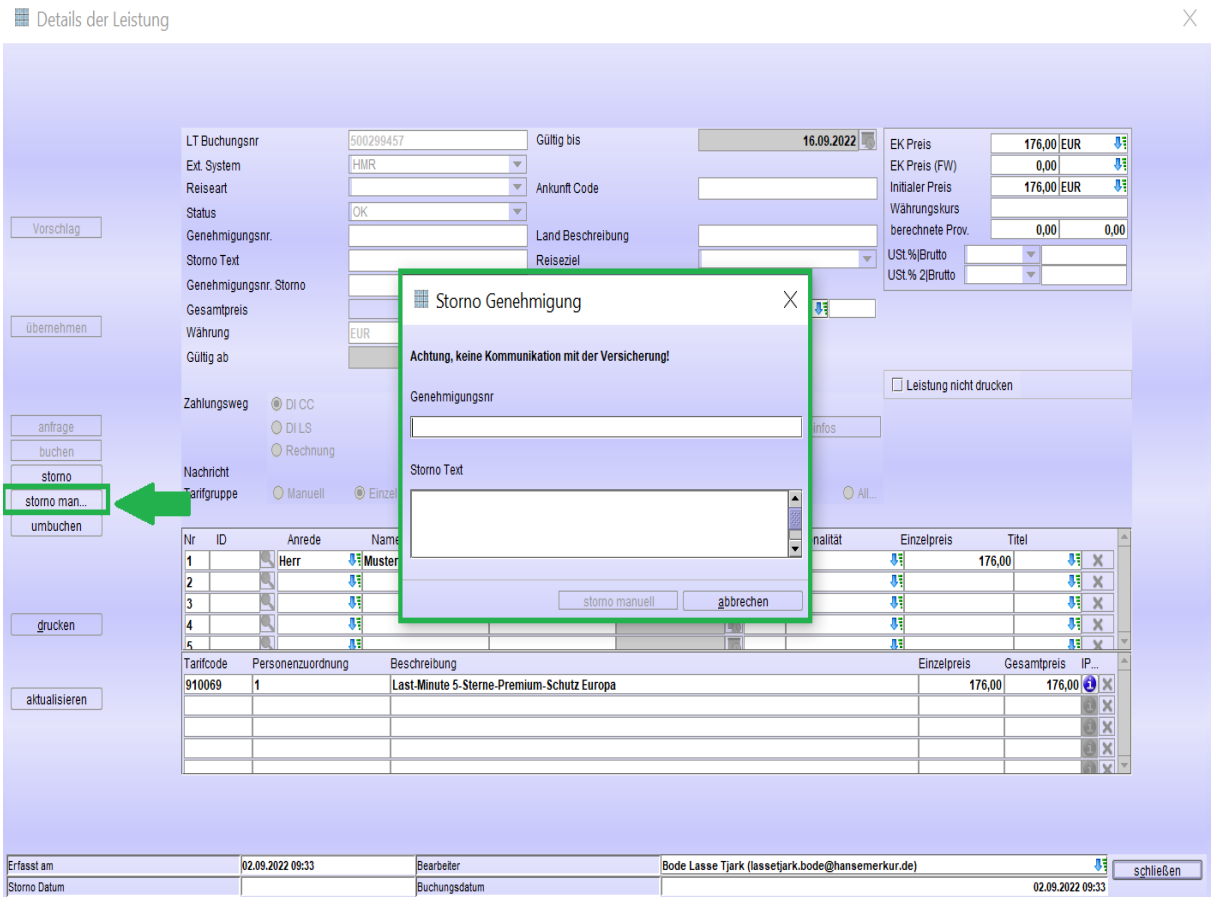
Stornierungen nach Reiseantritt müssen per Fax bzw. per E-Mail schriftlich bei der HanseMerkur beantragt werden.

Fax: (040) 41 19 - 30 40
E-Mail: reisepartner@hansemerkur.de

Für eine Genehmigungserteilung benötigen wir eine Begründung, die Vorgangs-/Versicherungsscheinnummer sowie ggf. die Stornobestätigung des Reiseveranstalters.

Um eine bestehende Buchung außerhalb der Frist zu stornieren, klicken Sie auf „storno man...“, um eine manuelle Stornierung vorzunehmen.

Achtung:
Die manuelle Stornierung wird nicht automatisch in das System der HanseMerkur übernommen.


Details der Leistung
LT Buchungsnr
500299457
Gültig bis
16.09.2022
EK Preis
176,00 EUR
Ext. System
HMR
EK Preis (FW)
0,00
Reiseart
Ankunft Code
Initialer Preis
176,00 EUR
Status
OK
Währungskurs
Vorschlag
Genehmigungsnr.
Land Beschreibung
berechnete Prov.
0,00 0,00
Storno Text
Reiseziel
USt.%|Brutto
Genehmigungsnr. Storno
USt.% 2|Brutto
Gesamtpreis
übernehmen
Währung
EUR
Gültig ab
Leistung nicht drucken
Zahlungsweg
DI CC
DI LS
Rechnung
anfrage
buchen
storno
storno man...
umbuchen
Nachricht
Tarifgruppe
Manuell
Einzel
All...
Storno Genehmigung
Achtung, keine Kommunikation mit der Versicherung!
Genehmigungsnr
Storno Text
storno manuell
abbrechen
Nr ID Anrede Name
Einzelpreis Titel
1 Herr Muster 176,00
2
3
4
5
drucken
Tarifcode Personenzuordnung Beschreibung Einzelpreis Gesamtpreis IP...
910069 1 Last-Minute 5-Sterne-Premium-Schutz Europa 176,00 176,00
aktualisieren
Erfasst am 02.09.2022 09:33
Bearbeiter Bode Lasse Tjark (lassetjark.bode@hansemerkur.de)
schließen
Storno Datum
Buchungsdatum 02.09.2022 09:33

Ansprechpartner

Kontakt für versicherungstechnische Fragen:
HanseMerkur Reiseversicherung AG

per Telefon: (040) 41 19 - 15 01
Fax: 040 4119-3040
per E-Mail: reisepartner@hansemerkur.de
Internet: http://www.hmrv.de

Kontakt für technische Fragen:
Midoco GmbH Frau Ulrike Saal

Anschrift: Walder Str. 53, 40724 Hilden

per Telefon: +49 2103 2874 231
per E-Mail: usaal@midoco.de
Internet: http://helpdesk.midoco.net
http://www.midoco.de

Impressum

HanseMerkur Reiseversicherung AG
Siegfried-Wedells-Platz 1
20354 Hamburg
Tel.: 040 4119-1919
Fax: 040 4119-3040
E-Mail: reiseinfo@hansemerkur.de
Internet: https://www.hmrv.de

Vorstand:
Eberhard Sautter (Vorsitzender)
Eric Bussert, Holger Ehses, Johannes Ganser, Raik Mildner

Aufsichtsrat:
Dr. Karl Hans Arnold (Vors.)

Registergericht:
AG Hamburg, B 19768

Umsatzsteueridentifikationsnummer (USt-ID-Nr.):
DE 175218900