



## FAQ

---

### 1. Welche Vorteile erhalte ich durch flexperto?

flexperto ermöglicht und hilft Ihnen, Ihre Kundschaft durch wenige Klicks online zu bedienen. Dies umschließt alle wichtigen Schritte von der Terminvereinbarung, über die Videoberatung, bis zum Beratungsprotokoll und einem effizienten Kundenmanagement.

Durch flexperto ersparen Sie sich und Ihren Kunden lästige Anfahrtswege und Wartezeiten. So gestalten Sie Ihren beruflichen Alltag um ein vielfaches effizienter und können bis zu 30% mehr Kundengespräche führen.

flexperto erleichtert Ihnen auch die Verwaltung von Terminen und organisiert sämtliche Kommunikation, sicher und zentral an einem Ort.

### 2. Sind meine persönlichen Daten bei flexperto sicher?

Wir legen größten Wert auf die Vertraulichkeit und Sicherheit Ihrer Daten. Um Ihnen einen möglichst hohen Sicherheitsstandard zu gewährleisten, wird die Datenübertragung durch SSL verschlüsselt. Streamingdaten einer Videositzung werden nicht gespeichert, ansonsten erfolgt die Datenspeicherung in deutschen Rechenzentren und werden strengen regulatorischen Anforderungen gerecht. Für weitere Informationen hinsichtlich der Sicherheit Ihrer Daten, lesen Sie bitte unsere [Sicherheitshinweise](#) und unsere [Datenschutzbestimmungen](#).

### 3. Welche Möglichkeiten habe ich, eine Videositzung zu starten?

Es gibt drei verschiedene Wege eine Videositzung mit Ihrem Kunden zu starten:

1. Der Kunde sendet Ihnen über sein Nutzerkonto oder Ihre Mini-Webseite eine Terminanfrage. Sie erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail und können den Termin bestätigen.
2. Wenn Sie online sind, kann der Kunde Ihnen über Ihre Mini-Webseite eine Anfrage für eine Sofort Videochat-Sitzung senden und wird direkt mit Ihnen verbunden.
3. Sie senden Ihrem Kunden über Ihr Dashboard eine Termineinladung.

#### 4. Welche technischen Voraussetzungen müssen ich und mein Kunde erfüllen?

Da flexperto rein webbasiert ist, müssen weder Sie noch Ihre Kunden etwas installieren. Für eine stabile Verbindung im Videochat empfehlen wir

- eine Breitband-Internetverbindung
- eine Bandbreite von jeweils 1 Mbit/s für den Upload und Download.

Als Internetbrowser empfehlen wir für Sie:

- Google Chrome ([Download](#))
- Mozilla Firefox ([Download](#))

Selbstverständlich können Ihre Kunden auch jeden anderen Browser verwenden.

Ob Ihr Gerät die technischen Voraussetzungen erfüllt, können Sie unter [www.flexperto.com/test](http://www.flexperto.com/test) testen.

#### 5. Wie kann ich flexperto in meine VHV-Expertenhomepage einbinden?

Die Einbindung von flexperto erfolgt über ein sogenanntes Widget (proaktives Kontaktformular), welches automatisch auf Ihrer Expertenhomepage eingebunden wird. Um diesen Vorteil nutzen zu können, ist es wichtig, dass Sie sich über den Link auf der Expertenhomepage Webseite für flexperto registrieren.

#### 6. Wie kann ich flexperto in meine Webseite einbinden?

flexperto kann auch in alle anderen Webseiten integriert werden, hierzu bieten sich folgende zwei Möglichkeiten an:

- Proaktives Kontaktformular:  
ein animiertes Kontaktfenster, das automatisch und animiert auf der Startseite Ihrer Webseite erscheint, wenn ein potenzieller Kunde auf Ihre Webseite klickt. Durch die Animation wird der Webseitenbesucher eingeladen Ihnen eine Nachricht zu hinterlassen, oder direkt einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren.
- Links  
Links geben Ihnen die nötige gestalterische Freiheit, flexperto mit Ihrer Webseite zu verbinden, beispielsweise durch eigene Buttons, Banner oder als einfacher Textlink. Bei Klick auf einen Link wird der Webseitenbesucher auf den entsprechenden Inhalt weitergeleitet.

---

Weitere Hilfe und interaktive Nutzungsanleitungen erhalten Sie stets aktuell auf unserer Support Website.



Zur Support Website

[www.flexperto.zendesk.com](http://www.flexperto.zendesk.com)

---

## 7. Was kostet flexperto?

Sie können Ihren flexperto Account entweder monatlich oder jährlich bezahlen. Bei monatlicher Zahlungsweise fallen 70,- € zzgl. MwSt. pro Monat an, bei jährlicher Zahlungsweise nur 50,- € pro Monat zzgl. MwSt. In diesem Abonnement können Sie alle Funktionen von flexperto unbegrenzt nutzen, unabhängig davon, wie viele Kunden Sie über flexperto betreuen und wie häufig Sie die Plattform nutzen. Als VHV Vermittler erhalten Sie zusätzlich 30 % Rabatt auf beide Zahlungsvarianten.

## 8. Was passiert, wenn die 30 tägige Testversion abläuft?

Kurz vor Ablauf der Testphase erhalten Sie von uns eine E-Mail. Dabei geben wir Ihnen weitere Informationen zum Übergang von der Testphase zu einer bezahlten Version. Falls Sie zum entsprechenden Zeitpunkt noch Fragen oder Zweifel haben, ist dann die perfekte Gelegenheit, diese zu klären. Haben Sie sich entschieden, wechselt lediglich das Abonnement. Alle bereits gesammelten Daten und vereinbarten Termine bleiben selbstverständlich bestehen. Es geht nichts verloren.

## 9. Müssen meine Kunden etwas für die Nutzung von flexperto bezahlen?

Für Ihre Kunden ist die flexperto Plattform komplett kostenfrei. Es fallen lediglich Kosten für Ihre Kunden an, wenn Sie kostenpflichtige Dienstleistungen anbieten. Diesen Preis bestimmen Sie jedoch selbst.

## 10. Welche Vorteile habe ich als VHV Makler?

Als VHV Makler erhalten Sie 30 % Rabatt auf Ihr flexperto Abonnement. Hierzu müssen Sie dem Link auf der VHV Partner Seite folgen. Der Rabatt wird Ihnen dann automatisch beim Buchen von flexperto abgezogen. Bitte beachten Sie, dass Sie den Rabatt nur erhalten, wenn Sie dem Link auf der VHV-Partner Seite folgen oder flexperto über die Expertenhomepage buchen.

---

Weitere Hilfe und interaktive Nutzungsanleitungen erhalten Sie stets aktuell auf unserer Support Website.



Zur Support Website

[www.flexperto.zendesk.com](http://www.flexperto.zendesk.com)

---

## 11. Wie kann ich ein Beratungsprotokoll erstellen?

Bei flexperto haben Sie die Möglichkeit, nach einer Videositzung ein Beratungsprotokoll im Dashboard zu erstellen. Wichtig ist, dass ein Beratungsprotokoll nur bei einer terminierten Sitzung erstellt werden kann. Wenn Sie eine ad-hoc Sitzung mit Ihrem Kunden durchführen, müssen Sie das Beratungsprotokoll manuell erstellen. In Ihrem Dashboard unter dem Menüpunkt „Sitzungen“ können Sie Ihre vergangenen und bevorstehenden Sitzungen einsehen. Hier haben Sie auch die Möglichkeit für eine bereits beendete Sitzung ein Beratungsprotokoll zu erstellen. Hierzu wählen Sie die Sitzung aus, für die Sie das Protokoll erstellen möchten und klicken auf das Thema der Sitzung um in die Detailansicht zu gelangen.

Wichtig ist, dass Sie bei terminierten Sitzungen erst nach Ablauf des Termins ein Sitzungsprotokoll erstellen können. Sobald Sie das Protokoll erstellt haben, müssen Sie dieses im nächsten Schritt über das System an Ihren Kunden senden. Dieser kann das Protokoll in seinem persönlichen Kundendashboard abrufen und bestätigen oder Änderungen vornehmen.

Wir empfehlen Ihnen, nach Bestätigung durch den Kunden, das Beratungsprotokoll für Ihre Akten auszudrucken.

Bitte beachten Sie zudem, dass Sie diese Funktion nur nutzen können, wenn Sie bei der flexperto Registrierung angeben, dass Sie in der Branche „Versicherungen“ arbeiten.

## **12. Warum muss sich mein Kunde registrieren?**

Ihr Kunde muss sich ein kostenloses Kundenkonto bei flexperto anlegen, damit alle Daten passwortgeschützt und sicher sind. Außerdem erhält Ihr Kunde damit auch ein Nutzerkonto über das er die gesamte Kommunikation mit Ihnen verwalten, sicher Dateien austauschen und z.B. auch das Beratungsprotokoll einsehen kann. Um sich ein Kundenkonto anzulegen, gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Der Kunde registriert sich über Ihre Mini-Webseite
2. Sie legen den Kunden in Ihrem Dashboard unter dem Menüpunkt „Kunden“ an und senden ihm eine Einladung für das flexperto System.

## **13. Wie kann ich meinem Kunden die notwendigen Erstinformationen mitteilen?**

Wenn Sie sich bei flexperto registrieren und als Branche „Versicherungen“ angeben, müssen Sie alle benötigten Erstinformationen ausfüllen. Diese kann Ihr Kunde dann auf Ihrer Mini-Webseite einsehen. Zudem werden dem Kunden diese Informationen im Kundendashboard angezeigt sowie bei jeder Terminvereinbarung.

Bitte beachten Sie zudem, dass Sie diese Funktion nur nutzen können, wenn Sie bei der flexperto Registrierung angeben, dass Sie in der Branche „Versicherungen“ tätig sind.

**flexperto**

flexperto GmbH  
Winterfeldtstr. 21  
10781 Berlin

+49 30 6840 978 167  
info@flexperto.com  
www.flexperto.com

Testen Sie flexperto jetzt 30 Tage kostenlos und sichern Sie sich den exklusiven Rabatt für VHV-Vermittler unter [www.vhv-partner.de/verkaufsfoerderung](http://www.vhv-partner.de/verkaufsfoerderung)