



# studiointern

Zusatzmodul »Vertrags-Assistent«

**– Funktionsweise und Vorteile –**

Version 1.0.2

Letzte Änderung: 14. August 2024

© 2024 Andreas Vent-Schmidt ([info@studiointern.de](mailto:info@studiointern.de))

## Zweck des Zusatzmoduls

Der Vertrags-Assistent (nachfolgend mit VA abgekürzt) ist ein Hilfsmittel zum Abschluss von Online-Verträgen. Er geleitet Ihre Kunden sicher zum Vertragsabschluss und reduziert Ihren Aufwand an Nacharbeit und Rückfragen erheblich.

## Das Problem

Es kommt überraschend oft vor, dass Kunden die Erteilung eines SEPA-Mandats mit dem Abschluss des Vertrages verwechseln bzw. gleichsetzen. Wenn Sie in den SI-Einstellungen festgelegt haben, dass Online-Verträge zwingend die Erteilung eines SEPA-Mandats erfordern (was eine gute Idee ist), sehen die Kunden im Kundenportal einen entsprechenden Hinweis (Abbildung 1).

The screenshot shows the 'ABC Studio – Vertrag abschließen' page in the studiointern portal. The page header includes navigation links like 'Meine Verträge', 'Meine Daten', 'Rundschreiben', 'DokuThek', 'Sommer-Plan', 'Aufführung', and a user profile 'Anja Beispiel'. The main content area displays contract details for a 45-minute weekly session, including start and end dates, price, and cancellation terms. A prominent red warning box states: 'Sie müssen zuerst ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, um diese Aktion ausführen zu können.' Below this, there are action buttons for 'zurück zum Vertrag' and 'Vertrags-Übersicht'. At the bottom, there are sections for 'Ihr Vertragspartner:' (ABC Studio) and 'Rechtlich relevante Dokumente & Datenschutz:' (AGB\_Tanzwerk\_DSV.pdf).

abgeschlossen am:	noch nicht abgeschlossen
Vertragsabschluss online:	ja
Beginn:	01.09.2024
Ende:	unbestimmt
Preis pro Monat:	30,00 €
Aufnahmegebühr:	0,00 €
Feste Laufzeit:	keine
Kündigungsfrist:	30 Tage

**Achtung!** Die am Ende dieser Seite verlinkten Dokumente werden ebenfalls Vertragsbestandteil!

Sie können online abgeschlossene Verträge innerhalb der gesetzlichen Frist von 14 Tagen widerrufen. Wenn der Vertrag aber vor Ablauf dieser Frist beginnen soll, endet dieses Recht vorzeitig, nämlich zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns. Dies müssen Sie uns ausdrücklich bestätigen.

Dieser Vertrag kann mit der gesetzlichen Frist von maximal 30 Tagen gekündigt werden.

**Ihr Vertragspartner:**  
ABC Studio  
Kieselbach 7c, 04746 Hartha  
Telefon: 034321-635962 | Mail: avs@vent.net

**Rechtlich relevante Dokumente & Datenschutz:**  
AGB\_Tanzwerk\_DSV.pdf

Abbildung 1: Warnung bei fehlendem SEPA-Mandat; Vertragsabschluss nicht möglich

Wenn der Kunde nun den Link »SEPA-Lastschriftmandat erteilen« anklickt, kommt er zur dafür vorgesehenen Eingabemaske und kann das Mandat erteilen.

An dieser Stelle tritt das Problem auf, dass einige (vielleicht sogar recht viele) Kunden denken, damit sei alles erledigt, denn sie sehen das erteilte Mandat (Abbildung 2).

studiointern Meine Verträge Meine Daten Rundschreiben DokuThek Sommer-Plan Aufführung Anja Beispiel

## ABC Studio – Zahlungen-Einstellungen

Meine Zahlungsweise

Zahlungsweise

Lastschrift

Die Änderung der Zahlungsweise ist online nicht möglich. Bitte wenden Sie sich an unsere Kundenbetreuung.

Aktuelles Mandat

### Lastschriftmandat für SEPA-Basislastschriften

#### Mandat für wiederkehrende Zahlungen

Ich ermächtige / Wir ermächtigen Sie, Zahlungen von meinem / unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich meinen / weisen wir unseren unten genannten Zahlungsdienstleister an, die von Ihnen auf mein / unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Gebühren für Rücklastschriften werde ich Ihnen erstatten, es sei denn, die Rücklastschrift erfolgte wegen unzulässiger oder fehlerhafter Lastschrift durch die Firma ABC Studio.

Ich kann / wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem / unserem Zahlungsdienstleister vereinbarten Bedingungen.

Ich kann / wir können dieses Mandat jederzeit widerrufen.

Kontoinhaber/Zahler	Anja Beispiel
Adresse des Zahlers	Gassenweg 7 87654 München
Bank/Zahlungsdienstleister	Commerzbank
IBAN	DE16 2004 1155 0568 9997 00
BIC	
Mandat erteilt am:	14.08.2024
Mandat widerrufen ab:	(nicht widerrufen)
Mandatsreferenz:	ABC50203
Gläubiger-ID:	DE75LBS00001508327

Weitere Mandate

Optionen

- Angaben korrigieren
- Mandat widerrufen
- Ändern/Bankwechsel

Abbildung 2: Das SEPA-Mandat wurde erteilt. Manche Kunden denken, jetzt wäre alles erledigt.

Tatsächlich aber müssten sie jetzt wieder zu den Verträgen gehen (oben auf »Meine Verträge« klicken). Dort würden sie den deutlichen Hinweis sehen, dass der Vertrag noch nicht bestätigt ist (Abbildung 3). Ein riesiger grüner Button weist auf den offenen Vertrag hin und lädt zum Bestätigen ein.

Das Problem dabei ist, dass viele Kunden diesen Klick auf »Meine Verträge« an dieser Stelle nicht machen, sondern einfach aufhören.

---

→ Den Bildschirm aus Abb. 3 sehen die Kunden **nicht**, wenn sie nach Erteilung des SEPA-Mandats den Vorgang abbrechen.

---

## ABC Studio – Meine Verträge

Verträge (Übersicht)

Schüler: Clara Beispiel

Keine Kursbelegung

(keine Verträge)

Schüler: Hannah Beispiel

Keine Kursbelegung

Sie haben folgende offene Online-Vertragsangebote, die Sie bestätigen müssen, um den Vertrag wirksam werden zu lassen.

1 x 45 min / Woche 0,75 h – soll am 01.09.2024 beginnen

Klicken Sie in der Liste der Verträge den oder die betreffenden Verträge an, um fortzufahren.

Legende

Vertrag ...

- aktiv
- wartet auf Kunden-Bestätigung
- eingefroren
- online abgeschlossen
- gekündigt
- beendet
- endet demnächst

Ihr Vertragspartner: ABC Studio, Kieselbach 7c, 04746 Hartha, Telefon: 034321-635962 | Mail: avs@vent.net

Rechtlich relevante Dokumente & Datenschutz: AGB\_Tanzwerk\_DSV.pdf

Abbildung 3: Übersicht der Verträge mit dem Hinweis auf den unbestätigten Vertrag. Diesen Bildschirm sehen Kunden nicht, wenn sie nach dem SEPA-Mandat den Vorgang abbrechen.

## Die Lösung

Hier kommt der VA ins Spiel. Es ist ein Zusatzmodul, das erkennt, ob es unbestätigte Verträge gibt und – falls ja – das den Kunden Schritt für Schritt durch den Prozess leitet. Der VA stellt sicher, dass die folgenden 3 Bedingungen erfüllt sind bzw. Vorgänge erledigt wurden:

1. Die Kundendaten (Adresse usw.) sind vollständig.
2. Ein SEPA-Mandat wurde erteilt.
3. Der Vertrag wurde bestätigt.

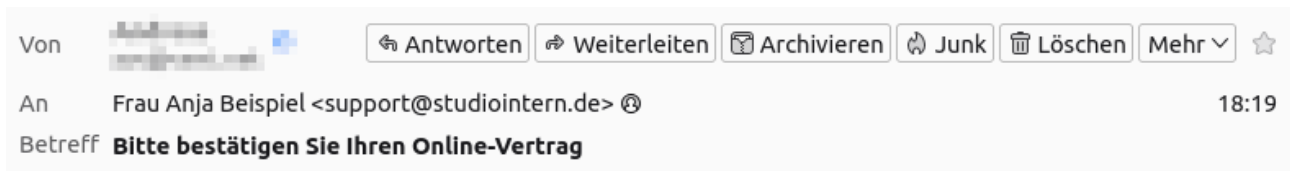
## Ablauf mit Vertrags-Assistent

### 1. Ein Online-Vertrag wird in StudiIntern angelegt und gespeichert.

Der Kunde erhält automatisch eine E-Mail mit einem Link zum Kundenportal. In der E-Mail steht außerdem, mit welchen Angaben sich der Kunde einloggen kann. Das ist für Neukunden die Kundennummer als Benutzername und seine E-Mail-Adresse als vorläufiges Kennwort. Nach dem allerersten Login muss der Kunde ein eigenes Kennwort vergeben.

Ein Beispiel für diese E-Mail zeigt Abbildung 4.

Nach Klick auf den Link gelangt der Kunde wieder zum Kundenportal und dann – nach dem Login – zu seinem unbestätigten Vertrag.



Sehr geehrte Frau Beispiel,

Ihr neuer Vertrag ist vorbereitet. Damit er wirksam wird, müssen Sie ihn noch mit dem nachfolgenden Link bestätigen. Außerdem erhalten Sie im Anhang vertragsrelevante Dokumente.

[Hier Vertragsabschluss bestätigen](#)

**Vertrag: 1 x 45 min / Woche 0,75 h**

**Schüler: Hannah Beispiel**

abgeschlossen am:	noch nicht abgeschlossen
Vertragsabschluss online:	ja
Beginn:	01.09.2024
Ende:	unbestimmt
Preis pro Monat:	30,00 €
Aufnahmegebühr:	0,00 €
Feste Laufzeit:	keine
Kündigungsfrist:	30 Tage

**Login für das Kundenportal**

Wenn Sie das Kundenportal zum ersten Mal benutzen, verwenden Sie bitte Ihre Kundennummer 50203 als Benutzernamen und Ihre E-Mail-Adresse als vorläufiges Passwort. Sie müssen direkt im Anschluss ein eigenes Passwort vergeben.

[AGB\\_Tanzwerk\\_DSV.pdf](#)

[Hier Vertragsabschluss bestätigen](#)

Freundliche Grüße,  
ABC Studio

Abbildung 4: E-Mail mit Aufforderung zur Vertragsbestätigung

Diesmal gibt es aber – bei installiertem Vertrags-Assistenten – einen einladenden Button direkt unter der Warnung zum fehlenden SEPA-Mandat (Abbildung 5).

---

→ Hinweis: Wenn ein SEPA-Mandat bereits vorliegt und auch die Kundendaten vollständig sind (also die ersten beiden der 3 genannten Punkte erfüllt sind), wird der Vertrags-Assistent nicht angeboten. Denn der Kunde ist ja in diesem Fall bereits auf der richtigen Seite und nur noch 2 Klicks vom Vertragsabschluss entfernt.

---

Dass Kundendaten unvollständig sind, kann eigentlich nur vorkommen, wenn Sie in den SI-Einstellungen zugelassen haben, dass Kunden auch ohne Adresse und E-Mail-Adresse gespeichert werden dürfen (mit dem Status »Kunde«). Dies ist *nicht* die empfohlene Einstellung.

## 2. Der Kunde klickt den grünen Button »Vertrags-Assistenten starten«

Nach Klick auf den Button öffnet sich der Vertrags-Assistent, wie in Abbildung 6 zu sehen ist. Die 3 Schritte sind als 3 Kästen dargestellt, die mit einer Farbe anzeigen, welcher Schritt erledigt ist bzw. noch gemacht werden muss.

Es lässt sich immer nur der Button anklicken und somit der Schritt ausführen, der als nächstes notwendig ist. Auf diese Weise kann der Kunde eigentlich nichts falsch machen. Natürlich könnte

ein Kunde auch den Vertrags-Assistenten einfach nicht beenden bzw. abrechnen, aber zumindest wird dies kaum noch versehentlich oder aus der falschen Annahme heraus geschehen, es wäre alles erledigt.

studiointern Meine Verträge Meine Daten Rundschriften DokuThek Sommer-Plan Aufführung Anja Beispiel

## ABC Studio – Vertrag abschließen

1 x 45 min / Woche 0,75 h

Schüler: Hannah Beispiel

abgeschlossen am:	noch nicht abgeschlossen
Vertragsabschluss online:	ja
Beginn:	01.09.2024
Ende:	unbestimmt
Preis pro Monat:	30,00 €
Aufnahmegebühr:	0,00 €
Feste Laufzeit:	keine
Kündigungsfrist:	30 Tage

**Vertragsabschluss bestätigen**

Sie müssen zuerst ein **SEPA-Lastschriftmandat erteilen**, um diese Aktion ausführen zu können.

Mit dem Vertrags-Assistenten können Sie nichts falsch machen und sind in wenigen Schritten fertig. Probieren Sie es aus!

**Vertrags-Assistenten starten**

**Aktionen**

- ← zurück zum Vertrag
- ← Vertrags-Übersicht

**Ihr Vertragspartner:**  
 ABC Studio  
 Kieselbach 7c, 04746 Hartha  
 Telefon: 034321-635962 | Mail: avs@vent.net

**Rechtlich relevante Dokumente & Datenschutz:**  
 AGB\_Tanzwerk\_DSV.pdf

Abbildung 5: Der Vertrags-Assistent klinkt sich mit einem auffälligen grünen Button ein, wenn entweder das SEPA-Mandat fehlt oder die Kundendaten unvollständig sind.

studiointern Vertrags-Assistent abbrechen

## ABC Studio – Vertrags-Assistent

Sehr geehrte Frau Beispiel,  
 willkommen in unserem Kundenportal!  
 Dieser Vertrags-Assistent hilft Ihnen beim Abschluss des ersten Online-Vertrages, indem er Sie durch die notwendigen Schritte leitet.  
 Bitte benutzen Sie **nicht die Navigation am oberen Rand**, bis der Vorgang abgeschlossen ist.

- 1. Stammdaten vervollständigen** ✓  
 Für eine rechtlich wirksame Buchung benötigen wir bestimmte persönliche Angaben.  
 Status: erledigt
- 2. Zahlungsweise wählen** !  
 Online-Verträge können nur mit SEPA-Mandat abgeschlossen werden.  
 Status: **nächster Schritt**
- 3. Buchung abschließen** !  
 Wenn alles passt, bestätigen Sie zum Schluss die Buchung, damit sie wirksam wird.  
 Status: ausstehend

Abbildung 6: Der VA in Aktion: Klare Darstellung der einzelnen Schritte. Es ist immer nur 1 Aktion möglich.

In Abbildung 6 ist zu sehen, dass die Stammdaten vollständig sind, aber das SEPA-Mandat noch fehlt. Weil »Zahlungsweise« und »Buchung abschließen« als 2 getrennte Schritte dargestellt sind, erkennt der Kunde, dass es sich um 2 verschiedene Vorgänge handelt.

### 3. Der Kunde klickt auf den einzig aktiven Button (in unserem Beispiel: Zahlungsweise)

Wenn wir annehmen, dass die Stammdaten des Kunden vollständig sind, kann der Kunde nur auf »Zahlungsweise« klicken. Es erscheint dann die Seite zur Erteilung des SEPA-Mandats.

---

→ Falls die Stammdaten nicht vollständig sind, ist automatisch der erste Button »Stammdaten ergänzen« aktiv – und nur dieser.

---

Nach dem Erteilen des SEPA-Mandats erscheint auf der Seite, auf der das Mandat angezeigt wird, wiederum ein grüner Button mit der Beschriftung »Weiter mit Vertrags-Assistent«. Bei Klick darauf öffnet sich wieder die VA-Seite, diesmal ist aber der 2. Schritt als erledigt markiert und der dritte und letzte Schritt – Buchung abschließen – als einziger aktiv und klickbar.

### 4. Der Kunde klickt auf »Buchung abschließen«

Wenn die Buchung bestätigt wurde, kehrt das System automatisch zum VA zurück und präsentiert dem Kunden 3 grüne Kästen – alles erledigt:

The screenshot shows the 'Vertrags-Assistent' interface for 'ABC Studio'. At the top, there are navigation links for 'Vertrags-Assistent' and 'abbrechen'. The main heading is 'ABC Studio – Vertrags-Assistent'. Below this, there are three green boxes, each representing a completed step with a checkmark icon and the status 'erledigt':

- 1. Stammdaten vervollständigen**: 'Für eine rechtlich wirksame Buchung benötigen wir bestimmte persönliche Angaben. Status: erledigt. Button: Stammdaten ergänzen'.
- 2. Zahlungsweise wählen**: 'Uns liegt ein gültiges SEPA-Mandat von Ihnen vor. Vielen Dank für Ihr Vertrauen! Status: erledigt. Button: Zahlungsweise'.
- 3. Buchung abschließen**: 'Wenn alles passt, bestätigen Sie zum Schluss die Buchung, damit sie wirksam wird. Status: erledigt. Button: Buchung bestätigen'.

At the bottom, a large grey box contains a green confirmation message: 'Geschafft! Herzlichen Glückwunsch, die Vertragbestätigung ist vollständig abgeschlossen.' Below this is a green button labeled 'zurück zum Kundenportal'.

Abbildung 7: Der Kunde bekommt am Ende eine klare Mitteilung, dass alles erledigt ist.

## Fazit

Der Vertrags-Assistent kann Ihnen sehr viel Arbeit ersparen. Kunden, die den Unterschied zwischen SEPA-Mandat und Vertragsbestätigung nicht kennen, müssen angerufen oder angeschrieben werden, um ihnen die Sache zu erklären. Oft ist das schwierig (»das habe ich doch gemacht«), und außerdem müssen Sie ohne VA darauf achten, welche Verträge noch nicht bestätigt wurden.