



Rücklastschriften (RLS) und RLS Telefonie



Yunus Stubner

Welche Funktion erfüllt das Fach?

Schlägt ein Bankeinzug vom Konto eines Paten mit einer aktiven Kinder- oder Projektpatenschaft fehl, wird dies automatisch bemerkt und ein Vorfall (Incident) im System erstellt. Diese Vorfälle werden durch uns geprüft und abhängig von der Art der Patenschaft und dem Grund der erfolglosen Abbuchung unterschiedlich bearbeitet.

Im besten Fall gelingt es uns den Paten telefonisch zu erreichen und die Situation zu klären. Die erhaltenen Informationen werden entsprechend in das System eingepflegt und der Fall geschlossen. Sollten mehrere Kontaktversuche fehlschlagen, wird der Vorfall in Form einer Aufgabe dem Fach *ToDos PSS RLS* (auch *RLS Aufgaben* genannt) weitergereicht, wo er ebenfalls durch uns weiterbearbeitet wird.

Sollte ein Fall Unregelmäßigkeiten aufweisen bzw. Unsicherheit bestehen wie er zu bearbeiten ist, bitte mit der Teamleitung absprechen, wie vorzugehen ist.

RLS Telefonie Leitfaden

Checkliste vor der Bearbeitung

1. Ist die Zusage des Partners noch aktiv?

Wenn nein: Keine weitere Aktion notwendig, Vorgang beenden.

2. Kam die RLS auf eine einmalige Abbuchung für Bounceback?

Wenn ja: Keine weitere Aktion notwendig, Vorgang schließen.

3. Kam die RLS auf eine einmalige Abbuchung für eine Sonderspende (GNK)?

Wenn ja: Kunde kontaktieren. Telefon -> ne -> E-Mail, Aufgabe an PSS-RLS.

4. Aktivitäten,

Aktivitätenprotokollposten

Zahlungen

und

Bemerkungen

überprüfen.

Hat der Pate

sich bereits

gemeldet

oder per

Überweisung

bezahlt?

Wenn ja und

Zusage steht

auf EZE-Stopp:

EZE Stopp

entfernen,

Abbuchungsda

tum anpassen,

falls notwendig Paten anschreiben und Vorgang beenden.

Sollte der Pate überwiesen haben (davor per Einzug), ggf. fragen, ob er in Zukunft

überweisen will oder ob wieder eingezogen werden soll.

Wenn ja und keine EZE-Stopp: Vorgang beenden.

The screenshot shows a table with activity records and an Outlook error message. The table has columns: Kontaktnr., Crea... fro..., Datum, Aktivitäten..., Kontaktweg, Betreff/Thema, Kontaktbezug, and Beschreibung. Three rows are visible, with the first and third rows checked. The Outlook error message states: 'Your message to [redacted] couldn't be delivered. [redacted] wasn't found at web.de, or the mailbox is unavailable.' Below the error message, there is a status bar with 'patenservice' (Action Required), 'Office 365', and 'P.wladimirow' (Recipient). A 'How to Fix It' box suggests checking the email address and provides a link to 'Retype the recipient's address, then resend the message - Beispiel'.

Kontaktnr.	Crea... fro...	Datum	Aktivitäten...	Kontaktweg	Betreff/Thema	Kontaktbezug	Beschreibung
001787512	<input checked="" type="checkbox"/>	21.04.2023	INB_ADMIN	Intern	Paten Standard-Ad...	Patenschaft (Kind)	Eingang sonstige Administrati...
001787512	<input type="checkbox"/>	21.04.2023	341RLSKS_E	E-Mail	Kindheitsretter	Projektpatenschaft	World Vision - Kindheitsretter - ...
001787512	<input checked="" type="checkbox"/>	06.04.2023	INB_ADMIN	Intern	Paten Standard-Ad...	Patenschaft (Kind)	Eingang sonstige Administrati...

Unzustellbar: World Vision - Kindheitsretter - jede

Datei Bericht

Löschen Erneut senden Weiterleiten Verschieben Als ungelesen markieren Kategorisieren

Von Microsoft Outlook
An World Vision Patenservice
Betreff Unzustellbar: World Vision - Kindheitsretter - jede Spende hilft

Office 365

Your message to [redacted] couldn't be delivered.
[redacted] wasn't found at web.de, or the mailbox is unavailable.

patenservice Action Required
Unknown To address

Office 365

P.wladimirow Recipient

How to Fix It
The email address might be misspelled or it might not exist. Try one or more of the following:

- Retype the recipient's address, then resend the message - Beispiel

Hinweis: Die *Aktivitäten* bitte genau prüfen. Sollte die Mail-Adresse des Paten nicht korrekt sein, erhalten wir nach dem Versenden eine Mail seines Mail-Providers zurück, die uns darüber informiert. Im Regelfall werden diese Mails in das Fach *Sonstige Administration* einsortiert (in den Aktivitäten als *INB_ADMIN* bezeichnet). In solchen Fällen den Paten bitte per Brief kontaktieren.

5. Welche RLS-Art liegt vor?

(in der *General Incident Card* im Bereich *General* unter *RLS Art* einsehbar)

RLS 1 (Konto aufgelöst)

RLS 2 (Widerspruch durch Kontoinhaber)

RLS 3 (Bankverbindung ungültig)

RLS 4 (Konto nicht gedeckt)

Bearbeitung der Vorfälle

Wurde ein EZE-Stopp gesetzt?

Wenn nein: EZE-Stopp setzen.

Ausnahme: Konnte aufgrund von mangelnder Kontodeckung (RLS 4) nur ein Monatsbeitrag nicht eingezogen werden und noch kein EZE-Stopp gesetzt wurde, Vorgang schließen.

Sollten bereits zwei erfolglose Einzugsversuche stattgefunden haben, dann einen EZE Stopp setzen.

Diese Ausnahme gilt nicht bei Quartals-, Halbjahres- oder Jahreszahlungen – bei diesen wird auch bei nur einem erfolglosen Einzugsversuch der Pate kontaktiert.

Wie setze/entferne ich einen EZE-Stopp?

Bezieht sich die Rücklastschrift auf eine Kinderpatenschaft oder Projektpatenschaft (Starthelfer, Kindheitsretter etc.)?

Projektpatenschaft: Weiter mit Abschnitt *Paten anschreiben*

Kinderpatenschaft: Protokoll weiter folgen

Ist eine Telefonnummer hinterlegt?

Wenn nein: Paten anschreiben.

Wenn ja: Einen Anrufversuch durchführen, um für die jeweilige RLS-Art relevante Informationen einzuholen:

RLS 1 (Konto aufgelöst): Neue Bankverbindung erfragen.

RLS 2 (Widerspruch durch Kontoinhaber): Warum wurde dem Einzug widersprochen?

RLS 3 (Bankverbindung ungültig): Neue Bankverbindung erfragen.

RLS 4 (Konto nicht gedeckt): Wie soll weiter vorgegangen werden?

Wie führe ich einen Anrufversuch durch?

War der Anrufversuch erfolgreich? Wurden die relevanten Informationen eingeholt?

Wenn nein: Paten anschreiben

Wenn ja und

- Pate will nicht weiterhin spenden und die Patenschaft beenden:
 - Zusage beenden, Grund auswählen, Bestätigung per Mail schicken (Suchfilter auf *Aktivitätengruppencode* > nach *Kündigung* suchen), Vorgang schließen.

- Pate will weiterhin spenden:
 - Zwischenschritt im Fall einer Kontoänderung: Neue IBAN unter *Bankkonten* eintragen, dem Paten IBAN-Änderung schriftlich bestätigen (bevorzugt per Mail (SEPA-IBA_E) oder sollte keine Mail-Adresse vorhanden sein, per Brief (SEPA-IBA_A))
 - EZE-Stopp entfernen und Vorgang schließen.
- Pate will Beitragszahlungen für bis zu 6 Monate ruhen lassen (nur für Paten, die mindestens 6 Monate ihre Beiträge bezahlt haben):
 - Zusage ändern: "Nächster Einzug Datum" und "Bezahlt bis Datum" auf gewünschtes Datum anpassen, EZE-Stopp entfernen. Vorgang beenden.
 - Weiß der Pate nicht wann er seine Beitragszahlungen wieder aufnehmen kann, EZE-Ende nicht entfernen und Aufgabe an PSS-ERH stellen.

Paten anschreiben

Der Pate wurde telefonisch nicht erreicht oder hat keine Telefonnummer hinterlegt und muss schriftlich kontaktiert werden.

Mail bevorzugen. Hat er keine Mail-Adresse hinterlegt, Briefform wählen. Ist sein Partnerstatus auf *inaktiv*, Mail wählen.

Wenn *inaktiv* und **keine Mail-Adresse oder Telefonnummer** hinterlegt, in den Bemerkungen der Partnerkarte "Warten auf aktuelle Kontaktdaten" hinterlegen und Aufgabe für PSS-TA erstellen ("CNCL (Patenschaft beenden) wenn keine neuen Kontaktdaten", Due-Date: 1 Jahr in der Zukunft).

- Für RLS 1, RLS 3 und RLS 4
 - Bei einer bisherigen RLS: 310RLS0MCE (Mail), 310RLS0MBZ (Brief)
 - Bei mehreren RLS: 310RLS0Z_E (Mail), 310RLS0NBZ (Brief)
- Für RLS 2 wegen einer Kinderpatenschaft (mit Strg. + Y Makros bei der Dokumentenbearbeitung in Word aktivieren und Informationen nachtragen)
 - Bei einer Patenschaft: 320RLSWZ_E (Mail), 320RLSEI1S (Brief)
 - Bei einer Patenschaft mit 13. Monatsbeitrag: 320RLSW213 (nur Brief)
 - Bei mehreren Patenschaften: 321RLSWSMK (nur Brief)
- Für RLS 2 wegen einer Projektpatenschaft (mit Strg. + Y Makros bei der Dokumentenbearbeitung in Word aktivieren und Informationen nachtragen)
 - Kindheitsretter: 318RLSKZ_E (Mail), 318RKSKRNB (Brief)
 - Starthelfer: 318RLSSZ_E (Mail), 319RLSSTAR (Brief)

- Freie Spende: 318RLSFZ_E (Mail), 318RLSFSNB (Brief)

Aufgabe erstellen

(Beschreibung RLS, Fach PSS-RLS, To-Do Category RÜCKLASTSCHRIFTEN, Datum ~4 Wochen in der Zukunft)

Wie schreibe ich einen Paten an und wie erstelle ich eine Aufgabe?

Vorfall abschließen

- Alle Fenster bis auf die *General Incident Card* schließen.
- In der *General Incident Card* den Vorfall mit Klick auf die Schaltfläche *Finish Incident* abschließen.

Schulungsvideo RLS und RLS Telefonie

(Vorsicht! Keine Pendants mehr setzen. Bitte so bearbeiten wie oben beschrieben wenn Pate nicht kontaktierbar ist)



Seite zuletzt bearbeitet am 26.06.2023