



RLS Aufgaben



Yunus Stubner

Welche Funktion erfüllt das Fach?

Schlagen im Rahmen der Bearbeitung von RLS-Vorfällen durch das Fach *RLS* oder *RLS Telefonie* die Kontaktversuche fehl, werden die Vorfälle durch die Erstellung von Aufgaben an das Fach *PSS RLS* (auch *RLS Aufgaben* genannt) weitergereicht. Hier werden in letzten Kontaktversuchen im 4-Wochentakt eine Reihe von Mails und Briefen an die betroffenen Paten versandt. Bleiben diese ebenfalls unbeantwortet, werden die aktiven Zusagen beendet.

Sollten Paten ausschließlich Projektpatenschaften (Kindheitsretter, Starthelfer, etc.) unter ihren aktiven Zusagen haben, werden diese im Gegensatz zu Kinderpatenschaften sofort nach Eingang in *PSS RLS* beendet.

Checkliste vor der Bearbeitung

1. Ist eine der Zusagen des Paten noch aktiv?

Wenn nein: Keine weitere Aktion notwendig, Vorgang beenden.

2. Aktivitäten, 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, Abbuchungsdatum anpassen, falls notwendig Paten anschreiben und Aufgabe abschließen.

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 nicht mehr auf EZE-Stopp: Aufgabe mit Namen bei *Abgeschlossen von* beenden.

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):

Aktivitätenprotokollposten

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 **Office 365** **P.wladimirow**
Action Required Recipient
Unknown To address

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 -**

In solchen Fällen den Paten bitte per Brief kontaktieren.

3. Ist der Partnerstatus auf inaktiv?

Wenn ja und Mail-Adresse vorhanden: Paten ausschließlich per Mail anschreiben.

Wenn ja und keine Mail-Adresse vorhanden: Alle Dauerzusagen unter Angabe des Grunds 120 beenden und Aufgabe mit Namen bei *Abgeschlossen von* schließen.

Wie kündige ich Zusagen? Zur groben Orientierung (Brief/Mail kann in diesem Fall natürlich nicht verschickt werden, auch liegt kein Kündigungsschreiben seitens des Paten vor):

Kündigung Kinderpatenschaft

Kündigung Kindheitsretter

Kündigung andere

4. Welche aktiven Zusagen hat der Pate?

Wenn mind. eine Kinderpatenschaft: Weiter mit nächstem Schritt (2. E-Mail/Brief)

Wenn ausschließlich Projektpatenschaften (Kindheitsretter, Starthelfer, etc.): Weiter mit *Paten ohne Kinderpatenschaft*

Aufgabenbearbeitung

Paten mit mind. einer Kinderpatenschaft

Zur Orientierung kann unter *Aktivitäten* überprüft werden, welche Mails/Briefe bereits verschickt wurden.

2. E-Mail/Brief - Nach Versand der 1. Mail/Brief

- **Kinderpatenschaft mit mind. 6 erfolgreichen verbuchten Zahlungen** (Mail bevorzugen)
(Aufforderung des Paten sich zu melden und Angebot seinen Beitrag zu reduzieren oder auszusetzen)
 - Paten anschreiben
 - Für Paten mit *einer* Kinderpatenschaft: **332RLNR_E** (Mail), **332RLNR_B** (Brief)
 - Für Paten mit *mehreren* Kinderpatenschaften: **333RLNRM_E** (Mail), **333RLNRM_B** (Brief)
 - In der Aufgabenkarte die Beschreibung zu *RLS Nachfass* und Datum auf 4 Wochen in der Zukunft ändern.
- **Kinderpatenschaft mit weniger als 6 erfolgreichen Zahlungen** (Brief bevorzugen, außer wenn Partner inaktiv)
(Aufforderung des Paten sich zu melden)
 - Paten anschreiben
 - Für Paten mit *einer* Kinderpatenschaft: **330RLSN_E** (Mail), **330RLSN_B** (Brief)
 - Für Paten mit *mehreren* Kinderpatenschaften: **331RLNM_E** (Mail), **331RLNM_B** (Brief)
 - In der Aufgabenkarte die Beschreibung zu *RLS Nachfass* ändern und Datum auf 4 Wochen in der Zukunft ändern

Wie versende ich eine Mail/einen Brief?

3. E-Mail/Brief - Nach Versand der 2. Mail/Brief

- **Kinderpatenschaft mit egal wie vielen erfolgreichen Zahlungen oder Patenkindern** (Brief bevorzugen, außer wenn Partner inaktiv)
 - Paten anschreiben: **340RLSSZ_E** (Mail), **340RLSSMTL** (Brief)
 - In der Aufgabenkarte die Beschreibung zu *CNCL wenn keine RM* und Datum auf 4 Wochen in der Zukunft ändern.

Etwa 4 Wochen nach dem Versand der 3. Mail/Brief

Patenschaft(en) mit Kündigungsgrund 120 (Keine Reaktion n. RLS-NIZA) auflösen.

Paten ohne Kinderpatenschaft (ausschließlich Projektpatenschaften)

- Dauerzusage Kindheitsretter/Starthelfer mit Kündigungsgrund 120 (Keine Reaktion n. RLS-NIZA) auflösen.
- Paten anschreiben: 341RLSKS_E (Mail) 341RLSKS_B (Brief)
- Aufgabe mit Namen bei *Abgeschlossen von* beenden.

Schulungsvideo RLS Aufgaben

Verbanium - RLS Schulung Aufgaben-20220608 120314-Bespre...

A	B	C	D	E	F
Bearbeitung Aufgaben/ToDo's RLS	Öffnen über "ToDo's PSS RLS" Anpassung des Filters bei alten Aufgaben				
1 Bei Unsicherheiten gilt immer!!!	Aufgabe verschieben in PSS-ERH - Betreff ändern mit "RLS" und Beschreibung warum Aufgabe verschoben, Datum auf aktuelles Datum anpassen				
2 Prüfungen vor der Bearbeitung	Ist die Zusage des Partners noch aktiv?	Prüfung der Aktivitäten, Zahlungen und der Bemerkung - Pate hat nicht gezahlt, sich nicht gemeldet und es ist nichts > "nie" - weiter siehe unten	Prüfung des Partnerstatus - Partnerstatus auf "Inaktiv"		
3	Wenn keine Zusage mehr aktiv ist, keine weitere Aktion notwendig und Aufgabe mit Namen bei "Abgeschlossen von" beenden	hat sich der Pate bereits g per Überweisung gezahlt	Partnerstatus Inaktiv und E-Mail Adresse	handen - Partner ausschließlich per E-Mail	
4		Zusage steht noch auf EZI	Partnerstatus Inaktiv und keine E-Mail Adresse	vorhanden - ALLE Dauer-Zusagen beenden mit	
5		anpassen auf "RLS Pate ge", Datum auf Tagesdatum anpassen, auf Team PSS-ERH umstellen	Grund 120, Aufgabe mit Namen bei "Abgeschlossen von" beenden		
6		Zusage steht nicht mehr auf EZE Stopp - Aufgabe beenden mit Namen bei "Abgeschlossen von"			
7 Bearbeitung nach erfolgreichen Prüfungen					
8 Bearbeitung nach erfolgreichen Prüfungen	Patenschaft mit mind. 6 erfolgreich verbuchten Zahlungen	Patenschaft mit weniger als 6 erfolgreichen Zahlungen	Starthelfer / Kindheitsretter egal wie viele Zahlungen		
2. E-Mail/ Brief - Nach Versand von 1. Brief/E-Mail - E-Mail bevorzugen	E-Mail/Brief senden (E-Mail bevorzugen) I PA - 332RLSN_E + _B, Mehrere PA - 333 RLNM_E+_B mit dem Ruhen Angebot	Brief senden (E-Mail nur wenn Adresse auf inaktiv) I PA - 330RLN_E+_B RLS Nachlass, Mehrere PA - 331RLNM_E+_B RLS Nachlass mehrere Kinder	Patenschaft auflösen mit Kündigungsgrund 120		

45:06

Seite zuletzt bearbeitet am 10.03.2023