



Kündigung-PA



Jason Hartauer

1. Einleitung

In diesem Fach werden die Kündigungen von Kinderpatenschaften bearbeitet.

2. Bearbeitung

Schritt 1:

Öffnen der **Incident List** durch Doppelklick auf die Zahl der "**Not Started**" Fälle im Rollencenter.

Schritt 2:

Öffnen eines **Incidents** durch Klick auf "**Incident**" (oben links, Blitzsymbol) oder durch die Tastenkombination "Umschalt + F5". Es öffnen sich die **General Incident Card** und die **Kontaktkarte** (Falls der Pate durch das System bereits zugeordnet wurde).

Schritt 3:

E-Mail auf der **General Incident Card** lesen, um den **Kündigungsgrund** und das **Kündigungsdatum** in Erfahrung zu bringen. Um die E-Mail zu öffnen auf den großen Pfeil klicken. Falls die E-Mail nicht angezeigt wird und die untenstehende Fehlermeldung erscheint, muss der Internet Explorer geöffnet und anschließend minimiert werden (nicht schließen). Den Fall dann wieder auf "**Not Started**" zurücksetzen und erneut öffnen.

Der Download von Dateien von dieser Site auf den Computer wurde aus Sicherheitsgründen durch den Browser geblockt. Klicken Sie hier, um Optionen anzuzeigen...

Schritt 4:

Suche des zugehörigen Paten bzw. **Kontrolle der zugeteilten Patendaten**. Bitte auch hier etwaige **mitgesendete Adressänderungen/Änderungen der E-Mailadresse oder Telefonnummer** **zuerst**

übernehmen. Das ist relevant trotz Kündigung (steht z.B. auch bei E-Mails oben im Briefkopf).

Schritt 5:

Anhand der E-Mail die **Art der Kündigung** einordnen. Grundsätzlich gibt es drei mögliche Szenarien:

Erstens, eine Kündigung, die **sofort** durchgeführt wird. Dazu die **Produktzeilen Übersicht** öffnen, mit klicken auf die Zahl neben **Kinderpatenschaften**. Sollte keine **Zusage "aktiv"** sein, Vorgang beenden. Falls eine Zusage "aktiv" ist, die **Zusagenkarte** öffnen, mit einem Klick auf **"Zusagenkarte"** (oben links, blauer Pfeil). **Status** von **"aktiv"** auf **"beendet"** setzen. Danach die **Begründung der Kündigung** auswählen. Mit **"Abschließen"** (oben links, grüner Button) die Änderung des **Status** bestätigen und speichern. Jetzt ist die **Kinderpatenschaft** gekündigt. Mit dem Klick auf **"Abschließen"** hat sich automatisch das Fenster **"Aktivität erstellen"** geöffnet, um den Paten die **Kündigungsbestätigung** zu schicken (siehe Schritt 5).

Hinweis: Änderungen in der Zusagenkarte (auch z.B. Setzen von EZE-Stopp) **unbedingt** mit Klick auf **"Abschließen"** bestätigen. Wird die Zusagenkarte mit Klick auf X oder OK geschlossen, werden die Änderungen nicht angelegt.

Zweitens, eine Kündigung, die **zu einem bestimmten Zeitpunkt** durchgeführt werden soll (meist zum Jahresende). Hier darf die Zusage nicht aufgelöst werden, sondern eine **Aufgabe an PSS-TA** (Terminablage) erstellt werden. In der Beschreibung den **Grund** und den **Zeitpunkt** der Kündigung angebe. Als **To-Do-Category "TA-KÜNDIGUNG"** auswählen und als **To-Do Sub Category** den Monat, in dem die Kündigung durchgeführt werden soll. Dann das **Startdatum** anpassen auf den Monat, in dem die Kündigung durchgeführt werden soll und als Team **"PSS-TA"** auswählen. Falls der Pate schon jetzt eine **Kündigungsbestätigung** möchte, diese ebenfalls versenden (siehe Schritt 5).

Drittens, eine Kündigung, weil des **Paten verstorben** ist. Falls die E-Mailadresse des **Angehörigen** vorhanden ist, diese in den **Kommunikationsdaten** vermerken und die Zusage beenden. Für das Versenden der **Kündigungsbestätigung** (siehe Schritt 5).

Falls der Pate noch eine **jährliche Zusatzspende** abgeschlossen hat, diese gegebenenfalls auch kündigen.

Vor dem versenden einer E-Mail/ eines Briefes auf der **Kontaktkarte** überprüfen, ob der Pate eine E-Mailadresse hinterlegt hat, falls nicht den **Partnerstatus** überprüfen. Der **Partnerstatus** muss **"aktiv"** sein, sonst können keine Briefe an den Paten versendet werden. Wenn der Pate keine E-Mailadresse hinterlegt hat und der **Partnerstatus "inaktiv"** ist, auf der **General Incident Card** eine Notiz schreiben und den Fall auf **"Pending"** setzen.

Schritt 6:

Sollte die Zusage in Schritt 4 beendet worden sein, dann öffnet sich das Fenster **Aktivität erstellen** automatisch, falls nicht lässt es sich auf der **Partnerkarte** mit der Schaltfläche "**Aktivität erstellen**" aufrufen. Hier auf den abwärtsgerichteten Pfeil in der Schaltfläche rechts neben "**Aktivitätenart**" klicken, es öffnen sich die **Aktivitätenvorlagen**. Mit Klick auf den Strich neben **Aktivitätengruppenfilter** öffnet sich eine Liste mit Kategorien (**Kündigung** auswählen). Dort eine passende Vorlage auswählen und die bei dieser mit **STRG+Y die Makros anpassen** und die **Aktivität** mit "**OK**" abschließen.

Hinweis: Immer das Kündigungsdatum angeben (letzter Tag des Monats der Kündigung). Bei Terminkündigungen natürlich das Wunschdatum auswählen.

Textbausteine

Je nach Situation und ausgewählter Vorlage sind ggf. noch Passagen hinzuzufügen. In den neuen allg. Patenschaftskündigungsbrieфе (24.05.2023) sind die Textbausteine mitunter schon integriert, bei den älteren Briefen oft nicht - daher genau schauen.

- Sollte die Kündigung **kurz vor der Abbuchung** eingegangen sein, also der Einzug nicht mehr verhindert werden können, Paten darauf hinweisen (aber keine Rückzahlung anbieten):
"Leider erreichte uns Ihre Kündigungsnachricht erst zu einem Termin, an dem die SEPA-Lastschrift für den laufenden Monat durch unsere Datenverarbeitung bereits in die Wege geleitet war. Weitere Abbuchungen haben wir aber sofort gestoppt. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis." (Daniela Herweg, 14.04.2023)
- Sollte der Pate **per BDA (UEB)** bezahlt haben, bitte darauf hinweisen, dass er seinen Dauerauftrag stornieren soll:
"Bitte denken Sie daran, Ihren Dauerauftrag zu stornieren." (Daniela Herweg, 14.04.2023)
- Sollte der Pate **per Kreditkarte (STRIPE)** bezahlt haben, bitte ebenfalls darauf hinweisen, dass er den Auftrag über sein Kreditinstitut stornieren soll:
"Bitte denken Sie daran Ihren Kreditkarten-Zahlungsauftrag zu stornieren."
- Sollte der Pate einem RPL **nicht zugestimmt** habe oder es zu **unberechtigten Abbuchungen** gekommen sein und er dieser widersprechen, z.B. bei Face2Face-Übernahmen, bitte Paten hinweisen:
"Aufgrund der Vorlauffrist für SEPA-Lastschriften hat sich der Abbuchungsauftrag mit Ihrer Kündigungsnachricht überschritten. Sie können aber innerhalb einer Frist von acht Wochen ohne Begründung eine Rückbuchung bei Ihrem Kreditinstitut veranlassen." (Daniela Herweg, 14.04.2023)
- Sollte der Pate eine **13. Monatsspende** entrichten, die Kündigung dieser nicht extra in der Kündigungsbestätigung erwähnen (Info von Rudolf Pasterkamp Feedbackliste vom 30.03.2023).

jen

: KÜNDIGUNG

Aktivitäten...	Beschreibung	Aktion des Assistenten	Dateianhang	Aktionscode	Kontaktweg	E-Mail Textbaustein
KÜNDIGUNG	Kündigung eine Patenschaft allgemein	Öffnen	Ja		Post/Brief	
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kuendigungsbestaetigung	Öffnen	Ja		E-Mail	WV_INF_ANR
KÜNDIGUNG	Kündigung mehrere PA allgemein	Öffnen	Ja		Post/Brief	
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kuendigungsbestätigung	Öffnen	Ja		E-Mail	WV_INF_ANR
KÜNDIGUNG	Kündigung Ruhen anbieten	Öffnen	Ja		Post/Brief	
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kuendigung	Öffnen	Ja		E-Mail	WV_SIGNATU
KÜNDIGUNG	Kündigung KiPa ohne Zahlung	Öffnen	Ja		Post/Brief	
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kuendigungsbestaetigung	Öffnen	Ja		E-Mail	WV_SIGNATU
KÜNDIGUNG	Kündigung Anderweitige Hilfe	Öffnen	Ja		Post/Brief	
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kuendigung	Öffnen	Ja		E-Mail	WV_SIGNATU
KÜNDIGUNG	Kündigung Anteilnahme - Anpassung Name wichtig!	Öffnen	Ja		Post/Brief	

i den neuen allg. Kündigungsschreiben (hier markiert) muss das Kündigungsdatum nicht angegeben werden

WICHTIG: Bei Briefen auf den richtigen Drucker achten (MFP-XC6152-A4-06) und bei E-Mails kontrollieren, ob der Pate eine E-Mailadresse hinterlegt hat.

Bei Tod: Die Aktivität mit dem Code "**K125KÜANTN**" auswählen. Textbausteine der E-Mail mit "**Strg + Y**" anpassen und die Anrede mit dem Namen des Angehörigen überschreiben und Briefkopf ändern. Nach E-Mail Versand die Kommunikationsdaten löschen und den Partner auf Partnerstatus auf "**gelöscht**" setzen mit Code "**9 - definitiv Tod - gelöscht**" setzen (vor der Bearbeitung "**Freigabe**" drücken).

Schritt 7:

Alle Fenster bis auf die **General Incident Card** schließen. In der **General Incident Card** den **Incident** mit Klick auf "**Finish Incident**" (oben links, grüner Button) abschließen.

Seite zuletzt bearbeitet am 02.06.2023