



DL-RUECK



Yunus Stubner

Welche Funktion erfüllt das Fach?

In *DL-RUECK* landen Kündigungsfälle, bei welchen das Outbound-Team Versuche der Kündigerrückgewinnung durchgeführt und entweder mit positivem oder negativem Ergebnis abgeschlossen hat.

Die Bearbeitung des Faches umfasst in einem ersten Schritt die Prüfung des Falles wie auch die Umsetzung und Protokollierung der durch das Outbound-Team gesammelten Informationen in einem zweiten Schritt.

Vorgehen

1. Fach *DL-RUECK* mit Klick auf die Zahl der Spalte *Not Started* aufrufen und *Incident Card* öffnen.
2. Kommentare/Bemerkungen und ggf. Briefe/Mails des Haupt-Incidents überprüfen.
3. Alle offenen Incidents (Partnerkarte > No. of Incidents) prüfen, auch hier ggf. Kommentare/Bemerkungen und (Kündigungs-)Mails lesen. Anschließend alle offenen Incidents außer dem Haupt-Incident mit Klick auf *Finish Incident* schließen.
4. Aktivitäten prüfen (Gibt es Auffälligkeiten?)
5. Je nach den vom Outbound-Team hinterlassenen und in den Aktivitäten/Incidents ersichtlichen Informationen fortfahren:

Hinweis: Änderungen in der Zusagenkarte (auch z.B. das 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.

- ✓ **Kündigerrückgewinnung war erfolgreich**
- ✓ **Kündigerrückgewinnung war nicht erfolgreich**

6. Aktivität erstellen, welche das Vorgehen dokumentiert. Über die Filterkategorie *Aktivitätengruppen* nach DL-THEMEN suchen und entsprechenden aus Liste auswählen:

Code	Aktivitäten...	Beschreibung
DLKR01-AN1	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - nicht erreicht > 1 Jahr
DLKR01-AN8	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - nicht erreicht > 8 Jahre
DLKR01-AN9	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - nicht erreicht < 9 Jahre
DLKR02-NA1	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - 7x nicht AB gespr. > 1 Jahr
DLKR02-NA8	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - 7x nicht AB gespr. > 8 Jahre
DLKR02-NA9	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - 7x nicht AB gespr. < 9 Jahre
DLKR02-NR1	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - 7x nicht erreicht > 1 Jahr
DLKR02-NR8	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - 7x nicht erreicht > 8 Jahre
DLKR02-NR9	DL-THEMEN	DL-Kündiger angerufen - 7x nicht erreicht < 9 Jahre
DLKR03-EN1	DL-THEMEN	DL-Kündigerrück. beendet - sonst. Gründe > 1 Jahr
DLKR03-EN8	DL-THEMEN	DL-Kündigerrück. beendet - sonst. Gründe > 8 Jahre
DLKR03-EN9	DL-THEMEN	DL-Kündigerrück. beendet - sonst. Gründe < 9 Jahre
DLKR10-PA1	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - führt PA fort > 1 Jahr
DLKR10-PA8	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - führt PA fort > 8 Jahre
DLKR10-PA9	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - führt PA fort < 9 Jahre
DLKR11-PE1	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert-PA Projektende 6Mo+ > 1 Jahr
DLKR11-PE8	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert-PA Projektende 6Mo+ > 8 Jahre
DLKR11-PE9	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert-PA Projektende 6Mo+ < 9 Jahre
DLKR12-PK1	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert-PA 1-5Monate weiter > 1 Jahr
DLKR12-PK8	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert-PA 1-5Monate weiter > 8 Jahre
DLKR12-PK9	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert-PA 1-5Monate weiter < 9 Jahre
DLKR13-BE1	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - geringerer Betrag > 1 Jahr
DLKR13-BE8	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - geringerer Betrag > 8 Jahre
DLKR13-BE9	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - geringerer Betrag < 9 Jahre
DLKR14-RU1	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - Ruhen mit Nachfass > 1 Jahr
DLKR14-RU8	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - Ruhen mit Nachfass > 8 Jahre
DLKR14-RU9	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - Ruhen mit Nachfass < 9 Jahre

DLKR15-RO1	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - Ruhen ohne Nachfass>1Jah
DLKR15-RO8	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - Ruhen ohne Nachfass>8Jah
DLKR15-RO9	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - Ruhen ohne Nachfass<9Jah
DLKR16-PR1	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - anderes Produkt > 1 Jahr
DLKR16-PR8	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - anderes Produkt >8 Jahre
DLKR16-PR9	DL-THEMEN	DL-Kündiger reaktiviert - anderes Produkt <9 Jahre
DLKR20-NO1	DL-THEMEN	DL-Kündiger nicht reaktiviert > 1 Jahr
DLKR20-NO8	DL-THEMEN	DL-Kündiger nicht reaktiviert > 8 Jahre
DLKR20-NO9	DL-THEMEN	DL-Kündiger nicht reaktiviert < 9 Jahre

7. Fall mit Klick auf *Finish Incident* abschließen.

Seite zuletzt bearbeitet am 06.06..2023