



PSS-Sortieren - nur 2nd!



Yunus Stubner

Welche Funktion erfüllt das Fach?

In PSS-Sortieren landen zunächst alle Anliegen der Paten und Interessierten, die nicht automatisch zugeordnet wurden (vor allem Mails und Briefe). Diese werden von WV und uns gemeinsam in die jeweils passenden Intraday-Fächer sortiert. Hierbei muss die Dringlichkeit der Anliegen berücksichtigt werden und ggf. erste Bearbeitungsschritte unternommen werden (z.B. EZE-Stopp setzen).

Vorgehen

1. Mit **Doppelklick** auf die Zahl in der Spalte *not started* der Zeile **PSS-Sortieren** die Incident-Liste öffnen.
2. Einen Fall aus der Liste auswählen und mit Klick auf Schaltfläche **Open Incident** öffnen.
(Es öffnet sich die *General Incident Card*)
3. Die Nachricht/Mail des Paten genau und bis zum Schluss lesen.
4. In der *General Incident Card* unter dem ausklappbaren Abschnitt **Partner Haupteingaben** überprüfen, ob der Fall dem richtigen Paten zugeordnet wurde (stimmen die angegebenen Daten mit den hinterlegten überein?).
Sollte der Fall nicht automatisch zugeordnet worden sein (z.B. da der Pate eine andere Mail-Adresse benutzt hat) mit den Daten aus der Mail nach Paten suchen.

Hinweis: Das Intraday-Suchfeld hat nicht die volle Funktionalität der großen Suchmaske. Eine phonetische Suche ist nur mit * möglich. Im Zweifelsfall ein zweites iVision/NAV-Fenster öffnen und die *Komfortsuche* nutzen.

5. Mit Klick auf das Drop-Down-Menü **Incident Type** und der Auswahl des entsprechenden Fachs den Incident zuordnen.

Incident Type	Status
PSS - SORTIEREN	In Progress

Code	Beschreibung
RLS	RLS
RLS TELEF...	RLS TELEFONIE
RLS-FINANZ	RLS-FINANZ
RPL	RPL
SONDERSP...	SONDERSPENDEN KIND/PROJEKT
SONST. AD...	SONST. ADMINISTRATION
SONSTIGE IT	InTray Sonstige IT

[Erweitert](#) Als Standardfilterspalte festlegen

6. **Status auf *Not Started* umstellen.**
7. **Incident mit Klick auf X schließen.**

Wichtige Hinweise

- **Rechtlichen Angelegenheiten** (Anfragen von Rechtsanwälten, Polizei etc.) sofort an Martina Riemann (per Mail, martina.riemann@wveu.org) weitergeben, Christian und Bettina in den CC.
- **Kündigungen von PAs**
 - **bei Einzugsermächtigungen (LAST)** in der Zusage einen Zahlungsstopp (**EZE-Stopp**) setzen. Achtung! Bei ALLEN betroffenen Zusagen, auch bei **der jährlichen Zusatzspende**
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. Falls bei STRIPE-Kündigungen eine Fehlermeldung erscheint – Ticket an Bechtle mit dem Text „Bitte bei PID ... Stripe ID aus der Zusage nehmen.“
Bei Termin-Kündigungen das EZE- Enddatum noch mit anpassen! Auch bei RUHEN muss ein EZE-Stopp gesetzt werden.
 - **Alle Kündigungen mit Telefonnummern** kommen in die Fächer *PA-RUECK-1J*, *PA-RUECK-8J* und *PA-RUECK-AB-9J*.
Ausnahmen (!): schwere Erkrankungen, Pate verstorben, Ruhen endet, RLS, NiZa, Projektpatenschaften, Starthelfer, Wegzug ins Ausland, Transition, unterjähriges RPL und Fälle, bei denen der Pate eine Rückgewinnung/weiteren Kontakt untersagt, Paten ohne Telefonnummer.
 - Bei **Kündigungen, bei denen der Pate eine Rückgewinnung/weiteren Kontakt/Verarbeitung seiner Daten untersagt**, über die Schaltfläche *Profile* in der

Partnerkarte unter dem Abschnitt *Nein Werbung und Anrufe* auswählen.

Anschließend dem Incident noch die Notiz hinzufügen, dass der *Adressstatus* des Paten nach der Bearbeitung der Kündigung auf *gelöscht* gesetzt werden soll.

- **Kündigungen von Firmenpatenschaften**, auch wenn Telefonnummer fehlt, gehören in die Kündiger-Rückgewinnung.
- Alle **erneuten Kündigungen** kommen in *ERH Eilt Admin* (z.B. Pate hatte vor 4 Wochen schon gekündigt und die Kündigung wurde bereits bearbeitet oder Pate hat in zeitlichem Abstand mehrere Kündigungen geschickt und macht Druck, weil er noch keine Antwort erhalten hat).
- Alle **mehrfachen Kündigungen** (z.B. Pate hat relativ zeitgleich drei Kündigungsmails verschickt) kommen in die jeweiligen Kündigungsfächer.
- **Jahres-, Halbjahres- und Quartalszahler, die zum 31.12. kündigen**, müssen im Zahlungsrhythmus umgestellt werden. Hierbei bitte Hinweis in Comments-Zeile für das Team oder selbst ändern.
(normalerweise auf MONATLICH, Beispiel: Andernfalls buchen wir zum 1.11. vielleicht 360 EUR als Jahresbeitrag ab, während der Pate tatsächlich nur noch 60 EUR leisten wollte. (30 EUR für Nov und 30 EUR für Dez)
In Fällen, in denen die letzte Abbuchung am 1. oder 15.11. ist, jedoch auf **zweimonatlich**. Andere Fälle sind selten, können aber auch auftreten, z.B. halbjährliche Zahlweise, letzte Abbuchung am 1./15.10. - >Änderung auf **Quartalszahlweise** für letzte Abbuchung über z.B. 90€. Oder halbjährl. ZW und am 1./15.8. letzte Abbuch. (noch für 5 Monate Zahlungen) oder 1./15.9. (noch für 4 Monate Zahlungen.)
- **Kündigungen mit Sachbearbeiter-Code** kommen nach dem setzen des EZE-Stopps in das Fach Middle Donor.

- **Dringende Fälle** (dringende Zahlungsangelegenheiten, Beschwerden, Androhung von Kündigungen, wiederholte Kündigungen oder andere Anfragen, zeitnahe Besuche, Rückrufe, Infos zu verstorbenen PKs) in die jeweiligen Eilt-Fächer (ERH Eilt Admin, ERH Eilt Experten, AKQ-Eilt, Patenpost-Beschwerden) verschieben.

- **Spendenbescheinigungen**

- Anfragen für unveränderte SQs des Jahres 2022 kommen in *PSS-SQ* (Team Processing Code auf *PSS-SQ-EM* für Versand per Mail, *PSS-SQ-POT* für Postversand ändern, anschließend Incident finishen).
- Anfragen für unveränderte SQs 2021 und älter, wie auch für alle geänderte SQs in das Fach *Spendenquittungen*.

Hinweis: Sollte ein Pate darauf aufmerksam machen, dass z.B. sein Vorname in der SQ 2022 nicht korrekt ist und er deshalb eine korrigierte SQ anfordert (außer Name alles korrekt), zuerst Namen in Partnerkarte ändern, dann den Incident in *PSS-SQ* verschieben (Protokoll

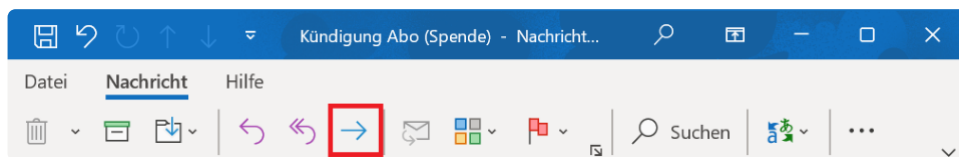
fachlicher Austausch 09.06.2023).

- **Beschwerden**

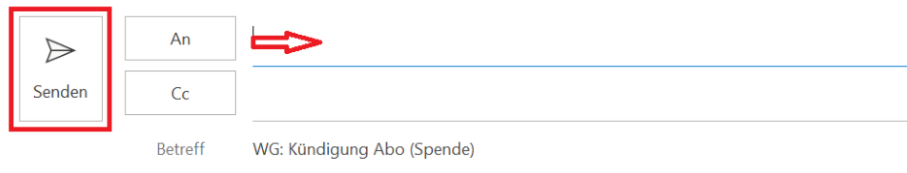
- kommen in das Fach *Patenpost Beschwerden*, auch wenn Beschwerde nicht der primäre Grund der Nachricht ist (z.B. "ich möchte die Patenschaft kündigen, weil" + Beschwerdegrund)
- Rückmeldungen von Paten auf Beschwerde-Antworten gehören in das Fach *Patenpost Verschiedenes* bzw. ERH Eilt Experten (damit keine neue Beschwerde-Aktivität generiert wird)..

- **Fälle von WV Österreich- und WV Schweiz-Paten**

- Sollte ein Pate (oder Kind) in unserem System nicht gefunden werden können, handelt es sich möglicherweise um einen Paten von WV Österreich oder WV Schweiz.
- Sollte eine Adresse angegeben sein, diese kontrollieren. Sowohl schweizer als auch österreichische Postleitzahlen sind vierstellig, daher ggf. nach der Adresse im Browser suchen.
- Anschließend den Fall per Mail über den WV-Mail-Account weiterleiten.
 - Mail normal über iVision/NAV öffnen, auf das Weiterleiten-Symbol klicken



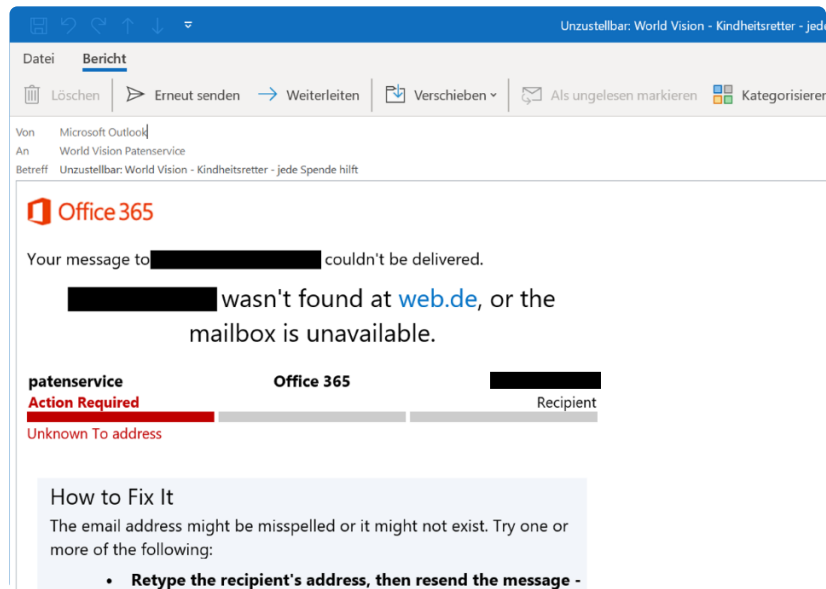
- Entsprechende Mail-Adresse einfügen und auf *Senden* klicken.



- Österreich: at-info@wveu.org
- Schweiz: info@worldvision.ch
- Incident mit Notiz versehen und in Fach ERH Eilt Experten schieben.

- **Fälle mit Sachbearbeiter-Code** kommen in das Fach *Middle Donor*, wie auch spezielle Anfragen von Unternehmen (Logo, Unternehmensaktionen).

- **Mail-Rückläufer gehören in Sonst. Admin.**



Fächerliste mit Beschreibung

Fach	Art der Incidents	Hinweise
ADRESSAENDERUNGEN	Mitteilungen neuer Adresse ohne weitere Fragen, Abbestellungen des Newsletters	
AKQ STANDARD	Vorschläge/Übernahmen mit Fragen für die AKQ Vorlagen hat, allg. Fragen zu Produkten, Infomaterial, WBB- Geschenkrücksendungen	
AKQ-EILT	dringende Rückrufe zu Themen rund um die Vermittlung der Produkte, erneute Anfragen nach Vorschlag oder Übernahme, DGG-Grußkarte/Urkunde nicht angekommen etc.	
AKQ-SONSTIGES	alle anderen AKQ-Fälle, Anfrage PA-Vorschläge per E-Mail, personalisierte DGG-	

	Urkunden, Rückfragen nach Einmalzahlungen	
ANTWORTEN - FELD	Antworten aus Feldanfragen, die an den Paten kommuniziert werden müssen	
BANKVERBINDUNGSÄNDERUNGEN	Mitteilungen neuer Bankverbindung	Sollte die alte BV laut Pater bereits nicht mehr gültig sein EZE-Stopp rein + Notiz, die darauf hinweist
BB-UEB-TRAEGER	Paten, die ihre BB-Überweisungsträger anstatt an die Bank an uns gesendet haben	
BOUNCEBACK	Geburts- und Weihnachtsspenden	Sollte offensichtlich sein, dass Pate BB nicht verstanden hat verschieben nach AKQ Standard
BTR-EILT	Dringende Vorgänge die Betreuung, Post, das Patenportal, Pate-Feld betreffen	
BTR-SONSTIGES	Fach für Sonstige Vorgänge-Betreuung: z.B. Patenschaftsanliegen (technische Rückfragen zum Patenportal, Rückfragen zu Geschenke- und Postversand, unangemessene Geschenksendungen von Paten etc.)	
DAS GUTE GESCHENK	Standard: Der Pate/Spender weiß, dass das DGG nicht seinem Patenkind und er	Sollte offensichtlich sein, dass Pate DGG nicht verstanden hat, verschieben nach AKQ Standard

	Familie zugute kommen kann.	
DATENPFLEGE	Daten Nachpflege durch Dienstleister im 1st Level z.B. nach Telefonie Projekten	
EHRENAMTLICHE UND SONDERVERSAND	z.B. Spendendosen, Läufertrikots etc. werden von AKQ versandt, Sammlungen, Urkunden-Nachversand	
EINMALSPENDEN	Betrifft alle einmaligen Spenden außer DGG, BB und Sonderspenden (GNK) (Lastschrift und Überweisung)	
EINMALSPENDEN SONDERZAHLUNG PAYPAL ETC.	Einmalspenden Sonder-Zahlform (PayPal oder Kreditkarte)	
ERH-EILT ADMIN	Dringende administrative Anliegen zu Admin und Zahlungen, wiederholte Kündigungen	Bei Wunsch nach Ruhen, Reduzierung, Kündigung oder Infragestellung der Rechtmäßigkeit unseres Bankeinzugs EZE-Stopp setzen und in Notiz darauf hinweisen!
ERH-EILT EXPERTEN	WV Level 2: Dringende Anfragen für 2nd Level, die unseren Wissensbereich übersteigen oder sehr komplex sind	
ERH-SONSTIGES	Externe Anfragen (ohne PID) komplexe oder außergewöhnliche Fragestellungen für WV Level 2: 'Ein Kind in Nigeria braucht eine OP', 'Unsere NGO hat 5000 Konserven	

	übrig, die wir euch spenden wollen', Fragen zu FGM etc., oder auch für unsere Personalabteilung oder Werbeangebote	
FRUEKUENDIGER	Kündiger, die nicht im System gefunden werden können (f2f)	
KINDHEITS-RETTER	Übernahme von Kindheitsretter	
KUEND_KIRE	Kündigungen von Kindheitsretter	EZE-Stopp setzen!
KUENDIGUNG-ANDERE	Kündigungen von Starthelfer, Projekt-PA, Thementöpfe, FREI-R etc.	EZE-Stopp setzen!
KUENDIGUNG-PA	alle Kündigungen wg. schw. Krankheit u. Todesfall, RPL/TRA und bereits tel. auf Schriftweg verwiesenen Paten, alle Kündiger < 1 J. OHNE Telefonnummer, alle Kündiger, die Rückgewinnung/weiteren Kontakt untersagt haben	EZE-Stopp setzen!
MIDDLE DONOR	Spender oder Paten mit Sachbearbeiter-Code!	Einfache Vorgänge wie Adressänderungen, Bankverbindungsänderung Einmalspenden ohne weite Fragen (inkl. DGG, BB, Sonderspenden (GNK), FRE E) zur Bearbeitung in jeweiligen Fächer sortieren (Kündigungen kommen in MIDDLE DONOR)
PA-CHOSEN	AKQ Wunschpate	

PA-RUECK-1J	alle Kündigungen wg. finanziellen und sonstigen Gründen mit Telefonnummer, Firmen-PA bis 1 Jahr	
PA-RUECK-8J	alle Kündigungen wg. finanziellen und sonstigen Gründen, Firmen-PA zwischen 1 und 8 Jahre	
PA-RUECK-AB-9J	alle Kündigungen wg. finanziellen und sonstigen Gründen, Firmen-PA ab 9 Jahre	
PATE - FELD KONTAKT	alle Feldanfragen und Rückfragen zu Patenpost	
PATENPOST BESCHWERDEN	Beschwerden von Paten und Interessenten zu unserer Arbeit allgemein, zu F2F usw.	Beschwerden oder Widerspruch zu Kaltmailing nicht hierhin, siehe Kaltmailings
PATENPOST VERSCHIEDENES	Experten Level 2: Alle sonstigen, inhaltlichen Fragen und Rückmeldungen von Paten, z.B. Fragen zum RPL, Kindertausch, zu Bounceback, erneute Spendenaufforderungen, Patenschaftsthemen, GN	
PATENSCHAFT - ANFRAGEN		
PATENSCHAFT - UEBERNAHMEN		
PATENTREFFEN	nur Rückmeldungen, falls wir einmal wieder Paten diesbezüglich anschreiben	
PA-ZUORD	Sonderaktion Patenschaften (Geburtstags-Aktion)	

PROJEKTBESUCHE	Anfragen von Paten die ihr PK besuchen wollen	
PROJEKTPATENSCHAFTEN	Übernahme von Projektpatenschaften	
PSS-SQ	aus diesem Fach wird in den SQ Versand einsortiert, also hier nichts länger stehen lassen	Sollten Paten unveränderte Zweitschriften der SQ 2022 wünschen, hierhin verschieben, auf <i>Team Processing Code</i> PSS-SQ-EM für Versand per Mail, PSS-S POT für Postversand umstellen und Incident finishen
RECHERCHE	Adress-Recherche durch Dienstleister L1	
SONDERSPENDEN KIND/PROJEKT	nur Abbuchungen	
SONST. ADMINISTRATION	Level 1, alle Admin-Vorgänge, z.B. E-mail-Rückläufer, Rückmeldungen zu Patenschafts-Beiträgen oder-Reduzierungen, Antwort auf RLS, Wiederaufnahme von Zahlungen etc.	
SPENDENQUITTUNGEN	nur für Zweitschriften SQ 2021 und älter, wie auch für Änderungen an SQ 2022	
STIFTUNG ALLGEMEIN		
UEBERSETZUNGSPOST	Übersetzungen	
UNTERNEHMEN	spezielle Rückfragen von Middle Donor + E-Mail mit dem Incident an Middle Donor	

Seite zuletzt bearbeitet am 12.06.2023