



KUEND_KIRE



Jason Hartauer

1. Einleitung

In diesem Fach werden größtenteils die Kündigungen des Kindheitsretters bearbeitet. Hin und wieder kommt es vor, dass fälschlicherweise auch Kündigungen des Starthelfers oder von projektbezogenen Dauerspenden hier einsortiert werden, eigentlich gehören diese in KUEND-ANDERE. Die Bearbeitung ist mit Ausnahme der Auswahl der Aktivitätenvorlagen identisch.

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**.

Schritt 3:

E-Mail auf der **General Incident Card** lesen, um den Kündigungsgrund 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:

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 5:

Die **Produktzeilen Übersicht** öffnen, mit klicken auf die Zahl neben **Projektpatenschaften**. Den **Produktnamen** kontrollieren, um sicherzustellen, dass es sich um einen **Kindheitsretter** handelt. Falls es sich um den **Starthelfer** oder ein **projektbezogenen Dauerspender**, siehe **"KUEND-ANDERE"**. Sollte keine **Zusage "aktiv"** sein, Vorgang beenden.

Schritt 6:

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 der **Kindheitsretter** gekündigt.

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.

Schritt 7:

Mit dem Klick auf **"Abschließen"** hat sich automatisch das Fenster **"Aktivität erstellen"** geöffnet, um den Paten die **Kündigungsbestätigung** zu schicken. Auf den abwärtsgerichteten Pfeil in der Schaltfläche rechts neben **"Aktivitätenart"** klicken, es öffnen sich die **Aktivitätenvorlagen:**

Aktivitäten...	Beschreibung	Flex. Ser...	Dr... Ein...	Aktion des Assistenten	Date...	Kon... Korr...	Korrespor (Standard
ZAHLUNG	RLS Kindheitsretter Schade Brief mit Kündigung	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief
ZAHLUNG	World Vision - Kindheitsretter - jede Spende hilft	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP
KÜNDIGUNG	Kündigung Projekt-PA fin. Gründe	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kuendigungsbestaetigung	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP
KÜNDIGUNG	Kündigung Starthelfer-PA	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kuendigung	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP
KÜNDIGUNG	Kündigung Kindheitsretter fin. Gründe	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kündigungsbestätigung	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP
KÜNDIGUNG	Kündigung Kindheitsretter ohne Grund	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kündigungsbestätigung	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP
KÜNDIGUNG	Kündigung Kindheitsretter ohne Zahlung	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief
KÜNDIGUNG	World Vision - Ihre Kündigungsbestätigung	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP
KÜNDIGUNG	Kündigung Kindheitsretter/Starth. ohne Bestäti...	Nein	Nein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Schritt 8:

Passende **Aktivität** auswählen. Die jeweils untere **Aktivität** ist die E-Mail-Version, der darüberstehenden **Aktivität**, unter **Kontaktweg** lassen sich E-Mail und Brief ebenfalls unterscheiden. Auswahl mit "**OK**" bestätigen. Das Fenster "**Aktivitätenvorlagen**" schließt sich dadurch automatisch. Danach im Fenster "**Aktivität erstellen**" ebenfalls auf "**OK**" klicken. Falls nötig lässt sich die Vorlage nun noch manuell bearbeiten.

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

Textbausteine (Daniela Herweg, 14.04.2023)

- 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."
- 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."
- 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 Vorlaufzeit 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."

Schritt 9:

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.

3. Sonstiges

Sollte ein Fall Unregelmäßigkeiten aufweisen bzw. Unsicherheit bestehen wie er zu bearbeiten ist, wird er wie gewohnt mit einer Notiz versehen und auf **Pending** gestellt.

Seite zuletzt bearbeitet am 06.06.2023