

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

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?

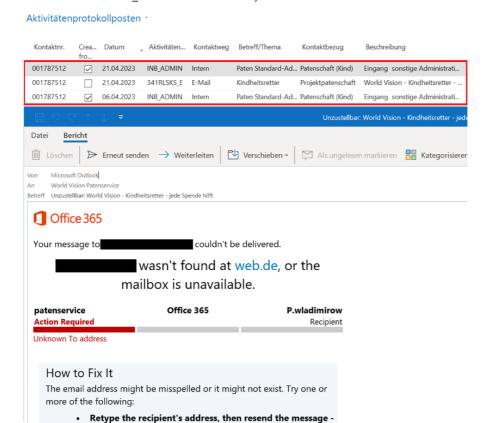
Wenn ja und Zusage steht auf EZE-Stopp: EZE Stopp entfernen, Abbuchungsdatum anpassen, falls notwendig Paten anschreiben und Aufgabe abschließen.

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):



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 <u>weniger</u> 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.

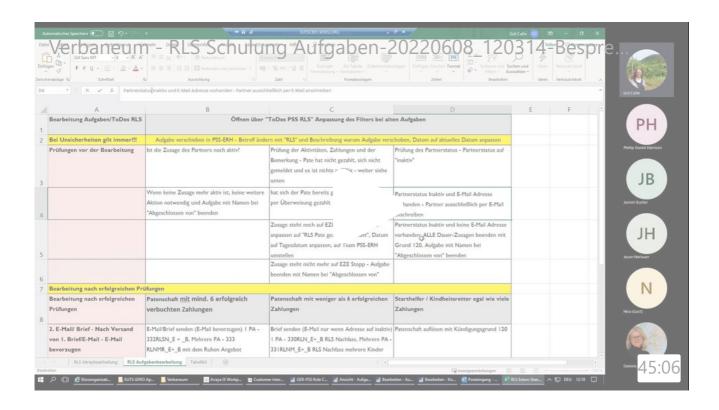
Etwa 4 Wochen nach dem Versand der 3. Mail/Brief

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



Seite zuletzt bearbeitet am 10.03.2023