



## Checkliste

Geltungsbereich  
Zentrales Pfarrbüro

### B- Aufgaben Frontoffice

Nr.	Schritt	Zuständigkeit	Dokument/Software	Anmerkung
1.	Erstkontakt Beerdigung	Frontoffice	Checkliste Beerdigung	Daten der/des Verstorbenen und der Angehörigen sowie Termin vom Beerdigungsinstitut aufnehmen. An Pfarrer/PT weiterleiten.
2.	Erstkontakt Taufe und Trauung	Frontoffice Backoffice	Checkliste Taufen oder Trauungen	In einem stark frequentierten FO ist es sinnvoll, die Anfragen von Taufen/Trauungen an die zuständige Sachbearbeiterin/den zuständigen Sachbearbeiter weiterzuleiten. Sollte diese/r nicht erreichbar sein, Daten lt. Checkliste aufnehmen und Rückruf von Backoffice sicherstellen.
3.	Intentionen entgegennehmen	Frontoffice	Software Intentio	Entgegennahme von persönlichen oder telefonischen Messbestellungen und sofortige Eintragung in Intenio. Bei Barzahlung der Messen Einnahme im Kassenbuch eintragen
4.	Handkasse führen	Frontoffice	Formular: Barkasse ZePf  Prozessbeschreibung „Umgang mit Hilfesuchenden“	z. B. Durchreisende oder Ehrenamtliche. Bei Auszahlungen an Ehrenamtliche, pastorale Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter o.ä. reicht bis € 200,00 ein Kassenbon. Für höhere Beträge ist eine auf die Pfarrei ausgestellte Rechnung mit ausgewiesener USt. zwingend notwendig!
5.	Telefongespräche entgegennehmen	Frontoffice	Prozessbeschreibung „Respektvoller Umgang mit entgangenen Kontakten“. S.199/200 altes Handbuch	Telefongespräche entgegennehmen und Erreichbarkeit des FO sicherstellen. (Anrufbeantworter, Rufumleitungen einrichten.)

Auflage	Version	Datum	Seite
2	1	31.08.2020	Seite 1 von 2

6.	Auskunfts- fähigkeit und Terminvergabe des PT und der VL	Frontoffice	Software: Scheduler, Formular Telefonnotiz	Auskunfts-fähigkeit über Erreichbarkeiten des PT und der Verwaltungsleitung unter Nutzung der Möglichkeiten des DiöNet sicherstellen. Terminvergabe und Kalenderführung über DiöNet für PT, wenn dies vom PT gewünscht.
7.	Vermietungen und Ressourcen- belegung	Frontoffice	Software: Scheduler	Terminkalender für Raumbelegung („Ressourcen“) und benötigtes Material, z.B. Beamer („Equipment“) führen und organisieren. Ausleihe und Rückgabe des Equipments
8.	Schlüssel verwalten	Frontoffice	Formular Schlüsselübergabeprotokoll und Schlüsselübergabeliste (für kurzfristige Ausleihe)	Schlüssel übergeben und abzeichnen lassen bzw. in Liste eintragen. Bei Rückgabe austragen. Auf Rückgabe achten und regelmäßig kontrollieren.
9.	Postbearbeitung	Frontoffice		Brief- und Paketpost entgegennehmen und an Sachbearbeiterin/Sachbear- beiter bzw. HPM weiterleiten.
10.	Emails der Pfarrei bearbeiten	Frontoffice		Allgemeine Emailadresse der Pfarrei abrufen (z.B. info@XY.de oder <a href="mailto:kontakt@XY.de">kontakt@XY.de</a> ) und Weiterleitung sicherstellen.

Auflage	Version	Datum	Seite
2	1	31.08.2020	Seite 2 von 2