Kommunikation intern

- Teams Chats
- E-Mails
- Kalender
- Post bearbeiten

Teams Chats

Die Teams arbeiten übergreifend mit verschiedenen Chat-Kanälen. Diese werden sowohl im Home-Office als im Büro verwendet.

Allgemeine Regel

Damit es nicht zum Chaos kommt, gibt es ein paar Regel zu beachten:

- Der Chat soll immer offen sein. Muss man mal ein paar Stunden konzentriert an etwas arbeiten, wird es an das Team angekündigt;
- Hat man eine Frage an eine bestimmte Person/en, dann soll man die(se) taggen;
- Man versucht seine Nachrichten zu bündeln und nicht jede Zeile einzeln zu posten;
- Nachrichten müssen im richtigen Chat gepostet werden

Thematische Chats

Anstellungen
Fragen über Anstellungen, OP intern

Auslagenerstattungen
Fragen über AE

Erstberatung
konkrete Fragen zu den Fällen aus den Erstberatungen; soll für Entscheidungen zu den Fragen der Interessent*innen benutzt werden, im Vorfeld oder nach der Erstberatung

IT-Support
Bei kleinen technischen Problemen, soll hier das Team kurz konsultiert werden bevor Unicode kontaktiert wird.

Lohn & Gehalt

Fragen und Mitteilungen an Lohnbuchhaltung

Operations Team

alles was das OP Team betrifft und nicht in einem thematischen Chat passt

Rechnungstellung

Fragen über die Rechnungsstellung

Für reguläre Ausnahmen und Benachrichtigungen zu einzelnen Rechnungen sollte zum Wissenstransfer für Rechnungstellungsdienst ggf. auch Planer Rechnungstellung und Mahnwesen.

Smart Portal

Fragen zu den Funktionalitäten, Feedback und Anregungen zum Smart Portal, vor allem aber dringende Probleme und Bugs. Bei nicht dringenden Fragen / allgemeinen Feedback im Planer Smart Portal Feedback eintragen.

Das Team

Allgemeine Infos an das ganze Team

E-Mails

Die Übersicht der aktuellen geteilten Postfächer

Benennung	Shared Accounts @smartde.coop
Smart Genossenschaft	info@
Smart Mitgliederberatung	members@
Smart Kundenberatung	clients@
Smart Portal no-reply	no-reply@
Lohn eG	lohn.eg@
Lohn BW	lohn.bw@
Smart Generalversammlung	gv@
Smart Jobs	jobs@
Smart Einkauf	einkauf@
Smart Bildungswerk	bildungswerk@
Smart Admin	admin@
Smart Netzwerk für Kreative	netzwerk@
Smart Events	events@

Persönliche vs geteilte Postfächer

Wir verfügen über 2 Arten von Postfächer: die persönlichen Postfächer (vorname.name@smartde.coop) und die geteilten Postfächer (z.B. info@smartde.coop). Die persönlichen Postfächer werden hauptsächlich für interne Kommunikation benutzt. Die Kommunikation mit Genossen, Kunden, Interessenten findet über die geteilten Postfächer statt.

info@: die E-Mail Adresse für Interessenten und Partner-Anfragen. Von hier aus werden die Erstberatungs-Termine vereinbart, die Infosession-Einladungen sowie die Links zum Infopaket verschickt.

members@: sobald eine Person Mitglied geworden ist, findet die Kommunikation mit ihr über diese E-Mail Adresse statt

bildungswerk@: wenn ein Mitglied über das Bildungswerk angestellt ist, soll es diese E-Mail Adresse für alle Kommunikation benutzen.

> Achtung: Mitglieder die sowohl über die Genossenschaft als über das Bildungswerk angestellt sind, müssen bei Genossenschaftsangelegenheiten members@ anschreiben und bei BW-Angelegenheiten bildungswerk@

clients@: dieses Postfach ist für die Kommunikation mit den Kunden/Auftraggeber.

no-reply@: Gelegentlich landen auch hier Anfrage von Mitgliedern, bitte beantworten und darauf hinweisen, dass sie auf no-reply nicht antworten sollen. Diese E-Mails werden an members@ weitergeleitet

Allgemeine Regel für die Bearbeitung von gemeinsamen Postfächern

- Emails werden soweit wie möglich chronologisch bearbeitet;
- Man benutzt die Farbenkategorien um klar zu machen, dass eine bestimmte Email in Bearbeitung ist (persönliche Kategorie erstellen: in Bearbeitung + Kürzel)
- Man versucht die Bearbeitung jeder Anfrage soweit wie möglich zu begleiten; keine Mail wird ignoriert! Ist man unsicher was mit einer bestimmten E-Mail gemacht werden soll, dann fragt man im Chat nach;
- Wird eine Email an das falsche Postfach geschickt, dann wird sie intern an das richtige Postfach weitergeleitet.

Kalender

Persönliche Kalender vs Geteilte Kalender

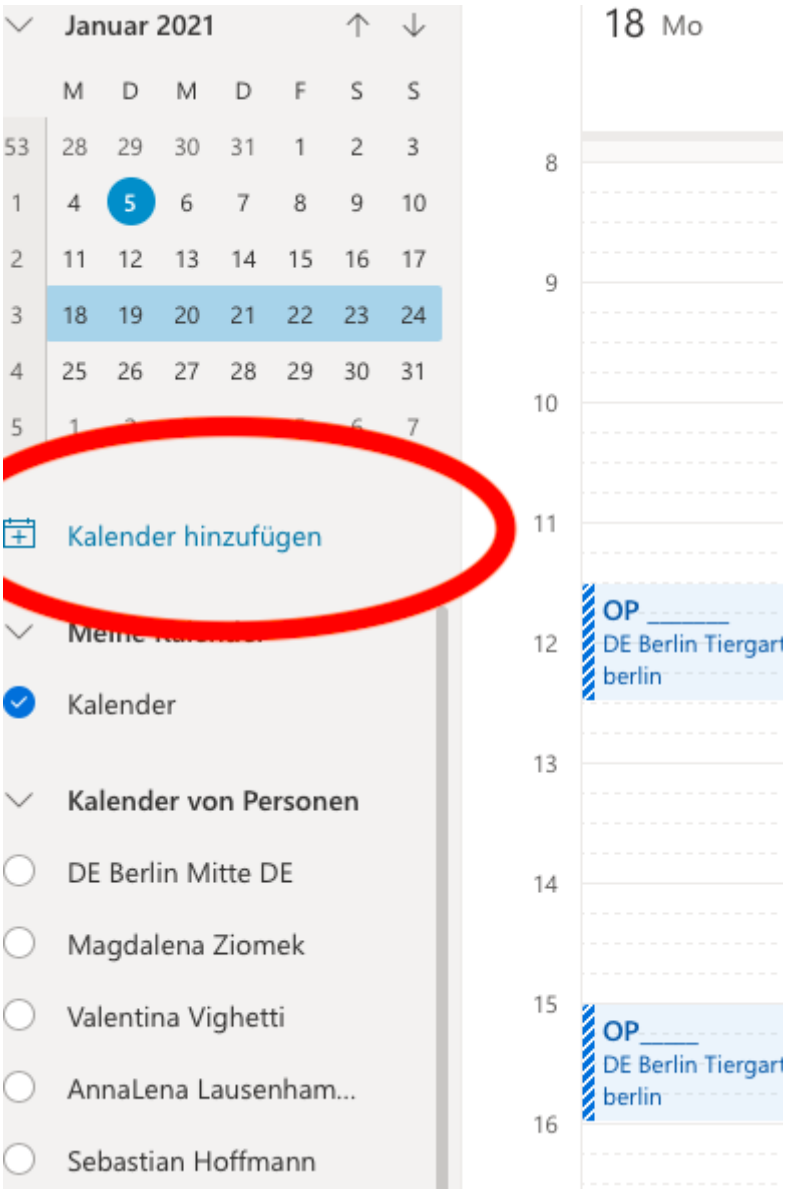
Folgende Kalender werden hauptsächlich benutzt:

- Persönliche Kalender (Events woran man teilnimmt, eigene Einträge)
- info@: Erstberatungstermine die über Bookings gebucht wurden
- members: Infosessions, Q&As, Erstberatungstermine (weitergeleitet von info@), Team Termine, Team Anwesenheiten, Büronutzung

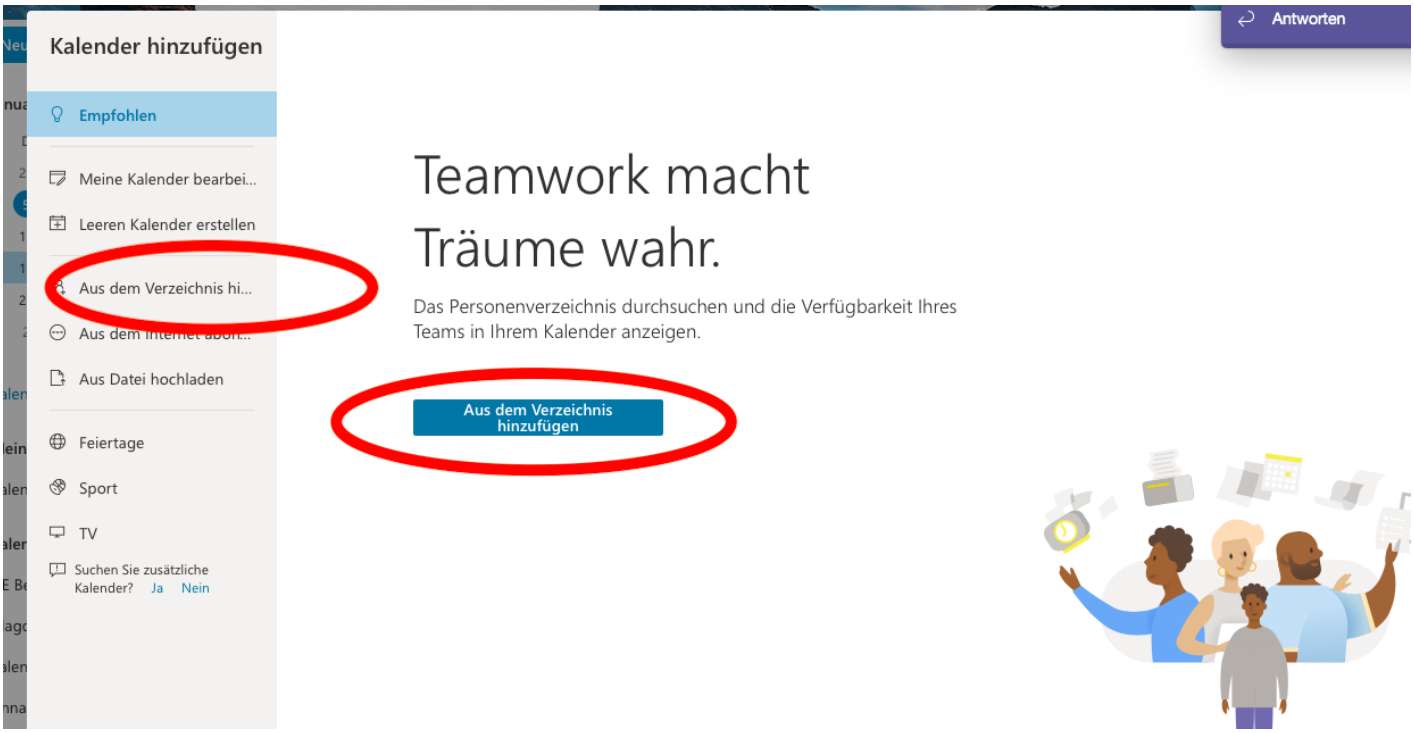
Kalender von anderen Personen zufügen

Um die Terminplanung zu vereinfachen, soll man die persönlichen und geteilten Kalender an den eigenen Kalender zufügen:

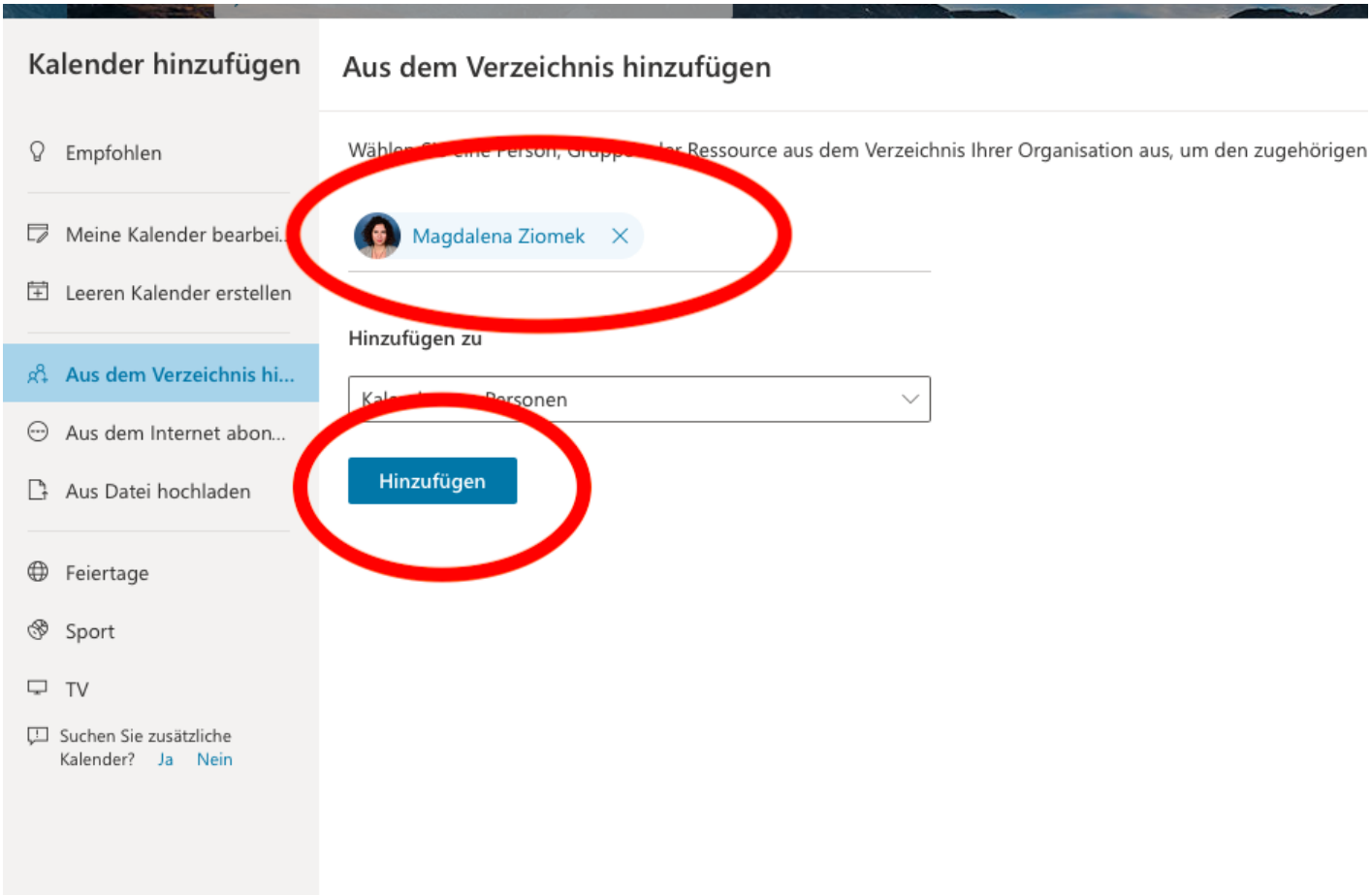
1. Man öffnet seinen persönlichen Kalender und klickt auf "Kalender hinzufügen":



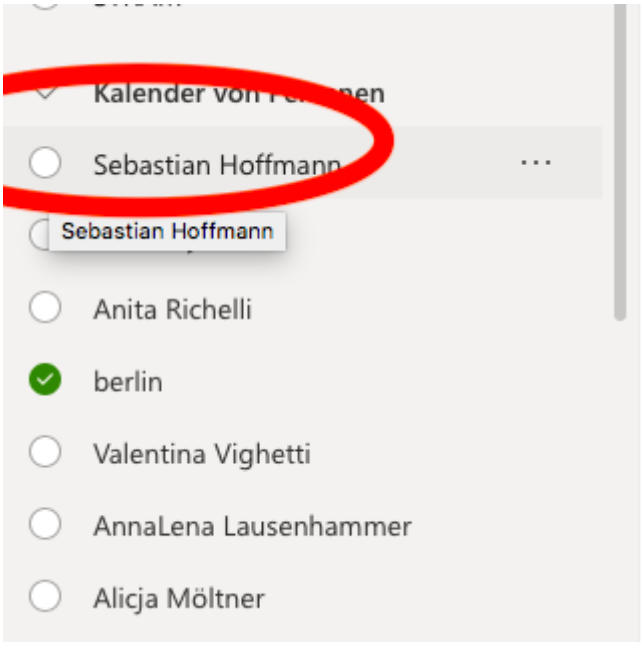
2. Man wählt "Aus dem Verzeichnis hinzufügen" aus:

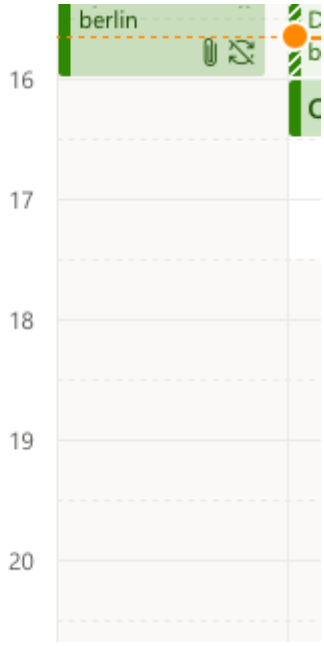


3. Man sucht die Person die man zufügen will und klickt auf "Hinzufügen"



4. Man kann nach belieben den Kalender öffnen oder schließen in dem man auf dem Kreis vor dem Namen klickt:





Räume im Kalender buchen

xxx

Post bearbeiten

Post wird digital von der DT an uns geschickt und speichern wir im Ordner Allgemein > Posteingang . Jede*r soll regelmäßig reinschauen und ggf die Dateien taggen die er/sie bearbeiten wird. Nach Bearbeitung soll die Datei aus dem Ordner entfernt werden.

Wenn man im Büro ist, soll man prüfen ob Post im Briefkasten gelandet ist.