

Kommunikation intern

- Teams Chats
- E-Mails
- Kalender
- Post holen und 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

Auslagenerstattungen

Fragen über AE. Hier gibt es typischerweise viel Austausch mit der Buchhaltung am Donnerstag vormittag (Zahllauf)

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

Vor allem dringende Fragen, reguläre Anfragen bzgl. Lohnbuchhaltung wie z.B. Berechnungen der AGB bitte mit dem Template per E-Mail.

GF Unterschrift

hat man etwas im Transfer > GF > Zum Unterschreiben gespeichert, dann sagt man hier die GF Bescheid (mit Tag!)

Operations Team

alles was das 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.

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@

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 Bildungswerkangestellt sind, müssen bei Genossenschaftsangelegenheiten members@ anschreiben und bei BW-Angelegenheiten bildungswerk@

clients@: dieses Postfach ist für die Kommunikation mit den Kunden/Auftraggeber. Man sollte Genossen nicht mit dieser Adresse anschreiben! Wenn das Rechnungsstellungsteam ein Genosse kontaktieren muss, dann vom members@ aus, damit die Berater Zugriff haben auf dem E-Mail-Ablauf haben.

no-reply@: Gelegentlich landen auch hier Anfrage von Mitgliedern, bitte beantworten und darauf hinweisen, dass sie auf no-reply nicht antworten sollen.

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

XXX

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":

18. Januar 2021 4. Februar 2021 11. März 2021 18. April 2021 25. Mai 2021 29. Juni 2021 12. Juli 2021 19. August 2021 30. September 2021 13. Oktober 2021 20. November 2021 27. Dezember 2021 31. Januar 2022 21. Februar 2022 28. März 2022 22. April 2022 29. Mai 2022 16. Juni 2022 23. Juli 2022 30. August 2022 10. September 2022 17. Oktober 2022 24. November 2022 1. Dezember 2022

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

D Antworten Kalender hinzufügen Q Empfohlen Meine Kalender bearbei... Leeren Kalender erstellen

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

Kalender hinzufügen Empfohlen Meine Kalender bearbei Leeren Kalender erstellen Aus dem Verzeic

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

berlin a en er o Sebastian Hoffma Sebastian Hottmann O O O O Anita Richelli berlin Valentina Vighet

Räume im Kalender buchen

XXX

Post holen und bearbeiten