

Wissenstransfer

- Tools intern
- Kommunikation intern
 - Teams Chats
 - E-Mails
 - Kalender
 - Post holen und bearbeiten

Tools intern

Eine Übersicht der Orte, wo momentan Dateien gespeichert werden ist hier zurückzufinden:

[Ablage Lohn.xlsx](#)

Smart Portal

Smart Guide

Die **Titel der Seiten und Bücher** bitte nur ändern, wenn notwendig. Am besten vorher mit Team besprechen. Grund: Es ändern sich ggf. die Links. Die **Titel der Regale** beeinflussen allerdings nichts die Links der Bücher (da sich die Bücher auf mehreren Regalen befinden können).

Login

Alle im Team können sich als Admins einloggen - nur dann hat man Zugang zu den internen Inhalten.

Wir haben den für Mitglieder verwirrenden Log-In Button im Menu oben links versteckt. Daher muss man oben <https://guide.smartde.coop/login>

<https://guide.smartde.coop/en/login>

angeben, um sich als Admin einzuloggen.

Die deutsche und englische Version sind auf separaten Seiten gespeichert, daher muss man sich immer extra für die englische Seite einloggen, falls man dort Änderungen vornehmen möchte.

Bücher und Seiten erstellen und sortieren

xxx

Create New Book

Name

For whom?

Description

B *I*   

▼ Cover image

This image should be approximately 440x250px although it will be flexibly scaled & cropped to fit the user interface in different scenarios as required, so actual dimensions for display will differ.



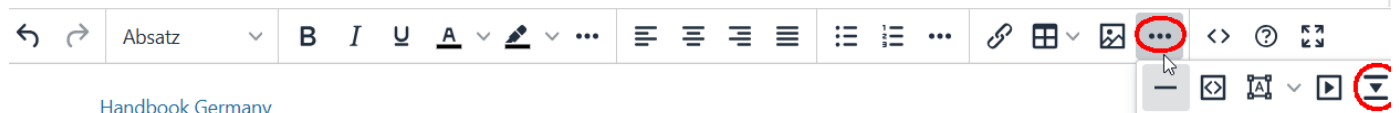
Select Image

Reset

Cover Images: R:\SMartDe_Allgemein\ÜBERTRAGEN nach
Teams\Kommunikation_SMartDe\Smart Guide\Bookstack Pictos

Tabs erstellen und verlinken

Tab erstellen:



Tab verlinken:

Klicke doppelt auf das graue Feld auf dem Tab. Es wird dann markiert und rot ungerahmt. Dann erscheint der Link den du mit dem Klick auf das Icon kopieren kannst.

Wir führen



<https://guide.smartde.coop>



e der Auftragserstellung durch

▼ Kund*in

Tippe die ersten 3 Buchstaben der Kund*in, um aus der Kund*innendatenbank zu wählen oder lege eine neue Kund*in an. Wenn du diesen Schritt noch nicht gemacht hast, gehe bitte zum vorherigen Kapitel **Kund*innen anlegen** in dieser Anleitung.



Falls du für deine ausgewählte Kund*in eine Benachrichtigung bekommst, dass der Auftrag nicht realisiert werden kann, gehe bitte zum Abschnitt 'Gesperrte Kund*innen' am Ende dieser Anleitung.

► Kontaktperson

► Sektor (Tätigkeit)

► Auftragsdetails - deine Leistung

Änderungen im Guide beantragen und Inhalte prüfen

xxx

Microsoft Teams

Sharepoint

[Sharepoint](#)

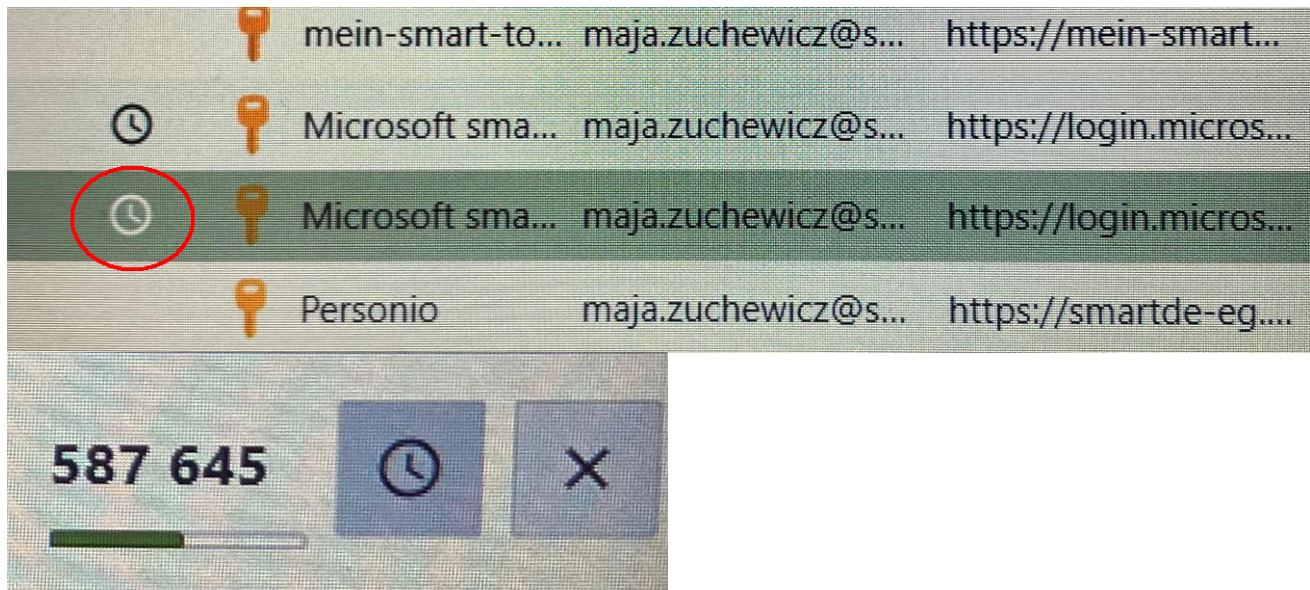
Nextcloud

Ninox

jotform

Erstberstungsformular, Entsendung, Unfallanzeige, Nutzungsvereinbarung

Keepass



Kommunikation intern

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 Bildungswerk angestellt 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 Farbkategorien 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 28. März 11. April 25. Mai 29. Juni 12. Juli 19. August 30. September 13. Oktober 27. November 31. Dezember 21. Januar 28. Februar 22. März 16. April 23. Mai 30. Juni 10. Juli 17. August 2

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 Sebastian Hoffma Sebastian Hottmann O O O O Anita Richelli berlin Valentina Vighet

Räume im Kalender buchen

XXX

Post holen und bearbeiten