

E-Mail-Guide *der Gemeinde Kriens*

vom 14. Juli 2004

Nr. 0205

1. *Allgemeines*

E-Mail hat im Geschäftsleben schon längst Einzug gehalten. Immer häufiger werden wir mit elektronischer Post bedient und versenden E-Mails an andere. Ein E-Mail ist innerhalb von Sekunden beim Empfänger und nach der Beantwortung in der gleichen Zeit wieder beim Absender. Das hat - im Vergleich zur herkömmlichen Briefpost, die für den Transport einige Zeit in Anspruch nimmt - die Erwartungshaltung bei unseren Kunden verändert. Aus diesem Grunde beantworten Sie, wenn immer möglich, das E-Mail innert 24 Stunden. Sofern Sie innert dieser Zeit die Antwort nicht versenden können, orientieren Sie den Kunden und teilen Sie ihm mit, bis wann er mit der Antwort rechnen kann. Der Kunde ist Ihnen dankbar, wenn Sie sich an die angegebene Zeit halten.

2. *Umgang im Netz*

Auch im Netz ist ein guter Umgangston angebracht. Bitte beachten Sie die Auswahl der für die Gemeinde Kriens relevanten Umgangsformen:

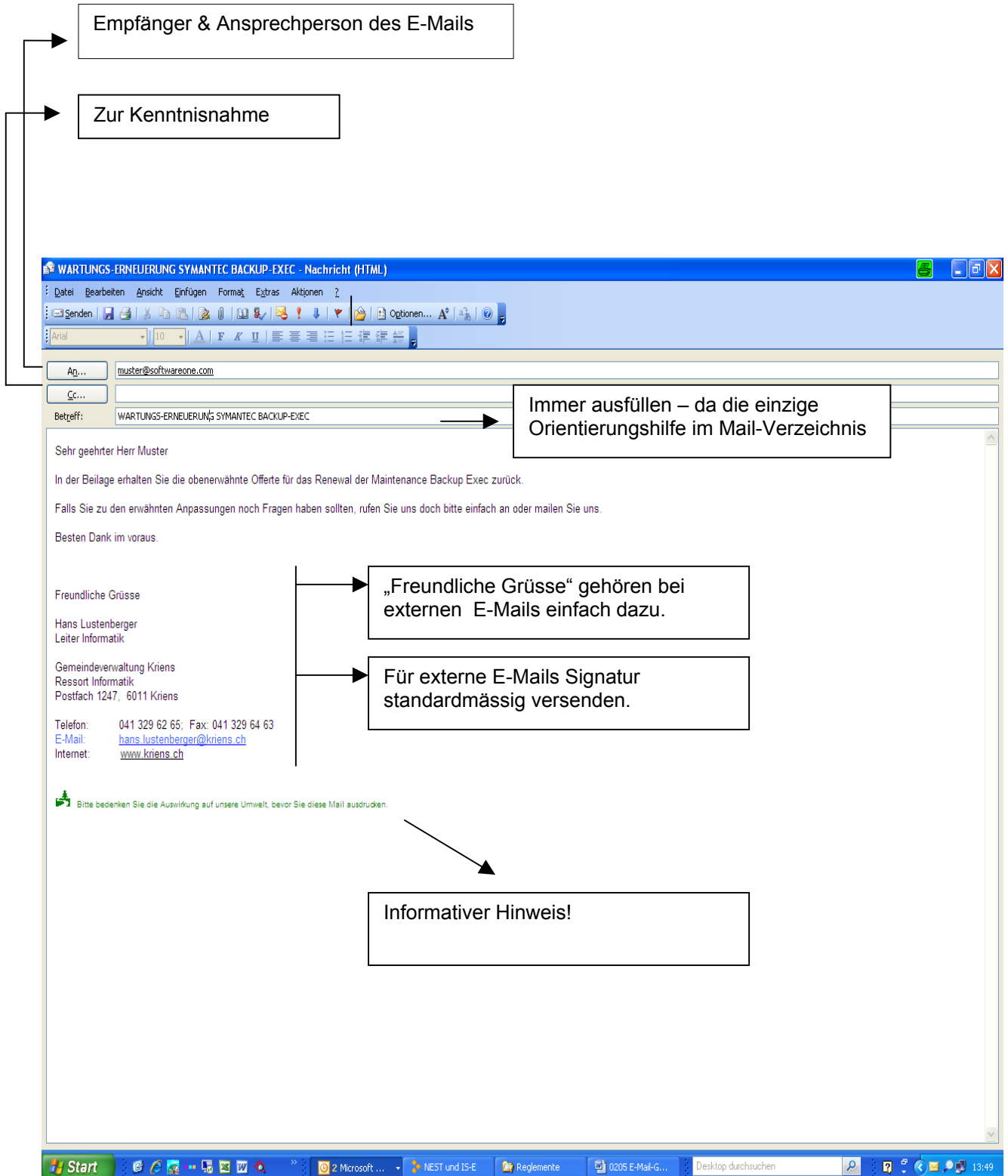
- Schreiben Sie kurz und prägnant.
- Beachten Sie die Deutsche Rechtschreibung auch beim Verfassen eines E-Mails (Gross- und Kleinschreibung, Satzzeichen, Darstellung usw.).
- Beim Verwenden von Zitaten und Referenzen stets die Quelle angeben.
- In der Betreffzeile einen aussagekräftigen Hinweis festhalten. Die Nachricht kann dadurch leichter wiedergefunden werden. Konzentrieren Sie sich auf ein Thema pro Nachricht.
- Verhalten Sie sich professionell, höflich und vorsichtig, wenn Sie über andere schreiben. Ein E-Mail kann leicht weitergeleitet werden.
- Richten Sie keine automatische Weiterleitung (an private E-Mail-Adresse) ein.
- Es ist unhöflich, persönliche E-Mails ohne Zustimmung des Absenders an Mailinglisten oder Newsgroups weiterzugeben.

- Lassen Sie sich nicht provozieren. Es gibt Benutzer, die nichts Besseres zu tun haben, als andere durch beleidigende Bemerkungen herauszufordern und so verheerende E-Mail-Lawinen auslösen.
- Heute ist ein E-Mail sehr schnell geschrieben und abgeschickt. In der Hitze des Gefechts kann es vorkommen, dass man sich im Ton vergreift und eine Meldung versendet, die man später gar nicht so gemeint hat. Warten Sie lieber einen Moment mit dem Versenden, vor allem wenn Sie verärgert sind.
- Aktivieren Sie bei Abwesenheiten (mehr als einen Arbeitstag) immer den Abwesenheits-Assistenten.

Extras\Abwesenheits-Assistentl...

Abwesenheitsmeldungen werden nicht nur intern, sondern auch extern versandt. Die Textmeldung hat den Beginn und das Ende der Abwesenheit, die Angabe der Stellvertretung oder eine Anlaufstelle sowie Ihren Absender zu enthalten (siehe Ziffer 6).

3. Wichtiges in Kürze



The screenshot shows an email client window titled "WARTUNGS-ERNEUERUNG SYMANTEC BACKUP-EXEC - Nachricht (HTML)". The email content includes a recipient address, a subject line, a salutation, a main message body, a signature block, and an environmental notice. Annotations with arrows point to these elements:

- Empfänger & Ansprechperson des E-Mails**: Points to the "An:" field containing "muster@softwareone.com".
- Zur Kenntnisnahme**: Points to the "Cc:" field.
- Immer ausfüllen – da die einzige Orientierungshilfe im Mail-Verzeichnis**: Points to the "Betreff:" field containing "WARTUNGS-ERNEUERUNG SYMANTEC BACKUP-EXEC".
- „Freundliche Grüsse“ gehören bei externen E-Mails einfach dazu.**: Points to the salutation "Freundliche Grüsse".
- Für externe E-Mails Signatur standardmässig versenden.**: Points to the signature block for Hans Lustenberger.
- Informativer Hinweis!**: Points to the environmental notice: "Bitte bedenken Sie die Auswirkung auf unsere Umwelt, bevor Sie diese Mail ausdrucken."

E-Mails und Anhänge mit vertraulichen Daten

Vertrauliche Daten (Datenschutz) dürfen mit E-Mail oder in einem Anhang zum E-Mail nicht extern verschickt werden.

Sie stellen eine Anfrage

Im Text „Bitte um Rückmeldung bis“ aufnehmen.

Sie erhalten eine Anfrage

E-Mail-Eingang bestätigen und festhalten bis wann der Kunde mit der Antwort von Ihnen rechnen darf.

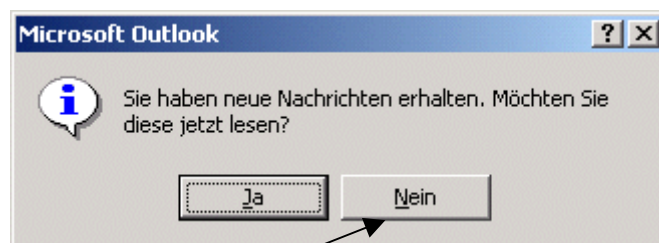
Dokumenten-Ablage

- Für die E-Mail-Ablage ist jeder Benutzer selber verantwortlich;
- Bewirtschaften Sie den Posteingang täglich. Löschen Sie was Sie nicht mehr brauchen;
- Wichtige E-Mails in einem separaten Ordner archivieren;
- Projektbezogene E-Mails projektbezogen ablegen;
- Ordner „Gesendete Objekte“ wenn nötig jeden Tag aufräumen.

4. ***Vorsicht***

Korrupte E-Mails und Viren (-warnungen)

1. Die Standard-Benachrichtigung aus dem Outlook:
(Kann auf Wunsch deaktiviert werden.)



Immer mit ***Nein*** beantworten und anschliessend im Postfach nachsehen, wer Ihnen was geschickt hat. Dadurch öffnen Sie das E-Mail nicht, welches vielleicht mit einem Virus befallen ist.

2. Verdächtige E-Mails und E-Mail-Anhänge (zum Beispiel mit unbekanntem Absender, nichtssagendem Betreff, anderer Sprache, doppelten Dateiendungen usw.) nicht öffnen, sondern direkt aus dem Posteingang und Papierkorb löschen.
3. Sollte Ihnen ein E-Mail merkwürdig vorkommen, obwohl Ihnen der Absender bekannt scheint, fragen Sie beim Absender vorsichtshalber nach. Die Absender lassen sich ohne weiteres „fälschen“.

Ketten-E-Mails

E-Mails mit der Aufforderung, diese an diverse andere Personen weiterzuversenden, sind unsinnige Ketten-E-Mails. Folgen Sie dieser Aufforderung keinesfalls. Sie blockieren damit unnötig das Netzwerk.

5. ***Grussformel***

Jedes E-Mail an eine externe Stelle ist zwingend mit einer Grussformel zu beenden. Alle Mitarbeitenden müssen ihre Grussformel entsprechend anpassen! Hier ein Muster (blau markiert):

Freundliche Grüsse

Hans Lustenberger
Leiter Informatik

Gemeindeverwaltung Kriens
Ressort Informatik
Postfach 1247, 6011 Kriens

Telefon: 041 329 62 65; Fax: 041 329 64 63
E-Mail: hans.lustenberger@kriens.ch
Internet: www.kriens.ch



Bitte bedenken Sie die Auswirkung auf unsere Umwelt, bevor Sie diese Mail ausdrucken.

Wir verwenden im E-Mail Verkehr generell die ***Schriftart Arial*** mit der ***Schriftgrösse 10***.

6. ***Abwesenheits-Assistent***

Bei Abwesenheit von mehr als einem Arbeitstag haben Sie den Abwesenheits-Assistenten zu aktivieren. Hier ein Beispiel eines Abwesenheitstextes (blau markiert):

Besten Dank für Ihre Nachricht.

Ich bin vom 01. September bis und mit 13. September 2010 nicht erreichbar. In dringenden Fällen wenden Sie sich an Toni Bucher (toni.bucher@kriens.ch) oder an Marcel Rohrer (marcel.rohrer@kriens.ch).

Freundliche Grüsse

Hans Lustenberger
Leiter Informatik

Gemeindeverwaltung Kriens
Ressort Informatik
Postfach 1247, 6011 Kriens

Telefon: 041 329 62 65; Fax: 041 329 64 63
E-Mail: hans.lustenberger@kriens.ch
Internet: www.kriens.ch



Bitte bedenken Sie die Auswirkung auf unsere Umwelt, bevor Sie diese Mail ausdrucken.