

# GUIDELINES E-MAIL VERKEHR

## SWISSPORT ZÜRICH



### 1. ALLGEMEINES

---

#### 1.1. Zweck

Swissport geht mit der Zeit und stellt seinen Mitarbeitenden eine moderne Infrastruktur zur Verfügung. Die Einführung von E-Mail für alle (O365) fördert einen einfachen und schnellen Informationsfluss, der heutzutage in einem modernen Unternehmen unabdingbar ist. Unser Ziel ist es, die Qualität der internen Kommunikation zu steigern. Die Zuteilung einer eigenen E-Mail Adresse für jeden Mitarbeitenden ist Ausdruck von Wertschätzung und trägt zur Identifikation mit der Firma bei. Mit einem verbesserten Informationsfluss innerhalb der Units will Swissport auch die Papierflut eindämmen, was aus ökologischer Perspektive ein grosser Pluspunkt ist.

#### 1.2. Was wird über E-Mail kommuniziert?

Der E-Mail Account wird als Ergänzung zu den bestehenden Kommunikationskanälen (Intranet, Infoscreen, etc.) verstanden und wird beispielsweise für den Versand von „Breaking News“, Personal-Weisungen, Web Based Trainings (WBT), Fachanweisungen innerhalb der Units, Mitarbeiterzeitung „Takeoff“ etc. genutzt.

#### 1.3. Verantwortung des Mitarbeitenden

Es ist die Pflicht von jedem Mitarbeitenden, regelmässig seine E-Mails abzurufen und sich so die neusten Informationen zu beschaffen.

#### 1.4. Regeln / Hilfsmittel

Die vorliegenden Guidelines regeln den korrekten Umgang mit dem Geschäfts-E-Mail.

Als Anwendungshilfe steht eine Kurzanleitung (Quickref) zur Verfügung.

Diese Guidelines, in der jeweils gültigen Fassung, sind Bestandteil des Arbeitsvertrages und werden allen Mitarbeitenden abgegeben, resp. zugänglich gemacht.

Zusätzlich zu den vorliegenden Guidelines ist die interne Weisung über privaten „Gebrauch von Telefon, Internet und E-Mail“, sowie der „Code of Conduct“ massgebend. Alle Regelwerke sind über Intranet auf dem HR Online Schalter abrufbar.

#### 1.5. Infraport / O365

Alle Swissport Mitarbeitenden haben entweder mittels **Infraport** oder mittels **Microsoft Office 365** (kurz **O365**) Zugang zu den Mails.

Im Gegensatz zu Infraport, steht bei O365 nur die E-Mail Funktion zur Verfügung (keine Office-Programme oder Server Struktur).

#### 1.6. Gültigkeit

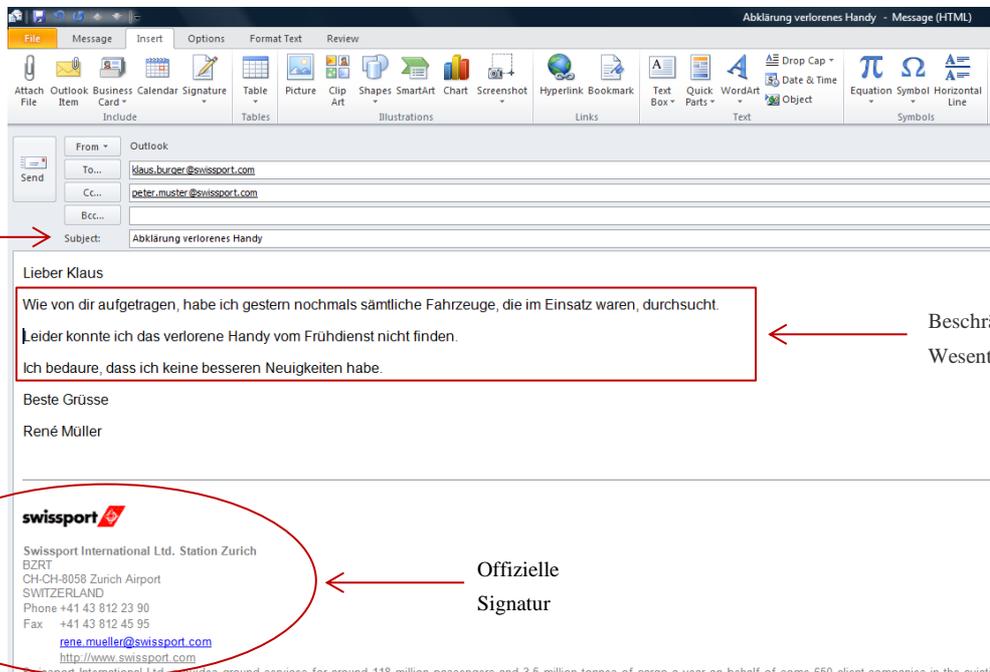
Wo nichts anderes erwähnt, gelten diese Richtlinien für alle Mitarbeitenden der Swissport Zürich und der Swissport Baggage Sorting AG ab 1. September 2013.

## 2. WIRKSAMES SCHREIBEN VON E-MAILS

### 2.1. Notwendigkeit des E-Mails

Ist ein E-Mail wirklich das richtige Medium oder kann die Sache schneller am Telefon erledigt werden?

### 2.2. So wird ein E-Mail verfasst:



Betreff

Anrede

Grussformel

Beschränkung auf das Wesentliche, 3-4 Sätze

Offizielle Signatur

- Betreff: kurze und aussagekräftige Information zum Inhalt des E-Mails.
- To: Nur Empfänger, von denen eine Handlung erwartet wird oder die Info zwingend erhalten müssen (idealerweise nur wenige Personen).
- Cc: Empfänger, welche das Mail zur Kenntnisnahme/Info erhalten, von denen jedoch keine Handlung erwartet wird.

## 3. VERHALTENSREGELN

---

### 3.1. E-Mail-Inhalte

E-Mails sollten immer höflich, sachlich und niemals beleidigend formuliert sein.

Vertrauliches gehört nicht ins E-Mail, weil niemand sicher weiss, wer das E-Mail mitlesen könnte.

Weniger ist mehr!

Die Information soll möglichst kurz (eine Maillänge von 3 bis 4 Zeilen ist optimal) und klar gehalten werden, um Rück- und Verständnisfragen zu vermeiden. Zu lange E-Mails erschweren das Lesen.

„Antwort an alle“ soll sehr vorsichtig verwendet werden, im Zweifelsfälle nur dem Absender antworten. Dieser kann die Antwort immer noch weiter leiten.

### 3.2. Signatur

Die Absender-Signatur ist die elektronische Visitenkarte. E-Mails müssen zwingend immer eine Signatur aufweisen, die inhaltlich und formal einheitlich ist (corporate identity).

- Mitarbeitende mit **O365** (siehe Pkt. 1.5): Die Signatur muss 1x manuell aufgesetzt und aktiviert werden (siehe Kurzanleitung) und wird dann beim E-Mail-Versand automatisch hinzugefügt.
- Mitarbeitende mit **Infraport**: Die Signatur muss mit Hilfe von GALaxy erstellt werden.

### 3.3. Abwesenheitsnotiz

Mitarbeitenden, die dem Betrieb länger als 3 Tage fern bleiben, empfehlen wir das Aktivieren einer Abwesenheitsnotiz. Bei Mitarbeitenden in den Funktionen Kader, Betriebskader (CSM/Teamleiter), Stabsmitarbeitende sowie Chargenträger (Bsp. Peko-Mitglied), muss die Abwesenheitsnotiz unter Angabe einer allfälligen Stellvertretung aktiviert werden und je nach Bedarf nebst deutsch auch in englisch.

Der Text muss sachlich formuliert werden (keine Reime).

Der einzugebende Standardtext lautet:

*Guten Tag*

*Vielen Dank für Ihr E-Mail.*

*Bis am XY. Monat 2013 bin ich nicht anwesend. Meine E-Mails werden bis dahin nicht gelesen und auch nicht weitergeleitet. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an meine Stellvertretung:*

*Hans Mustermann*

*Telefon: +41 43 815 XX XX*

*[hans.mustermann@swissport.com](mailto:hans.mustermann@swissport.com)*

*Ab XY. Monat 2013 bin ich gerne wieder für Sie da.*

*Besten Dank und freundliche Grüsse*

*Sandra Musterfrau*

*Swissport International AG, Station Zürich*

### 3.4. Beantwortungszeitraum

Grundsätzlich sollen E-Mails nach OFF-Tagen resp. innerhalb von 3 Arbeitstagen gelesen und wenn nötig beantwortet werden. Die Kommunikation über E-Mail wird zum gängigen Kommunikationsmittel innerhalb von Swissport. Von allen Mitarbeitenden wird erwartet, dass sie ihre E-Mails in regelmässigen Abständen lesen und wo nötig, beantworten.

### 3.5. Umgang mit dem Passwort

Das Initialpasswort wird jedem Mitarbeitenden persönlich zugestellt und muss vor dem ersten Einstieg abgeändert werden. Das Passwort darf nicht an Drittpersonen weitergegeben werden. Aus Sicherheitsgründen wird der Mitarbeitende alle 3 Monate automatisch aufgefordert, das Passwort zu ändern (Achtung: Gross-, Kleinschreibung und Zahlen beachten).

### **3.6. Gebrauch von E-Mail**

Das E-Mail darf nur für geschäftliche Zwecke genutzt werden.

### **3.7. Druckverhalten**

Sparsam mit Drucken umgehen!

E-Mails und insbesondere deren Anhänge sollen nur in zwingenden Fällen ausgedruckt werden.

Farbdrucke sind so weit als möglich zu vermeiden.

Die Hauszeitung „Takeoff“ wird in Zukunft per E-Mail verschickt, liegt aber auch weiterhin als Druckversion in den Dienststellen auf.

### **3.8. Datenschutz**

Beim Verlassen des Terminals (PC) muss der E-Mail-Account abgemeldet werden (sign-out).

## **4. WICHTIGSTE FUNKTIONEN**

---

### **4.1. Kalenderfunktion**

An- resp. Abwesenheiten von Mitarbeitenden können der Kalenderfunktion entnommen werden, sofern diese gepflegt wird.

### **4.2. Internes Adressverzeichnis**

Im Adressbuch sind alle E-Mail Kontakte innerhalb Swissport und SBS zu finden.

Kontakte die regelmässig angeschrieben werden, können im persönlichen Adressbuch gespeichert werden.

Mehr Funktionen werden in der Kurzanleitung beschrieben.

## **5. UNZULÄSSIGE VERHALTENSWEISEN / MISSBRAUCH**

---

### **5.1. Nicht zulässig ist....**

- der Versand von Kettenbriefen, Witzmails, Werbemails (z.B. Anpreisen einer freistehenden Wohnung), Videos, grossen Anhängen
- ehrverletzende, rassistische E-Mail Inhalte
- E-Mails als Lesereporter (Versand von firmeninternem Inhalt, Text und Bild an die Presse)
- die Benützung von E-Mail Konto einer anderen Person
- automatisches Um- oder Weiterleiten von E-Mails auf eine private E-Mail Adresse
- das Verwenden der swissport.com - E-Mail Adresse in externen Foren / Chatrooms
- „Ping-Pong“ E-Mails (Meinungsaustausch zwischen zwei Personen, der hin und her geht)  
Diskussionen werden mündlich geführt!

## **6. SANKTIONEN**

---

Swissport ist befugt, im Falle des Verdachts einer Verletzung der vorliegenden Guidelines ohne weitere Vorwarnung eine Kontrolle vorzunehmen und zur Beweissicherung die E-Mails einzusehen. Bei Verstössen hat der betreffende Mitarbeitende mit entsprechenden disziplinarischen Massnahmen zu rechnen.

## **7. HELPDESK**

---

Für Unterstützung bei technischen Problemen oder Passwortverlust kann ein E-Mail an den HP Helpdesk gerichtet werden: [4customers@hp.com](mailto:4customers@hp.com). Telefonischer Kontakt +41 43 815 01 11.

Schwierigkeiten beim Umgang mit E-Mail?

Der Vorgesetzte oder die dafür bestimmte Ansprechperson in der Dienststelle kann kontaktiert werden.