

Betriebshandbuch

BHB

Datum

Internetgalerie AG
Aarestrasse 32 | Postfach | 3601 Thun
Tel. 033 225 70 70 | Fax 033 225 70 90
mail@internetgalerie.ch
www.internetgalerie.ch

Inhaltsverzeichnis

1 Grafik & Design

- 100.10.10 Ablauf Design
- 100.10.11 Prozessablauf Design

2 Programmierung

- 200.10.10 Ablauf Individualauftritt
- 200.10.20 Ablauf Individualauftritt Agentur
- 200.10.21 Prozessablauf Individualauftritt
- 200.20.10 Ablauf Update
- 200.20.11 Prozessablauf Update
- 200.30.10 AVOR Individualauftritt
- 200.40.10 Kontaktformular-Test
- 200.50.10 Kontaktformular bei externem Hosting

3 IG-Technik

4 internetgalerie allgemein

- 400.10.10 Allgemeine Informationen
- 400.20.10 Organisation internetgalerie
- 400.30.10 Laufblatt Produktion (Erstauftritt)
- 400.40.10 igISP-Software
- 400.50.10 KEA-Reglement
- 400.60.10 Datenschutz
 - Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) (03.10.2000)
- 400.70.10 Telefongespräch mit Kunden
- 400.70.20 Sitzungsverhalten
- 400.70.30 E-Mail Verkehr
- 400.70.40 Kommunikation mit ig-Technik
- 400.80.10 Ferien / Abwesenheit

5 Produkte und Dienstleitungen

- 500.10.10 Infocenter
- 500.20.10 Webstatistik
- 500.30.10 E-Mail Verwaltung
- 500.40.10 Beta-Version

6 Administrative Tätigkeiten

- 600.10.10 Offertenwesen
- 600.20.10 Sitzungszimmerreservation
- 600.30.10 Ig-Planer
- 600.50.10 Büroreglement

7 Verkauf

8 Betriebsordnung

Betriebsordnung

100.10.10 / Ablauf Design

1. Allgemeines: Design; wieso, warum und weshalb?

Mit dem Design beginnt das Projekt seinen Lauf durch die Produktion. Eine gute Qualität des Designs stimmt einerseits den Kunden zufrieden, andererseits ist sie die Grundlage für effizientes Arbeiten in der Phase Programmierung. Auf diese Weise kann in dieser Phase Zeit und Geld gespart werden. Zudem ist ein ansprechendes und qualitativ hoch stehendes Design eine weitere Visitenkarte der internetgalerie nach aussen.

2. Things to do!

2.1 Planermeldung zum Projektstart

Die Meldung muss im Planer vom PL erfasst werden (PM_005).

2.2 Arbeitsvorbereitung (AVOR)

- Studium der Unterlagen
- Zur Vorbereitung gehört auch das Erstellen der Kapitelpunkte in einer Photoshop-Datei und eine Skizze des Navigationskonzeptes (wo und wie möchte ich die Navigation...)
- Analoge Daten (z.B. Bilder und Texte aus Prospekten) wurden gescannt.
- Fragen an den Kunden oder PL formulieren: Der Grafiker sollte zu den Unterlagen 2-3 Fragen vorbereiten.
- Gespräch mit dem PL: Der Grafiker stellt dem PL sein Konzept vor und präzisiert die Fragen an den Kunden. Eventuelle Probleme sollten an dieser Stelle mit dem PL besprochen werden.

2.3 Layout in elektronischer Form

2.3.1 Definition Layout-Vorschlag

Zu einem Layout-Vorschlag gehört ein Design für eine Unterseite und wenn erforderlich eine dazugehörige Startseite.

2.3.2 Layout-Vorschläge umsetzen

In dieser Phase wird das erarbeitete Konzept in die elektronische Form umgesetzt. Pro Auftrag können bis zu 3 Layout-Vorschläge erarbeitet werden (je nach Offerte).

2.4 Beta-Version erstellen

Die Vorschläge sind anschliessend in einer Beta-Version zu erstellen und dem Kunden über sein Infocenter zugänglich zu machen. Diese Beta-Version ist zuvor dem PRL zur Absegnung vorzulegen (PM_026). Das „Laufblatt Erstaufttritt“ ist unbedingt beizulegen.

Mehr Informationen zur Beta-Version findet man im Ablaufblatt 500.50.10.

2.5 Beta-Version dem Kunden präsentieren

Layouts werden dem Kunden via Telefon präsentiert. Zu Beginn wird dem Kunden kurz das Infocenter mit seinen Funktionen und Optionen vorgestellt. Anschliessend werden die verschiedenen Layout-Vorschläge besprochen und es wird versucht einen Favoriten zu finden. Sofern sich der Kunde nicht für einen Vorschlag entscheiden kann, werden weitere Vorschläge erarbeitet und dem Kunden zu einem späteren Zeitpunkt erneut präsentiert.

2.6 Abnahme durch den Kunden

Der Kunde erteilt das „Gut zur Produktion“ via E-Mail oder Telefonat (PM_007).

2.7 Vorbereitungen für Programmierer

Sämtliche abgeseigneten Unterlagen (PSD-Dateien) müssen gemäss Produktionsrichtlinien für den Programmierer bereinigt, abgelegt und vorbereitet sein. Um eine bessere Verständlichkeit des Layouts für den PRG zu erreichen, werden sämtliche Seiten vom GR ausgedruckt und mit erklärenden Beschreibungen ergänzt. Welche Punkte mindestens erläutert werden sollen, kann dem „Laufblatt Erstaufritt“ entnommen werden.

2.8 Übergabeprotokoll

Während und nach den Vorbereitungen für den PRG muss der Grafiker das „Laufblatt Erstaufritt“ gewissenhaft ausfüllen.

2.9 Übergabe an PRL

Nach Abschluss der Arbeiten aus 2.8 wird das Projekt an den PRL übergeben. Nach der Übergabe ist vom GR eine Planermeldung zu machen (PM_013). Der PRL wird das Projekt zu einem späteren Zeitpunkt an einen PRG übergeben.

100.10.11 / Prozessablauf Design

1. Prozessablauf Design

1. Meldung zum Projektstart
2. AVOR
3. Gut zum Layoutdesign
4. Layout erstellen
5. Layout auf Fehler überprüfen und überarbeiten
6. Layout von PL und PRL abgesegnet
7. Layout als Beta Version aufschalten
8. Kunde kontaktieren und Layouts besprechen
9. Gut zur Produktion von Kunde erhalten
wenn Nein → retour zu Punkt 5
10. das Layout für PRG vorbereiten
11. Laufblatt ausgefüllt
12. Projekt an PRL übergeben

200.10.10 / Ablauf Individualauftritt

1. Allgemeines:

Die internetgalerie ist eine Unternehmung, die Internet-Auftritte verkauft, produziert und vermarktet. Nach dem Verkauf und dem Design kommt der Auftrag in die Programmierung, wo das Endprodukt des Web-Auftritts erstellt wird. Es ist die Aufgabe jedes Programmierers ein fehlerfreies und qualitativ gutes Produkt abzuliefern und die Erwartungen des Kunden zufrieden zu stellen. Ein genaues befolgen des Prozessablaufs und der Produktionsrichtlinien sind dazu unerlässlich.

2. Things to do!

2.1 Projektübergabe

Nachdem das Layout vom Kunden abgenommen wurde, wird das Projekt vom GR an den PRL übergeben. Der Auftrag wird danach einem PRG zugewiesen.

Zu diesem Zeitpunkt muss spätestens geklärt sein, welcher Mitarbeiter in Zukunft die Kommunikation mit dem Kunden unterhält (Kundenverantwortlicher). Diese Information ist auch auf dem „Laufblatt Erstauftritt“ einzutragen.

2.2 Planermeldung zum Projektstart

Die Meldung muss im Planer vom PRG erfasst werden (PM_024).

2.3 Aufbauskizze erarbeiten (AVOR)

Die Aufbauskizze muss klar und unmissverständlich aufzeigen, in welcher Art und Weise die Seite aufgebaut und strukturiert werden soll.

2.4 Arbeitsvorbereitung (AVOR)

Genauere Informationen zur AVOR findet man im Ablaufblatt „AVOR Individualauftritt“ (200.40.10).

2.5 Frageblatt von PL beantwortet

Bevor der PRG im Prozess weiterfahren kann, müssen die in der AVOR generierten Fragen vom PL beantwortet werden.

2.6 Produkte und CMS bestellen

Die benötigten Produkte können nun mittels Kontaktformular im Intranet bei der ig-Technik bestellt werden, inkl. Terminangaben.

2.7 Programmierung Startseite und 1. Unterseite

Nachdem alle Fragen geklärt sind, beginnt der PRG mit der Programmierung des Gerüst der Unterseite und danach mit der Startseite. Dabei ist das „Laufblatt Erstauftritt“ und das KEA-Reglement (400.50.10) zwingend zu beachten.

2.8 Beta Version aufschalten und Kunden kontaktieren

Nach der Absegnung durch den PRL, muss die Version als Beta Version aufgeschaltet werden, und der Kunde muss vom Kundenverantwortlichen telefonisch kontaktiert werden. Änderungswünsche des Kunden müssen mit dem PL besprochen werden.

2.9 Aufschalten

Sobald der Kunde die Beta Version abgesegnet hat, ist das entsprechende Formular im Intranet auszufüllen (www aufschalten) und eine Planer Meldung zu erstellen (PM_042)

2.10 Abschlussarbeiten

Nach dem Aufschalten müssen noch diverse Abschlussarbeiten vom PRG, TECH und PL erledigt werden (Gemäss „Laufblatt Erstauftritt“).

Sowie eine Planer Meldung mit Aufschaltdatum (PM_021)

„Laufblatt Erstauftritt“ in der Administration im entsprechenden Fach ablegen.

200.10.20 / Individualauftritt Agentur

1. Allgemeines:

Die internetgalerie ist eine Unternehmung, die Internet-Auftritte verkauft, produziert und vermarktet. Nach dem Verkauf und dem Design kommt der Auftrag in die Programmierung, wo das Endprodukt des Web-Auftritts erstellt wird. Es ist die Aufgabe jedes Programmierers ein fehlerfreies und qualitativ gutes Produkt abzuliefern und die Erwartungen des Kunden zufrieden zu stellen. Ein genaues befolgen des Prozessablaufs und der Produktionsrichtlinien sind dazu unerlässlich.

2. Things to do!

2.1 Projektübergabe

Das Projekt wird vom PL an den PRL übergeben. Der Auftrag wird danach einem PRG zugewiesen. Jedoch wenn der PRG auch die PL Funktion besetzt, kann der Auftrag ohne die Stufe PRL weitergeführt werden.

Zu diesem Zeitpunkt muss spätestens geklärt sein, welcher Mitarbeiter in Zukunft die Kommunikation mit dem Kunden unterhält (Kundenverantwortlicher). Diese Information ist auch auf dem „Laufblatt Agentur“ einzutragen.

2.2 Planermeldung zum Projektstart

Die Meldung muss im Planer vom PRG erfasst werden (PM_006).

2.3 Aufbauskizze erarbeiten (AVOR)

Die Aufbauskizze muss klar und unmissverständlich aufzeigen, in welcher Art und Weise die Seite aufgebaut und strukturiert werden soll.

2.4 Arbeitsvorbereitung (AVOR)

Genauere Informationen zur AVOR findet man im Ablaufblatt „AVOR Individualauftritt“ (200.40.10).

2.5 Frageblatt von PL beantwortet

Bevor der PRG im Prozess weiterfahren kann, müssen die in der AVOR generierten Fragen beantwortet vom PL oder der Agentur beantwortet werden.

2.6 Produkte und CMS bestellen

Die benötigten Produkte können nun mittels Kontaktformular im Intranet bei der ig-Technik bestellt werden, inkl. Terminangaben.

2.7 Programmierung Startseite und 1. Unterseite

Nachdem der alle Fragen geklärt sind, beginnt der PRG mit der Programmierung des Gerüst der Unterseite und danach mit der Startseite. Dabei ist das „Laufblatt Erstauftritt“ und das KEA-Reglement (400.50.10) zwingend zu beachten.

2.8 Beta Version aufschalten und Kunden kontaktieren

Nach der Absegnung durch den PRL, muss die Version als Beta Version aufgeschaltet werden, und der Kunde muss vom Kundenverantwortlichen telefonisch kontaktiert werden. Änderungswünsche des Kunden müssen mit dem PL besprochen werden.

2.9 Aufschalten

Sobald der Kunde die Beta Version abgesehen hat, ist das entsprechende Formular im Intranet auszufüllen (www aufschalten) und eine Planer Meldung zu erstellen (PM_042).

2.10 Abschlussarbeiten

Nach dem Aufschalten müssen noch diverse Abschlussarbeiten vom PRG, Tech und PL erledigt werden (Gemäss „Laufblatt Agentur“).

Sowie eine Planer Meldung mit Aufschaltdatum (PM_021)

„Laufblatt Agentur“ in der Administration im entsprechenden Fach ablegen.

200.10.21 / Prozessablauf Individualauftritt

1. Projektübergabe an PGR
2. Planermeldung
3. Aufbauskizze erarbeiten / AVOR
4. Fragen wurden beantwortet
5. Produkte und CMS bestellen
6. Programmierung Unterseite und Startseite
7. Browser Test / Funktionstest / HTML und CSS Check
8. Fehler korrigieren
9. Version vom PRL zum aufschalten abgeseget
wenn Nein → retour zu Punkt 7
10. Beta Version aufschalten
11. Kundenverantwortlicher kontaktiert den Kunden
12. Besprechung der Seiten mit dem Kunden
13. Beta Version vom Kunden abgeseget
wenn Nein → Änderungen vornehmen und retour zu Punkt 10
14. im Intranet Formular „www aufschalten“ ausfüllen
15. Kunde informieren dass Auftritt aufgeschalten ist
16. Abschlussarbeiten vornehmen gemäss Laufblatt

200.20.10 / Ablauf Update Produktion

1. Allgemeines: Was ist genau ein Update?

Eine Unternehmung hat üblicherweise zwei Möglichkeiten Ihren Kundenstamm zu vergrößern: Kundenakquisition und Kundenbindung. Beide Faktoren spielen für einen erfolgreichen Geschäftsgang eine gleichermassen wichtige Rolle.

Das Update fällt ganz klar in den Bereich der Kundenbindung. Qualität und eine überragende Kundenbetreuung spielen bei der Kundenbindung die zentrale Rolle. Der Kunde soll auch bei einem Update das Gefühl haben, dass er wichtig ist und von der internetgalerie geschätzt wird.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Entgegennahme des Update

Das Update wird durch den Mitarbeiter entgegengenommen.

Dieser hat sich betreffend der Zeiterfassungseingabe an das „Arbeitsvorgang Update“ xls Dokument im Intranet zu halten.

2.2 Auftragserteilung / Auftragsbestätigung

Für jedes Update welches länger als 1 Std. dauert muss grundsätzlich eine Offerte erstellt werden. Siehe Offertenwesen (600.10.10). Jede vom Kunden unterschriebene Offerte muss kopiert werden. Das Original ist der Administration in das dafür vorgesehene Fach zu legen. Die Kopie der Offerte ist der Arbeitsmappe beizufügen.

2.3 Arbeitsmappe

Sinn der Arbeitsmappe ist die zentrale Aufbewahrung sämtlicher für das Update relevanten Informationen. Eine Arbeitsmappe kann z.B. ein Klarsichtmäppchen oder ein Hängeregister sein. Inhalte der Arbeitsmappe sind z.B. Kopie der Offerte, Laufblatt, Informationen des Kunden, Korrespondenz usw.

2.4 Update realisieren & testen

Nach dem Realisieren müssen die Änderungen vom PRG getestet werden. Fehler müssen umgehend behoben werden.

2.5 Einfaches oder komplexes Update

Je nach Arbeiten kann es sich um ein einfaches oder um ein komplexes Update handeln. Bei einem einfachen Update kann direkt aufgeschaltet werden. Bei einem komplexen Update muss eine Beta-Version (500.50.10) erstellt werden und der Kunde muss diesbezüglich kontaktiert werden (COM_056).

2.7 Kunde benachrichtigen

Nach dem Aufschalten muss der Kunde benachrichtigt werden. Dies kann via E-Mail (COM_053) oder telefonisch erfolgen.

2.8 Abschlussarbeiten

Die kopierte Offerte oder das ausgedruckte Projektblatt ist in der Administration in das dafür vorgesehene Fach zu legen.

Daten und Unterlagen zum zurücksenden, müssen frankiert und verpackt an den Postverantwortlichen abgegeben werden.

200.20.11 / Prozessablauf Update

1. Entgegennahme des Updates
2. Projekt im Planer erstellen
3. Offerte erstellen
4. Offerte von GL abgeseget
wenn Nein → retour zu Punkt 2
5. Offerte an Kunde versenden
6. Offerte unterschrieben retour erhalten
7. Offerte kopieren und in der Administration abgeben
8. Update umsetzen:
 - Änderungen vornehmen
 - Browser Test / Funktionstest / HTML und CSS Check
 - Bei einem komplexen Update eine Kopie des Auftrittes erstellen
 - Änderungen vornehmen
 - Browser Test / Funktionstest / HTML und CSS Check
 - auf Beta aufschalten
 - Kunde kontaktieren
 - Beta vom Kunden zum aufschalten abgeseget
9. Fehler korrigieren
10. aufschalten
11. Kunde informieren das Update aufgeschalten ist
12. kopyerte Offerte oder ausgedrucktes Projektblatt in der Administration abgeben

200.30.10 / AVOR Individualauftritt

1. Allgemeines: Welchen Sinn macht AVOR?

AVOR ist die Abkürzung für Arbeitsvorbereitung. Eine konzentrierte und konsequente AVOR erleichtert und verbessert die Ausführung der Arbeit. Durch die Vorbereitung können unter Umständen Fehler vermieden werden. Dies führt zu einer Steigerung der Qualität und dadurch zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

2. Things to do

2.1 Frageblatt erstellen

Der PRG erhält die vom GR vorbereiteten PSD-Dateien in ausgedruckter Form, sowie das ausgefüllte „Laufblatt Erstauftritt“. Auf den Ausdrucken befinden sich Kommentare und Anmerkungen vom GR, die zu einer erhöhten Verständlichkeit beitragen sollen. Jede einzelne ausgedruckte PSD-Datei muss vom PRG auf ihre programmiertechnische Umsetzbarkeit und Realisierbarkeit überprüft werden (Aufbauskizze). Probleme und Unklarheiten müssen auf einem Frageblatt aufgeschrieben werden. Die Fragen werden nun vom PRG mit dem GR oder PL besprochen.

2.3 Schrift installieren

Die vom Grafiker mitgelieferte Schrift ist zu installieren.

2.4 Produkte von ig-Technik anfordern

Benötigte Produkte und interaktive Programme sind via Kontaktformular auf dem Intranet bei der ig-Technik zu bestellen.

200.40.10 / Kontaktformular-Test

1. Allgemeines:

Nach dem Aufschalten des Auftrittes muss das Kontaktformular des Kunden getestet werden. Der Test wird durchgeführt, damit der Kunde sieht, dass sein Kontaktformular funktioniert und an seine E-Mail Adresse weitergeleitet wird.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Korrektes Ausfüllen der Formularfelder

In sämtlichen Formularfeldern ist die korrekte Eingabe zu tätigen.

2.2 Formularfeld „Bemerkung / Mitteilung“

Die meisten Kontaktformulare besitzen am Ende ein Feld „Bemerkung“ oder „Mitteilung“. In diesem Formularfeld ist die COM_069 einzutragen.

2.3 Antwort des Kunden

Antwortet der Kunde auf den Kontaktformular-Test nicht innerhalb von 1 Arbeitstagen, so muss der PRG telefonisch nachfragen, ob die Mitteilung beim Kunden eingetroffen ist.

200.50.10 / Kontaktformular bei externem Hosting (nicht TYPO3)

1. Allgemeines: Was ist anders als sonst?

Zum Teil entscheiden sich Kunden gegen ein Hosting bei der internetgalerie. Wenn ein Internet-Auftritt ein Kontaktformular (KF) beinhaltet, kann dieses aus technischen Gründen nicht auf dem externen Server installiert werden. Deshalb wird der Auftrag geteilt: Gewöhnliche HTML-Seiten werden extern und Kontaktformulare sowie andere interaktive Bereiche bei der internetgalerie gehostet. Wie dabei vorgegangen werden muss, soll dieses Dokument aufzeigen.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Verweis auf das Kontaktformular

Bei einem Internet-Auftritt, der auf einem externen Server gehostet wird, muss mit folgender Adresse auf das Kontaktformular verlinkt werden:

domain.contact.internetgalerie.ch

Dieser Link, sollte bereits von der ig-Technik eingerichtet sein. Ansonsten muss er via Kontaktformular bei der ig-Technik beantragt werden.

Anhand eines Beispiels soll dies verdeutlicht werden:

Kunde: NRS

Domainname: nrs.ch

Domain: nrs

Adresse zum Verlinken des KF: nrs.contact.internetgalerie.ch

Die Adresse domain.contact.internetgalerie.ch zeigt auf den Bereich des Servers der internetgalerie, wo das KF abgelegt ist. Jede Seite, die auf das KF verweist, muss diesen Link verwenden.

2.2 Absolute Verlinkung im Kontaktbereich

Sämtliche Dateien, die im Kontaktbereich verlinkt sind (z.B. Bilder, HTML-Seiten, CSS-Files etc.), müssen mittels absolutem Link (z.B. <http://www.nrs.ch/d/style/general.css>) auf den externen Server verweisen. Eine Ausnahme bilden natürlich andere interaktive Bereiche, die sich auf einem Server der internetgalerie befinden.

2.3 Aufschaltung

Der Auftritt muss per FTP-Client auf den externen Server transferiert werden. Das Kontaktformular selbst wird, wie bei internen Auftritten, per igISP-Software (400.40.10) auf den Server der internetgalerie geladen.

2.4 Bemerkung zum Beta-Verzeichnis und dem KEA-Fileserver

Unter dieser Konstellation ist der Internet-Auftritt nicht mehr über das Beta-Verzeichnis im ig-Infocenter und auch nicht mehr auf dem KEA betrachtbar.

400.10.10 / Allgemeine Informationen zum BHB

1. Allgemeines: Wieso ein Betriebshandbuch?

Das Qualitätsmanagementsystem eines Betriebes, die Aufbau- und Ablauforganisatorische Gestaltung aller Massnahmen zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, sollte in irgendeiner Form dokumentiert werden. Dieses zentrale Dokument wird Betriebshandbuch (BHB) genannt.

Das BHB der internetgalerie soll eine tatsächliche Arbeitshilfe für die Mitarbeiter darstellen und die Mitarbeiter bei den verschiedenen Prozessen unterstützen.

Weiter bildet das BHB eine gemeinsame Grundlage / Basis für die Geschäftsleitung und die Mitarbeiter, auf die sie sich beziehen können. Sämtliche Dokumente im BHB sind von der GL genehmigt und gelten sowohl für die Mitarbeiter, wie auch für die GL selbst.

In diesem Dokument soll der Aufbau des BHB beschrieben werden. Zudem werden allgemeine Informationen zu den jeweiligen Dokumenten erläutert.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Aufbau und Struktur der einzelnen Dokumente

2.1.1 Allgemeines

Das BHB ist aufgeteilt in verschiedene Teilbereiche und Ablaufblätter, die jeweils einen spezifischen Prozess oder Teilprozess beleuchten. Jedes Dokument beginnt mit einem allgemeinen Einleitungstext, der dem Mitarbeiter Sinn und Zweck des behandelten Ablaufs erklären soll.

2.1.2 Was ich wissen muss / things to do

Als nächstes werden in jedem Dokument sämtliche wichtigen Informationen oder Aufgaben aufgezählt, die mit diesem Ablaufblatt in Verbindung stehen. Dieser Bereich bildet den Kern jedes Ablaufblattes.

2.2 Form

Aus Gründen der Lesbarkeit und Zwecks redaktioneller Vereinfachung, wird in den Dokumenten ausschliesslich die männliche Sprachform verwendet.

2.3 Änderungen

Ohne Genehmigung durch den Verantwortlichen für das BHB dürfen im BHB keine Dokumente hinzugefügt, entfernt oder aktualisiert werden.

Änderungswünsche an Dokumenten sind erwünscht, werden jedoch nur schriftlich entgegengenommen. Geänderte Dokumente werden durch den Verantwortlichen für das BHB im Ordner ersetzt.

2.4 Inhaltsverzeichnis und Kapitelbezeichnungen

Das Inhaltsverzeichnis des BHB ist nach Funktionen aufgeteilt:

Grafik & Design

Programmierung

IG-Technik

internetgalerie allgemein

Produkte und Dienstleistungen

Administrative Tätigkeiten

Jedes Dokument besitzt eine unterschiedliche Kapitelnummer. Die ersten drei Ziffern stehen für das jeweilige Hauptkapitel. Die beiden nächsten Ziffern symbolisieren ein Unterkapitel. Die letzten beiden Zahlen sorgen für eine eindeutige Reihenfolge im Unterkapitel.

Mit den grossen Lücken zwischen den einzelnen Nummerierungen ist ein reibungsloses Einfügen von neuen Dokumenten garantiert.

2.5 Unterstützungsdokumente

Unterstützungsdokumente helfen dem Mitarbeiter den administrativen Aufwand zu minimieren und bringen eine kontinuierliche Qualität mit sich. Die Unterstützungsdokumente sind in 4 Bereiche unterteilt:

Planermeldungen (PM)

E-Mails / Korrespondenz (COM)

Laufblatt / Checklisten (CHL)

PM und COM

Unterstützungsdokumente sollen von den Mitarbeitern zum Teil komplett übernommen und zum Teil als Vorlage benutzt werden. Der Gebrauch von CHL Unterstützungsdokumenten hat das Ziel, eine kontinuierliche Qualität sicher zu stellen.

Sieht ein Prozess den Gebrauch von Unterstützungsdokumenten vor, so sind Sie von jedem Mitarbeiter zwingend zu gebrauchen. Die Unterstützungsdokumente PM und COM sind mit einer ID versehen und in einer Datenbank gespeichert. Die Datenbank ist über das Intranet (Link: Prozesse & Abläufe /BHB Dokumentenplattform) erreichbar.

2.6 Review

Ein Review sämtlicher Ablaufblätter und Unterstützungsdokumente findet einmal im Jahr durch den PRL in Absprache mit der AD und dem Verantwortlichen für das BHB statt.

400.20.10 / Organisation internetgalerie

1. Allgemeines: Organisation und Zuständigkeit

Grundsätzlich unterscheidet man in einer Unternehmung zwischen einer Aufbau- und einer Ablauforganisation. Die Aufbauorganisation bildet grundsätzlich die funktionale oder divisionale Organisationsstruktur (z.B. Abteilungshierarchie) ab. Die Ablauforganisation regelt die Reihenfolge und die Verfahren, nach denen die zu erfüllenden Arbeiten ablaufen sollen (zeitliche und räumliche Dimension). Praktisch alle Ablaufblätter des BHB befassen sich, wie es der Name schon sagt, mit der Ablauforganisation.

Dieses Dokument widmet sich jedoch der Aufbauorganisation. Es soll zeigen, welche Organisationsform die internetgalerie besitzt, welche Personen welche Zuständigkeiten und welche Kompetenzen haben.

2. Was ich wissen muss

2.1 Abkürzungen

Begriff	Abkürzung
Geschäftsleitung	GL
Produktionsleiter	PRL
Verkaufsleiter	VKL
Entwicklungsleiter	EWL
Projektleiter	PL
Programmierer	PRG
Grafiker	GR
Serververantwortlicher	SV
Administration	AD

2.2 Organisation

Die internetgalerie wird durch die Geschäftsleitung geleitet. Der GL gehören an: Daniel Abplanalp (DA) und Sarah Grimmelikhuijsen (SG)

Abteilungsleiter:

- Verkauf: Grimmelikhuijsen Sarah (SG)
- Administration: Mathias Kober (MK)
- Grafik: Mathias Kober (MK)
- Produktion: Cornelia Schnyder (CS)
- Technik: Daniel Abplanalp (DA)

Innerhalb der einzelnen Bereiche werden den Mitgliedern Teilzuständigkeiten für spezifische Aufgaben zugeteilt

400.30.10 / Laufblatt Produktion (Erstauftritt/Erstauftritt Agentur)

1. Allgemeines:

Durch das Laufblatt Produktion soll, analog zum Ablaufblatt Update eine massive Qualitätsverbesserung im Prozessablauf erreicht werden. Zudem wird die Eigenkontrolle der Mitarbeiter gefördert und unterstützt. Das Laufblatt dient neben der Qualitätskontrolle als Gedankenstütze für die Mitarbeiter.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Durchlauf sämtlicher Phasen

Das Laufblatt durchläuft sämtliche Phasen der Produktionsabteilung. Es ist nach Beendigung sämtlicher Arbeiten einer Stelle an die nachfolgende Stelle zu übergeben.

2.2 Gebrauch des Laufblattes

Die Handhabung des Laufblatt Produktion ist simpel. Nach Beendigung einer Arbeit ist diese an der jeweiligen Stelle als erledigt zu deklarieren (ankreuzen). Das Laufblatt ist in verschiedene Teilbereiche unterteilt. Nachdem alle Arbeiten in einem Teilbereich ausgeführt sind, muss die zuständige Stelle an der dafür vorgesehenen Stelle ein Visum machen. Das Visum darf jedoch erst gemacht werden, wenn sämtliche zu diesem Teilbereich gehörenden Aufgaben abgeschlossen worden sind.

2.3 Rückgabe zur Archivierung

Nachdem ein Auftritt abgeschlossen worden ist, muss das Laufblatt zu Archivierungszwecken in der Administration in das dafür vorgesehene Fach abgelegt werden.

400.40.10 / igISP-Software

1. Allgemeines:

Die igISP-Software ist eine Verwaltungsdatenbank, die den Mitarbeitern und der GL der internetgalerie zur Verfügung steht. Es handelt sich um eine Datenbank mit verschiedensten Kundeninformationen und technischen Funktionen zur Kundenbetreuung.

Die igISP-Software wurde entwickelt, um die Qualität der täglichen Arbeit zu sichern und zu verbessern. Durch den Gebrauch der igISP-Software sollen Fehlerquellen verkleinert werden und Prozessabläufe verschnellert werden. Die Funktionen der igISP-Software können in zwei Hauptbereiche unterteilt werden: Technischer Bereich und administrativer Bereich.

400.50.10 / KEA-Reglement

1. Allgemeines: Bedeutung des KEAs?

Der File-Server KEA dient der internetgalerie als Produktionsserver. Sämtliche Daten, welche die Produktion für ihre Arbeit benötigt, werden auf dem KEA gespeichert. Der KEA bildet für den Programmierer die wichtigste Arbeitsfläche. Eine geordnete Struktur des KEAs ist für ein reibungsloses Arbeiten in der Produktion unerlässlich.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Ordner „cd-archiv“

Das bestehende CD-Archiv mit dem Verzeichnis der angelegten CD-ROMs. Die Dateien in diesem Ordner werden benötigt, um mittels der Software Broken Cross CD Manager Inhalte auf CD-ROMs zu finden und das CD-Archiv zu verwalten.

Zugriffsrechte

Alle

2.2 Ordner „cdrom“

Damit CD-ROMs, die von Kunden geliefert werden und grosse Datenmengen enthalten, nicht komplett in den Produktions-Ordner kopiert werden und durch das Back-Up eine doppelte und unnötige Datensicherung geschieht, müssen solche Daten in den Ordner cdrom kopiert werden. Dieser Ordner ist analog dem Ordner seiten aufgebaut, also mittels „Buchstabenordner“ (Siehe seiten) In den jeweiligen Buchstabenordnern muss natürlich noch ein Kundenordner angelegt werden, sofern dieser noch nicht existiert. Von diesem Ordner wird kein Backup erstellt.

Zugriffsrechte

Alle

2.3 Ordner „fax“

Scann's vom fax

Zugriffsrechte

Alle

2.4 Ordner „internetgalerie“

Im Ordner internetgalerie befinden sich sämtliche Originaldateien der Prozessabläufe, Anleitungen, Richtlinien und Vorlagen aus allen Abteilungen/Bereichen.

Zugriffsrechte

Alle

2.5 Ordner „kunden“

Im Ordner kunden soll die Korrespondenz mit den Kunden abgespeichert werden (Offerten, Briefe...).

Zugriffsrechte

Alle

2.8 Ordner „lost_and_found“

Der lost_and_found Ordner ist für die Ablage von Daten vorgesehen, welche sich auf dem kea aus nicht nachvollziehbaren Gründen befinden. Von diesem Ordner wird kein Back-Up gemacht.

Zugriffsrechte

Alle

2.7 Ordner „old“

Im Ordner old befinden sich alte Daten welche momentan noch nicht gelöscht werden wollen.

Zugriffsrechte

Alle

2.8 Ordner „seiten“

Im Ordner seiten befinden sich die Webauftritte der Kunden; sie sind alphabetisch geordnet.

Durch den Ordner Produktion wird dem Produktionsmitarbeiter ermöglicht über den Webbrowser auf die Stufe Produktion des KEAs zu gelangen.

Nebst diesen Ordnern befinden sich lediglich Ordner in diesem Verzeichnis die der Serververantwortliche bzw. die ig-Technik benötigt.

Zugriffsrechte

Alle

2.9 Ordner „software“

Im Ordner software befinden sich sämtliche Software Produkte, sowohl für Linux, wie auch für Windows. Produktionsmitglieder dürfen keine Software ohne Einwilligung der Geschäftsleitung installieren und dürfen keine Programme in diesen Ordner abspeichern.

Zugriffsrechte

Alle

2.10 Ordner „user“

In diesem Ordner können Mitarbeiter eigene Dateien und Vorlagen ablegen. Pro Mitarbeiter besteht ein Ordner mit dem entsprechenden Kürzel.

Die Daten dieses Ordners werden lediglich wöchentlich gesichert.

Zugriffsrechte

Alle

2.11 Ordner „www-backup“

Der Ordner www_backup ist ein temporärer Ordner für die ig-ISP-Software und dient der Datensicherung beim Download von Aufträgen von Webservern der internetgalerie. Ohne ausdrückliche Erlaubnis der GL darf keine Stelle auf diesen Ordner zugreifen.

Zugriffsrechte

Alle

400.60.10 / Datenschutz

1. Allgemeines: Zentrale Themen des Datenschutzes?

Von Gesetzes wegen ist die internetgalerie dazu verpflichtet, die Bestimmungen über den Datenschutz zu respektieren und umzusetzen.

Wie die internetgalerie diese Bestimmungen umsetzt, soll in diesem Dokument beschrieben werden.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Allgemeines Verhalten

Gesunder Menschenverstand löst auch bei den Fragen zum Datenschutz die meisten Probleme. Die Mitarbeiter der internetgalerie werden dazu aufgefordert, Anfragen von Kunden kritisch zu hinterfragen und in zweifelhaften Fällen die GL zu konsultieren. Die Mitarbeiter der internetgalerie sollten mit grosser Sorgfalt und gewissem Respekt an Anliegen herantreten, die den Datenschutz betreffen.

Kundendaten und andere Geschäftsdaten dürfen von den Mitarbeitern der internetgalerie weder kopiert oder auf sonstige Weise vervielfältigt, noch aus den Geschäftsräumlichkeiten der internetgalerie entwendet werden.

2.2 Bekanntgabe von Daten an Dritte

Die internetgalerie gibt keine Informationen an Drittpersonen weiter, solange sich diese Person nicht ausreichend und glaubwürdig als Befugter ausweisen kann.

2.3 Passwörter

Passwörter sind den Mitarbeitern der internetgalerie grundsätzlich nicht bekannt, da es sich um vertrauliche und persönliche Daten handelt.

Passwörter müssen gemäss dem eidgenössischen Datenschutz zwingend per Post verschickt werden. Der Brief ist persönlich an die berechtigte Person zu adressieren. Sollte ein Kunde sein Passwort vergessen, muss ein neues Passwort generiert werden und dem Kunden wiederum per Post zugesandt werden. Der Kunde soll darauf hingewiesen werden, dass der Versand auch via Fax oder E-Mail stattfinden kann. Ein Versenden des Passwortes per Fax oder E-Mail darf aber nur mit Einwilligung des Kunden geschehen. Zudem muss der Kunde darauf hingewiesen werden, dass das Passwort möglicherweise von anderen Personen in seiner Unternehmung (bei Fax-Übermittlung) bzw. von unbekanntem Drittpersonen (bei E-Mail-Übermittlung) eingesehen werden könnte.

Die Bekanntgabe von Passwörtern via Telefon ist grundsätzlich untersagt.

2.4 Strafbestimmungen

Die Strafbestimmungen zum Datenschutzgesetz sind im Abschnitt 7 (Art. 34-35) geregelt. Der Mitarbeiter ist selbst dafür verantwortlich, sich über diese Bestimmungen zu informieren. Die internetgalerie unterstützt ihre Mitarbeiter bei der Informationssuche und verteilt die aktuellsten Datenschutzgesetze.

2.5 Vernichten von sensiblen Daten

Sensible Daten müssen mittels Schredder vernichtet werden. In zweifelhaften Fällen ist vor der Vernichtung der PRL zu kontaktieren.

2.6 Weitere Informationen

Zusätzliche Informationen zu den Bestimmungen des Datenschutzes findet man auf der Website des Eidg. Datenschutzbeauftragten (www.edsb.ch)

400.70.10 / Telefongespräche mit Kunden

1. Allgemeines: Visitenkarte, Visitenstimme, Visitenohr?

Das Telefongespräch ist eine wichtige Visitenkarte der internetgalerie. Telefongespräche spielen nicht nur in der Akquisition, sondern auch in der Kundenbetreuung eine zentrale Rolle. Mit engagiert und motiviert geführten Telefonaten können Kunden positiv beeinflusst werden. Einige Regeln und Anregungen zum erfolgreichen Telefongespräch sollen an dieser Stelle vorgestellt werden.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Ein Kunde kontaktiert die internetgalerie

Für den Fall, dass ein Mitarbeiter von einem Kunden angerufen wird, sind folgende Regeln zu beachten:

- Mitarbeiter muss sich mit klarer Stimme melden.
- Zuerst internetgalerie und erst dann den Namen aussprechen.
- Langsam und deutlich sprechen.
- Schreibzeug bereithalten und Name des Anrufers notieren (Telefonnotizblock verwenden).
- Aktiv zuhören.
- Telefonnotizen machen (Telefonnotizblock verwenden).
- Wichtige Angaben, wie Adressen, Domains oder Telefonnummern sollten vom internetgalerie Mitarbeiter wiederholt werden.
- Freundliches Verabschieden.

2.2 Die internetgalerie kontaktiert einen Kunden

Wenn also der Mitarbeiter der internetgalerie der Anrufende ist, sollte er sich vor dem Telefonat folgende Fragen stellen:

- Warum rufe ich an?
- Welche Informationen will ich erhalten?
- Welche Informationen will ich weitergeben?
- Was mache ich, wenn die Person nicht da ist und ich die Sekretärin oder den Anrufbeantworter am Apparat habe?

Folgende Vorbereitungen sollten zudem getroffen werden:

- Stichworte aufschreiben (nach Wichtigkeit geordnet), die mit dem Kunden besprochen werden sollen.
- Bereithalten von Akten und Unterlagen, die während des Anrufes benötigt werden.

Natürlich gelten die Regeln unter 2.1 auch dann, wenn die internetgalerie Kontakt mit einem Kunden aufnimmt.

2.3 Reklamation des Kunden am Telefon:

Auch schwierige Telefonate müssen geführt werden. Hier einige Anregungen:

- Wenn ein Anrufer sehr verärgert klingt, sollte man z.B. sagen "ich verstehe, dass Sie verärgert sind..." (dies ist keine Zustimmung).
- Die Mitarbeiter der internetgalerie dürfen sich auf keinen Streit einlassen, sondern müssen höflich bleiben und Geduld bewahren.
- Persönliche Reaktionen müssen vermieden werden, der Mitarbeiter sollte neutral und freundlich bleiben.

400.70.20 / Sitzungsverhalten

1. Allgemeines: Visitenkarte, Visitenstimme, Visitenohr?

Das Sitzungsverhalten ist eine wichtige Visitenkarte der internetgalerie. Das Sitzungsverhalten spielt nicht nur in der Akquisition, sondern auch in der Kundenbetreuung eine zentrale Rolle. Mit engagiert und motiviert geführten Sitzungen können Kunden positiv beeinflusst werden. Einige Regeln und Anregungen zum erfolgreichen Sitzungsverhalten sollen an dieser Stelle vorgestellt werden.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Sitzungszimmerreservation

Sämtliche Sitzungen sind im google Kalender einzutragen.

2.2 Sitzungsvorbereitung

Der Mitarbeiter ist selbst für eine gut strukturierte Sitzung verantwortlich. Eine gute Sitzungsvorbereitung ist dafür unerlässlich, und man sollte sich vor der Sitzung über folgende Fragen im Klaren sein:

- Mit wem werde ich die Sitzung abhalten? Ist es nur eine Person oder sind es mehrere Personen?
- Was will ich mit dem Kunden besprechen? Welche Inputs brauche ich vom Kunden? Dazu soll vom Mitarbeiter der internetgalerie eine Traktandenliste vorbereitet werden.
- Was möchte der Kunde mit mir besprechen und welche Vorbereitungen muss ich dafür treffen (z.B. Unterlagen vorbereiten)
- Auf welche Bereiche sollte in dieser Sitzung nicht oder noch nicht eingegangen werden?
- Welche Daten und Unterlagen brauche ich für die Sitzung?
- Ist der Computer im Sitzungszimmer betriebsbereit?
- Sind sämtliche für die Sitzung relevanten Web-Seiten (Auftritt des Kunden, Beispiele, internetgalerie.ch...) in einem Browser geöffnet?
- Befindet sich das Sitzungszimmer in einem aufgeräumten Zustand?

2.3 Sitzungsmaterialien

Folgende Materialien dürfen auf keinen Fall bei einer Sitzung fehlen:

- Notizblock; sowohl für den Kunden als auch für den Mitarbeiter.
- Schreibzeug; sowohl für den Kunden als auch für den Mitarbeiter.
- Visitenkarte des betreffenden Mitarbeiters

2.4 Begrüssung / Verabschiedung

Eine freundliche Begrüssung mit Händedruck versteht sich von selbst. Ein Einstiegsgespräch unabhängig vom Thema der Sitzung (2-5 Minuten) hat unter Umständen einen positiven Einfluss auf das weitere Sitzungsverhalten und wird von der GL empfohlen. Gut geeignete Gesprächsthemen sind:

- Branche des Kunden
- Spezifische Tätigkeit des Kunden

Nach der Sitzung wird der Kunde bis zur Eingangstüre begleitet. Erst dort findet die Verabschiedung statt.

2.5 Sitzungsprotokoll

Der Mitarbeiter der internetgalerie muss die Sitzung fortlaufend protokollieren.

2.6 Allgemeines Verhalten während der Sitzung:

Freundlichkeit und Geduld sind das oberste Gebot in einer Sitzung. Arroganz, schlechte Laune und Unverständnis für fehlendes Wissen auf Kundenseite sind ein Tabu in jeder Sitzung (auch interne Sitzungen). Der Kunde soll während einer Sitzung das Gefühl bekommen, dass er als Kunde geschätzt wird, und dass wir bemüht sind, seine Anliegen nach bestem Wissen und Gewissen umzusetzen.

Der Mitarbeiter muss versuchen, seine Anliegen und Interessen auf eine für den Kunden angenehme Art und Weise durchzusetzen. Dies bedarf eines gewissen Einfühlungsvermögen und einer angemessenen Geduld. Am Schluss der Sitzung sollten sämtliche traktandierten Punkte geklärt sein. Beide Seiten sollten am Ende Ihre Anliegen hervorgebracht haben. Es darf nicht sein, dass der Kunde mit unbeantworteten Fragen die internetgalerie verlässt.

Als Abschluss muss der Mitarbeiter eine Wiederholung des weiteren Vorgehens vornehmen. Dabei wird kurz und prägnant besprochen, welche Aufgaben die internetgalerie und welche Aufgaben der Kunde zu erledigen hat.

400.70.30 / E-Mail Verkehr

1. Allgemeines: E-Mail ≠ E-Mail?

Der E-Mail Verkehr ist eine wichtige Visitenkarte der internetgalerie. Er spielt nicht nur in der Akquisition, sondern auch in der Kundenbetreuung eine zentrale Rolle. Das E-Mail ist für die internetgalerie zudem ein wichtiges Kommunikationsmedium, welches eine gewisse Beachtung verdient. Einige Regeln und Anregungen zum erfolgreichen E-Mail Verkehr sollen an dieser Stelle vorgestellt werden.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Software / E-Mail Client

Grundsätzlich steht es jedem Mitarbeiter frei, welchen E-Mail Client (Software) er für seinen E-Mail Verkehr gebraucht. Die GL kann jedoch aufgrund von Sicherheitsbedenken oder Kompatibilitätsproblemen einen bestimmten E-Mail Client verbieten.

2.2 HTML Format

Grundsätzlich ist die Textformatierung mittels HTML erlaubt und erwünscht. Wichtig dabei ist jedoch die einheitliche Darstellung des E-Mails.

2.3 Signature und Werbung

Es dürfen nur Signatures verwendet werden, die unter folgendem Pfad abgelegt sind:

\\kea\internetgalerie\000_administration\E-Mail Signatures\

Zum Teil werden von der GL kleine Werbetexte an die Signatures angehängt. Diese dürfen von den Mitarbeitern nicht verändert werden.

2.4 Rechtschreibung / Gross- und Kleinschreibung

Jedes E-Mail, welches die internetgalerie verlässt, muss zuvor auf Rechtschreibfehler geprüft werden. Dies kann entweder durch das Rechtschreibprogramm des E-Mail Clients oder durch das Kopieren ins Open Office geschehen.

In jedem E-Mail ist die Gross- und Kleinschreibung zu beachten. E-Mail Nachrichten, die durchwegs klein bzw. gross geschrieben werden, sind nicht erlaubt.

2.4 Weiterleitungen und Antworten (Reply)

Jedem E-Mail, welches an eine Person (intern oder extern) weitergeleitet wird, ist ein kleiner Kommentar beizufügen, der den Inhalt des E-Mails erklärt.

Antworten (Reply) erleichtern das Arbeiten mit E-Mails. Ab einer gewissen Anzahl Antworten wird das E-Mail jedoch unübersichtlich. Für die Mitarbeiter der internetgalerie gilt deshalb der Grundsatz, dass maximal 4 Antworten (Replies) in einem E-Mails sein dürfen.

400.70.40 / Kommunikation mit ig-Technik

1. Allgemeines:

Sämtliche Probleme, die nicht in den Tätigkeitsbereich des Programmierers, der Administration oder des Verkaufs fallen, sind mit der ig-Technik abzuklären. Damit die Probleme nicht auf unterschiedlichen Informationswegen zur ig-Technik gelangen, sind alle Anfragen via Kontaktformular im Intranet zu machen. Telefon, E-Mail oder direkte Ansprache sind nicht von Vorteil. Eine Regelung der Kommunikation ist notwendig, um einen einheitlichen Informationsstrom sicherzustellen und um die ig-Technik zu entlasten.

2. Was ich wissen muss

2.1 Problembereiche

Bei folgenden Problemen muss sich der jeweilige Mitarbeiter an die ig-Technik wenden:

- Domainwesen (intern & extern)
- E-Mail
- Produktionsumgebung einrichten
- Statistik
- Suchmaschinenanmeldung
- Back-Ups (CD-ROM Archivierung)

2.2 Anfrage von Kunden

Falls sich ein Kunde mit einem technischen Problem an einen GR oder PRG wendet, bestehen zwei verschiedene Vorgehensweisen:

1. Der Kunden wird mit der zuständigen Person verbunden
2. Das Problem des Kunden wird vom Mitarbeiter aufgenommen und an den ig-Technik Mitarbeiter weitergeleitet. Sämtliche Fragen von Kunden, betreffend technischen Fragen müssen an die ig-Technik weitergeleitet werden.

Folgende Informationen müssen der ig-Technik mitgeteilt werden:

- Kundename
- Problembeschreibung
- Ansprechpartner
- Telefonnummer

Optional:

- www Adresse
- E-Mail Adresse
- Sonstige Informationen des Kunden

400.80.10 / Ferien / Abwesenheit

1. Allgemeines:

In diesem Kapitel befindet sich eine Checkliste was alles vor den Ferien oder der Abwesenheit erledigt werden muss.

2. Was ich tun muss!

2.1 Bei Abwesenheit während der Blockzeit (stundenweise)

2.1.1 E-Mail

Es muss eine E-Mail an all@internetgalerie.ch am Vortag gesendet werden, bei späterem eintreffen.

Es muss eine E-Mail an all@internetgalerie.ch am Vormittag gesendet werden, bei Abwesenheit tagsüber

2.1.1 Telefon

Das Telefon muss auf die Zentrale umgeleitet werden.

2.2 Bei einzelnen Freitagen

2.2.1 google Kalender

Die Ferien müssen selbständig sofort nach der Freigabe im Intranet eingetragen werden.

2.2.2 E-Mail

Es muss eine E-Mail an all@internetgalerie.ch 2 Tage vorher gesendet werden.

Das Postfach muss übergeben werden.

2.2.3 Telefon

Das Telefon muss auf die Zentrale umgeleitet werden.

2.2.4 Ämtli

Es muss ein Stellvertreter festgelegt werden.

2.2.5 Zeiterfassung/Planer

Die Ferien müssen selbständig vor dem Bezug in der Zeiterfassung eingetragen werden.

2.3 Bei Ferien ab einer Woche

2.3.1 google Kalender

Die Ferien müssen selbständig sofort nach der Freigabe im Intranet eingetragen werden.

2.3.2 E-Mail

Es muss eine E-Mail an all@internetgalerie.ch eine Woche vorher gesendet werden (am Montag).
Das Postfach muss übergeben werden.

2.3.3 Telefon

Das Telefon muss auf die Zentrale umgeleitet werden.

2.3.4 Projekte

Es müssen alle Projekte korrekt abgelegt und beschriftet sein. (Projektstand)
Die Laufblätter müssen auf dem aktuellsten Stand sein.
Die Stellvertretung muss korrekt über den aktuellen Stand der Projekte informiert werden.

2.3.5 Ämtli

Es muss ein Stellvertreter festgelegt werden.

2.3.6 Arbeitsplatz

Der Arbeitsplatz und alle Ablagefächer müssen aufgeräumt sein.

2.3.7 Zeiterfassung/Planer

Die Ferien müssen selbständig vor dem Bezug in der Zeiterfassung eingetragen werden.

500.10.10 / Infocenter

1. Allgemeines: Welche Funktion hat das Infocenter?

Primär hat das Infocenter die Aufgabe eines Kommunikations- und Informationsmediums für die Kunden der internetgalerie und die internetgalerie selbst. Im Infocenter sollen dem Kunden sämtliche benötigten und gewünschten Informationen zugänglich gemacht werden. Der Kunde soll das Infocenter als Plattform für sämtliche Arbeiten und Informationsbegehren im Zusammenhang mit seiner Internetpräsenz nutzen.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Kundenblatt

Das Kundenblatt gibt dem Kunden einen Überblick über sämtliche Leistungen, die ihm im Infocenter zur Verfügung gestellt werden.

2.2 Beta-Versionen

Beta-Versionen sind dem Kunden immer mittels Link im Infocenter zugänglich zu machen. Dieser Link führt den Kunden zu einer Übersichtsseite (index.shtml im Beta-Ordner). Diese Übersichtsseite ist zwingend für jede Beta-Version.

2.3 Interaktive Programme

Kunden, die Teile Ihres Auftritts mit interaktiven Programmen selbständig editieren können, finden im Infocenter Links zu den verschiedenen Editiermasken.

2.4 Web-Statistik

Jeder Kunden der internetgalerie, der seinen Internet-Auftritt bei der internetgalerie hosted, hat das Anrecht auf eine detaillierte Web-Statistik. Bei Problemen sollte der Kunde auf die ausführliche Anleitung zu dieser Statistik hingewiesen werden, die sich im „Know-How Center“ befindet.

2.5 E-Mail verwalten / E-Mail-Statistik

Sämtliche Kunden, die Ihren Auftritt bei der internetgalerie hosten, haben ein Anrecht auf mehrere E-Mail Konti und eine E-Mail-Statistik. Bei Problemen sollte der Kunde auf die ausführlichen Anleitung zum Verwalten von E-Mails und der Statistik hingewiesen werden. Sie befinden sich im „Know-How Center“.

500.20.10 / Webstatistik

1. Allgemeines: Wieso eine Webstatistik?

Mit der detaillierten Webstatistik der internetgalerie ist der Kunde in der Lage, Stärken und Schwächen in seiner Webseite zu finden. Die Statistik zeigt ihm zusätzlich auf, welche Bereiche von Kunden oder Lieferanten besonders geschätzt und häufig angewählt werden und welchen Bereichen kaum Beachtung geschenkt wird.

Eine Webstatistik ist für einen Hosting-Partner, wie es die internetgalerie ist, eine Standard-Dienstleistung, die zwingend und kostenlos angeboten werden muss.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Anleitung zur Webstatistik

Sollten Kunden Probleme bei der Interpretation der Auswertungen der Statistik haben, sollen sie als erstes auf die Anleitung verwiesen werden, die ihnen im Infocenter zur Verfügung steht. Falls der Kunde das Problem mit Hilfe der Anleitung nicht lösen kann, muss er an den zuständigen IG-Technik Mitarbeiter weitergeleitet werden.

2.2 Zuständigkeit bei technischen Problemen

Zuständig für technische Probleme aber auch für inhaltliche Fragen ist die IG-Technik. Der Kunde muss also mit dem zuständigen IG-Technik Mitarbeiter verbunden werden (Siehe Organisation).

500.30.10 / E-Mail Verwaltung

1. Allgemeines: Wieso E-Mails selbst editieren?

Mit dem E-Mail Verwaltungssystem der internetgalerie stehen dem Kunden eine Vielzahl an Möglichkeiten im Bereich E-Mail zur Verfügung. Kunden können auf diese Weise ihre E-Mail Konten und Adressen selbständig und ohne Hilfe der internetgalerie verwalten. Grundsätzliche Funktionen des Verwaltungssystems sind E-Mail Konten neu erstellen, löschen und ändern. Auch Weiterleitungen an andere Adressen können Kunden selbst vornehmen.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Verwaltungssystem auf Anfrage

Die E-Mail Verwaltung muss vom Kunden explizit verlangt werden.

2.1 Berechtigung und Zugriff

Die E-Mail Verwaltung ist der Geschäftsführung oder autorisierten Mitarbeitern des Kunden vorbehalten. Mitarbeiter der internetgalerie dürfen Login Daten nicht an Unbefugte weitergeben.

2.2 Anleitung zur E-Mail Verwaltung

Sollten Kunden Probleme bei der Bedienung der E-Mail Verwaltung haben, sollen sie als erstes auf die Anleitung verwiesen werden, die ihnen im Infocenter zur Verfügung steht. Falls der Kunde das Problem mit Hilfe der Anleitung nicht lösen kann, muss er an den zuständigen IG-Technik Mitarbeiter weitergeleitet werden.

2.3 Zuständigkeit bei technischen Problemen

Zuständig für technische Probleme aber auch für inhaltliche Fragen ist die IG-Technik. Der Kunde muss also mit dem zuständigen IG-Technik Mitarbeiter verbunden werden (Siehe Organisation).

500.40.10 / Beta Version

1. Allgemeines: Zweck der Beta-Version bzw. dem Beta-Verzeichnis?

Die Beta-Version ist eine „Vorab-Version“ oder „Test-Version“ des Endprodukts. Sie muss vom Kunden abgesegnet werden, damit die Entwicklung der eigentlichen Version beginnen kann.

Die Beta-Version ermöglicht dem Kunden ein orts- und zeitunabhängiges Betrachten der Fortschritte in seinem Projekt. Mittels Beta-Verzeichnis kann der Kunde z.B. verschiedene Layout-Vorschläge bequem von zu Hause oder vom Büro aus ansehen und muss nicht bei jeder Änderung den Weg zur internetgalerie auf sich nehmen. Das Beta-Verzeichnis ist also eine Dienstleistung am Kunden.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Sämtliche Seiten

Sowohl für Grafiker als auch für Programmierer gilt folgendes: In der Beta-Version werden dem Kunden die Startseite und sämtliche Unterseiten zur Verfügung gestellt.

Bei der Erstellung der Layout-Vorschläge gilt dies für den Grafiker nicht. In diesem Fall werden nur die verschiedenen Startseiten und die jeweils dazugehörige Unterseite im Beta-Verzeichnis präsentiert.

2.2 Aktivierung / Deaktivierung des Links „Beta-Verzeichnis“ im Infocenter

Sobald das Beta-Verzeichnis von der ig-Technik eingerichtet wurde, erscheint in der Kundenansicht der igISP-Software die Option zum Aktivieren und Deaktivieren des Links „Beta Verzeichnis“ im Infocenter des jeweiligen Kunden. Aktiv bedeutet, dass der Link „Beta Verzeichnis“ für den Kunden sichtbar ist. Ist der Link inaktiv geschaltet, so wird er im Infocenter nicht angezeigt.

Die Aktivierung und Deaktivierung wird vom zuständigen GR oder PRG nach Aufschaltung eines Auftrages in der igISP-Software vorgenommen.

2.3 Änderungen im Beta-Verzeichnis

- Der Programmierer / Grafiker soll sich bei jedem Aktualisieren der Beta-Version vergewissern, ob die Kontaktdaten des Ansprechpartners korrekt sind. Bei Individualauftritten wird standardmässig der zuständige PL aufgeführt. Bei einem Basisauftritt muss der jeweilige Web-Berater als Kontaktperson stehen.
- Die aktuellste Version muss in der Auflistung immer als erstes ersichtlich sein. Ältere Versionen verschieben sich dadurch nach unten.
- Der Link zur programmierten Version ist immer als erstes ersichtlich. Layouts verschieben sich dadurch nach unten.

600.10.10 / Offertenwesen

1. Allgemeines: Wieso schreiben wir Offerten?

Offerten sind ein wichtiger Bestandteil der Kommunikation nach aussen. Eine saubere und leicht verständliche Offerte wirft ein positives Licht auf die internetgalerie. Offerten sind aber natürlich auch für die Administration und die Buchhaltung von grossem Interesse. Eine genaue und lückenlose Erfassung von Aufträgen / Offerten sollte im Interesse sämtlicher Mitarbeiter der internetgalerie sein; schliesslich werden davon Ende Monat die Gehälter bezahlt. Wie das Offertenwesen in der internetgalerie gehandhabt wird, soll hier kurz erklärt werden.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Offertext / Offerteninhalt

Der Offertext muss Bezug auf den Input des Kunden nehmen. Mindestens die Kundenwünsche müssen in der Offerte ersichtlich und für den Kunden verständlich sein.

2.2 Offerten verarbeiten / Zeiterfassung

Offerten sind nach der Anfrage umgehend zu verarbeiten und dem Kunden zuzustellen.

Beim Erarbeiten der Offerte muss auf den Auftrag des Kunden gestempelt werden.

Standard Offerten werden im Planern erfasst.

Bei umfangreichen Projekten bei welchen die Offerten nicht im Planer erfasst werden. Legt man diese im jeweiligen Jahreskundenordner auf dem KEA ab (z.B. \\KEA\Produktion\kunden\kunden-2010\sve\). Sollte kein Ordner vorhanden sein, muss ein Ordner erstellt werden. Der Kundenordner wird nach der URL des Kunden benannt.

2.3 Offerte dem Geschäftsleiter (GL) vorweisen

Keine Offerte darf die internetgalerie verlassen, ohne dass sie dem GL zur Kontrolle vorgelegt wurde. Sollte der GL nicht erreichbar sein, muss mit dem versenden der Offerte abgewartet werden.

2.4 Offerte dem Kunden zustellen

Offerten sind dem Kunden nach der Anfrage umgehend zuzustellen. Die Offerte ist dem Kunden wenn möglich per Fax zu senden. Der Sendebericht des Fax sowie die Originalofferte ist vom Mitarbeiter in einer Arbeitsmappe abzulegen.

2.5 Offertenbestätigung durch den Kunden

Die vom Kunden bestätigte Offerte muss in der Administration kopiert und dort im dafür vorgesehenen Fach abgelegt werden. Die Kopie nimmt der Mitarbeiter zu sich und legt sie in der Arbeitsmappe ab.

2.6 Nachfragen bei unbeantworteten Offerten

Liegt nach drei Arbeitstagen keine Bestätigung oder Absage der Offerte vor, so muss der Mitarbeiter der internetgalerie telefonisch beim Kunden nachfragen.

600.20.10 / Sitzungszimmer reservieren

1. Allgemeines:

Die internetgalerie verfügt in Thun ein Sitzungszimmer, welches von jedem Mitarbeiter für Sitzungen und Präsentationen belegt werden kann. Um Doppelbelegungen zu vermeiden, muss das Sitzungszimmer für jede Sitzung oder Präsentation reserviert werden. Die Reservierung wird elektronisch im Buchungssystem vorgenommen, welches einfach über www.google.com/calendar erreicht werden kann.

2. Was ich wissen muss!

2.1 Vorgehen beim Reservieren

Die Art und Weise wie Sitzungstermine einzutragen sind, wird an einem Beispiel erklärt. Die Vorgehensweise ist für sämtliche Mitarbeiter der internetgalerie verbindlich:

1. Im goggle Kalender neuer Termin erstellen
2. Kalender Sitzungsraum auswählen
3. Sitzungsdatum kontrollieren (z.B. Dienstag, 12.04.2010)
4. Sitzungszeit auswählen (z.B. 14h00 bis 16h00)
5. Im Titel folgendes eingeben z.B. Schulung Marazzi AG
6. Unter Anmerkungen Name des Kunden und die Anzahl der Sitzungsteilnehmer
7. Die internen Teilnehmer noch einladen (Gäste hinzufügen)

2.2 Änderung von Sitzungsterminen / Reservationen löschen

Sollte ein Kunde oder ein Mitarbeiter der internetgalerie den vereinbarten Termin aus irgend welchen Gründen nicht einhalten können, muss der Termin unverzüglich verschoben oder gelöscht werden, damit andere Personen das Sitzungszimmer nutzen können.

2.3 Anspruch auf das Sitzungszimmer

Grundsätzlich gilt, wer zuerst reserviert, hat Anspruch auf das jeweilige Sitzungszimmer. Die GL kann jedoch in bestimmten Fällen Reservationen im Raumbuchungssystem ändern bzw. auf ein anderes Sitzungszimmer verlegen.

600.30.10 / Ig-Planer

1. Allgemeines: Funktion des ig-Planers?

Der ig-Planer ist zusammen mit der Wissensdatenbank das einzige personenunabhängige Informationssystem der internetgalerie. Er dient dem Austausch von Daten und Informationen und deren Archivierung. Der ig-Planer ist somit unerlässlich, um einen Überblick über ein vergangenes Projekt zu erhalten. Zudem erfüllt der ig-Planer zahlreiche administrative Funktionen, wie die Zeiterfassung oder die Verwaltung von Kontaktinformationen.

600.40.10 / internetgalerie Büroreglement

1. Allgemeines:

Das Büroreglement der internetgalerie regelt und strukturiert administrative und organisatorische Aufgaben der täglichen Arbeit.

2. Was ich wissen muss

2.1 Geschäftsräumlichkeiten

Die Geschäftsleitung, sowie alle Mitarbeiter sind dafür verantwortlich eine ordentliche, motivierende Arbeitsumgebung zu bewahren.

Die Pflichten eines jeden Mitarbeiters können der Liste „Aufgabenliste für Mitarbeiter“ im Intranet entnommen werden. Die hieraufgeführten Punkte sind für alle verbindlich.

2.1.1 Entrée

Die Eingangstüren müssen immer abgeschlossen werden.

2.1.2 Küche

- Die Küchentüre muss immer geschlossen sein
- Das Geschirr wäscht jeder selber ab
- Jeder schaut das er die Küche so verlässt wie er sie betreten hat
- Die abgelaufenen Lebensmittel sind zu entsorgen

2.1.3 WC

Aussen- wie Innentüre immer schliessen. Toilette sind so zu verlassen, wie man sie gerne antreffen möchte.

2.1.4 Büroräumlichkeiten

Jedes Büro muss ordentlich aufgeräumt sein, damit jederzeit unvorhergesehene Kunden die Räumlichkeiten betreten können.

- Der Arbeitsplatz ist täglich in einem aufgeräumten Zustand zu verlassen.
- Am Mittag müssen alle die Bildschirme sowie das Licht abschalten.
- Am Abend müssen alle Computer und Bildschirme abgestellt werden.
- Am Freitag die gebrauchten Tassen, Löffeln etc. abwaschen

Persönliches, wie auch geschäftliches Büromaterial zusammenstellen, damit der Raumpfleger die Pultoberfläche reinigen kann.

Mitarbeiter, welche in den Büroräumlichkeiten Mittagessen, dürfen die Essensreste nicht im Büropapierkorb entsorgen sondern haben dies in der Küche zu tun. Kurz die Fenster öffnen, damit nicht der ganze Nachmittag der Geruch des Mittagessens in der Luft hängt.

2.1.5 Sitzungszimmer

Siehe Betriebshandbuch der internetgalerie unter dem Kapitel 600.20.10 und so zur Kenntnis nehmen und anwenden.

2.1.6 Kundenempfang

Beim Kundenempfang immer kontrollieren ob die WC und Küchen Türen geschlossen ist. Bei Bedarf Licht machen!

Es kann vorkommen, dass ein Mitarbeiter oder die GL eine Sitzung vergisst. Mitarbeiter, welche den Kunden empfangen, ihn im Sitzungszimmer platzieren, ein Getränk (Kaffee oder Mineralwasser) anbieten und bei längerer Wartezeit die aktuelle Tageszeitung (Thuner Tagblatt) bringen. Anschliessend den Sitzungsteilnehmer informieren (Natel).

Nach Abschluss der Sitzung die Fenster öffnen und ev. Kaffeetassen oder Gläser abwaschen und die Sitzungsstühle wieder anordnen. Jeder muss dazu beitragen dass der Kunde umgehend in Empfang genommen wird.

2.1.7 Pausen - und Rauchbereich

Die Raucher Aschenbecher und wenn nötig auch den Abfalleimer leeren.

2.1.8 Auto / Fahrräder / Mofa Parkplatz

Die internetgalerie hat zu den Geschäftsräumlichkeiten auch noch 3 Parkplätze gemietet. Wir bitten Sie, nur auf unseren Parkplätzen zu parkieren und nicht einfach einen freien Parkplatz zu brauchen. Bitte informieren Sie sich bei der GL. Für Mofa und Fahrräder haben Sie die Möglichkeit direkt neben dem Eingang zu parkieren.

2.2 IG intern

2.2.1 Administratives

Im Büro der Administration befinden sich verschiedene Ablagefächli.

Alle Dokumente welche aufbewahrt werden müssen sind in das dafür vorgesehene Fach abzulegen.

2.2.2 Sitzungen

Alle Fragen zu verschiedenen Themen werden direkt vom Mitarbeiter an die GL weitergeleitet. Diese werden in der kommenden Teamsitzung beantwortet oder besprochen.

2.2.3 Bewerbungen / Stelleninserate

Bewerbungen werden nur in schriftlicher vollständiger Form mit Foto, per Post oder Internet bearbeitet.

Mündliche Vereinbarungen sind nicht zulässig.

Für sämtliche Anfragen wie Bewerbungen, Einladung zu einem Vorstellungsgespräch, Stand der Bewerbung, Absagen usw. ist die GL zuständig und gibt als einzige Auskunft.

2.3 Arbeitszeiten

2.3.1 Zeiterfassungsrapport

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

2.3.2 Wochenarbeitszeit

Jeder ist selbst verantwortlich seine Wochenarbeitszeit zu kontrollieren.

2.3.3 Arbeitszeit

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

2.3.4 Blockzeiten

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

Kontrolle: Gestützt auf das Reglement, wird die GL, die Einhaltung kontrollieren.

2.3.5 Gleitzeit

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

Kontrolle: Durch die GL wird mittels der monatlichen Zeitabrechnung gestützt auf das Personalreglement die Einhaltung kontrolliert.

2.3.6 Überstunden

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

Ablauf: Überstunden werden nur im Voraus, mit mündlicher Absprache des direkten Vorgesetzten bewilligt.

Arbeitszeiterfassung: Gemäss Personalreglement, Kapitel Arbeitsstunden Kontrolle

Überzeitformular: der Mitarbeiter, der die Überzeit bewilligt erhalten hat, kopiert die geleistete (Über)zeit, kontrolliert und unterschreibt das vorgesehene Formular und gibt dies dem Vorgesetzten zur Unterschrift weiter. Sobald die Administration das Formular erhalten hat, wird die geleistete Überzeit in der monatlichen Zeitabrechnung erfasst.

2.3.7 Vorholzeit

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

Damit die Zeit um Weihnachten / Neujahr arbeitsfrei gestaltet werden kann, wird die zu leistende Arbeit während des Jahres durch jeden Mitarbeiter vorgeholt. Die Administration informiert zu Beginn des Jahres über die zu leistende Vorholzeit.

Die Vorholzeit soll prinzipiell zur Weiterbildung verwendet werden.

2.3.8 Abwesenheiten

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

Abwesenheiten werden per E-Mail an all@internetgalerie.ch mitgeteilt.

2.3.9 Arztbesuche und Zahnarzt

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

2.3.10 Ferien

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

Abwesenheiten per E-Mail anfragen. Die GL informiert über bewilligt oder nicht bewilligt per E-Mail den Mitarbeiter. Mitarbeiter, die Ferien haben, müssen alle Mitarbeiter per E-Mail informieren von wann und bis wann man Ferien hat und diese im google Kalender eintragen.

2.3.11 Pause

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie. Teilzeit Mitarbeiter, die nicht bis zu 5.5 Std. pro Tag arbeiten, haben kein Recht auf bezahlte Pause.

2.3.12 Mittag

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie.

2.3.13 Feiertag

Es gelten die Bestimmungen des Reglement der Arbeitszeit vom 01. November 2010 der internetgalerie unter dem Kapitel verkürzte und arbeitsfreie Tage.

2.3.14 Postbotengang

Der Mitarbeiter, welcher regelmässig am Morgen die Post vom Postfach abholt, kann sich jeden Freitag eine zusätzlich ½ Stunde in der Zeiterfassung gutschreiben (Unter dem Projekt ig-intern, Auftrag Postbotengang und Tätigkeit Verschiedenes. Zeit 00:00:00 – 00:30:00 eingeben).

2.3.15 Auswärtige Arbeitszeiten

Sitzungen und andere auswärtige Arbeiten sind unaufgefordert und selbständig nachzutragen.

2.3.17 Ausfall internetgalerie Planer

Mitarbeiter tragen unaufgefordert und selbständig die nachzutragende Zeit korrekt ein.

2.3.18 Unbezahlte Ferien

Beim Wunsch nach unbezahlten Ferien muss ein Ferienantrag gestellt werden. Dieser wird mit der GL direkt besprochen. Über den Antrag wird entschieden und den Mitarbeiter informiert.

2.4 Allgemeines

2.4.1 Private Bezüge

Briefmarken, Kopien Fr. 0.20/Blatt und sonstiges Büromaterial der internetgalerie sind der Administration zu melden beziehungsweise zu bezahlen.

2.4.2 Mitarbeiter der internetgalerie AG

Siehe intern internetgalerie unter Adressliste ig-Team.

2.4.3 Telefon

Der Mitarbeiter, der das Telefon abnimmt, ist die Visitenkarte der Firma. Eine freundliche Stimme, Kunde mit Namen ansprechen und freundliches Verabschieden sind sehr wichtig. Beim Telefonieren mit einem Kunden ist das Radio abzustellen oder einfach so, dass es für den Kunden nicht mehr hörbar ist.

2.4.4 Kundenparkplatz

Kundenparkplatz steht momentan keiner zur Verfügung. Der Kunde kann im Aare-Zentrum Parking parkieren.

2.4.5 Büro und Verbrauchsmaterial

Das Verbrauchsmaterial oder Büromaterial kann selbständig bezogen werden. Es ist auf die vorhandene Menge zu achten und bei Bedarf die Bestellung an die zuständige Person (siehe Aufgabenliste für Mitarbeiter im Intranet) weiterzuleiten.

2.4.6 Toner

Sobald ein Toner leer ist, wird dies dem verantwortlichen für den Einkauf (siehe Aufgabenliste für Mitarbeiter im Intranet) gemeldet.

2.5 Reglemente

Jeder Mitarbeiter hat zum Vertrag das Reglement der Arbeitszeit, die Betriebsordnung und das Spesenreglement erhalten. Wenn dies nicht der Fall ist, bitte der GL melden, damit dies nachgeholt werden kann. Diese Reglemente gelten für alle Mitarbeiter und bilden einen integrierenden Bestandteil der abgeschlossenen Arbeitsverträge.