

Informatik

## **E-Mail-Leitfaden**

Dokument:	E-Mail-Leitfaden
Version:	1.0
Letzte Änderung durch: am:	BK/MN 25.02.2021
Freigabe durch:	GL, 12.02.2021 / PIKK, 24.02.2021
Gültig ab:	01.04.2021
Verteiler:	Informatikanwender Spital Lachen AG

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitende Bemerkungen .....	3
2	E-Mail-Elemente .....	3
	2.1. Übersicht .....	3
	2.2. Absender .....	3
	2.3. Empfänger .....	3
	2.4. Betreff .....	4
	2.5. Inhalt .....	4
	2.6. Signatur .....	5
	2.7. Disclaimer .....	5
	2.8. Anlagen .....	6
	2.9. Versandoptionen .....	6
3	E-Mails verwalten .....	7
	3.1. Übersicht .....	7
	3.2. Posteingang .....	7
	3.3. Erstellen .....	7
	3.4. Versenden .....	7
	3.5. Löschen .....	7
	3.6. Verwalten und Archivieren .....	8
	3.7. Suchen und Finden .....	8
4	Sicherheit .....	8
	4.1. Risiken .....	8
	4.2. Virenschutz .....	8
	4.3. SPAM .....	9
	4.4. FunMails .....	10
5	Organisatorische Aspekte .....	10
	5.1. Persönliche Arbeitstechnik .....	10
	5.2. Zugriffsrechte .....	10
	5.3. Stellvertretungen .....	10
	5.4. Abwesenheitsmeldungen .....	11
	5.5. Austritte .....	11
6	Mobiler Zugriff .....	11
	6.1. WebAccess .....	11
	6.2. Zugriff über mobile Geräte .....	12
7	Informatik Support .....	12

## 1 Einleitende Bemerkungen

- .1 Dieser E-Mail-Leitfaden deckt sämtliche wesentlichen Aspekte von E-Mails ab. Deshalb finden sich im Text neben zahlreichen Empfehlungen und Erläuterungen auch Verweise auf verbindliche Regeln gemäss dem Informatik-Nutzungsreglement der Geschäftsleitung.

## 2 E-Mail-Elemente

### 2.1. Übersicht

- .1 In diesem Kapitel sind alle wichtigen Regeln, Hinweise und Empfehlungen zu den wichtigen Elementen einer E-Mail zusammengefasst. Wichtige Elemente sind:
  - Absender
  - Empfänger
  - Betreff
  - Inhalt
  - Signatur
  - Disclaimer (Haftungsausschluss)
  - Anlagen
  - Versandoptionen.

### 2.2. Absender

- .1 Wer entsprechende Rechte hat, kann im Feld „Von“ eine andere, alternative Absender-Adresse auswählen. Auf diese Weise ist es möglich, eine E-Mail im Namen einer anderen Person oder Gruppe (z. B. die eigene Abteilung) zu versenden. Diese Funktion darf nur nach Absprache mit dem genannten Absender verwendet werden.

### 2.3. Empfänger

- .1 Einer der wichtigsten Grundsätze an erster Stelle: Senden Sie eine E-Mail nur an so viele Empfänger wie nötig bzw. an so wenige Empfänger wie möglich (bedarfsgerechte Kommunikation).
- .2 Der direkte Versand von E-Mails „An alle“ ist nur für Mitarbeiter in bestimmten Funktionen erlaubt und entsprechend technisch eingeschränkt. Technisch nicht berechtigte Mitarbeiter können eine E-Mail mit dem Verteiler „An alle“ verfassen und versenden, es erfolgt jedoch eine automatische Anfrage an das Direktionssekretariat, welches den tatsächlichen Versand freigeben muss.
- .3 Verwenden Sie die Option „Allen antworten“ sparsam und nur dann, wenn Sie sicher sind, dass tatsächlich alle Empfänger Ihre Antwort benötigen. Oft ist es sinnvoller, nur einem einzigen Empfänger oder einem Teil der ursprünglichen Empfänger zu antworten.
- .4 Verteilerlisten („Kontaktgruppen“, vordefinierte und persönlich angelegte) vereinfachen den wiederholten Versand von E-Mails an die stets gleiche Gruppe von Empfängern. Sie bergen jedoch auch die Gefahr, dass E-Mails unnötig versandt werden. Wenn eine E-Mail nur an einen Teil der Kontaktgruppe gehen soll, können Sie die Kontaktgruppe mit einem Mausklick auf das Pluszeichen (links vom Gruppennamen) auflösen und die überzähligen Empfänger löschen (Ausnahmen sind Verteiler, die Sicherheitsgruppen beinhalten).
- .5 Senden Sie insbesondere Kopien (Cc:) nur an diejenigen Empfänger, welche diese tatsächlich brauchen. Aber Achtung: Oft werden diese Kopien von den Empfängern im Vergleich zu direkt adressierten E-Mails nicht mit der gleichen Aufmerksamkeit und Sorgfalt bzw. mit tieferer Priorität behandelt.
- .6 Es ist gute Praxis, zuerst den Text der E-Mail zu verfassen und erst anschliessend – unmittelbar vor dem Versand – die Empfängeradresse(n) einzufügen. So vermeiden Sie, dass eine unvollständige E-Mail versehentlich zu früh versandt wird.

- .7 Prüfen Sie die Empfängeradressen vor dem Versand der E-Mail stets nochmals nach. Das gilt ganz besonders für E-Mails mit sensiblen Inhalten.
- .8 Wenn Sie eine Nachricht an eine falsche Adresse versandt haben, versuchen Sie möglichst rasch, diese zurückzurufen (Option „Diese Nachricht zurückrufen“). Das funktioniert allerdings nur, solange der Empfänger die Nachricht noch nicht gelesen hat.  
Häufig verhindern auch technische Gründe einen erfolgreichen Rückruf. Sie können von Outlook die Bestätigung des erfolgreichen Rückrufs anfordern. Falls Sie keine ausdrückliche Bestätigung erhalten, so melden Sie sich möglichst rasch telefonisch beim Empfänger. Bitten Sie darum, die E-Mail sofort zu löschen.
- .9 Führen Sie Adressänderungen in den Adressverzeichnissen immer möglichst sofort nach. Bereinigen Sie zudem Ihr persönliches Adressverzeichnis periodisch (mindestens 1 x jährlich), damit dieses nicht einfach uferlos wächst.

## 2.4. Betreff

- .1 Der Betreff soll stets so aussagefähig wie möglich sein. Er soll den Inhalt möglichst kurz und treffend charakterisieren.
- .2 Mit dem passenden, aussagekräftigen Betreff wird eine E-Mail vom Empfänger auch deutlich weniger mit Spam verwechselt (und ungelesen gelöscht).
- .3 Wenn man auf eine E-Mail direkt antwortet (mit der Option „Antworten“), so wird dem ursprünglichen Betreff ein „AW:“ vorangestellt. Dies macht nur dann Sinn, wenn es immer noch hauptsächlich um das gleiche Thema geht. Ansonsten erstellt man besser eine neue E-Mail mit einem neuen, zum Inhalt passenden Betreff (vgl. dazu auch Ziff. 2.5.8).

## 2.5. Inhalt

- .1 Grundsätzlich gelten für E-Mails an externe Stellen die gleichen Formulierungsregeln, wie sie für Briefkorrespondenz üblich sind. Ein höflicher und korrekter Schreibstil ist nie falsch; ebensowenig eine korrekte Anrede und eine höfliche Grussformel.
- .2 Formulieren Sie kurze Sätze. Strukturieren Sie lange Texte in Absätze. „Keep it simple“ ist auch hier ein wertvoller Ratschlag!
- .3 Schreiben Sie in einem unverschlüsselten E-Mail immer nur das, was anderntags ohne grossen Schaden auch in der Zeitung stehen dürfte. Bedenken Sie stets, dass via Internet versandte, unverschlüsselte E-Mails sozusagen im öffentlichen Raum transportiert werden.
- .4 E-Mails mit unfreundlichem, beleidigendem oder gar boshafem Inhalt (schlimmstenfalls versandt an einen unnötig grossen Empfängerkreis) können sehr rasch grossen Schaden anrichten. Schreiben Sie deshalb nie eine Antwort im Affekt!  
Wenn Sie sich über eine erhaltene E-Mail ärgern, dann schlafen Sie am besten zuerst einmal darüber – oder trinken Sie mindestens in Ruhe einen Kaffee. Nota bene: Für die Konfliktlösung ist ein persönliches Gespräch meist hilfreicher als eine E-Mail.
- .5 Achten Sie stets auf korrekte Rechtschreibung und Grammatik und nutzen Sie die eingebaute Rechtschreibprüfung (Direktaufwurf via F7). Lesen Sie wichtige/heikle E-Mails noch einmal sorgfältig durch, bevor Sie diese versenden. Elektronische Post ist ein sehr schnelles Medium, das zu unsorgfältiger Arbeit verleitet – möglicherweise mit negativen Folgen...
- .6 Schreiben Sie entsprechend den CD/CI-Vorgaben immer mit der Schriftart Tahoma und einer Schriftgrösse von 10 Punkten. **Fett**, unterstrichen oder *kursiv* oder auch verschiedene Schriftfarben können durchaus hilfreiche Gestaltungselemente sein. Sie sollen aber nur sparsam eingesetzt werden.

- .7 Es kann hilfreich sein, bei Antworten direkt zwischen die Zeilen des Absenders zu schreiben, um auf diese Weise den Kontext zur ursprünglichen Nachricht herzustellen. Das kann die Übersicht für Absender und Empfänger wesentlich verbessern. Hilfreich ist hierfür die Outlook-Option „Präfix für Kommentare“ (Menu Datei – Optionen – E-Mail – Antworten und Weiterleitungen); hier können beispielsweise die eigenen Initialen als Präfix eingestellt werden.
- .8 Wenn eine „Antwort auf die Antwort auf die Antwort auf die Antwort...“ gegeben wird, entstehen oft ellenlange, unübersichtliche E-Mails, welche mühsam zu lesen sind. Deshalb sollte man die Option „Antworten“ nur nutzen, wenn der direkte Bezug zur empfangenen Nachricht gegeben und wichtig ist. In allen anderen Fällen soll eine neue Nachricht mit neuem Betreff erstellt werden oder doch zumindest nicht mehr relevante Teile aus dem übernommenen Text gelöscht werden.
- .9 Abkürzungen sollen sparsam verwendet werden. „MfG“ statt „Mit freundlichen Grüßen“ mag zwar schneller getippt sein, ist aber schlicht unhöflich. Besserer Stil ist eine korrekte, auf den Empfänger abgestimmte Grussformel.
- .10 Auch sogenannte Emoticons wie :-)) oder • sollen in formellen Schreiben nie verwendet werden. SMS-Jargon wie etwa \*grin\* oder \*lol\* sind in geschäftlichen E-Mails fehl am Platz.
- .11 Fügen Sie nicht unnötig Bilder, Hintergrundfarben, spezielle Schriftarten u.ä.m. in Ihre E-Mails ein. Bedenken Sie dabei, dass diese Elemente Ressourcen verbrauchen und beim Empfänger möglicherweise gar nicht oder nicht korrekt angezeigt werden.
- .12 Nachrichten mit beleidigenden, diskriminierenden, diffamierenden, drohenden oder gar obszönen Inhalten sind verboten.

## 2.6. Signatur

- .1 Für die E-Mail-Signatur gelten entsprechend der CD/CI des Spitals Lachen die folgenden Vorgaben:

Max Mustermann  
Funktion

---

Spital Lachen AG  
Oberdorfstrasse 41  
8853 Lachen SZ  
Tel. 055 451 xx xx  
[max.mustermann@spital-lachen.ch](mailto:max.mustermann@spital-lachen.ch)  
[www.spital-lachen.ch](http://www.spital-lachen.ch)



Das Muster und die Anleitung für die Erstellung der eigenen E-Mail-Signatur kann im Intranet unter diesem [Link](#) aufgerufen werden. Bitte nicht vergessen, die eigenen Daten (Name, Vorname, Telefonnummer) anzupassen.

## 2.7. Disclaimer

- .1 Der Begriff Disclaimer wird als Fachausdruck für einen Haftungsausschluss verwendet. Dabei kommen Disclaimers vorwiegend in E-Mails und auf Webseiten vor. Der Begriff stammt ursprünglich vom englischen „to disclaim“ ab, was soviel bedeutet wie „abstreiten“ oder „in Abrede stellen“.

- .2 Im Zusammenhang mit E-Mails enthalten typische Disclaimers Instruktionen an Empfänger, welche die E-Mail allenfalls irrtümlich erhalten. Diese werden beispielsweise gebeten, die irrtümlich erhaltene E-Mail sofort zu löschen. Auch wird oft die „unbefugte Weitergabe“ des E-Mails untersagt.
- .3 Die meisten Juristen vertreten die Auffassung, dass Disclaimers wenig nützen. Es gibt keine Rechtsnormen, die direkt anwendbar wären. Allenfalls sind allgemeine Rechtsgrundlagen wie Persönlichkeitsschutz, Urheberrecht etc. relevant.
- .4 Disclaimers werden deshalb im Spital Lachen grundsätzlich nicht angewandt.

## 2.8. Anlagen

- .1 Anlagen zu E-Mails sollen die Grösse von 35 MB (unkomprimiert) nicht übersteigen. Viele Mailboxen sind diesbezüglich restriktiv konfiguriert. Heisst: zu grosse Anlagen werden beim Empfänger abgewiesen. Meistens – je nach Konfiguration – ohne Benachrichtigung des Empfängers.
- .2 Im Idealfall werden Dokumente bzw. Dateien im PDF-Format (und nicht im Original-Format wie beispielsweise .docx, .xlsx, .pptx etc.) versandt. So kann der Absender auch sicherstellen, dass der Charakter und/oder der Inhalt seines Dokumentes nachträglich nicht ohne Weiteres verändert werden kann.
- .3 Anlagen sollen sprechende, einfach verständliche Namen haben; insbesondere dann, wenn mehrere Anlagen mit einer einzigen E-Mail versandt werden. Also beispielsweise nicht „XY134z9.pdf“ sondern „Anfrage.pdf“.

## 2.9. Versandoptionen

- .1 E-Mails können mit verschiedenen Versandoptionen verschickt werden. Da es diesbezüglich für die verschiedenen E-Mail-Systeme keine verbindlichen Standards gibt, kann man sich nicht darauf verlassen, dass die Optionen auch tatsächlich Wirkung zeigen.
- .2 So ist es beispielsweise nicht verlässlich wirksam, eine E-Mail mittels Systemoptionen als „dringend“ (Wichtigkeit) oder „persönlich“ (Vertraulichkeit) zu kennzeichnen. Will man sichergehen, dass die entsprechende Botschaft beim Empfänger auch tatsächlich ankommt, schreibt man derartige Vermerke besser selber in den Betreff und/oder direkt in den Nachrichtentext. Achtung: KISIM importiert keine E-Mail- oder Terminobjekte, die als vertraulich oder privat gekennzeichnet sind.

Nota bene: Eine E-Mail eignet sich ohnehin nicht für dringende/zeitkritische Botschaften. Wenn Sie sicherstellen wollen, dass der Empfänger eine dringende Botschaft tatsächlich erhält, greifen Sie besser zum Telefon.

- .3 Mit Übermittlungs- und Lesebestätigungen verhält es sich ähnlich: Auch hier haben Sie leider keine Gewähr dafür, dass das Empfängersystem tatsächlich Meldung macht, ob eine Nachricht korrekt (oder eben nicht korrekt) übermittelt worden oder gelesen ist. Manche Systeme bzw. Accounts sind (oft aus Sicherheitsgründen) bewusst so konfiguriert, dass sie generell keine derartigen Bestätigungen versenden. Trotzdem kann man diese Optionen bei Bedarf (und sparsam) anwenden; im besten Fall erhält man die gewünschte Bestätigung. Erhält man sie nicht, so ist man gleich weit, wie wenn man's gar nicht erst probiert hätte... (Es gilt im Allgemeinen als aufdringlich und unhöflich, die Lesebestätigung generell/für sämtliche versandten Nachrichten anzuwenden.) Will man aber ganz sicher gehen und ist das Geschäft vielleicht sogar zeitkritisch, so schreibt man auch hier die Bitte um Bestätigung am besten direkt selber in den Nachrichtentext.

## **3 E-Mails verwalten**

### **3.1. Übersicht**

- .1 In diesem Kapitel sind alle wichtigen Funktionen im Zusammenhang mit der Verwaltung von E-Mails zusammengefasst. Wichtige Funktionen sind:
  - Posteingang
  - Erstellen
  - Versenden
  - Löschen
  - Verwalten
  - Suchen und Finden

### **3.2. Posteingang**

- .1 Der Posteingang sollte immer gut aufgeräumt, im Idealfall sogar leer sein. Wer Hunderte von E-Mails im Posteingang hat, verliert zwangsläufig die Übersicht. Grundsätzlich sollen E-Mails nicht über lange Zeit im Posteingang gelagert werden; der Speicherplatz pro Mailbox ist auch aus diesem Grund beschränkt.
- .2 Damit die eingehende Post effizient bearbeitet und ideal strukturiert werden kann, gelten folgende Empfehlungen:
  - SPAM-Mails (Ordner: Junk-E-Mail), uninteressante Werbung und Nachrichten löschen Sie am besten sofort.
  - E-Mails mit sehr kurzer Bearbeitungszeit (z. B. <3 Minuten) beantworten/bearbeiten Sie im Idealfall unmittelbar nach dem Öffnen; das ist insgesamt effizienter als ein zweiter Anlauf zu einem späteren Zeitpunkt.

### **3.3. Erstellen**


- .1 Wer immer wieder gleichlautende Nachrichten oder Nachrichtenblöcke versenden muss, tut gut daran, Textblöcke zu verwenden. Textblöcke können beispielsweise über das Outlook-Modul „Notizen“ verwaltet werden: Die Textblöcke werden als Notizen abgelegt und können mittels Kopieren/Einfügen-Funktionen in eine neue E-Mail eingefügt werden.

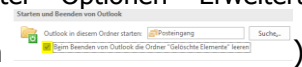
### **3.4. Versenden**

- .1 Falls Sie eine fehlerhafte und/oder unvollständige Nachricht versandt haben oder falls Sie eine Nachricht an einen falschen Empfänger adressiert haben, so hilft allenfalls die Outlook-Funktion „Nachrichtenrückruf“ (vgl. dazu Ziff. 2.3.7). Diese Funktion sollte unmittelbar nach dem Versenden genutzt werden. Der interne Empfänger erhält die Information, dass die Nachricht zurückgerufen wurde. Bei externen Empfänger ist diese Funktion nicht unterstützt.

### **3.5. Löschen**

- .1 Outlook verschiebt eine gelöschte E-Mail bekanntlich in den Ordner „Gelöschte Elemente“. Erst wenn auch der Inhalt dieses Ordners gelöscht wird (rechte Maustaste, „Ordner leeren“), ist eine gelöschte E-Mail definitiv aus Outlook entfernt. Der Löschvorgang umfasst demnach zwei separate Schritte. Beim Mailserver Spital Lachen ist die Wiederherstellung „Gelöschter Elemente“ die mit „Ordner leeren“ gelöscht wurden, innerhalb 30 Tagen möglich.

Ordner „Gelöschte Elemente“ markieren und in der Menüleiste auf  klicken.

- .2 Zudem kann Outlook auch so parametrierbar werden, dass der Ordner „Gelöschte Elemente“ beim Beenden von Outlook jedesmal automatisch geleert wird (Menü Datei – Optionen – Erweitert – Starten und Beenden von Outlook, „Gelöschte Elemente“ aktivieren ).

- .3 Nutzen Sie die Löschfunktion regelmässig, da die Mailbox-Grösse technisch limitiert ist.

### 3.6. Verwalten und Archivieren

- .1 E-Mails sollen generell nur so lange als zwingend nötig in der Mailbox verbleiben; die einzelnen Nachrichten sollen so rasch als möglich gelöscht werden.
- .2 E-Mails sollen nicht ausgedruckt werden, bloss um diese in Papierform abzulegen. Drückt man eine E-Mail aus, so gehen Informationen verloren (Transferdaten, Zeitstempel, ev. eine elektronische Signatur etc.); zudem hat der Ausdruck auf Papier die bekannten, gravierenden Mängel (Aufwand für die Ablage, Platzbedarf etc.). In den meisten Fällen ist es sinnvoller, die E-Mail in elektronischer Form (als .msg-Datei) in den File-Ablagen abzulegen.
- .3 Für die längerfristige Aufbewahrung wird empfohlen, die E-Mail in einem Archiv abzulegen (Outlook Postfachdatei \*.pst).  
Siehe dazu die Anleitung Intranet "SharePoint" unter Informatik – Outlook – Outlook Archiv erstellen.

### 3.7. Suchen und Finden

- .1 Outlook bietet leistungsfähige Suchfunktionen.
- .2 Im Outlook kann mit der Tastenkombination „Ctrl-E“ die einfache Suche aktiviert werden.

## 4 Sicherheit

### 4.1. Risiken

- .1 Die E-Mail ist ein mächtiges Werkzeug, welches unsere tägliche Arbeit stark vereinfacht und beschleunigt. Unbestritten ist aber auch, dass mit E-Mail viele neue Risiken entstanden sind, so z. B:
- Transport von Viren
  - unberechtigter Zugriff auf ungeschützte E-Mails
  - massenhaft versandte Werbe-E-Mails (SPAM)
  - bewusst irreführende Nachrichten, teilweise mit kriminellem Hintergrund und viele weitere mehr.
- .2 Im Umgang mit E-Mail-Systemen ist deshalb besondere Vorsicht geboten. Solange Sie sich an alle im vorliegenden Dokument formulierten Regeln und Empfehlungen halten, bleiben die Risiken in vertretbarem Rahmen. Eine absolute Sicherheit gibt es dennoch nicht.
- .3 Auf einige spezielle Risiken und Problemfelder wird in den folgenden Abschnitten eingegangen:

### 4.2. Virenschutz

- .1 Die Informatik-Systeme des Spitals Lachen sind alle mit leistungsfähigen Schutzmechanismen versehen; diese Vorkehrungen bieten einen sehr guten, aber naturgemäss keinen 100%-igen Schutz.
- .2 E-Mails mit auffälligem Betreff und/oder Absender sollen aus Sicherheitsgründen sofort gelöscht werden. Öffnen oder speichern Sie insbesondere nie die Anlagen von solchen E-Mails! Vgl. dazu auch die ausführlichen Erläuterungen im nächsten Abschnitt.



- .3 Wenn Sie Ihre privaten Systeme dazu nutzen, geschäftliche E-Mails zu bearbeiten (vgl. dazu Abschnitt 6.1), so müssen Sie sicherstellen, dass auch die eingesetzten privaten Systeme stets mit einem leistungsfähigen, aktualisierten Virenschutz versehen sind.  
Das Nutzungsreglement sagt dazu in Ziff. 4.2: *„Auf dienstlich genutzten privaten Informatikmitteln müssen geeignete Schutzvorrichtungen installiert sein. Diese müssen regelmässig (d.h. mindestens einmal pro Monat) aktualisiert werden.“*

### **4.3. SPAM**

- .1 Als SPAM / Junk-E-Mails (englisch für „Abfall“ oder „Plunder“) werden unerwünschte E-Mails bezeichnet, die dem Empfänger unverlangt zugestellt werden. Meist handelt es sich um Werbung oder Betrugsversuche. Verursacher sind die sogenannten Spammer, welche die SPAM-Nachrichten in grossen Massen versenden.
- .2 SPAM-Mails erkennt man in den meisten Fällen bereits am Absender und/oder an der Betreffzeile. Typische Themen sind Geld, Gewinne, fiktive Rechnungen, Erotik, Viren, menschliche Notlagen und Ähnliches.
- .3 Spezielle SPAM-Filter sollen die Benutzer des E-Mail-Systems möglichst vollständig vor SPAM schützen. Ein 100%iger Erfolg ist aber auch mit den besten Filtern nicht gegeben.
- .4 Bitte beachten Sie im Zusammenhang mit SPAM folgendes:
- Löschen Sie E-Mails sofort (und ohne sie vorher zu öffnen), wenn diese eindeutig als SPAM-Mails erkennbar sind.
  - Eine Ihnen bekannte Absender-Adresse ist leider nicht Gewähr dafür, dass es sich nicht doch um SPAM handelt. Spammer haben raffinierte Methoden entwickelt, um an „echte“ E-Mail-Adressen zu kommen und diese für ihre Zwecke zu nutzen.
  - Viele SPAM-Mails enthalten Anhänge. Öffnen Sie NIE diese Anhänge. Sie würden sich damit einem erheblichen Risiko aussetzen. Oft versuchen Spammer, sich über speziell programmierte Anhänge Zugang zu Ihren Daten bzw. zu Ihrem System zu verschaffen. Nicht selten enthalten solche Anhänge auch Viren.
  - Antworten Sie nicht auf ein SPAM-E-Mail (auch nicht via Links). Dies würde dem Spammer nur bestätigen, dass er eine gültige, aktive E-Mail-Adresse angeschrieben hat.
  - Verwenden Sie aus dem gleichen Grund auch nie die manchmal angebotenen „Unsubscribe“-Funktionen.
  - Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse nicht unnötig öffentlich bekannt. Verwenden Sie für private Aktivitäten (Einkäufe im Web, Aktivitäten in Foren etc.) nur Ihre private E-Mail-Adresse.
  - Folgen Sie niemals der Aufforderung, ein E-Mail an möglichst viele Empfänger weiter zu leiten.
  - Nicht selten agieren Spammer mit ausgeklügelten, raffinierten Methoden; sie verwenden beispielsweise Logos von Schweizer Behörden oder bekannten Unternehmungen (wie beispielsweise Swisscom, POST oder UBS). Sie dürfen aber davon ausgehen, dass gerade solche Unternehmungen Sie nie per E-Mail nach persönlichen Daten, Logininformationen (Benutzername und Kennwort) oder nach Ihrer Kreditkarte fragen würden. Folgen Sie auch nie der Aufforderung, eine bestimmte Telefonnummer anzurufen; es handelt sich mit grosser Sicherheit um eine teure gebührenpflichtige Nummer im Ausland.
- Wenden Sie sich im Zweifelsfall an die Informatik Spital Lachen.
- .5 Es ist untersagt, mit den Mailsystemen des Spitals Lachen massenweise private E-Mails zu versenden.

#### 4.4. FunMails

- .1 E-Mail-Systeme werden (zu) oft auch dafür verwendet, irgendwelche „FunMails“ an eine meist grosse Zahl von Freunden und Bekannten zu versenden. Es handelt sich dabei um Jokes, Videos, Bilder oder Bildserien, Musikdateien, Kettenbriefe und ähnliches mehr.
- .2 Diese FunMails – nicht alle mit wert- oder geschmackvollem Inhalt – belasten die Kommunikationsnetze stark und sind Zeitfresser. Nicht selten enthalten sie auch MalWare (Viren, Trojaner, Spyware u.ä.m.) oder animieren dazu, persönliche Informationen weiterzugeben, und sind deshalb ein erhebliches Sicherheitsrisiko.
- .3 Leiten Sie aus diesen Gründen keine derartigen E-Mails weiter und wählen Sie auch keine im Nachrichtentext enthaltene Internet-Links an. Empfangene FunMails sollen sofort gelöscht werden. Einen bekannten Absender sollten Sie zudem darum bitten, zukünftig keine derartigen E-Mails mehr an Ihre Geschäfts-Mailbox zu versenden.

## 5 Organisatorische Aspekte

### 5.1. Persönliche Arbeitstechnik

- .1 Bearbeiten Sie die eingegangene elektronische Post regelmässig und möglichst zeitnah.
- .2 Lassen Sie sich aber nicht ständig von neu eingehenden E-Mails von Ihrer Arbeit ablenken. Eingehende E-Mails können leicht zu einem eigentlichen Störfaktor werden und unsere Arbeit und Konzentration immer wieder unnötig unterbrechen.  
Es gibt Funktionen (z. B. ein Service Desk), wo möglichst rasche Reaktion wichtig ist. Für alle anderen Funktionen ist es ratsam, E-Mails blockweise, nur zu bestimmten Zeiten zu bearbeiten. Das spart Energie und Zeit.

### 5.2. Zugriffsrechte

- .1 Auf Ihre persönliche Mailbox können nur Sie selber zugreifen.
- .2 Für besondere Bedürfnisse können sogenannte „Gruppen-Mailboxen“ eingerichtet werden (z. B. info@spital-lachen.ch); für derartige Mailboxen können mehreren Mitarbeitenden Zugriffsrechte eingeräumt werden.
- .3 Der Administrator für das E-Mail-System hat zwar generelle Rechte für das ganze System, aber nicht die Erlaubnis, auf einzelne persönliche Mailboxen zuzugreifen.

### 5.3. Stellvertretungen

- .1 Sie können im Bedarfsfall (z. B. bei längeren Abwesenheiten) eine Stellvertretungs-Regelung treffen (Menü Datei – Informationen – Kontoeinstellungen – Zugriffsrechte für Stellvertretung).
- .2 Stellvertreter können E-Mails in Ihrem Auftrag versenden; dazu zählt auch das Erstellen von und Antworten auf Besprechungsanfragen.
- .3 Aus sicherheits- und datenschutzrechtlichen Gründen ist es nicht erlaubt, die eigenen E-Mails automatisch an andere Mail-Dienstleister (z. B. Hotmail, Bluewin, GMX, o.a.m.) um- bzw. weiterleiten zu lassen.

## 5.4. Abwesenheitsmeldungen

- .1 Wenn Sie Ihre Mailbox länger als einen Arbeitstag nicht bearbeiten können, so müssen Sie die automatische Abwesenheitsmeldung nutzen. Diese Abwesenheitsmeldung kann im Outlook (Menu Datei – Automatische Antworten) oder auch via WebAccess (Menu Einstellung – Automatische Antwortnachricht einrichten) hinterlegt werden.
- .2 Die Abwesenheitsmeldung soll die folgenden Informationen enthalten:
  - Die Information, wie lange die Abwesenheit dauert
  - ob Sie gar keinen oder nur sporadischen Zugriff haben
  - der Hinweis auf eine allfällige Stellvertretungsregelung (samt Mailbox-Adresse) und
  - allenfalls eine Telefonnummer für dringende Fälle.
- .3 Outlook bietet die Möglichkeit, zwischen einer internen und externen Abwesenheitsmeldung zu unterscheiden. Vermutlich ist diese Unterscheidung aber in den meisten Fällen gar nicht nötig; dann kann der gleiche Text hinterlegt werden.
- .4 Vergessen Sie nicht, die Abwesenheitsmeldung sofort nach Ihrer Rückkehr wieder auszuschalten, respektive diese bei Erstellung mit einem Enddatum zu versehen.
- .5 Die automatische Weiterleitung von E-Mails ist nicht erlaubt.

## 5.5. Austritte

- .1 Tritt ein/e Mitarbeitende/r aus, so wird der persönliche E-Mail-Account unmittelbar nach ihrem/seinem Austritt deaktiviert und die Mailbox wird nach einer Karenzzeit von 60 Tagen durch die Informatik ohne weitere Bearbeitung vollständig gelöscht.
- .2 Ab dem Zeitpunkt der Abwesenheit ist in Rücksprache mit dem direkten Vorgesetzten eine Abwesenheitsmeldung zu hinterlegen.
- .3 Absender einer E-Mail an eine gelöschte Mailbox erhalten die folgende Nachricht vom Absender [postmaster@spila.intra](mailto:postmaster@spila.intra):  
„Fehler bei der Nachrichtenzustellung an folgende Empfänger oder Gruppen:  
[vorname.nachname@spital-lachen.ch](mailto:vorname.nachname@spital-lachen.ch)  
Die eingegebene E-Mail-Adresse konnte nicht gefunden werden. Überprüfen Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers, und versuchen Sie, die Nachricht erneut zu senden. Wenden Sie sich an den Helpdesk, falls das Problem weiterhin besteht.“
- .4 Bei Aus- und Übertritt sind Mailarchive der vorgesetzten Stelle zu übergeben (vgl. Nutzungsreglement). Austretende Mitarbeitende müssen demnach vor dem Austritt sicherstellen, dass alle geschäftsrelevanten Nachrichten in die entsprechenden Dossiers übertragen resp. an die vorgesetzte Stelle weitergeleitet sind. Private E-Mails sind zu löschen. Der Nachfolger oder Stellvertreter soll alle wichtigen Kommunikationspartner möglichst rasch über die neue Kontaktadresse informieren.

# 6 Mobiler Zugriff

## 6.1. WebAccess

- .1 Für jeden E-Mail-Account ist automatisch der Outlook Webaccess aktiviert. Dieser Service ermöglicht den Zugriff auf diesen E-Mail-Account via Internet und Webbrowser. Zwischen dem Webbrowser und dem Mailserver wird dazu automatisch eine sichere Verbindung aufgebaut; die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt.

- .2 Für den Zugriff brauchen Sie nur
  - die Internet-Adresse des Mailserver (<https://webmail.spital-lachen.ch>)
  - Ihren Windows Benutzernamen und
  - das Windows-Kennwort.
- .3 Besondere Vorsicht ist geboten, wenn Sie den WebAccess von fremder Infrastruktur aus verwenden; vermeiden Sie dabei insbesondere auch Downloads auf die lokale Festplatte.

## **6.2. Zugriff über mobile Geräte**

- .1 Sie können Ihr mobiles Gerät (Smartphone, Tablet, Tablet-PC u.a.m.) für den Zugriff auf Ihre persönliche Mailbox nutzen; entweder mit Outlook Webaccess oder indem Sie Ihr Gerät mit dem Dienst (Exchange ActiveSync) direkt mit Ihrem Mail-Account verbinden.
- .2 Sämtliche mobilen Geräte sind mit einem Kennwort, Sperrcode, FaceID zu schützen (ansonsten kann jedermann ungehinderten Zugang zu Ihrer Mailbox erlangen, der in den Besitz Ihres mobilen Gerätes kommt).
- .3 Sollte Ihnen Ihr mobiles Gerät abhanden kommen, so melden Sie dies bitte sofort der Informatik Spital Lachen und ändern Sie zusätzlich so rasch als möglich Ihr Kennwort.
- .4 Auf privaten Geräten, welche für dienstliche Zwecke verwendet werden, ist – soweit technisch möglich – eine Fernlösch-Funktion einzurichten (z. B. Apple "Wo ist / Mein iPhone suchen" (vgl. Nutzungsreglement).  
Smartphones mit Exchange Activesync integration können mit schriftlichem Auftrag und Einverständnis des Besitzers durch die Informatik ferngelöscht werden.

## **7 Informatik Support**

- .1 Wenn Sie im Zusammenhang mit E-Mails offene Fragen haben oder fachliche bzw. technische Unterstützung benötigen, dann wenden Sie sich bitte an die Informatik Spital Lachen AG per E-Mail an [informatik@spital-lachen.ch](mailto:informatik@spital-lachen.ch).