



Brug af Outlook på Geoscience

Microsoft Outlook er ved Aarhus Universitet valgt som værktøj til håndtering af elektronisk post og kalender.

En overfyldt indbakke kan være svær at overskue og dermed medvirke til øget stress. Et manglende overblik gør det også svært at prioritere hvad der er vigtigt, hvilket nedsætter produktiviteten. Derfor har vi opsat en e-mail- og kalenderpolitik ved Institut for Geoscience, for at skabe fælles rammer for elektronisk kommunikation. Det medvirker til at gøre arbejdsdagen lettere og mere effektiv.

Nedenfor beskrives kort den politik som Geoscience har opsat ifm. håndtering af e-mail og kalender. Herefter følger "Tips til at arbejde effektivt i Outlook", der er en række gode råd til hvordan man nemt arbejder i Outlook og dermed overholder politikken. Vi henviser også til [fakultetets mailpolitik for ansatte](#).

E-mail- og kalenderpolitik

E-mail

- Brug e-mail som kommunikationsform når:
 - Kommunikationen ikke kan ordnes personligt eller ved et telefonopkald
 - Der er behov for at gemme information, fx som dokumentation
- Overvej hvilke modtagere der er nødvendige
- Afsend så vidt muligt kun e-mails inden for normal arbejdstid (defineret som fixtid: hverdage kl. 9-15): Svar kan ikke forventes uden for normal arbejdstid
- Undgå at sende e-mails til personer du ved (eller kan se i Outlook) er fraværende pga. ferie eller fri
- Husk, at der kan være krav om journalisering af e-mails i Workzone
- Lad dig ikke forstyrre af e-mails:
 - Tjek din indbakke med passende interval, som minimum to gange på en arbejdsdag
 - Brug Outlooks hjælpefunktioner til at gøre håndtering af e-mails nemmere

Kalender

- Hold din kalender opdateret fordi:
 - Mødeplanlægning skal kunne foregå effektivt
 - Andre skal kunne søge information om hvorvidt du er til stede eller ej

Når du ikke er til stede

- Sæt et passende auto-svar på din e-mail
- Blokker din kalender ved alle typer af fravær

Tips til at arbejde effektivt i Outlook

Indholdsfortegnelse

God skriftlig kommunikation	3
Journalisering	3
Effektiv e-mail-håndtering.....	3
Besvarelse af e-mails	3
Forskudt levering af e-mail	4
Notifikationer	4
Brug regler	4
Autosvar	4
Phishing og vira.....	5
Privat og fortroligt indhold	5
Signatur.....	5
Kalenderinformation	5
Sikkerhed	6
Databeskyttelse	6
Intern mail: Indenfor AU.....	6
Ekstern mail: Udenfor AU	6
Vedhæftede filer.....	6
Onedrive	7
Backup	7
Mail-lister på Geoscience	7
Sletning af e-mail.....	7
Fratrædelse	7
Webmail	8

God skriftlig kommunikation

Når du bruger e-mail er det vigtigt, at udvise sund fornuft, omtanke og god forvaltningskik. E-mails er ligesom al anden skriftlig kommunikation omfattet af kravene i fx forvaltningsloven, offentlighedsloven og persondataloven, hvilket indebærer, at der kan være arkivpligt, journaliseringspligt m.v.

- Send altid e-mail til en så præcis målgruppe som muligt.
- Emnefeltet: Præcis beskrivelse af indholdet.
- Start med det vigtigste først: Indholdet skal være relevant og konkret.
- Skriv i en venlig tone.
- Angiv en realistisk deadline, hvis du beder en kollega om hjælp til en opgave.

Husk at det er modtageren i TIL-feltet, der skal forholde sig aktivt til indholdet. Modtagere i CC-feltet får informationen til orientering og forventes ikke at reagere. Undgå at orientere flere end højst nødvendigt. Afhængigt af e-mailens formål bør man overveje, hvorvidt man skal sende svar til den enkelte afsender eller alle modtagere inden man svarer.

Modtager du en e-mail, der gør dig følelsesmæssigt berørt så vent mindst en time inden du svarer. Lav evt. et udkast først og vurder om teksten er saglig inden du sender den. Bemærk, at e-mails nemt kan misforstås.

Undgå at sende e-mails som kunne være ordnet personligt eller via et kort telefonopkald.

Husk, at formuleringen og tonen i e-mailen skal kunne tåle offentliggørelse eller videresendelse til tredjepart.

Journalisering

På AU skal alle sagsrelevante e-mails journaliseres i Workzone, uanset om e-mailen modtages i en fællespostkasse eller i en medarbejders personlige postkasse.

<https://medarbejdere.au.dk/administration/hr/hr-systemer/esdh/>

Effektiv e-mail-håndtering

Håndter en e-mail så få gange som muligt. Når du åbner den første gang skal du vælge hvad du vil gøre:

Svar – Svar e-mailen med det samme (som regel e-mails der er nemme, hvor det tager max. 2 minutter at besvare).

Videresend – Videresend den, gerne med den ekstra viden du kan knytte til den.

Slet – Du kan slette en e-mail.

Læg til side til senere behandling – Flyt til en undermappe i Outlook, eller lav det som en opgave på din to-do liste.

Besvarelse af e-mails

Tjek din personlige e-mail og andre postkasser som du er ansvarlig for hver dag.

Det er ikke påkrævet at besvare e-mails med det samme. Det kan være ineffektivt, fordi du måske bliver afbrudt i en anden opgave. Opsæt evt. en procedure for at gennemgå indbakken to eller tre gange om dagen, på faste tidspunkter der passer ind i dit øvrige opgaveflow. Det er individuelt hvornår det fungerer bedst.

Brug hellere 1 minut ekstra på at svare fyldestgørende første gang, således at det ikke bliver nødvendigt at fortsætte korrespondancen unødigt.

Send i udgangspunktet kun e-mails indenfor normal arbejdstid (defineret som fixtid: hverdage kl. 9-15) hvor modtageren kan forventes at læse og reagere. Benyt evt. Outlooks funktion "forskudt levering", eller gem din e-mail under Kladder til senere afsendelse.

Forskudt levering af e-mail

Levering af en e-mail kan forskydes (fx til kl. 9 næste dag) ved at forsinke afsendelsen fra Outlook.

Hvis man vil udskyde levering af en enkelt e-mail der er skrevet og klar:

- Når e-mailen er åben: Vælg fanen *Tags*.
- Under *Delivery options* sættes flueben i "Do not deliver before".
- Vælg ønsket leveringsdato og klokkeslet.
- Luk vinduet og afsend e-mailen som normalt.
- Ved leveringstidspunkt: E-mailen forlader udbakken og leveres til modtagerens mailserver.

For at forsinket afsendelse virker skal Outlook være i online tilstand, dvs. om nødvendigt skal offline cache slås fra. Det gøres under menuen Files/Account settings og under fanen for din e-mailkonto.

Funktionen virker ikke optimalt på POP3 eller IMAP mail-servere (her kræves, at computeren er tændt og Outlook er åben). I øjeblikket benytter Aarhus Universitet dog Exchange mailserver, hvilket betyder at Outlook kan være lukket.

Alternativet til forskudt levering: Man kan opsætte en regel i Outlook der forsinker levering af alle meddelelser. Herved kan e-mails holdes i Udbakken i et defineret tidsrum, efter man har klikket på Send.

Notifikationer

Fjern lyde og pop-up vinduer fra Outlook og din telefon, når der kommer nye e-mails eller beskeder. Notifikationer kan være en stressfaktor og generer ofte både dig selv og andre.

Brug regler

Visse e-mails kan du med fordel få Outlook til at sortere således, at du kan håndtere dem senere (eller måske aldrig). Opret en automatisk regel om hvad der skal ske med e-mails fra specifikke afsendere eller med specifikke ord i emnefeltet, benyt funktionen "Manage Rules and Alerts".

Autosvar

Når du skal på kursus, afholder ferie eller har andet planlagt fravær, forventes det at du aktiverer "Autosvar" i Outlook (Files/Automatic Replies). Herved sendes svar til afsenderen i en given periode om at du er fraværende. Eksempel:

Thank you for your e-mail. I am out of office and have limited or no access to my e-mail account until January 1 2050. E-mails are not being forwarded. I will reply to your message as soon as possible.

Skriv gerne, hvis der er en alternativ person/postkasse man kan kontakte i dit fravær.

Bemærk, at modtagere af dit autosvar udenfor AU's organisation (som ikke kan se din kalender) kan have brug for at vide hvornår der kommer et svar: Er du væk tre dage eller tre måneder? Det vil derfor være god stil at skrive i autosvar-teksten hvornår du forventes at svare eller er tilbage.

Phishing og vira

Det er vigtigt, at du ikke åbner e-mails og specielt ikke vedhæftede filer af tvivlsom karakter. Virus distribueres i visse tilfælde via e-mail og forekommer især i vedhæftede filer. Modtager du en e-mail med et mistænkeligt indhold, skal du behandle den med forsigtighed (slet den evt. straks), idet der kan være risiko for spredning af virus m.v.

Det er en god idé at slå automatisk visning fra i form af at deaktivere "læseruden", når du modtager ny post i din indbakke. Åbning af en mail der indeholder specielle vira kan i visse tilfælde aktivere uønskede handlinger på din computer eller på netværket med det samme.

Oplys aldrig adgangskoder i en e-mail, heller ikke til IT-support.

Kontakt altid IT-support, hvis du er i tvivl om en e-mail er officiel, eller der er behov for justering af spam-filteret.

Privat og fortroligt indhold

Din e-mail-postkasse er AU's ejendom.

Brug kun din e-mail i begrænset omfang til at sende og modtage privat e-mail. Angiv i disse tilfælde i emnefeltet (eller under mailens egenskaber) at det drejer sig om privat kommunikation. E-mails der er markeret med "privat" eller "personlig" vil i udgangspunktet ikke blive læst, med mindre der er sket en grov handling, der gør det nødvendigt.

Alle e-mails der sendes til eller fra dig kan blive læst, hvis der er en driftsmæssig årsag (fx under orlov, sygefravær eller ifm. fratrædelse), eller der er mistanke om kriminalitet.

Signatur

Benyt AU's skabelon her <https://medarbejdere.au.dk/administration/it/mail-og-kalender/maillsignatur/>

Hvis du sender en mail med personfølsomme oplysninger bør du tilføje denne tekst i mailen, fx i signaturen. *"Vær opmærksom på, at denne mail kan indeholde personoplysninger. Det betyder, at du dels skal sikre, at personoplysningerne ikke unødigt tilgår andre, samt at oplysningerne straks bør slettes, når oplysningerne ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, de er fremsendt."*

Kalenderinformation

Det er vigtigt, at alle medarbejdere opdaterer deres kalender løbende med information om fravær (fx ferie, orlov eller sygdom) samt øvrige aktiviteter således at planlægning, der involverer andre kan foregå mest effektivt.

Kalenderadgang kan også konfigureres således, at andre personer kan redigere i din kalender.

Sikkerhed

På AU skal der periodisk skiftes adgangskode til Outlook. Adgangskoden er personlig og må aldrig deles med andre.

Bemærk, at AU IT har ret til at spærre en mailkonto, såfremt det skønnes nødvendigt for at opretholde sikkerheden og/eller driften.

Se mere om emnet her: <https://medarbejdere.au.dk/informationssikkerhed/>

Databeskyttelse

Håndtering af mail med oplysninger der kan være personfølsomme eller fortrolige, læs mere her <https://medarbejdere.au.dk/informationssikkerhed/databeskyttelse/generel-information/mail/>

Se i øvrigt under *Signatur*.

Intern mail: Indenfor AU

E-mail benyttes som intern kommunikation til fx behandling af fortrolige eller personfølsomme oplysninger og betegnes som **sikker** når kommunikationen foregår i Outlook indenfor AU.

Når du sender interne e-mail er det vigtigt at overveje målgruppe, rette modtagere og behovet for "cc". Samtidig bør du være præcis på, hvordan modtageren skal agere på din e-mail (fx orientering, beslutte mv).

Ekstern mail: Udenfor AU

E-mail benyttes som kommunikation med samarbejdspartnere til fx behandling af fortrolige eller personfølsomme oplysninger og betegnes som **usikker** når kommunikationen foregår udenfor AU's e-mail-system og netværk. Her bør man benytte "Ny sikker mail" plugin i Outlook.

Vedhæftede filer

Med mindre der er tale om arbejdsdokumenter, bør alle vedhæftede dokumenter, som sendes digitalt altid ændres til et ikke-redigerbart format, fx PDF, for at hverken modtager eller afsender senere kan ændre i dokumenterne.

Hvis du skal sende store filer, bør du benytte FileSender servicen:

<https://medarbejdere.au.dk/administration/it/mail-og-kalender/send-store-filer/>

Outlook kan håndtere filer på op til 50 MB, Mac kan have begrænsning på 35 MB (bemærk dog at der kan være en lavere grænse for hvad modtageren kan håndtere).

Bemærk, at Outlook ikke accepterer alle filtyper: Nogle e-mails kan blive tilbageholdt af et filter og når ikke frem til modtageren, eller vedhæftede filer fjernes før modtagelse.

Onedrive

Microsofts bud på et virtuelt drev, hvor man kan placere sine dokumenter og filer, så man let kan tilgå dem andre steder fra. Derudover kan det bruges til at dele filer med andre - både internt og eksternt. Fordelen ved at benytte OneDrive fremfor eksempelvis Google Drev og Dropbox er, at der er underskrevet en databehandleraftale om OneDrive mellem AU og Microsoft.

Vi forventer, at udrulningen af OneDrive igangsættes ultimo 2019.

<https://medarbejdere.au.dk/administration/it/office-365-paa-au/>

Backup

Der er backup af e-mails i 30 dage (inklusive slettede mails) og slettede e-mails ligger i recovery med mulighed for gendannelse i 180 dage.

Mail-lister på Geoscience

Der er et antal maillister på Geoscience:

#GEO ansatte ansatte.GEO@list.au.dk

#GEO TAP alle TAPalle.GEO@list.au.dk

#GEO VIP alle VIPalle.GEO@list.au.dk

#GEO VIP andet VIPandet.GEO@list.au.dk

#GEO VIP emeritus VIPemeritus.GEO@list.au.dk

#GEO VIP fast VIPfast.GEO@list.au.dk

#GEO PHD alle PHDalle.GEO@list.au.dk

Sletning af e-mail

Du har ansvar for at slette fortrolige og følsomme oplysninger – både i modtaget og sendt e-mail – fra Outlook senest efter 30 dage. Da slettede e-mails ikke slettes fuldstændig fra e-mail-serveren, men kan gendannes, skal du også tømme mappen "Slettet post" helt en gang imellem (fx månedligt).

Bemærk at e-mails, som indgår som korrespondance og dokumentation i *igangværende* projekter skal journaliseres på projektet i Workzone og kan gemmes lidt længere i indbakken. Øvrige skal journaliseres i Workzone og kan herefter slettes.

Du bør endvidere løbende slette uaktuelle e-mails (både i indbakke, undermapper, sendt post og slettet post) af hensyn til belastning af e-mail-serveren.

Fratrædelse

Medarbejderen skal senest sidste arbejdsdag tømme sin personlige postkasse og aktivere "Ikke til stede-assistenten", så der kommer autosvar, indtil postkassen nedlægges af IT-afdelingen.

Man skal regne med, at e-mails stilet til en fratrådt medarbejder kan blive videresendt til kolleger, eller læst af andre i AU's organisation efter fratrædelsen.

Webmail

Log på <https://mail.au.dk>